

Как с помощью многоуровневой
рубрикации можно понять, где
"болит" у бизнеса

Проблема: Цена ручной классификации

+ Потеря времени

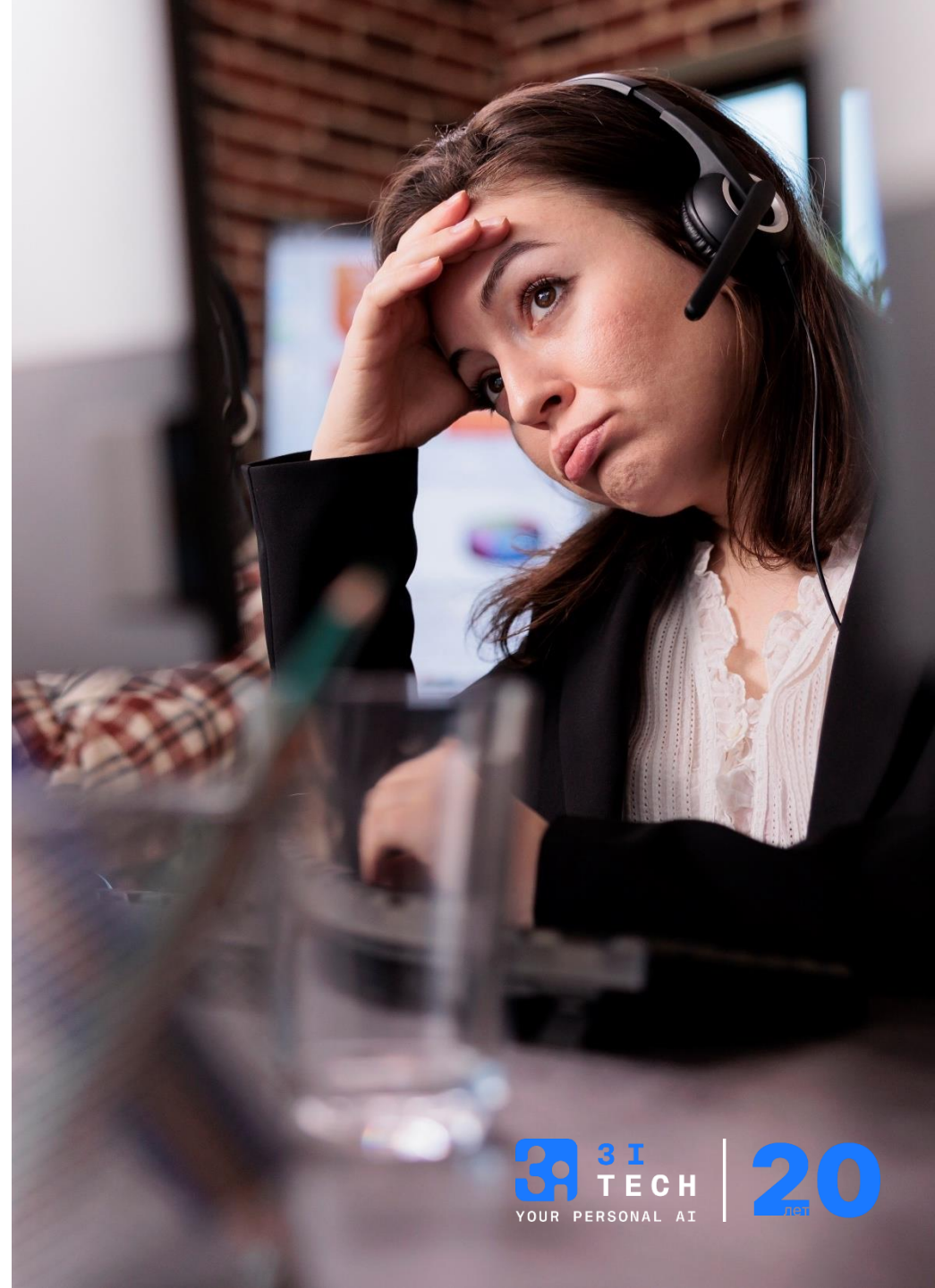
Операторы тратят до **20% времени** на ручной выбор тегов после каждого звонка — это прямые потери ФОТ.

+ Человеческий фактор

Усталость, ошибки, намеренный «флуд» — ручная разметка ненадёжна и невоспроизводима.

+ Плоские данные

Тег «Жалоба» не показывает, *что именно* случилось. Аналитика остаётся поверхностной и бесполезной для решений.



