

chinor

речевые технологии

Речевые технологии для мультязычных регионов



Разрабатываем и внедряем речевые технологии для автоматизации массовых бизнес-процессов в различных отраслях.

 Здоровоохранение

 Банки

 Страхование

 Микрокредитные организации

 Системные интеграторы

 и другие ...

Наш продукт – программный комплекс, адаптированный для транскрибации и анализа мультязычных диалогов на региональных языках

Одной из основных проблем распознавания и анализа речи для большинства языков мира является точность.

Дополнительную сложность накладывают мультязычные диалоги (диалоги, ведущиеся на двух или более языках), что является нормой в странах с большим лингвистическим разнообразием.



Преимущества

Точность транскрибации, являющаяся одной из основных проблем распознавания и анализа речи для большинства языков мира.

Результаты внедрения



Рост доли проверенных звонков от 2% до 100% за 2 месяца



Полная автоматизация чеклистов и выявления проблемных звонков



Сокращение на 50%-70% ФОТ департамента контроля качества



Мотивация операторов, привязанная к автоматизированной оценке звонков

Продажи и Маркетинг

- ✓ Повышение конверсии в продажи на 10%-20%
- ✓ Выявление упущенных выгод. В 50%-90% случаях сотрудники не отрабатывают возражения
- ✓ Использование клиентских инсайтов в других каналах продаж (текст, рассылка, мобильное приложение, мессенджеры)

Обслуживание и поддержка

- ✓ Снижение жалоб на 40%-50%. Профилактика и предотвращение публичных жалоб
- ✓ Рост уровня FCR (first call resolution)
- ✓ Повышение CSI на 5%-10%

Коллекшн

- ✓ Выявление 90%-100% неверно предоставленных оператором итогов звонка (обещаний заплатить)
- ✓ Привязка мотивации к автоматизированному итогу звонка
- ✓ Улучшение PD

Интеграционные требования



Измеримые бизнес результаты в течение 2-3 месяцев после подписания договора.
Планируем проект под требования (KPI) конкретного департамента и компании.

 1-2 недели

Уточнение требований

-  Интеграционные
-  Аналитика и чек-листы
-  Целевые KPI

 2-3 недели

Поставка решения

-  Функционал специалиста КК
-  Функционал администратора
-  Адаптация речевой модели

 3-5 недель

Интеграция

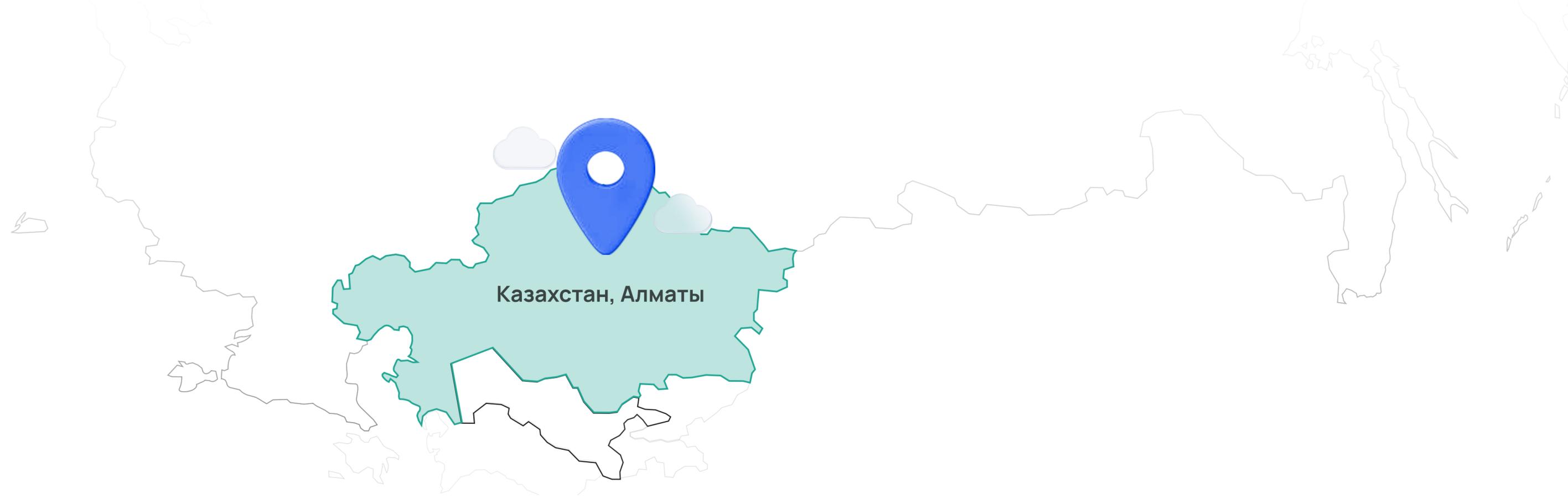
-  Интеграционные работы
-  Автоматизация чеклистов
-  Калибровка оценок операторов
-  Обучение дополнительных аналитических моделей
-  Тестирование

 На протяжении срока эксплуатации

Поддержка и сопровождение

-  Поддержка
-  Дополнительная аналитика (обучение моделей при необходимости)
-  Работа с бизнес аналитиком Chinor

Контакты



Казахстан, Алматы

Телеграм
@AlexFEV

Почта
alex.fedoseev@chinor.tech

Сайт
www.chinor.tech