

Речевая аналитика для контактных центров

Автоматическое определение тематик и кластеризация обращений клиентов

Благодаря высокому уровню развития технологии распознавания спонтанной слитной русской речи, разрабатываемой специалистами ООО ЦРТ, контактными центрами стали доступны инновационные и высокоэффективные средства автоматического анализа голосовых обращений клиентов.

Автоматический перевод фонограмм телефонных звонков в текст позволяет осуществлять поиск целевой информации и проводить автоматический анализ содержания разговоров, выявлять тематические кластеры на огромных массивах речевой неструктурированной информации в считанные секунды, что еще совсем недавно казалось невозможным.

Система автоматического определения тематик является основополагающим, обязательным элементом комплекса технических средств, используемого в рамках современной парадигмы «Voice of the customer», ориентированной на выявление и удовлетворение действительных потребностей клиентов компании.

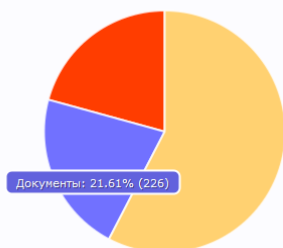
Система позволяет проводить анализ работы контактного центра в совершенно новом и наиболее актуальном разрезе – в разрезе тематик клиентских обращений, определяемых с помощью технологии распознавания речи.

Именно данное свойство определяет основную ценность системы не только для работы контактного центра, но и для всего бизнеса, в задачи которого входит активная и чуткая работа с аудиторией конечных пользователей продуктов и услуг.

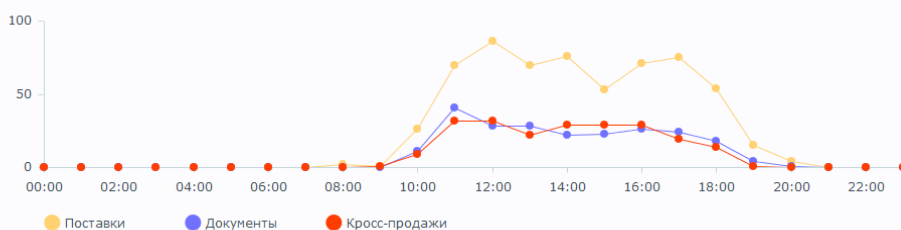
Задачи, решаемые с помощью системы автоматического определения тематик и кластеризации:

- определение топовых тем обращений клиентов
- анализ причин длительных вызовов и затянутого обслуживания
- оценка конверсии обращений клиентов в контактный центр
- выявление непрофильной нагрузки
- анализ упоминаний маркетинговых акций
- рейтинги агентов в разрезе тематик обращений клиентов
- оценка удовлетворенности клиентов по основным темам
- анализ упоминаний каналов самообслуживания
- поиск «тихих рекламаций» и невыполненных обещаний
- выявление тем-генераторов повторных вызовов
- выявление кластеров непродуктивных разговоров операторов на бытовые темы