Решение:

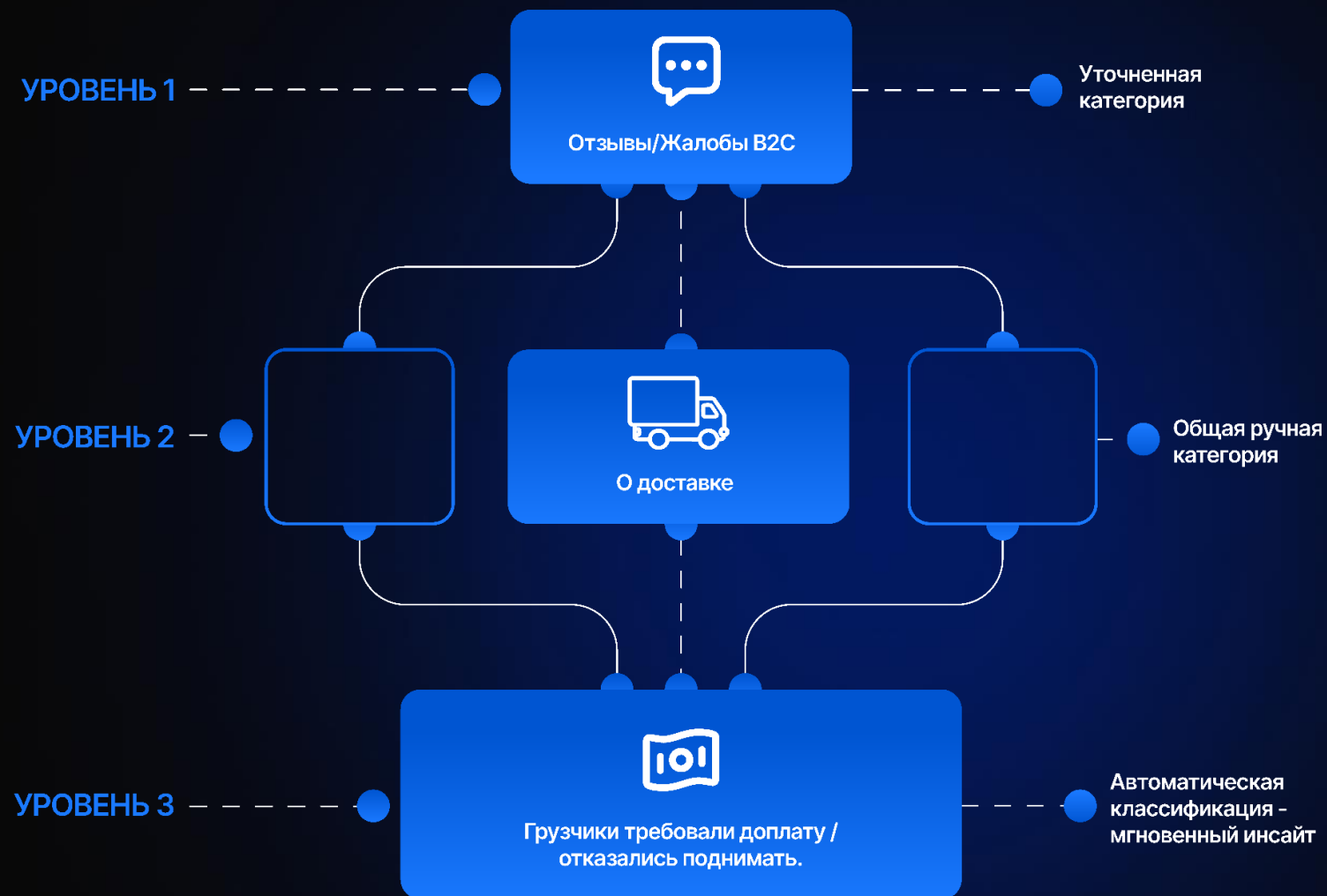
Многоуровневый классификатор на базе LLM

Было (ручной ввод)

«Жалоба на доставку» — один плоский тег без деталей, без структуры, без возможности для аналитики.

Стало (автоматически)

Многоуровневый классификатор с более чем 80 подпунктами, который определяется автоматически



Бизнес-ценность: Зачем это компании?



Экономия ФОТ

Полная автоматизация пост-обработки звонков — операторы освобождаются от рутинного тегирования.



Скорость реакции

Мгновенная эскалация ЧС, юридических угроз и технических сбоев в профильные отделы без задержек.



Рентген воронки

Точное определение этапа продаж и причин отказов по контексту диалога — а не по догадкам.

Кейс 1: Застройщик TouchPoint Analytics

Задача

Понять реальные драйверы интереса к ЖК для оптимизации маркетинга.

Решение

LLM-классификатор с

2 уровнями признаков причины интереса.

Пример классификации

- **Инфраструктура** → Закрытый двор и парк
- **Локация** → Пешая доступность метро

Итог

Автоматическая маршрутизация сложных лидов

+18%

Конверсия из лида в показ

-22%

CPL за счёт точного таргетинга



Кейс 2: Ритейлер — ИИ-бот и Мультиагентная система

Результат: оператор получает готовое решение на экране с уже заполненной CRM — без ручного ввода.

Агент 1: Транскрибация

Речь → Текст + Извлечение сущностей из диалога

Агент 2 (LLM): Классификация

3-уровневая классификация, например: «Возврат B2C → ТСТ → Гарантия не истекла»

Агент 3 (ИИ-бот): Действие

Мгновенное оповещение нужного отдела



Схема взаимодействия трёх специализированных агентов, обрабатывающих голос клиента

Результаты мультиагентного подхода

20 сек

Время ACW

Пост-обработка сократилась с **3 минут**
до 20 секунд

0%

Риск ошибки

Риск ошибки из-за неверного тега
полностью устранён

>15%

Экономия ФОТ

Снижение затрат на контактной
линии

+19%

Индекс CSA

Рост удовлетворённости
клиентов

Резюме

1 Ручная классификация — это архаизм

Она искажает аналитику и сжигает ФОТ. Компании, которые продолжают её использовать, теряют конкурентное преимущество.

