

Просмотр результатов аналитики

Результаты аналитической обработки записи отображаются после успешного завершения аналитики.

Для просмотра откройте карточку записи и перейдите на вкладку «**Аналитика**».

Расшифровка (9)

Аналитика

Файлы (9)

Сведения

Ниже — прогресс анализа и сводка по записи. Суммаризация и теги выбранного диалога или файла — справа на вкладке «Расшифровка». Появляются после успешного анализа, когда расшифровка уже готова.

АНАЛИТИКА по ЗАПИСИ

9 успешно

СВОДКА ПО ЗАПИСИ

Сформировано: 08.07.2026, 15:47

Контекст: Обработка обращений клиентов с различными техническими проблемами и запросами.

Важные факты:

- Большинство обращений касаются технических проблем с оборудованием (принтеры, наушники, клавиатура).
- В ряде случаев клиенты недовольны качеством обслуживания или нерешенными проблемами.
- Некоторые обращения завершаются частично решенными вопросами или требуют дополнительного уточнения со стороны сотрудников компании.

Риски:

- Высокий уровень недовольности клиентов из-за недостаточного решения их запросов.
- Потенциальная потеря лояльности клиентов вследствие неполного разрешения проблем.

Нерешённые вопросы:

- Размещение заказа на расходные материалы.
- Проблемы с работой беспроводных наушников и клавиатуры.
- Отсутствие нужной информации при поиске книг и результатов поиска.
- Полностью не устраненная проблема с печатью.
- Вопросы совместимости товаров и запчастей.
- Нерешенные проблемы с интернетом и неисправность принтера.

Повторяющиеся закономерности:

- Недостаточная ясность и полнота решений, предоставляемых сотрудниками.
- Высокая доля обращений, где проблемы остаются нерешёнными полностью после завершения диалога.

Сводка по записи

На вкладке может отображаться автоматически сформированная сводка по всей записи.

В зависимости от настроек аналитики сводка может содержать:

- общий контекст коммуникаций;
- важные факты;

- выявленные риски;
- нерешенные вопросы;
- повторяющиеся закономерности;
- другие результаты анализа.

Также отображается информация о состоянии аналитики и времени формирования результатов.

Содержание сводки формируется автоматически на основании транскрибированных материалов записи.

Результаты по отдельному файлу

Результаты аналитики могут формироваться не только для записи целиком, но и для отдельных файлов или диалогов.

Для просмотра результата выберите необходимый файл на вкладке «**Расшифровка**».

The screenshot displays the 'Расшифровка' (Transcription) tab. On the left, under 'МАТЕРИАЛЫ ЗАПИСИ' (Recording Materials), there are 9 files. The selected file is '2026-06-24_09-00-20_RA-44-48.m4a'. The central player shows the audio file with a progress bar and controls. On the right, the 'ВЫБРАННЫЙ ФАЙЛ' (Selected File) section shows a 'СУММАРИЗАЦИЯ' (Summary) with the following details:

- Обращение:** Клиент хотел разместить заказ на расходные материалы для индивидуального предпринимателя.
- Решение:** Нет, вопрос не решён
- Обоснование:** "Давай." (Клиент не получил подтверждение о размещении заказа)

Справа от транскрипции может отображаться блок «**Суммаризация**».

Например, в нем могут содержаться:

Обращение - краткое описание причины обращения или темы разговора.

Решение - результат коммуникации или признак того, был ли вопрос решен.

Обоснование - фрагменты или краткое описание содержания разговора, на основании которого сформирован результат.

Состав аналитических показателей зависит от настроенной в системе аналитики.