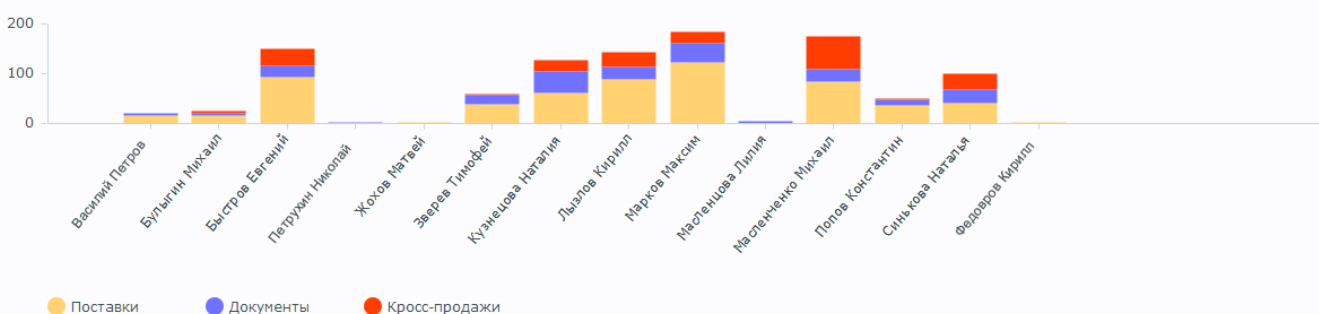
Соотношение тем

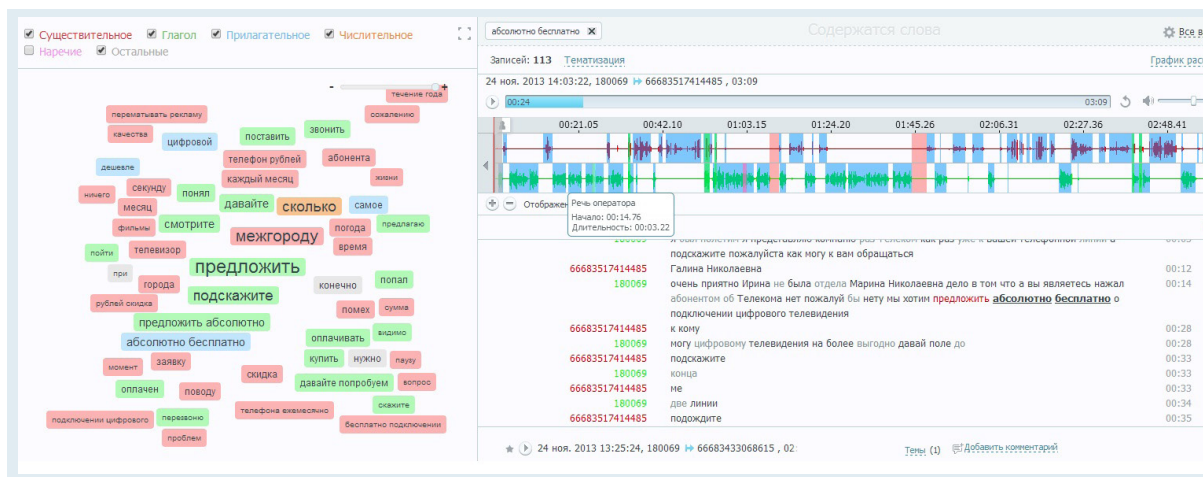


Распределение тем в сутках на линейчатой диаграмме



Распределение тем по операторам на гистограмме с областями с накоплением





Для работы системы тематической кластеризации не требуется какого-либо обучения движков распознавания речи, подбора словарей контролируемой лексики или других технологических процедур. Система приступит к анализу речевой информации сразу, как только получит доступ к фонограммам звонков с обращениями клиентов.

В основу технологического базиса системы положены технологии распознавания слитной речи на большом словаре (LVCSR – Large Vocabulary Continius Speech Recognition) и извлечения информации с помощью кластерного анализа данных (Data Mining clustering).

В результате автоматического распознавания диалог оператора с клиентом преобразуется в текстовый индексированный документ, пригодный для автоматического лексико-семантического анализа.

Система проста в работе, имеет продуманный эргономичный интерфейс, основная задача которого – дать корректное, полное и обобщенное представление результатов семантического анализа огромных массивов в тысячи и десятки тысяч звонков с обращениями клиентов. Для решения такой нетривиальной задачи используется представление в виде «семантического облака» или «облака тэгов». Легенда «облака» содержит информацию о мощности тематического кластера, частоте использования основных лексических единиц, определяющих тему.

Возможно управление «облаком» на уровне переопределения смыслового центроида темы, вынесения отдельных слов в стоп-лист, отключения неинформативных для конкретного кейса отдельных частей речи (существительных, глаголов, числительных и др.). Также доступна контекстная сводка, представляющая дословное содержание ключевых фрагментов разговоров по выявленной теме. Возможен поиск тематического кластера в экспертном режиме, который позволяет пользователю самостоятельно определять целевые темы с набором ключевых слов, характеризующих, по мнению, эксперта тему разговора.

ОБЛАСТИ ПРИМЕНЕНИЯ СИСТЕМЫ В КОНТАКТНОМ ЦЕНТРЕ

- служба качества: оценка индикаторов производительности и качества в разрезе тематик клиентских обращений
- тренеры: формирование тематических выборок для подготовки курсов обучения
- аналитики: выявление потребностей клиентов, поиск точек роста бизнеса

ЭФФЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ

- многократное сокращение времени поиска целевого контента в массивах неструктурированной речевой информации
- повышение эффективности работы службы контроля качества и аналитических бизнес-подразделений организации
- сокращение объема непрофильной нагрузки контактного центра и количества непродуктивных телефонных разговоров операторов
- рост показателей удовлетворенности клиентов
- формирование инновационного имиджа контактного центра и бизнеса организации



Центр
Речевых
Технологий

Санкт-Петербург

196084, ул. Красуцкого, 4
Тел.: +7 812 325 8848
Факс: +7 812 327 9297
stc-spb@speechpro.com

Москва

109147, ул. Марксистская, 3, стр. 2,
Тел.: +7 495 669 7440,
Факс: +7 495 669 7444
stc-msk@speechpro.com

Партнеры в Беларуси

220037, Минск, пер. Уральский, 15, оф. 403
Тел.: +375 17 266 9312
Факс: +375 17 266 9312
info@speetech.by
www.speetech.by



WWW.SPEECHPRO.RU