



Контроль каждого фармацевта 24/7
С помощью речевой аналитики
В 10 раз дешевле “тайника”



SPEECH ANALYTICS



Речевая аналитика Cashee

Система речевой аналитики Cashee анализирует аудиозаписи на предмет наличия в речи персонала заданных по скрипту слов-триггеров. Формируются отчеты по каждому сотруднику.



Сохраняет временные и денежные ресурсы на тайных покупателей и группу контроля.

Позволяет оперативно выявлять недостатки в работе фармацевтов и улучшать качество обслуживания.

В результате растет выручка аптеки.

Как это работает

Стандарт качества обслуживания разбивается на фазы.

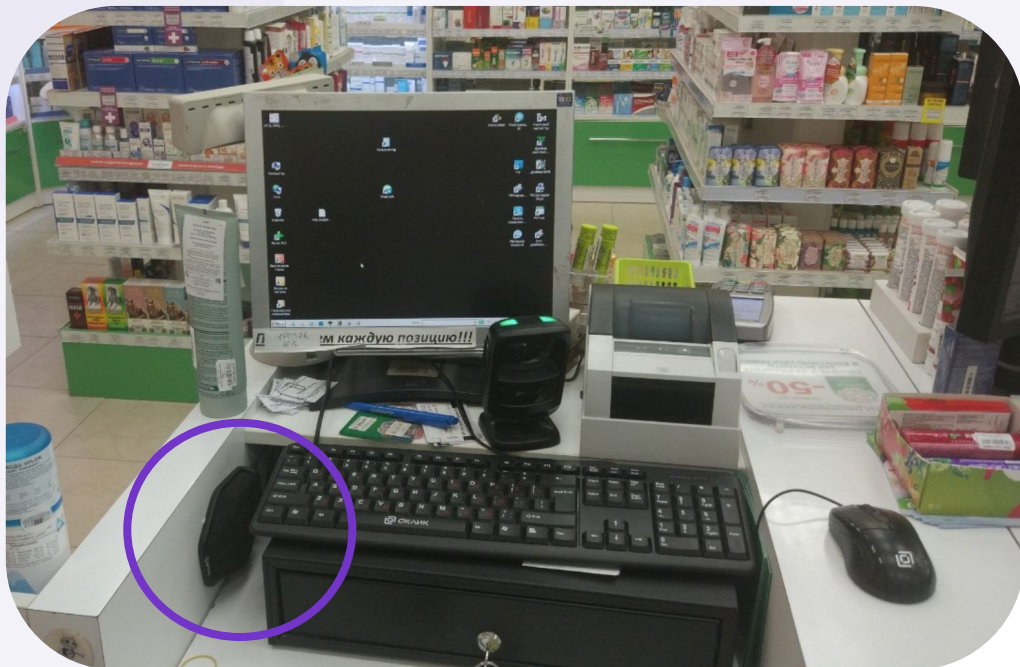
К фазам прописываются ключевые слова (триггеры), которые Cashee ищет на аудиозаписях.

Приветствие	Запрос карты лояльности	Допродажа 1: КУРС	Допродажа 2: КОМПЛЕКС	Допродажа 3: ТОВАР ДНЯ	Информирование об акциях лояльности	Оформление покупки	Завершение
вам подсказать	активировать	большая упаковка	большого эффекта	акции товар	акция	ваша покупка	будьте здоровы
вам помочь	аптечный кошелек	большой объем	быстрее вылечиться	акционный ассортимент	баллов	ваша сдача	всего доброго
вас сориентировать	бонусная карта	большой маленький	быстрее поправиться	акционный товар	бесплатно	возьмите ещё	всего наилучшего
день добрый	бонусная карточка	большой объем	в добавление	ангиорус	бонус	дальше что	всего хорошего
доброго дня	бонусная социальная	большую берите	в дополнение	арбидол максимум	бонусы	к оплате	всех благ
доброе утро	будь здоров карта	большую может	в комплексе	аципол	будет начислено	как будете оплачивать	выздоровливайте
доброй ночи	будь здоров карточка	вам сколько	в комплексной терапии	ацц	в подарок	наличка	до свидания
добрый вечер	две карты	вода	в совокупности	в аптечку	возьмите листочку	наличные	доброго часа
добрый день	желаете приобрести	водичка	в том числе	в домашнюю аптечку	возьмите листочку	оплата картой	заходите
здравствуйте	карта аптеки	выгоднее	вместе с ним	гутталакс	возьмите напоминалку	пакет	на здоровье
подсказать что нибудь	карта аптечная	выгодно	вместе с ними	дексонал	возьмите напоминалочку	пакетик	не болейте

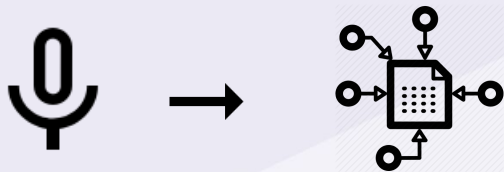
*представлен только пример (неполный список слов-триггеров для каждой фазы).

