

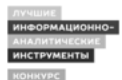


# Разговорный ИИ как инструмент увеличения продаж и эффективности работы сотрудников

**Дмитрий Макаренко**  
Директор по развитию

makarenko.d@3itech.ru  
+7(926) 203 56 10

**3iTech** – ведущий  
 российский разработчик  
 речевых технологий  
 и решений на основе  
 разговорного ИИ



**18 ЛЕТ**

ИССЛЕДОВАНИЙ  
И РАЗРАБОТОК

**100%**

СОБСТВЕННЫЕ  
ТЕХНОЛОГИИ

**> 40 000**

КОНТРОЛИРУЕМЫХ  
ОПЕРАТОРОВ/МЕНЕДЖЕРОВ

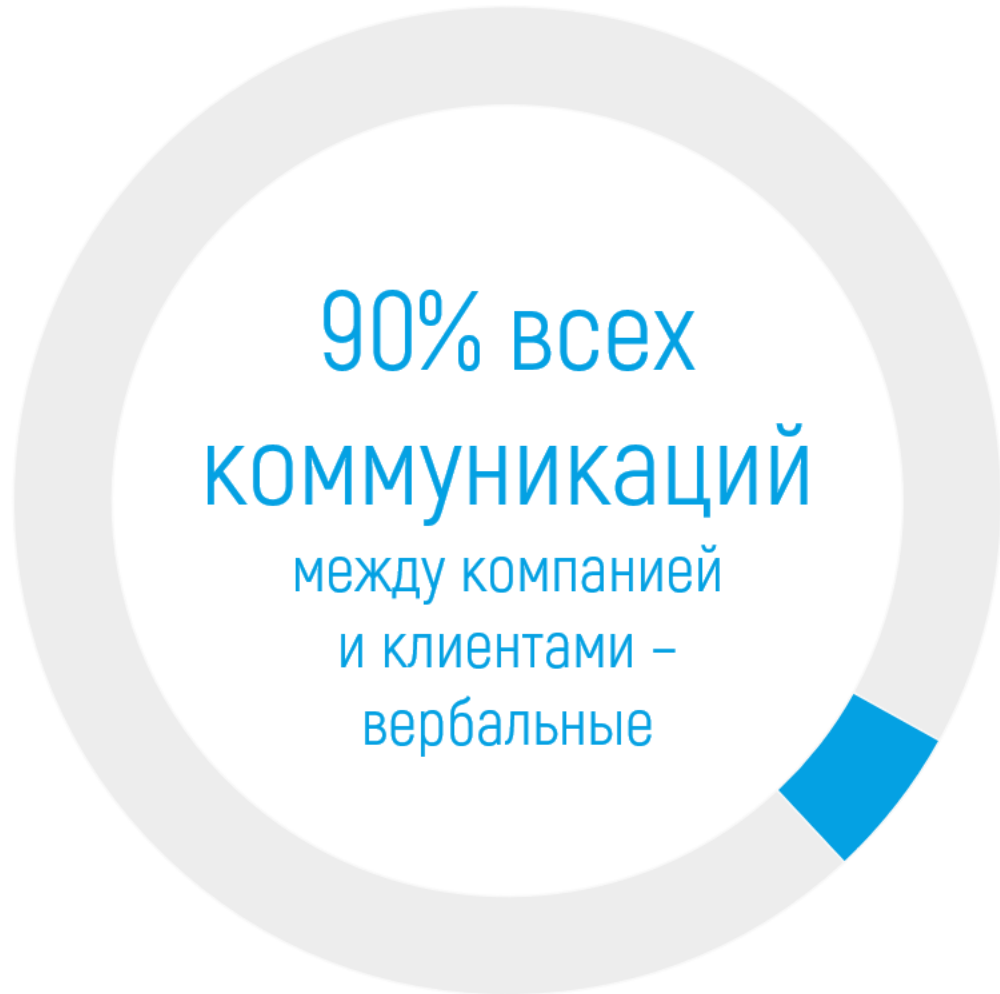
**> 20 МЛН** МИН.

