

# Функциональные характеристики ДиалогЭксперт

## 1. Анализ и классификация речевых данных

- **Распознавание речи:**

- Транскрибация речи в текст.
- Поддержка диалогов на русском языке.
- Фильтрация фоновых шумов.
- Удаление фрагментов тишины.

- **Классификация и обработка диалогов:**

- Специализированная лексика.
- Запросы на группы товаров.
- Рекомендации аналогов или дополнительных товаров.
- Соблюдение скрипта (приветствие, предложение сопутствующих товаров, прощание).
- Маркеры конфликтов.
- Неформальное общение.
- Прочие события и триггеры (программа лояльности, способы оплаты и т.п.).
- Возможность формирования summary диалогов используя GPT.

- Возможность выгрузить аудио запись локально для прослушивания.
- Возможность регулировать скорость воспроизведения диалогов подлежащих транскрибации .
- возможность формировать ссылки на конкретные диалоги.
- Возможность просмотра метаданных (локация, зона детекции, время, дата, длительность).
- Возможность фильтровать и сортировать события по определенным параметрам (длинные, короткие, старые, новые и т.д).
- Возможность выгружать результаты отчетов в Excel.

## **2. Отчётность**

- Формирование отчетов:
  - Определенная товарная группа.
  - Сопутствующие товары.
  - Индивидуальные КРІ сотрудников.
  - Временные пики активности.
  - Конфликтные ситуации и классификация продаж.
  - Неэтичное поведение.
  - Нарушение скриптов.
  
- Создание, редактирование и сохранение отчетов с параметрами:

- Период (произвольный, текущая неделя, месяц, год и т.д.).
- Тематика (например, "Неформальное общение", "Средний балл", "Пики активности").
- Метаданные (отчет может строиться не только по всем объектам подключенным к системе, но и по определенным точкам продаж или конкретным зонам обслуживания на объекте)
- Возможность построения визуализаций:
  - Типы графиков: гистограмма, линейная диаграмма
  - Интерактивные дашборды для анализа.

### **3. Разметка данных**

- Управление словарями и тегами:
  - Создание и редактирование словарей, связывание с тематическими группами.
  - Настройка правил тегирования с фильтрацией по словам, последовательности тегов.
- Автоматическое перетегирование всех коммуникаций при изменении правил.
- Категоризация тегов по тематикам (например, "Группы препаратов", "Маркеры конфликта").

#### **4. Чек-листы**

- Возможность создания чек-листов для оценки выполнения стандартов обслуживания:
  - Этапы взаимодействия (например: приветствие, предложение акционного товара, запрос карты лояльности, прощание).
  - Балловая оценка за выполнение каждого этапа.
- Настройка приоритетной оценки с учётом ключевых параметров коммуникации.

#### **5. Правила GPT**

- Формирование промпт запросов для суммаризации диалогов.
- Добавление запросов.
- Редактирование запросов.

#### **6. Управление коммуникациями**

- Поиск по коммуникациям с возможностью фильтрации по:
  - Клиенту и сотруднику.
  - Длительности коммуникации.
  - Словам, фразам и тегам.
  - Периоду.
- Сохранение шаблонов поиска для упрощения повторных запросов.

- Просмотр деталей коммуникаций с доступом к:
  - Полной транскрипции диалога.
  - Классификации и тегам, связанным с ключевыми словами.
  - Аудиозаписи диалога.

## **7. Анализ с использованием камеры**

- **Основная камера (направлена на окно провизора):**
  - Разметка зоны наблюдения.
  - Начало записи разговора, когда Покупатель входит в зону.
  - Окончание записи разговора и формирование события после выхода из зоны детекции.

### **Основная логика**

- Система обеспечивает детальный анализ данных с точек продаж, на основе которого осуществляется операционный контроль и формируются управленческие решения. Результатом их внедрения является рост клиентской лояльности, повышение квалификации сотрудников и, как следствие, увеличение объемов продаж.