Как мы разработали собственную речевую аналитику

своими силами и малыми затратами

Знакомство со спикерами

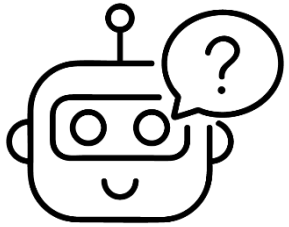
Окпебаева Лаура

Руководитель Группы поддержки каналов и систем

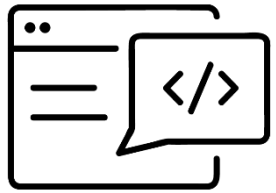
Дюсенов Нургельды

Data analytics-инженер

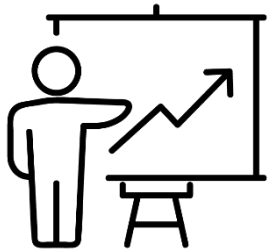
Мы расскажем:



Как мы автоматизировали анализ звонков?



Как мы создали инструмент без гигантского бюджета?



Почему это может быть полезно вам?

* вся наша аналитика звонков происходит по обезличенной и агрегированной базе данных

Только 2%
диалогов попадают в анализ контроля качества

30 000 звонков
на входящую линию

10 минут
тратится на прослушивание 1 звонка

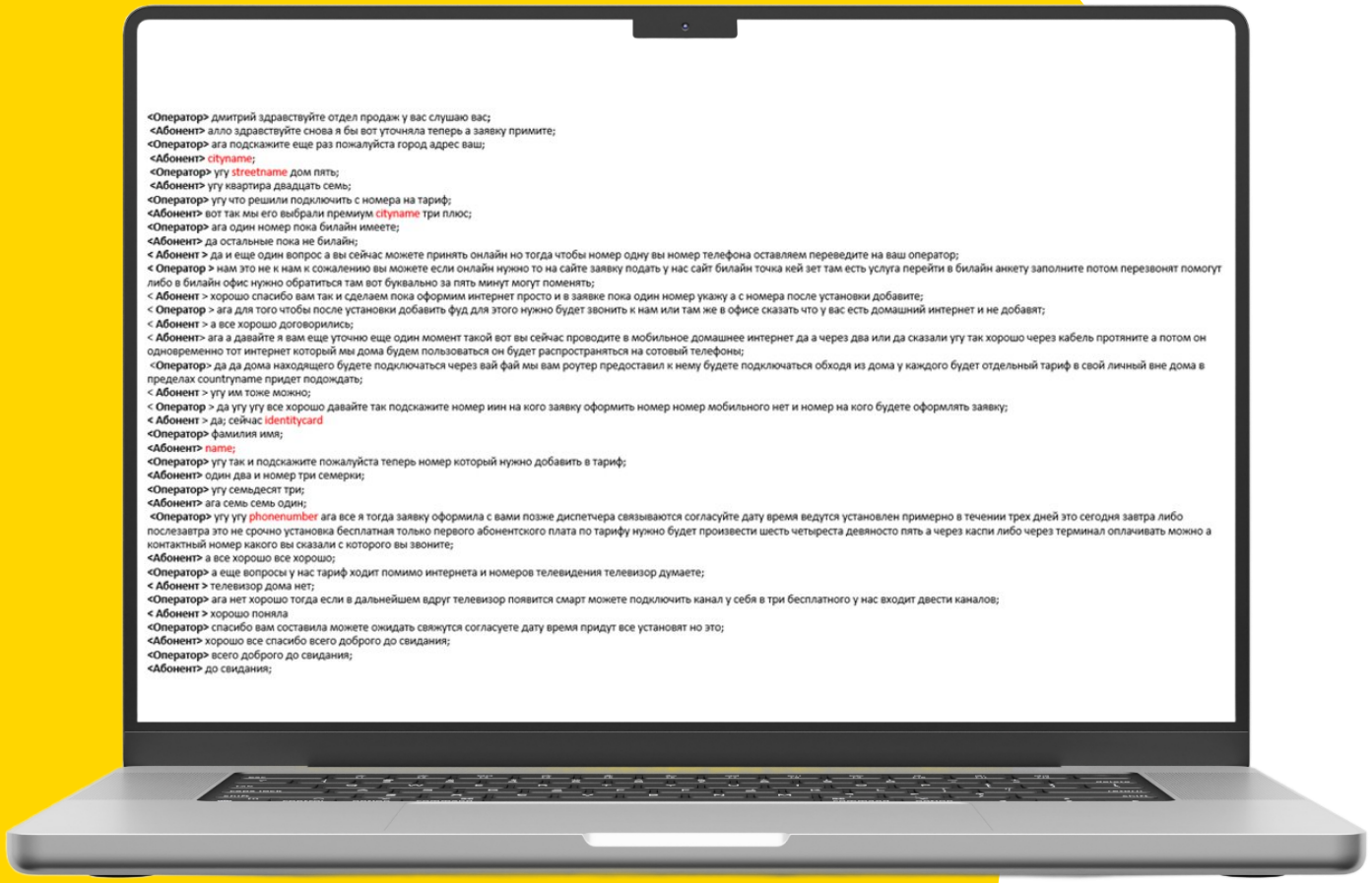
200 звонков
в месяц проверяется

33 часа работы
и все равно не видно общей картины

98% информации - теряется

Как эффективно управлять конверсией в продажах – часто непонятно

Этап 1. Перевод аудио в текст

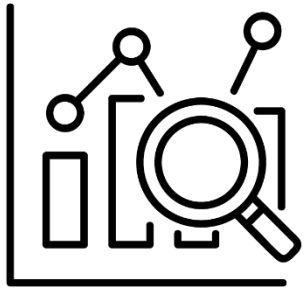


Используем Яндекс Speech-to-Text

- Работает внутри компании (без утечки данных)
- 23% WER для русского языка, 43% для казахского языка
- Маскирование персональных данных

Этап 2. Python-скрипты для анализа текста

Искали ключевые слова: «дорого», «неинтересно», «перезвоните»



Анализировали культуру общения: наличие приветствия и прощания

