

Автоматический анализ телефонных разговоров на страже качества обслуживания пациентов

Пример внедрения системы речевой аналитики Voisi Speech Analytics в Клинике им. Н.И. Пирогова

Спикер: Кристина Волконская

Сервис контроля отделов продаж и речевой аналитики
«Прослушкин»

Оценка звонков



Ручной аудит ЗВОНКОВ

Звонки оценивают
супервайзеры



Речевая аналитика

Анализ звонков проводит
программа

Речевая аналитика

- ☒ Транскрибация и анализ любого объема звонков
- ☒ Поиск и фильтрация по 29 гибким фильтрам
- ☒ Контроль специалистов

Топ-5 проблем в мед. центрах

Проблемные ситуации:

«Режим консультанта»



Отсутствие побуждения пациента записаться



Без презентации врачей и мед. организации

Превышение своих полномочий



Жалобы, негативные отзывы



Потребности мед. центров



Поддержка First Call Resolution

Поиск первичных обращений и всех разговоров с клиентом вне зависимости от номеров телефона



Своевременное решение конфликтов

Речевая аналитика имеет возможность настройки ключевых слов по фразам-конфликтогенам



Автооповещения

Можно настроить автоматические оповещения по нужным ключевым словам, например: «соедините со старшим»



Востребованность направлений

Возможность отслеживания наиболее востребованные услуги, включая акции



Клиника высоких медицинских технологий им. Н. И. Пирогова СПбГУ



- Старейшее медицинское учреждение фед. уровня;
- 30 000 звонков-обращений от пациентов ежемесячно;
- 30 администраторов.

2016 г. – разработка скриптов общения с пациентами;
2016 и 2019 гг. – тренинги с администраторами;
2020 г. – внедрение речевой аналитики и ручной оценки звонков.

ЭТАПЫ РАБОТЫ С КЛИНИКОЙ ИМ. Н.И. ПИРОГОВА



Функции речевой аналитики

Загрузка ЗВОНКОВ

Поддерживаемые аудио форматы:

- Любой стерео формат, в том числе сжатие с потерями
- Моно формат
- mp3, ogg , amr и другие

Скорость обработки

40 часов записей обрабатывается за 1 час

Расшифровка на локальном сервере и в облаке

Хранение и поиск по архиву разговоров за десятки лет

1 минута разговора и её текстовая расшифровка занимают 30 кБ.

Диск 1 ТБ сохранит аудио и текстовый архив разговоров за 60 лет

Загрузка звонков

Upload - Контроль качества от

сервис.прослушкин.рф/upload

ПР^ОСЛУШКИН

test

Выберите проект

тестовый 2 (2020-01-25-14-05-11)

Не задана папка со звуковыми ф.

Исключить уже обработанные

Добавить

Выбранный сценарий

1 (2020-01-25-10-29-35)

Выбранная языковая модель

ru_default

Частота

8000

Списки ключевых слов

Имя списка	Создан
Скидки и акции	25 Jan
Маркеры недоверия	23 Jan
Возражения и неуверенность	4 Dec 2019
Сколько можно ждать	1 Dec 2019
Слова-паразиты	1 Dec 2019
Некомпетентность оператора	1 Dec 2019
Просроченные товары	1 Dec 2019

Загрузить

Начать обработку

Файлы, доступные для обработки

Имя файла	Время загрузки	Размер(байты)
2020-01-05_08-12-27_КЦ3 Омск_79502133838.mp3	25 Jan	35 515
2020-01-05_08-27-26_КЦ2 Омск_79681034148.mp3	25 Jan	53 011
2020-01-05_08-35-03_КЦ2 Омск_79087989822.mp3	25 Jan	35 947
2020-01-05_08-39-42_КЦ3 Омск_79620492225.mp3	25 Jan	37 531
2020-01-05_08-54-22_КЦ3 Омск_79509568683.mp3	25 Jan	187 219
2020-01-05_08-55-23_КЦ2 Омск_79230454971.mp3		
2020-01-05_09-07-26_КЦ3 Аст_79224715010.mp3		
2020-01-05_09-40-02_КЦ2 Сар_79272260096.mp3		
2020-01-05_09-44-53_КЦ3 Аст_79173204805.mp3		
2020-01-05_09-53-25_КЦ2 Сар_79063063157.mp3		
2020-01-05_09-54-33_КЦ3 Аст_79064585684.mp3		
2020-01-05_10-45-40_КЦ3 Аст_79375029803.mp3		