РЕЧИ ОБРАБАТЫВАЕТСЯ  
ЕЖЕДНЕВНО

...инструментарий (технологии + методики),  
позволяющий извлечь новые - ценные для бизнеса – знания  
из диалогов (голосовых, текстовых) сотрудников (операторов  
КЦ, менеджеров и пр.) с клиентами

97%

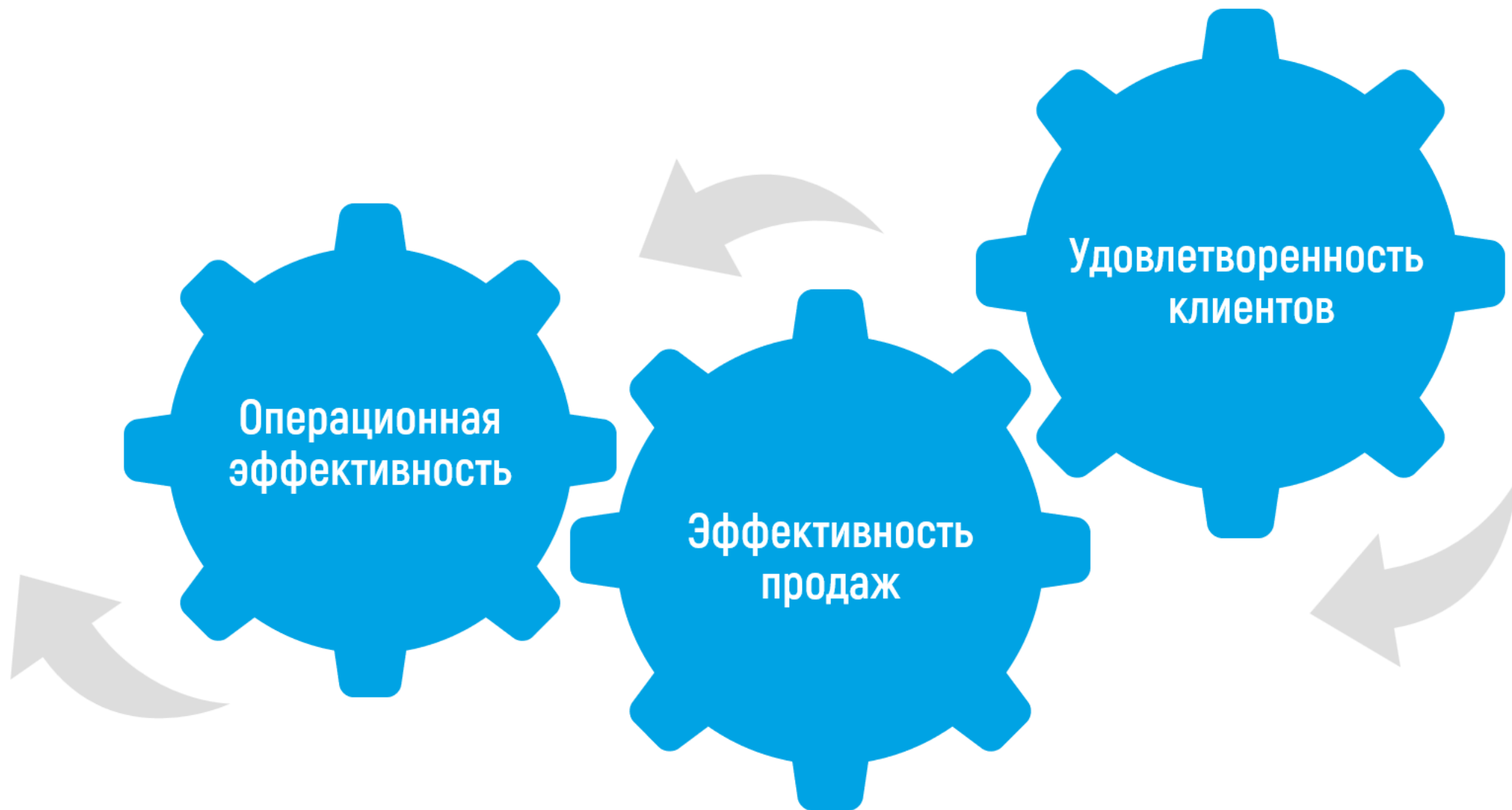
сырые данные, которые  
могут стать знаниями