Фиксировали отказы и их причины — когда и почему клиент сказал «нет»

Этап 3. GPT-модель

GPT читает звонок, делает резюме и оценивает оператора

Чем закончился звонок?

Были ли возражения?

Доволен ли клиент?

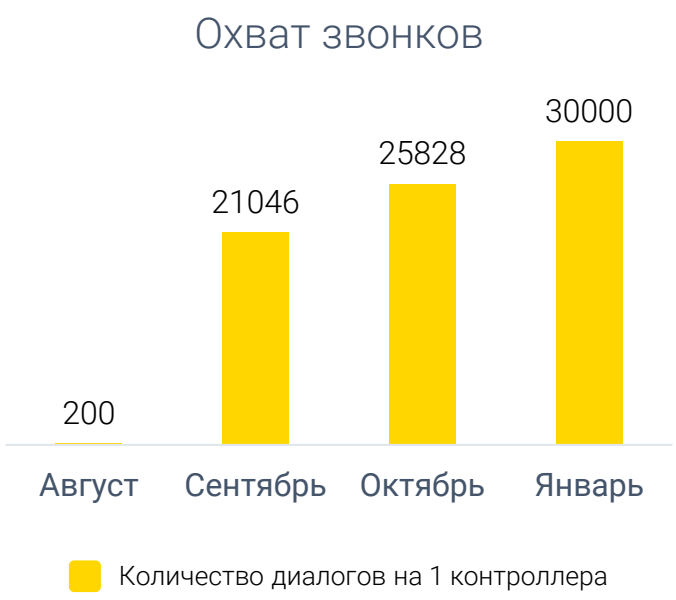
transcript_speaker_annotated	summary	theme	sub_theme
<Оператор> саламатсыз ба здраствуйте компания билайн меня зовут name чем могу помочь; **<Абонент>** алло здравствуйте; **<Оператор>** здравствуйте; **<Абонент>** в том месяце нам не получилось оплатить первого числа и мы оплатили десятого двенадцатого оператор связался со мной точнее связалась девушка сказала что в этом месяце у нас будет оплата со скидкой пятьдесят процентов я сейчас вижу что сумма все таки не изменилась; **<Оператор>** не изменилась да; **<Оператор>** вам нужно обратится в технический отдел наберите три один три один заново но цифры два нажмите и там вам помогут хорошо; **<Оператор>** цифру два нажмите когда перезвоните предстоятельная цифра два нажмите хорошо; **<Абонент>** хорошо спасибо;	Клиент обратился с вопросом о скидке на оплату, которая была обещана оператором, но не отразилась в счете. Клиент является текущим клиентом компании. Оператор предложил нажать цифру два для получения помощи. Оператор не был особенно полезен, так как не решил проблему клиента в ходе разговора.	Сервисный звонок	FTTB