Удалить

Upload status (90%)

2020-01-15_13-49-27_Тв Админ Южный_79105300875.mp3

226.0 KiB / 226.0 KiB

Cancel

2020-01-15_13-49-27_Тв Админ Южный_79105300875.mp3	227.8 KiB	
2020-01-15_13-49-27_Тв Админ Южный_79105300875.mp3	64.8 KiB	
2020-01-15_13-49-27_Тв Админ Южный_79105300875.mp3	73.1 KiB	
2020-01-15_13-49-27_Тв Админ Южный_79105300875.mp3	40.4 KiB	



Полнотекстовая расшифровка

**Точность расшифровки –
80-95%**

Кастомизированный словарь

После внедрения средняя точность
расшифровки – свыше 90%

Количество слов и словосочетаний в
словаре по умолчанию свыше 600 000
единиц

Транскрибация



оператор 00:00 / 00:32
клиент

Резюме

Транскрипт

Ключевые слова

Фреймы

Тишина

Перебивания

FCR

Атрибуты

Введите текст для поиска

0/0 ^ v

Источник: Текст v

Канал: Оба v



+Добав

ПОНЯТНО ЧТО Я 5 (ПЯТОГО) АВГУСТА

ДА

НУ ОБРАТИТЬСЯ ДРУГОЙ ЦЕНТР РАЗА ТЕ ЕСТЬ ВРАЧА

ЛАДНО СПАСИБО

ПОЖАЛУЙСТА

Ключевые слова

Списки ключевых слов		Слова-паразиты	
Недовольные восклицания	1 дек 201	Создан 2019-12-01T14:36:04.408Z	Обновлён 2020-01-25T11:57:15.202Z
Некомпетентность оператора	1 дек 201	Ключевые слова блин буквально в принципе вот все такое дело в том что допустим жесть именно как бы как сказать короче короче говоря кстати ладно на самом деле непосредственно ну ну то есть окей просто так так вот так сказать типа типа того то есть это самое такие дела да я просто как-то так чего там не особо вот теперь даже не знаю что это прям вот у меня сейчас ну пускай ну как бы	
Неуверенность оператора	1 дек 201		
Оператор не может помочь	1 дек 201		
Оператор просит прощения	1 дек 201		
Опоздания	1 дек 201		
Повторные обращения	1 дек 201		
Потерянные вещи и заказы	1 дек 201		
Проблемная связь	1 дек 201		
Проблемная ситуация у клиента	1 дек 201		
Просроченные товары	1 дек 201		
Скидки и акции	25 ян		
Сколько можно ждать	1 дек 201		
Слова-паразиты	1 дек 201		
Стоимость	1 дек 201		
Уменьшительно-ласкательные	1 дек 201		

Ключевые слова



Резюме

Транскрипт

Ключевые слова

Фреймы

Тишина

Перебивания

FCR

Атрибуты

Списки ключевых слов

Канал: Оба

Имя	Количество
Слова-паразиты	21
Возражения и неуверенность	6
Жалобы и недовольства клиента	4
Некомпетентность оператора	4
Оператор не может помочь	3
Замена товаров	1
Невнятная речь	1
Неуверенность оператора	1

Слова-паразиты

Совпадение: Целое слово (19)

Время	Работник
00:00:01	алло (22%)
00:00:17	как бы (34%)
00:00:36	именно (35%)
00:01:13	смотрите (22%)
00:01:37	ну да (22%)
00:01:46	так (49%)
00:01:52	просто (33%)
00:01:53	ну вот (9%)
00:01:54	вот (10%)

Фильтрация

29 гибких фильтров

ключевые слова

паузы

перебивания

время звонка

сотрудники

телефон клиента и количество звонков от него

Поиск по морфологии

«дорого», «дороговато», «дорогой», «дороже»