Как это работает

На кассовый ПК устанавливается приложение Cashee для сбора-отправки записей.
К ПК подключается микрофон (показан на фото ниже).

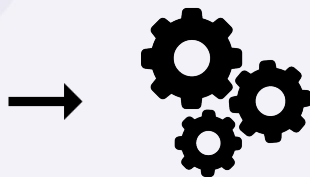


Как это работает



Запись на микрофон

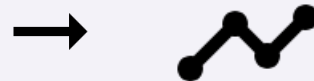
Отправка аудиофайлов
на сервер



1. Обработка аудиофайлов
(удаление шумов)
2. Нарезка аудиозаписи
на периоды обслуживания
3. Перевод речи в текст
(собственные нейросетевые
решения, в т.ч. и ASR)



Анализ текста
на предмет наличия
ключевых слов



Генерация отчетов
по каждому сотруднику
+
статистика

Как это работает

По расписанию на email отправляется ежедневный отчет по сотруднику/аптеке/группе аптек.
Прямо из отчета можно прослушать любой из диалогов, кликнув по ссылке

1	2	3	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1			Аптека	Сотрудник	Номер чека	Дата/время чека	Ссылка	Соблюдение стандарта обслуживания в %	Соблюдение стандарта обслуживания в балах	Установление контакта	Выявление потребности	Предложение основного средства	Допродажа	Предложение СТМ	Информирование об акциях	Запрос карты лояльности 1	Запрос карты лояльности 2	Оформление покупки	Завершение 1	Завершение 2
2										Работник поздравляет пациента	Работник выслушивает жалобу, задает уточняющие вопросы	Работник предлагает вам основное средство	Работник предлагает вам сопутствующий товар (препарат, услуга, товар, аксессуар, товар дня)	Работник предлагает товар СТМ (собственное торговое предложение)	Работник информирует вас о предложении, разъясняет акции, скидки	Работник спрашивает вас о наличии карты лояльности	Работник предлагает вам карту лояльности	Отдает карту лояльности	Работник оформляет покупку	Работник завершает продажу
3																				
4	AY 003							45,97	32,18	5,00	5,00	5,00	5,00	15,00	12,00	12,00	0,00	5,00	3	3
5		K0694502						44,16	30,91	0,45	2,95	0,45	1,36	6,82	3,82	10,91	0,00	1,82	1,36	0,95
6			30008900		09.03.2020 12:06:28	https://storage.v		52,86	37,00	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	НЕТ	ДА	ДА	ДА	ДА	НЕТ	ДА
7			30008903		09.03.2020 12:53:14	https://storage.v		45,71	32,00	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	ДА	ДА	ДА	НЕТ	ДА
8			30008904		09.03.2020 13:13:27	https://storage.v		24,29	17,00	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	НЕТ	НЕТ	ДА	ДА	ДА	НЕТ	НЕТ
9			30008906		09.03.2020 13:31:59	https://storage.v		38,57	27,00	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	ДА	ДА	НЕТ	НЕТ	ДА
10			30008911		09.03.2020 14:21:42	https://storage.v		32,86	23,00	НЕТ	ДА	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	НЕТ	НЕТ	ДА	НЕТ	НЕТ
11			30008912		09.03.2020 14:25:52	https://storage.v		7,14	5,00	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ
12			30008913		09.03.2020 14:31:08	https://storage.v		64,29	45,00	НЕТ	ДА	ДА	ДА	ДА	НЕТ	ДА	ДА	ДА	НЕТ	НЕТ
13			30008914		09.03.2020 14:35:57	https://storage.v		60,00	42,00	ДА	ДА	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	ДА	ДА	ДА	НЕТ	ДА
14			30008915		09.03.2020 14:40:17	https://storage.v		17,14	12,00	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	ДА	ДА	НЕТ	НЕТ	НЕТ
15			30008916		09.03.2020 14:46:21	https://storage.v		31,43	22,00	НЕТ	ДА	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	ДА	ДА	НЕТ	НЕТ
16			30008917		09.03.2020 15:07:29	https://storage.v		57,14	40,00	НЕТ	ДА	НЕТ	ДА	НЕТ	ДА	НЕТ	ДА	ДА	НЕТ	ДА