2 LLM-классификаторы обеспечивают автоматическую навигацию

Диалоги автоматически распределяются по отделам и воронкам — без участия оператора.

3 ZiTech и TouchPoint Analytics

Превращают разговоры в структурированные управленческие решения — в реальном времени.



3iTech - ведущий российский разработчик речевых технологий и решений с применением искусственного интеллекта

ЛУЧШИЕ
ИНФОРМАЦИОННО-
АНАЛИТИЧЕСКИЕ
ИНСТРУМЕНТЫ
КОНКУРС



АГЕНТСТВО
ИННОВАЦИЙ
ГОРОДА
МОСКВЫ

техуспех

ФОНД СОДЕЙСТВИЯ
ИННОВАЦИЯМ



RUSBASE фрич

20 ЛЕТ

ИССЛЕДОВАНИЙ И
РАЗРАБОТОК

100%

СОБСТВЕННЫЕ
ТЕХНОЛОГИИ

18 место

КРУПНЕЙШИЕ ИГРОКИ
РОССИЙСКОГО РЫНКА
ИИ-РЕШЕНИЙ

52 место

КРУПНЕЙШИЕ ПРОДУКТОВЫЕ
B2B SAAS КОМПАНИИ

**ТОП 3
решений**

РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ ДЛЯ
КРУПНОГО БИЗНЕСА

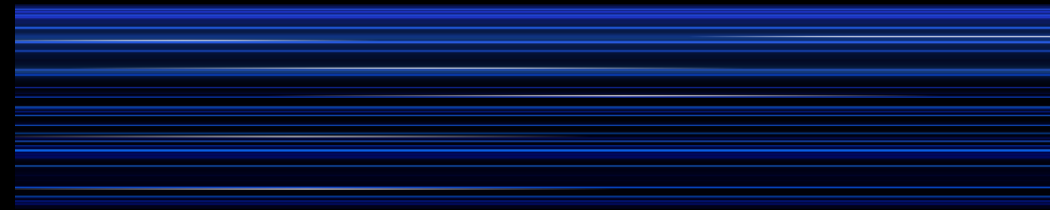
300+

ПРОЕКТОВ
В РОССИИ И СНГ

3i 3i
TECH
YOUR PERSONAL AI | **20**
ЛЕТ

3ITECH.RU

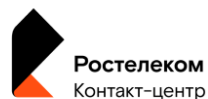
Интеллектуальная экосистема 3iTech



- **3i TouchPoint Analytics** – роль в экосистеме: «чувствительная нервная система»
 - сбор и унификация данных
 - анализ содержания
 - построение Customer Journey Map
 - обеспечение контекстом
 - автоматизация процессов управления качеством обслуживания
- **3i Agent Factory** – роль в экосистеме: «мозг и руки», исполнительный интеллект
 - создание AI-агентов
 - автоматизация сложных сценариев
 - интеграция в бизнес-процессы
 - интеллектуальный поиск и генерация ответов
- **3i VOX Kit** – роль в экосистеме: «интеллектуальный слух и технологический голос»
 - ASR
 - TTS
 - определение пола
 - определение эмоций
 - диаризация
 - определение возрастной группы (дети, взрослые, пожилые)
 - создание Brand Voice

Наши клиенты

Альфа Банк



БАНКИ

СТРАХОВАНИЕ

ТЕЛЕКОМ

НЕДВИЖИМОСТЬ

ЕСОМ

РИТЕЙЛ

ЛОГИСТИКА

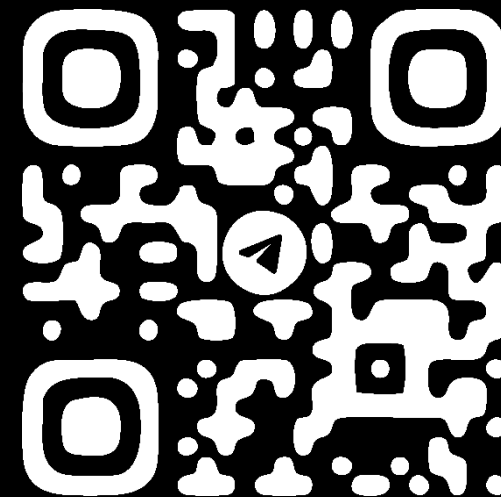
МЕДИЦИНА

Демо-доступ

Отсканируйте QR-код, чтобы получить демо-доступ к
TouchPoint Analytics и нашим AI-агентам



Свяжитесь с нами, чтобы
получить консультацию



@Appolina



Полина
Середенко

✉ p.seredenko@3itech.ru

☎ +7(962)919-75-29

📌 @Appolina

🌐 3itech.ru