Фильтры

Скорость речи, средняя		—		в канале	Оба	+Добавить	X
Скорость речи	0	—	100	отклонение от среднего в процентах		+Добавить	X
Процент речи	0	—	100	%	Оба	+Добавить	X
First call resolution	Проект			Тема		+Добавить	X
Список ключевых слов	Выберите...			Целое слово	Оба	<input checked="" type="button" value="+Добавить"/>	X
Соответствие скрипту							X
Скрипт							
Фрейм					Фрейм	<input checked="" type="button" value="+Добавить"/>	X
Поиск в расшифровке					Точное совпадение Текст	Оба	<input checked="" type="button" value="+Добавить"/>
Количество звонков							X
Встречается в разговоре					☐ Недостаток метаданных		X

Поиск

Очистить фильтры

Доставка товаров

Жалобы и недовольства клиента

Замена товаров

Качество товаров

Клиент делает замечания оператору

Клиент переживает

Клиент требует начальника

Маркеры недоверия

Матерные слова и оскорбления

Невнятная речь

Невыполненные обещания

Негативные слова

Соответствие скрипту

Фреймы

Возможность выбора веса фрейма в зависимости от важности

Выборка

Не проговорил нужный блок или образцовый звонок

Отчеты

Создавайте любые отчеты, сохраняйте их в программе, отправляйте на свою почту

Отчеты

Export - Контроль качества отде

сервис.прослушкин.рф/results/16864/keywords/31?channel=Both&coincidence=exact&filter=58575aa3b21f763e5f35adf4adf179c8ffeabc14&line=4

☆

ПРОСЛУШКИН

Звонки (44 из 1588)

Фильтры

Обн

4ч 22м 21с / 2д 22ч 16м 24с

Дата звонка: 10 февр. 2020 г. - 10 февр. 2020

Ключевые слова: ИЛИ, Клиент, Возражения неуверенность, (Целое слово)

Ключевые слова: И, Оператор, Решение юри (слово)

2020-02-07-05-58-47-UTC_in_107_vl6r

1

Юридическая компания

SC: 67%

2020-02-07-07-07-39-UTC_in_104_71sg

1

Юридическая компания

SC: 67%

SIL

2020-02-07-08-07-10-UTC_in_103_srxs

1

Юридическая компания

SC: 67%

2020-02-07-10-33-08-UTC_in_104_ugpr

1

Юридическая компания

SC: 67%

2020-02-07-11-32-24-UTC_in_104_q10z

1

Юридическая компания

SC: 67%

2020-02-07-11-38-35-UTC_in_128_ezg2

1

Юридическая компания

SC: 67%

2020-02-07-11-51-04-UTC_in_101_onkq

1

Юридическая компания

SC: 67%

Свернуть боковую панель

Настройки

Выберите...

Выберите категорию

Ключевые слова

Общее

Имя файла

Общее

Длительность звонка

+Добавить

Отправить отчет на почту

Выберите расширение

xlsx

Очистить настройки

Konstruktiv

оператор 00:00 / 07:56

клиент

Клиент

отказаться (57%)

вернуть (61%)

вернуть (38%)

аферисты (10%)

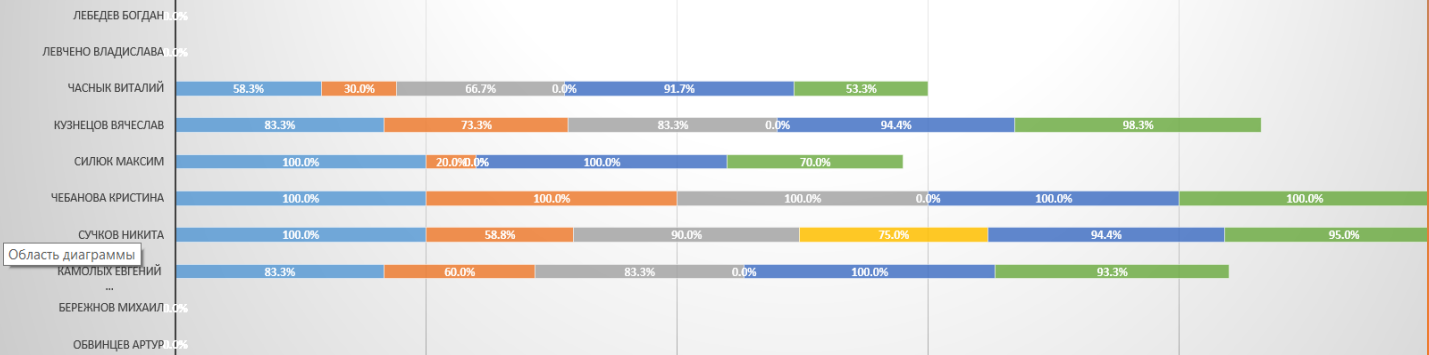
возврат (63%)