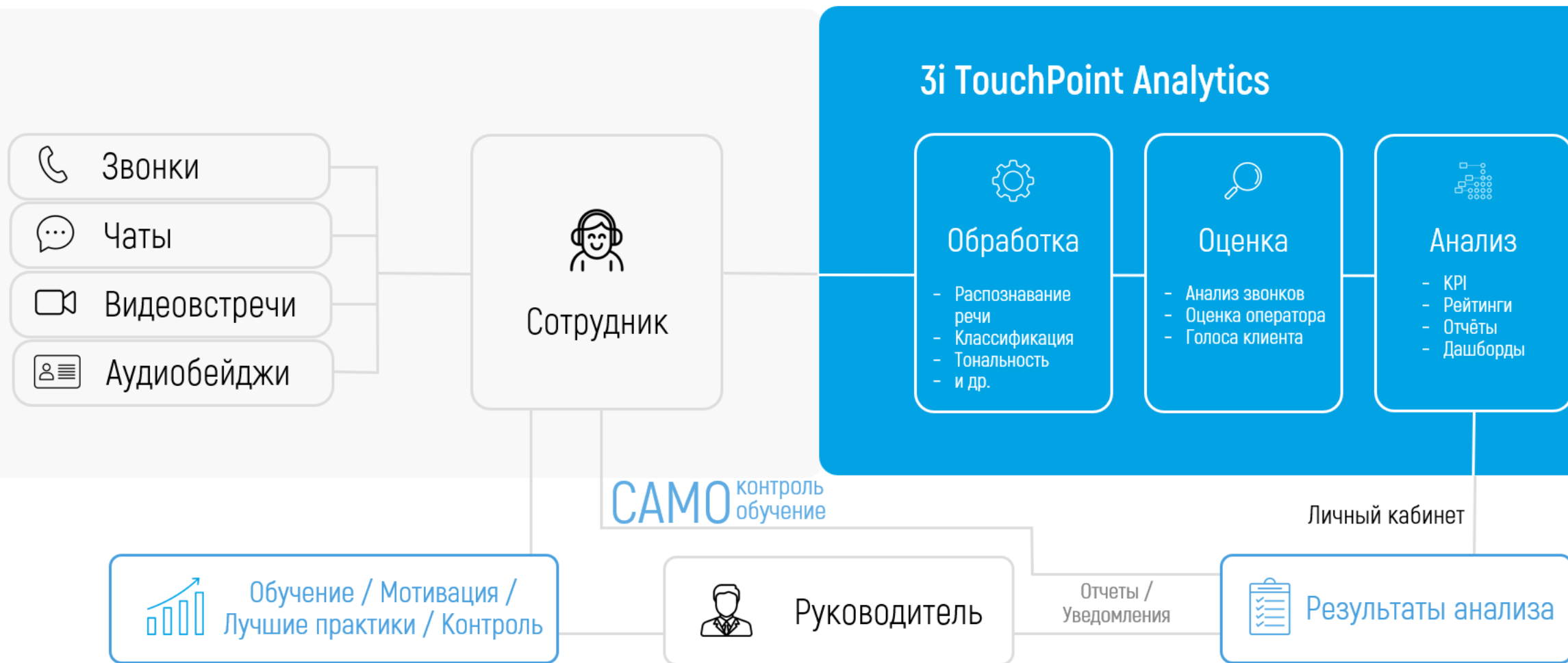


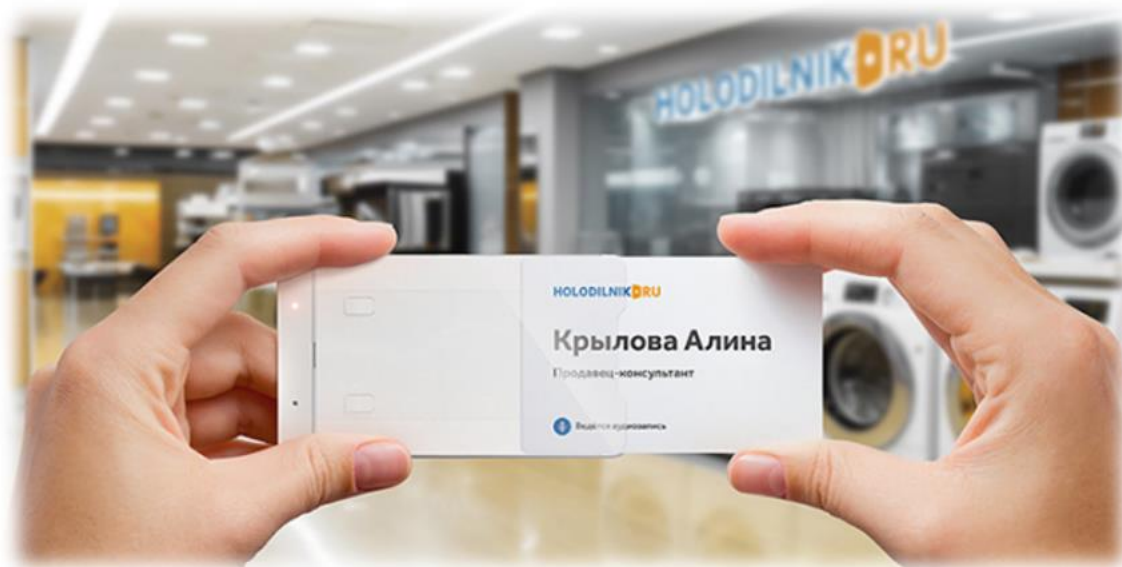
90% всех  
КОММУНИКАЦИЙ  
между компанией  
и клиентами –  
вербальные

< 3%

коммуникаций  
анализируется







## КЛЮЧЕВЫЕ ЗАДАЧИ



### Речь сотрудника

- контроль соблюдения стандартов обслуживания
- автоматическая оценка качества работы сотрудника
- выявление слабых мест у сотрудников
- выявление лучших/худших практик
- выявление фрода



### Речь клиента

- конкурентный анализ
- профилирование клиента
- оценка эффективности маркетинговых кампаний, акций, новых продуктов
- выявление и анализ причин обращений
- оценка степени удовлетворенности клиента
- выявление и анализ причины жалоб и негативных впечатлений
- выявление и анализ слабых мест продукта



## ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ

### ПЛАТФОРМЫ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ **3i TouchPoint Analytics**



Рост конверсии звонков  
в целевые действия до 50%



Увеличение полноты соблюдения  
стандартов до 70%



Увеличение NPS/CSI до 30%



Повышение эффективности  
маркетинговых акций до 20%



Сокращение OpEX на управление  
контакт-центром до 20%



Снижение вероятности  
оттока клиентов до 20%.

# Девелоперы – идеальные компании для внедрения речевой аналитики

- 1 Высококонкурентный рынок
- 2 Стратегия развития бизнеса формируется на основе анализа голоса клиента и управления клиентским опытом
- 3 Высокая стоимость привлечения клиентов, большой средний чек
- 4 Много вербальных взаимодействий с клиентами
- 5 Диалоги менеджеров ведутся по стандартам

# Внедряем быстро, без рисков





Хотите увеличить продажи  
и повысить продуктивность сотрудников?  
**Приходите к нам!**



**Дмитрий Макаренко**

Директор по развитию

---

makarenko.d@3itech.ru

+7(926) 203 56 10