

# ИЭФ. Будьте вежливы

## Ожидаемые сроки исполнения:

Один семестр (Сентябрь 2024 - Декабрь 2024)

## Заказчик

Рулевская Елена Сергеевна

2024



# Контекст

*В какой области решаем проблему?*

работа колл-центра, распознавание речи, парсинг информации, общение с клиентом, речевая аналитика



# Проблема

*Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?*

## Кто?

руководитель колл-центра

## Что хочет?

своевременно получать в удобном формате информацию о некорректном общении клиента с оператором

## Что мешает?

слишком большое количество звонков и операторов, чтобы прослушать все звонки и провести беседы с операторами

## Какие есть способы решения и почему они не подходят?

Беседы с операторами занимают много времени, и не всегда оператор может вспомнить, что было сказано. Прослушивание записанных разговоров или чтение разговоров в текстовом формате также требует много времени, которого у руководителя, как правило нет. Специальные программы по распознаванию речи не всегда могут работать с таким большим объемом текстов. Современное программное оборудование трудно адаптировать к специфике работы конкретного колл-центра.