Ручной контроль

Р6															
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
2	Параметры оценки														
3	Установление контакта	Вес блока	Звонок 1	Звонок 2	Звонок 3	Звонок 4	Звонок 5	Звонок 6	Звонок 7	Звонок 8	Звонок 9	Звонок 10	Звонок 11	Звонок 12	Звонок 13
4	Поздоровался, представился, назвал организацию	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	Программирование (краткая суть звонка перед последующим выявлением потребности. Нужно для снятия напряженности и вопросов. Блок в скрипте)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	Презентация														
7	Презентация условий по предложению	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	Донесения экономий клиента	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	Схема работы	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	Сообщения стоимости	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	Отработка возражений клиента														
12	Не перебивает, выслушивает до конца	0,5		0,5		0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5		0,5	
13	Начинает работу с возражениями с присоединения к	1		Н/А		1	1	1	1	1	1	1		1	
14	Дает аргументированный ответ на возражение,	1		1		1	1	1	1	1	1	1		1	
15	После получения возражения/называния цены не	1		1		1	1	1	1	1	1	1		1	
16	Донесены выгоды клиенту/следующий шаг с клиентом	0,5		0,5		0	0,5	0	0,5	0,5	0,5	0,5		0,5	
17	Прочие критерии оценки														
18	Держит инициативу переговоров в своих руках	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	Отсутствие фраз-паразитов (словесного мусора) и	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	Отсутствие слов-негативизмов	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	Обращается к клиенту по имени не менее 3 раз за разговор	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	Ссылка на звонки	partner.a	partner.a	partner.a	partner.a	partner.a	partner.a	partner.a	partner.a	partner.a	partner.a	partner.a	partner.a	partner.a	partner.a
		mocrm.r	mocrm.r	mocrm.r	mocrm.r	mocrm.r	mocrm.r	mocrm.r	mocrm.r	mocrm.r	mocrm.r	mocrm.r	mocrm.r	mocrm.r	mocrm.r
		u/leads/d	u/leads/d	u/leads/d	u/leads/d	u/leads/d	u/leads/d	u/leads/d	u/leads/d	u/leads/d	u/leads/d	u/leads/d	u/leads/d	u/leads/d	u/leads/d
		etail/176	etail/176	etail/176	etail/176	etail/176	etail/176	etail/177	etail/177	etail/177	etail/178	etail/177	etail/178	etail/177	etail/174
23		333762ta	530002ta	928722ta	954962ta	195442ta	609462ta	051222ta	525022ta	821802ta	322422ta	524902ta	586002ta	699122ta	

	Екб	Екб		Ростов на Дону	Ростов на Дону	Москва		Москва
Галата Константин	Обвинцев Артур	Бережнов Михаил	Камолых Евгений	Сучков Никита	Чебанова	Силюк Максим	Кузнецов Вячеслав	Часнык Виталий
66.7%	-	-	83.3%	100.0%	100.0%	100.0%	83.3%	58.3%
75.6%	-	-	60.0%	58.8%	100.0%	20.0%	73.3%	30.0%
-	-	-	83.3%	90.0%	100.0%	-	83.3%	66.7%
100.0%	-	-	-	75.0%	-	-	-	-
94.4%	-	-	100.0%	94.4%	100.0%	100.0%	94.4%	91.7%
100.0%	-	-	93.3%	95.0%	100.0%	70.0%	98.3%	53.3%
85.6%	-	-	84.0%	88.7%	100.0%	72.5%	86.6%	61.3%

Общие показатели



Resume

Экономия времени

За 1 час можно сделать отчет за месяц
работы

100% звонков

Контроль всех направлений и
сотрудников



Конфликты

Своевременное предотвращение
конфликтов, оперативная реакция

Выгода клиники

Результативность акций, больше
активности и соблюдение скрипта

Добавляйтесь в друзья!



christinavolkonskaya



christina_volkonskaya



christina_volkonskaya



Сайты:

Прослушкин.рф

Скриптология.рф

