

**Инструкция пользователя услуги
Аналитика речи**

Работа с интерфейсом услуги Аналитика речи

Использование услуги Аналитика речи осуществляется через Личный кабинет клиента. Для перехода к интерфейсу необходимо (см. рис. 1):

- (1) Авторизоваться в [Личном кабинете клиента](#);
- (2) Нажать на вкладку «Запись разговоров»;
- (3) В отобразившемся списке выбрать услугу «Аналитика речи».

Важно помнить, что в рамках работы услуги анализируются и отображаются в интерфейсе записи разговоров только тех линий, которые подключены к услуге «Аналитика речи».

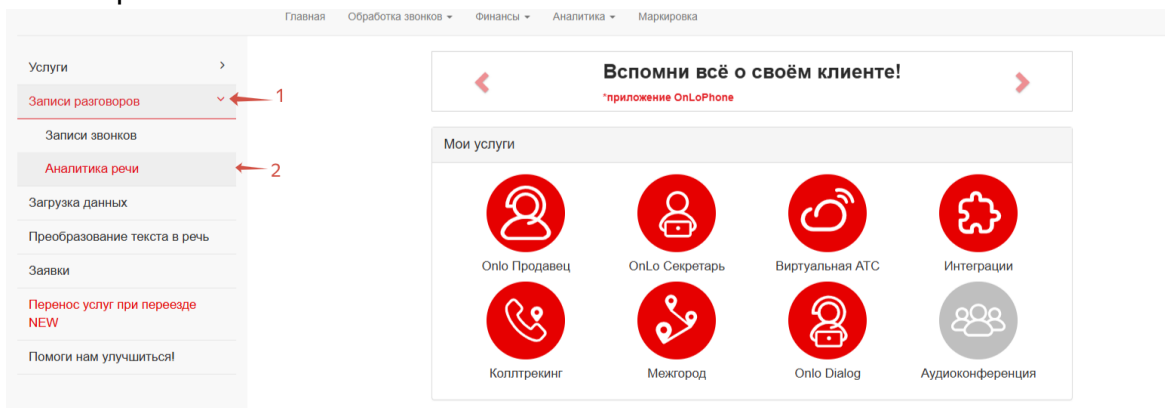


Рис. 1. Расположение интерфейса для использования услуги Аналитика речи в Личном кабинете клиента

Этап 1. Настройка фильтров и поиска

В первую очередь, Вам необходимо сформировать выборку диалогов, чтобы включить в нее только те, анализ записей которых Вас интересуют. Для этого в интерфейсе предусмотрены 2 раздела: «Фильтры поиска» и «Поиск» (см. рис. 2).

The screenshot shows a web interface for voice analysis. On the left, a sidebar labeled '1' contains search filters: 'Начало интервала' (15.03.2026 21:14), 'Конец интервала' (16.03.2026 21:14), 'Номер абонента', 'Номер оператора', 'Направление звонка' (Любое), 'Длительность' (Нет), 'Теги' (Добавить), and 'Записей на странице' (10). A 'Искать' button is at the bottom. The main area, labeled '2', has a search bar, a 'Формат поиска' dropdown (Нет), and a 'Список записей' table with columns: 'Начало', 'Длительн.', 'Направление', 'Стороны'. A 'Скачать все записи' button is in the top right. The page shows 'Страница 0 из 0'.

Рис. 2. Расположение интерфейса для использования услуги Аналитика речи в Личном кабинете клиента

Шаг 1. Выбор фильтров поиска.

Для настройки поиска предусмотрены следующие фильтры (см. рис. 3):

(1) Начало интервала и Конец интервала. Данные фильтры являются обязательными для формирования поиска. Укажите начало и конец интервала, за который Вы хотите анализировать диалоги.

(2) Номер абонента и Номер оператора. Опционально Вы можете указать номер телефона оператора или номер телефона абонента (клиента или контрагента). Например, чтобы проанализировать записи разговоров конкретного сотрудника.

(3) Направление звонка. В выпадающем списке выберите направление звонков, которые попадут в выборку: любое/входящий/исходящий.

(4) Длительность. Опционально Вы можете ограничить выборку диалогов по длительности разговора: больше, меньше или равно определенному количеству минут.

