



A.I. CUSTEX SOLUTIONS

ООО «ТЕЛЛОС ТЕХНОЛОГИИ»
123154, Россия, г. Москва, б-р Генерала Карбышева, 14, 216
ОГРН 1207700386299 ИНН 7734437894
info@tellos.ru
www.tellos.ru

**Программное обеспечение
“Tell2Sell - платформа речевой
аналитики”**

ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

**ООО “Теллос Технологии”
г. Москва, 2024**

Аннотация	2
Назначение и задачи Системы	2
Задачи, решаемые Системой	3
Функциональные компоненты Системы	4
Общие модули системы.....	4
Общие функциональные возможности Системы.....	6

Аннотация

В документе приведено описание функциональных характеристик экземпляра программного обеспечения, задачи, которые решает программа, функции и назначение ПО, затрачиваемые в эксплуатации ресурсы, входная информация, выходные данные, и т. д. необходимые для применения программы Tell2Sell (далее – «Система» или «Программный продукт»). Перечислены назначения и условия применения, описана подготовка к работе. Приводится описание программных компонент, веб-интерфейса, общих функциональных возможностей и возможностей интеграции с внешними системами.

Правообладатель: ООО "Теллос Технологии" (ИНН 7734437894).

Назначение и задачи Системы

Платформа TELL2SELL предназначена для контроля качества разговоров клиентов с операторами служб поддержки бизнес-процессов, которых предполагают наличие большого объема трафика входящих и исходящих звонков. В целях повышения качества обслуживания Система аналитики может быть внедрена в компаниях телемаркетинга, службах поддержки клиентов, медицинских учреждениях, приемных госучреждений, почтовых и курьерских службах, юридических и адвокатских службах, банках, коллекторских агентствах и в розничных сетях. Система легко масштабируется и рассчитана на внедрение с организацией с филиальной структурой.

Система работает на нейронных сетях, распознающих сотни параметров речи клиента и оператора. Уникальность системы состоит в том, что она основывается не только на лингвистической составляющей (voice-to-text), а анализирует физиологические и психологические параметры: анализ тембральной окраски и других особенностей речи, динамику тона, паузы и т.д.

В результате на выходе мы получаем полный речевой и эмоциональный профиль и его динамику во время разговора с уровнем достоверности до 92%, связываем это с конкретными результатами взаимодействия и вырабатываем конкретные практические рекомендации по повышению KPI.

Платформу можно интегрировать с различными системами, такими как IVR, средства фиксации речи, микрофоны, смарт-бейджи, станции записи и т.д., чтобы обрабатывать многоканальные речевые потоки. Также возможна интеграция с внешними системами, чтобы управлять доступом к средствам анализа и рейтинга, другим персональным данным.

Прием информации и аудиофайлов от аппаратной части проводится в формате wav с метаданными, включенными в название файла записи (id оператора, код региона и другие дополнительные данные), которые затем отображаются в интерфейсе аналитика.

Задачи, решаемые Системой

Система позволяет анализировать разные сценарии обслуживания, проводить машинное обучение в нейросетевом модуле по массиву аудиозаписей, проводить оценку и аудит обслуживания и повышать качество отработки сценариев разговоров.

Внедрение Программного продукта позволяет:

- Определить, полноту отработки всех этапов сценария разговора Оператором.
- Отслеживать употребляемую Оператором в разговоре лексику и сократить использование стоп-слов.
- Контролировать соответствие ответов Оператора установленным параметрами сценария разговора.
- Составить речевой, лексический и эмоциональный профиль, критические ситуации и динамику разговора.
- Увеличить конверсию за счет четкого следования установленному сценарию разговора;
- Получить полную, детальную, разностороннюю статистику метаданным разговора, употреблению специальной лексики, ключевых слов.

- Построить рейтинги сотрудников на основании достоверных данных анализа по полному массиву разговоров Оператора за выбранный период и контролировать изменение рейтинга.
- Выявить Операторов, которым требуется дополнительное обучение и повышение квалификации.
- Повысить лояльность и мотивацию сотрудников за счет всесторонней, транспарентной и достоверной оценки их рейтинга.
- Выделить участников разговора по каналам Клиент-Оператор, определить пол и возраст Клиента,
- Записать полученную из нейросети информации в базу данных, разметить и сохранить аудиозаписи и их метаданных на сервере.

Функциональные компоненты Системы

Общие модули системы

Модуль администрирования доступа - настройка ролевой модели, настройка авторизации доступа по списку пользователей, загрузка и редактирование сотрудников и их оргструктуры индивидуально с контролем доступа к персональным данным.

Модуль администрирования реестров записей - настройка параметров загрузок и доступа к хранилищу аудиозаписей, загрузка и редактирование записей реестров, загрузка записей по реестру, настройка уведомлений о загрузке реестров.

