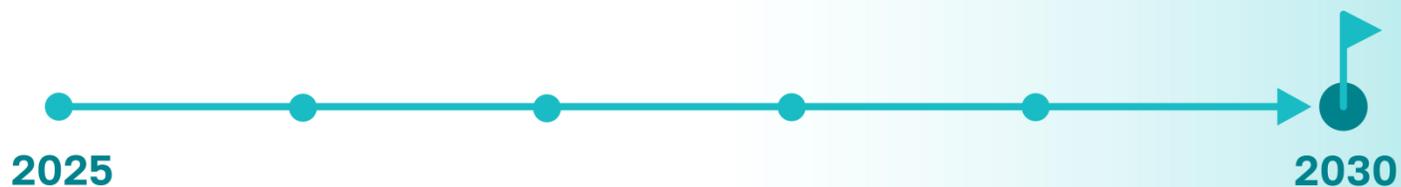


# Речевая аналитика 2030



Спикер:  
**Валентин Смирнов,**  
эксперт по речевым  
технологиям

# ТРЕНДЫ



- ✔ Мир и бизнес ускоряются
- ✔ Технологии меняют привычные процессы
- ✔ Речевая аналитика становится инструментом стратегического управления



# БИЗНЕС 2030



## Продажи:

анализ CR,  
интеграция с CRM,  
кросс-канальные  
сценарии



## Обучение:

ускоренный ввод  
и адаптация  
персонала



## Риски:

детектор  
правовых  
и финансовых  
инцидентов

# ТЕХНОЛОГИИ 2030



✓ Реалтайм

✓ Искусственный интеллект

✓ Безопасность

✓ Платформизация

✓ Опенсорс

✓ Омниканальность



# БИЗНЕС-КЕЙС 1 – ПРОДАЖИ



- ✓ Анализ конверсий (CR)
- ✓ Кросс-канальные сценарии: телефония + офисы
- ✓ Интеграция с CRM



Заказчик —  
отдел продаж



# БИЗНЕС-КЕЙС 2 – РИСКИ



- ✓ Детектирование правовых и финансовых рисков
- ✓ Финансовый и госсектор



Заказчик –  
ТОП-менеджмент



# БИЗНЕС-КЕЙС 3 – ОБУЧЕНИЕ И КАЧЕСТВО СЕРВИСА



- ✓ Быстрое обучение и адаптация персонала
- ✓ Рост требований к уровню сервиса



Заказчик –  
Контакт-центр



# ТЕХНОЛОГИЯ 1 – РЕАЛТАЙМ



- ✓ Онлайн-суфлёр для оператора
- ✓ Онлайн-аудиомониторинг для руководителя



# ТЕХНОЛОГИЯ 2 – ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ



1

Саммари

2

Интегральная  
оценка  
звонков

3

Поиск  
сложных  
событий  
и инсайтов

4

Умный  
поиск и  
категоризация



# ТЕХНОЛОГИЯ 3 – БЕЗОПАСНОСТЬ



- ✓ Переход из облака в контур
- ✓ Соответствие требованиям по ПД
- ✓ Снижение затрат на инфраструктуру



# ТЕХНОЛОГИЯ 4 – ПЛАТФОРМИЗАЦИЯ



- ✓ Речевая аналитика как ядро ВІ-систем
- ✓ Расширенное API
- ✓ Центр сбора и анализа бизнес-данных



# ТЕХНОЛОГИЯ 5 – OpenSource



- ✓ Открытые движки распознавания и ИИ
- ✓ Конкуренция – в логике, интерфейсе, кастомизации



# ТЕХНОЛОГИЯ 6 – ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ



- ✓ Телефония, текст, офис – единая экосистема
- ✓ Конвергенция каналов
- ✓ Преимущество у игроков с комплексным подходом



# ИТОГИ

- 1.** Потребности бизнеса определяют технологии
- 2.** Технологии создают новые возможности для автоматизации
- 3.** SIGURD IT – на передовой этих изменений





# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ! ВАШИ ВОПРОСЫ?

Наш стенд 409



на сайт  
[sigurd-it.ru](http://sigurd-it.ru)

+7 (499) 766-70-50  
[sales@sigurd-it.ru](mailto:sales@sigurd-it.ru)