(5) Теги. Тег — это характеристика диалога, определяемая исходя из употребления в диалоге определенных слов (как точных, так и близких по смыслу). Тег может обозначать наличие в диалоге определенных слов/фраз/действий/проблем/задач/договоренностей. Например, «приветствие», «прощание», «коммерческое предложение», «уход к конкурентам».

Перечень тегов сформирован автоматически – в нем учтены самые популярные универсальные характеристики диалогов.

Опционально настраивая фильтры «В диалоге присутствуют» и «В диалоге отсутствуют», Вы можете выбрать теги, которые должны присутствовать в диалоге или, наоборот, отсутствовать в нем. При необходимости можно указать несколько тегов в каждом из фильтров. Оба фильтра можно настроить одновременно.

Фильтр «В диалоге присутствуют». Чтобы выбрать тег, который должен содержать в себе диалог в выборке, нажмите кнопку «Добавить». Далее (см. рис. 4):

- укажите тег, выбрав его из выпадающего списка. Например, «клиенту дорого»;

- укажите количество, сколько раз этот тег был присвоен диалогу – то есть сколько раз эта ситуация/задача/проблема фигурировала в диалоге. Вы можете выбрать четкие границы (например, от 2 до 3 раз), либо если Вы хотите найти все диалоги с данным тегом, то можно в поле «от» выбрать 1, а поле «до» оставить без заполнения.

- выберите сторону звонка, в соответствии с репликами которой диалогу должен был быть присвоен данный тег: оператор/абонент/не важно. Например, если Вы хотите найти диалоги, в которых клиент чем-то недоволен, то для тега «Жалобы и недовольства» выберите сторону звонка «Абонент»;

- нажмите кнопку «Создать».

Фильтр «В диалоге отсутствуют». Этот вариант фильтра можно использовать для поиска диалогов, в которых оператор не соблюдал важные части скрипта – например, диалоги, в которых оператор не поздоровался с клиентом. Чтобы настроить фильтр, нажмите кнопку «Добавить». Далее (см. рис. 5):

- укажите тег, выбрав его из выпадающего списка. Например, «клиенту дорого»;

- выберите сторону звонка, в чьих репликах должен отсутствовать данный тег: оператор/абонент/не важно. Например, если Вы хотите найти диалоги, в которых оператор не поздоровался с клиентом, то для тега «Приветствие» выберите сторону звонка «Оператор».

(6) Количество записей на странице. Выберите количество записей разговоров, которые должны отображаться на странице.

(7) Для осуществления поиска с выбранными фильтрами нажмите кнопку «Искать».

🔽 Фильтры поиска

1

Начало интервала
01.03.2026 00:00

Конец интервала
16.03.2026 23:59

2

Номер абонента

Номер оператора

3

Направление звонка
Любое ▾

4

Длительность
Нет ▾

5

Теги
В диалоге присутствуют
Добавить

В диалоге отсутствуют
Добавить

6

Записей на странице
10 ▾

7

Рис. 3. Расположение интерфейса для использования услуги Аналитика речи в Личном кабинете клиента

Рис. 4. Настройка фильтра по тегу «В диалоге присутствуют»

Рис. 5. Настройка фильтра по тегу «В диалоге отсутствуют»

Шаг 2. Настройка Формата поиска.

Опционально Вы можете настроить формат поиска диалогов. Способ поиска диалогов может быть текстовым, словарным или смысловым. Вы можете выбрать нужный из выпадающего списка (см. рис. 6).

Рис. 6. Выбор формата поиска

Вариант 1: Текстовый поиск - поиск диалогов по заданному ключевому слову или фразе на основании точного совпадения слов или фраз.

Для осуществления текстового поиска (см. рис. 7):

- (1) Выберите формат поиска «Текстовый»
- (2) Введите в поисковой строке искомое слово или фразу;
- (3) Опционально Вы можете сузить поиск, и выбрать, среди чьих фраз в диалоге должен выполняться поиск: все участники, оператор или клиент;
- (4) Нажмите кнопку «Искать».

The screenshot shows a search interface with the following elements:

- A search bar at the top with the text "Поиск".
- Below the search bar, there are two dropdown menus: "Формат поиска" (Search format) and "Участники" (Participants).
- The "Формат поиска" dropdown is set to "Текстовый" (Textual).
- The "Участники" dropdown is set to "Все участники" (All participants).
- There is a red question mark icon next to the "Участники" dropdown.
- Below the dropdowns is a large empty search input field.
- To the right of the search input field is a blue button labeled "Искать" (Search).
- Red arrows with numbers 1, 2, 3, and 4 point to the "Формат поиска" dropdown, the search input field, the "Участники" dropdown, and the "Искать" button, respectively.