Модуль настройки интерфейса и отчетов - настройка дашбордов в разрезах аналитических параметров, таблиц выгрузки рейтинга по Сотрудникам, Скриптам, загруженным и обработанным аудиозаписям, настройка аналитических отчетов средствами встроенного языка конфигурирования запросов.

Модуль сервисов нейросетевых моделей - загрузка аудиозаписей на обработку сервисами по реестрам, запуск и мониторинг сервисов обработки аудиозаписей в разрезе состояний обработки, видов скриптов, периодов проведения разговоров и типов сервисов.

Модуль настройки рейтингов - настройка рейтинга Сотрудников и рейтинга Разговоров, с добавлением и редактированием преднастроенных аналитических параметров рейтинга, индексов аналитики и их весов.

Модуль настройки корпуса Словарей - формирование, редактирование и загрузка Словарей со списками словарного состава, с группировкой по типам словарей и каналам Клиент-Оператор, настройка меток по для выделения групп стоп-слов в транскрибации разговоров по каналам Клиент-Оператор.

Модуль настройки Сценариев и Этапов - создание, редактирование и экспорт учетных записи Скриптов с привязкой к оргструктуре контакт-центров, формирование Этапов и их последовательности с разбиением на Подэтапами, привязка Словарей и групп Ключевых слов и установкой весов для расчета рейтинга Скрипта, атрибуции по каналам Клиент-Оператор, выгрузка отчетов по словарному наполнению сформированных Скриптов.

Модуль отображения Карточки разговора - представление транскрибации в виде диалога по каналам Клиент-Оператор с отображением времени каждого элемента диалога и прослушивания связанного с ним отрезка аудиозаписи. Отображение метаинформации и расширенной информации по разговору, загруженных через реестр аудиозаписей. Отображение исполнения этапов Скрипта по результатам анализа транскрибации, выделение ключевых слов и слов-меток в тексте транскрибации.

Поддержка Личного кабинета Администратора - работа с модулями настроек, данными по обработки записей, уведомления о событиях, связанными с задачами администрирования

Поддержка Личного кабинета Аналитика - выгрузка звонков за выбранный период по оргструктуре, отдельным операторам и Скриптам с отображением настроенных параметров разговора и загрузки Карточки разговора, их сортировки и фильтрации по параметрам выгрузки.

Отображение рейтинга по исполнению Скриптов с подборкой аудиозаписей по исполненным Этапам, конверсией в Воронке скрипта и их индексу с учетом веса Этапа.

Отображение рейтинга по Сотрудникам, числу проведенных каждым из них разговоров, конверсией и индексу исполнению Скриптов, уровню вовлеченности и эмоциональному индексу с ранжированием и фильтрацией по параметрам выборки, отображению списка разговоров с аналогичными метриками.

Анализ и отображение статистики по ключевым стоп-словам и наиболее употребительным словам, доли разговоров с выбранными словами, определенных в аудиозаписях из выгрузки, сформированной по заданным критериям (период, оргструктура, скрипты и т.п.).

Отображение Карточки разговора (звонка) по дате, времени, продолжительности, данным о Клиенте и Операторе, успешности звонка, индексу соблюдения Скрипта, уровню вовлеченности Оператора и его эмоциональному профилю и индексу в конкретном этапе Скрипта. Возможность прослушивания как полной аудиозаписи, так и участка транскрибации по выбору.

Общие функциональные возможности Системы

Добавление в Систему аудиозаписей в реестровом формате и загрузка нейросетевым модулем.

Разделение голосов на аудиозаписи - диаризация записи по тону, тембру, силе голоса, характерного для возраста и пола всех участников записанного разговора.

Перевод речи в текст, транскрибация – понимание естественной речи, точное распознавание лексики речевого потока, намерений и возражений клиентов, понимание содержание обращения, по ключевым словам, согласно гибко настраиваемому сценарию.

Выгрузка транскрибированных записей в аналитический модуль и привязка к метаданным разговора.

Прослушивание любого участка записи по выбранному в транскрибации сегменту разговора

Самообучение (ML) – обеспечивается возможность корректировки точности распознавания речи клиентов с учетом накопленного опыта по массиву ранее распознанных аудиозаписей.

Определение наличия ключевых слов, стоп-слов и фраз в разговоре по массиву ключевых слов из словарей, привязанных к Скриптам.

Формирование карточки разговора и запись структурированной информации и метаданных разговора, транскрибации по репликам, отработанных и пропущенных этапов сценариев, выявленных ключевых слов, привязки к записи разговора.

Формирование статистики, отчетов за текущий и предыдущий периоды в части общего числа аудиозаписей, загруженных через реестры записей и их продолжительности.

Гибкий механизм настройки и отображение виджетов на инфо-графических панелях Личных кабинетов с выделением аспектов информацией по обработанным аудиозаписям в выбранных разрезах аналитики.

Расчет метрик и рейтинга по объектам анализа (колл-центр, группа, оператор, временному периоду анализа, типу и продолжительности звонка).