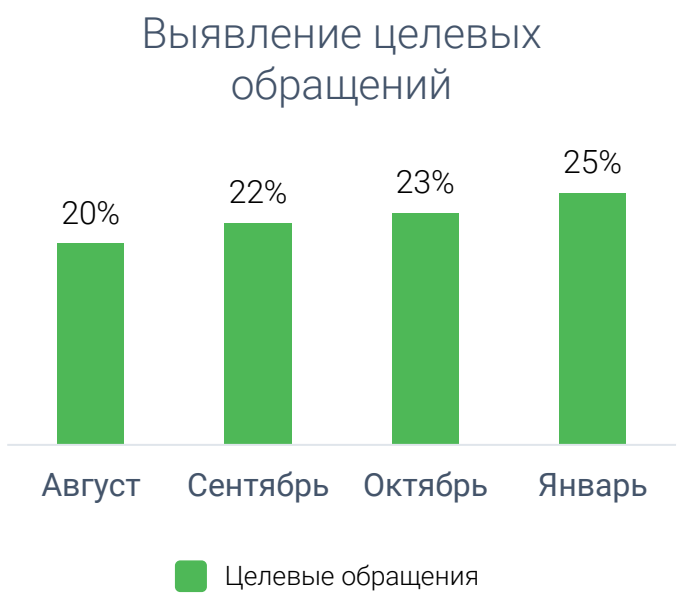
Технологии: STT, LeakPrevention, GenAI

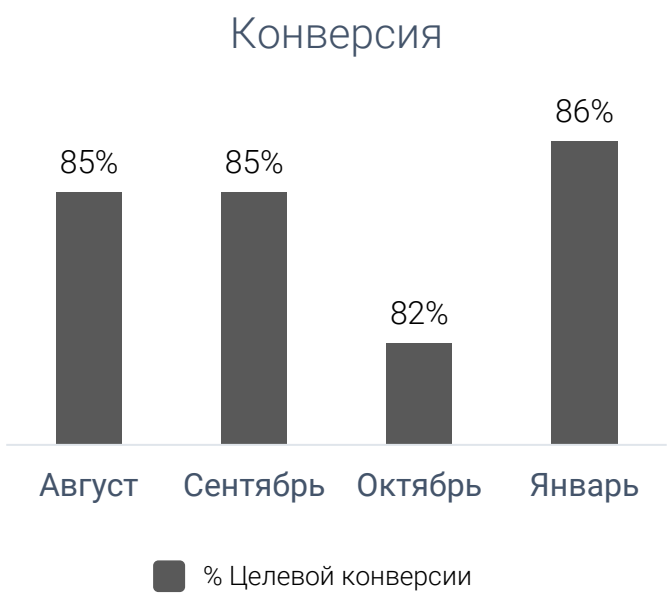
Этап 4. Фокус на важных звонках

- Вывод только проблемных звонков
- Определение нарушений скрипта
- Фокус на негативных сценариях

Итоговые результаты







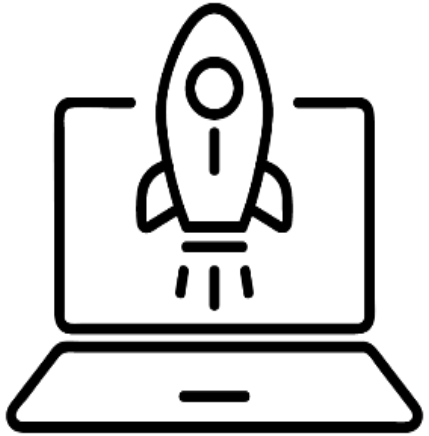
Анализ количества диалогов **+X150**

Увеличение конверсии **+1%**

Увеличение % целевых звонков **+5%**

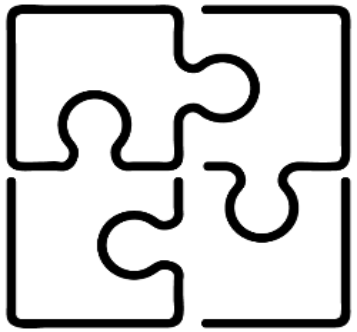
Увеличение выручки **+ 20% тенге**

Что дальше?

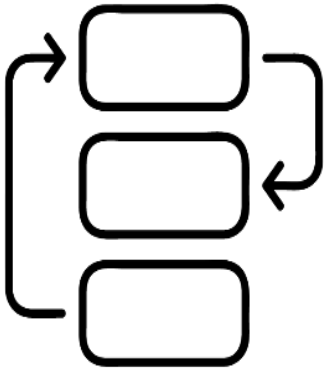


Создание платформы

Расширение базы ключевых слов



Интеграция с CRM



Автоматический анализ лучших практик общения

Выводы

Автоматизация доступна каждому

Не нужен огромный бюджет

Главное – понимать, что анализировать и идти к цели

Спасибо за внимание!

Вопросы ?