Рис. 7. Настройка формата поиска «Текстовый»

Вариант 2: Словарный поиск - поиск диалогов, содержащих одну или несколько из заданных фраз.

Для учета различных вариантов формулировок, в выборку попадают те диалоги, в которых максимальная дистанция между двумя рядом стоящими словами в ключевой фразе не превышает 5 слов. Выборка диалогов будет упорядочена по возрастанию в зависимости от дистанции между словами ключевой фразы – чем меньше дистанция между словами, тем выше диалог будет отображаться в выборке.

Например, необходимо найти диалоги с ключевой фразой «оформить договор».

Диалог с фразой «...я бы хотел оформить договор» - имеет дистанцию «0» и будет отображаться в выборке первым.

Диалог с фразой «...я бы хотел оформить с вами договор» - имеет дистанцию «2» и будет отображаться в выборке вторым.

Диалог с фразой «...я бы хотел оформить заказ, требуется ли для него заключать дополнительный договор?» - имеет дистанцию «7» и не попадет в выборку.

Для осуществления словарного поиска (см. рис. 8):

- (1) Выберите формат поиска «Словарный»;
- (2) Введите в поисковой строке ключевую фразу или фразы. Каждая фраза вводится с новой строки. Во фразе может содержаться не более 10 слов, общий лимит – 20000 фраз.
- (3) Опционально Вы можете:
 - а) сузить поиск, и выбрать, среди чьих фраз в диалоге должен выполняться поиск: все участники, оператор или клиент;

б) включить настройку «Точное совпадение ключевых фраз». Если включить эту настройку, то в выборку попадут те диалоги, в которых фразы начинаются с первого слова ключевой фразы и заканчиваются последним словом ключевой фразы.

(4) Нажмите кнопку «Искать».

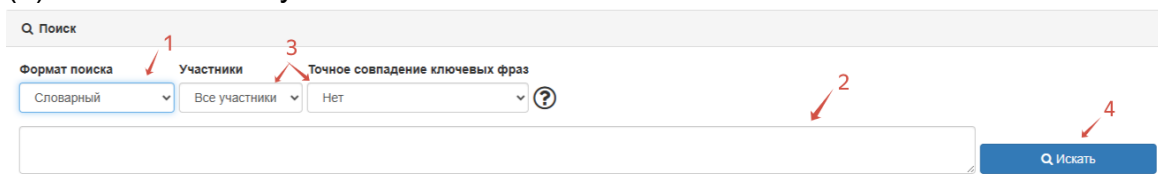


Рис. 8. Настройка формата поиска «Словарный»

Вариант 3: Смысловой поиск - поиск диалогов, содержащих близкие по смыслу заданным словам или фразам, без необходимости точного совпадения. Смысловой поиск можно осуществлять для поиска диалогов с определенной темой, причинами звонка, итогом, проблемой, ключевыми словами.

Для осуществления смыслового поиска (см. рис. 9):

(1) Выберите формат поиска «Смысловой»;

(2) Выберите, по какому аспекту диалога осуществлять поиск: по теме, по причинам, по итогам, по проблемам, по ключевым словам оператора, по ключевым словам клиента или по общему вопросу;

(3) Введите в поисковую строку значение, по смыслу которого будет осуществлен поиск диалога. Например, «уточнение обратной связи по коммерческому предложению»;

(4) Нажмите кнопку «Искать»;

(5) Для обновления результатов поиска и включения в выборку новых диалогов нажмите кнопку «Обновить».

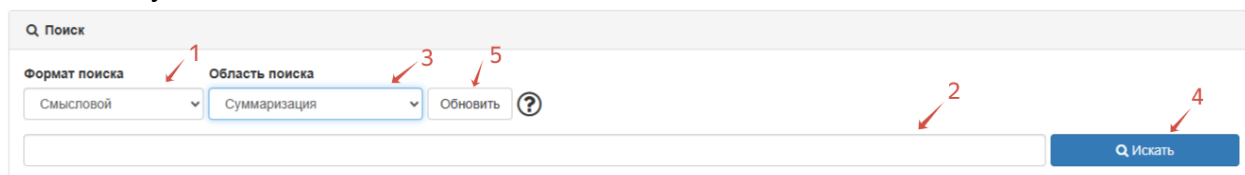























Рис. 9. Настройка формата поиска «Смысловой»

Этап 2. Работа с выборкой диалогов

После осуществления поиска нажатием кнопки «Искать» будет сформирован список записей разговоров, которые подходят под заданные фильтры и формат поиска. Для каждой из записей указаны Начало, Длительность, Направление

вызова и стороны звонка (см. рис. 10). При нажатии на кнопку  можно скачать запись разговора (см. рис. 10).

☰ Список записей Скачать все записи

		Начало	Длительн.	Направление	Стороны
		10.02.2026 17:32:34	00:00:49	Входящий	4954496004 -> 73952718904
		10.02.2026 17:31:26	00:00:04	Входящий	4954496004 -> 73952718904
		09.02.2026 10:42:28	00:01:21	Входящий	3952707944 -> 73952718904
		06.02.2026 15:43:36	00:00:17	Входящий	3952707939 -> 73952718904
		06.02.2026 15:41:49	00:00:16	Входящий	3952707939 -> 73952718904
		06.02.2026 15:40:17	00:00:10	Входящий	3952707939 -> 73952718904
		06.02.2026 15:37:45	00:00:10	Входящий	3952707939 -> 73952718904
		06.02.2026 15:32:14	00:00:07	Входящий	3952707939 -> 73952718904
		06.02.2026 15:31:14	00:00:14	Входящий	3952707939 -> 73952718904
		06.02.2026 15:27:35	00:00:11	Входящий	3952707939 -> 73952718904

Страница 1 из 3



Рис. 10. Список записей разговоров

При нажатии на иконку  откроются результаты анализа диалога (см. рис. 11):

1) Транскрипция записи разговора (текстовая расшифровка);

2) Резюме диалога:

- суммаризация;
- ключевые слова клиента;
- итоги;
- ключевые слова оператора;
- тема;
- причины звонка;
- проблемы.

3) Список присвоенных диалогу Тегов с распределением, по чьим репликам они были присвоены диалогу: оператора или клиента.

4) Плеер для прослушивания записи разговора.

	Начало	Длительн.	Направление	Стороны
	10.02.2026 17:32:34	00:00:49	Входящий	495 → 73952

4 ▶ 0:00 / 0:48

Резюме диалога

Суммаризация

- Клиент ошибочно позвонил в автосервис, думая, что это мебельный магазин, но в итоге решил воспользоваться услугами автосервиса — заменить масло в машине

Ключевые слова клиента

- мебельный магазин
- не туда попал
- заменить масло
- сколько будет стоить

Итоги

- клиент решил заменить масло в автомобиле
- договорились о предоставлении услуги

Ключевые слова оператора

- автосервис
- моторное масло
- стоимость услуги
- вас запишу
- будем вас ждать

Тема

- замена масла в автомобиле

Причины звонка

- ошибочный звонок
- необходимость замены масла в автомобиле

Проблемы

- ошибочное подключение к номеру

Расшифровка диалога

495 00:00:02 алло

739 00:00:04 алло добрый день это мебельный магазин оазис

495 00:00:07 добрый день нет это не мебельный магазин оазис это автосервис минутка на сибирской 34

739 00:00:14 а не туда попал извините

495 00:00:18 а услуги автосервиса вам сейчас не требуются

739 00:00:22 да кстати мне как раз нужно было в автосервис заменить масло

739 00:00:26 есть такая услуга у вас

495 00:00:28 вам требуется заменить моторное масло в двигателе

739 00:00:32 угу

739 00:00:35 сколько будет стоить тоже скажите сразу

495 00:00:38 моторное масло у нас меняется вместе с масляным фильтром стоимость услуги две тысячи рублей

739 00:00:41 да отлично я тогда бы к вам сегодня в 19 часов заехал

495 00:00:43 хорошо я сейчас вас запишу будем вас ждать до встречи

739 00:00:45 ага спасибо до свидания

Теги

Тег	0	1	5
Т Извинения	0	1	
Т Ошиблись номером	0	1	
Т Приветствие	0	1	
Т Проблемы со связью	1	1	
Т Прощание	0	1	

Рис. 11. Результаты анализа диалога с клиентом