17			30008918		09.03.2020 15:32:53	https://storage.v		31,43	22,00	НЕТ	ДА	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	ДА	ДА	НЕТ	НЕТ
18			30008921		09.03.2020 15:49:37	https://storage.v		24,29	17,00	НЕТ	ДА	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	НЕТ	ДА	ДА	НЕТ	НЕТ
19			30008922		09.03.2020 15:55:54	https://storage.v		57,14	40,00	НЕТ	ДА	НЕТ	НЕТ	ДА	НЕТ	ДА	ДА	ДА	ДА	НЕТ
20			30008923		09.03.2020 16:05:15	https://storage.v		57,14	40,00	ДА	ДА	НЕТ	НЕТ	ДА	НЕТ	ДА	ДА	НЕТ	ДА	НЕТ
21			30008927		09.03.2020 16:16:08	https://storage.v		17,14	12,00	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	ДА	НЕТ	НЕТ	НЕТ
22			30008932		09.03.2020 16:36:01	https://storage.v		64,29	45,00	НЕТ	ДА	ДА	НЕТ	ДА	НЕТ	ДА	ДА	ДА	ДА	НЕТ
23			30009421		12.03.2020 19:03:41	https://storage.v		85,71	60,00	НЕТ	ДА	НЕТ	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА
24			30009425		12.03.2020 19:15:33	https://storage.v		50,00	35,00	НЕТ	ДА	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	НЕТ	ДА	ДА	НЕТ	НЕТ
25			30009428		12.03.2020 19:29:39	https://storage.v		42,86	30,00	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	НЕТ	ДА	ДА	НЕТ	ДА	НЕТ
26			30009430		12.03.2020 19:37:11	https://storage.v		38,57	27,00	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	ДА	ДА	НЕТ	НЕТ	ДА
27			30009433		12.03.2020 20:03:44	https://storage.v		71,43	50,00	НЕТ	ДА	НЕТ	НЕТ	ДА	ДА	ДА	ДА	НЕТ	ДА	НЕТ
28		00-05382						42,47	29,73	1,78	1,95	0,51	1,02	9,15	3,66	7,73	0,00	1,19	1,83	0,92
29			30009038		10.03.2020 12:54:32	https://storage.v		50,00	35,00	НЕТ	ДА	НЕТ	НЕТ	ДА	НЕТ	ДА	ДА	НЕТ	ДА	НЕТ
30			30009043		10.03.2020 13:34:21	https://storage.v		7,14	5,00	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	НЕТ	ДА	НЕТ	НЕТ
31			30009044		10.03.2020 13:49:14	https://storage.v		42,86	30,00	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	НЕТ	ДА	ДА	НЕТ	ДА	НЕТ
32			30009047		10.03.2020 14:08:27	https://storage.v		71,43	50,00	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА	ДА
33			30009048		10.03.2020 14:20:05	https://storage.v		7,14	5,00	ДА	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	НЕТ	НЕТ	НЕТ
34			30009055		10.03.2020 15:09:14	https://storage.v		42,86	30,00	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	НЕТ	ДА	ДА	НЕТ	ДА	НЕТ
35			30009056		10.03.2020 15:36:01	https://storage.v		0,00	0,00	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	НЕТ	НЕТ	НЕТ
36			30009059		10.03.2020 15:40:09	https://storage.v		14,29	10,00	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	НЕТ	ДА	НЕТ	НЕТ	НЕТ
37			30009067		10.03.2020 16:28:20	https://storage.v		64,29	45,00	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	ДА	ДА	ДА	НЕТ	ДА	ДА
38			30009074		10.03.2020 17:28:35	https://storage.v		21,43	15,00	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	НЕТ	ДА	НЕТ	НЕТ	ДА
39			30009076		10.03.2020 17:42:15	https://storage.v		7,14	5,00	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	НЕТ	НЕТ	ДА	НЕТ	НЕТ	НЕТ
40			30009077		10.03.2020 17:47:28	https://storage.v		25,71	18,00	НЕТ	НЕТ	НЕТ	НЕТ	ДА	НЕТ	НЕТ	ДА	НЕТ	ДА	НЕТ

Кейс - динамика соблюдения скрипта

	ДО внедрения	ПОСЛЕ внедрения	Динамика уровня соблюдения стандарта обслуживания
Аптека 1	32,6%	49,1%	+ 50,6%
Аптека 2	53,90%	72,3%	+ 34,1%
Аптека 3	43,4%	55,4%	+ 27,7%
Аптека 4	25,9%	41,7%	+ 61,0%
Аптека 5	48,6%	63,4%	+ 30,5%

**на примере одного из наших клиентов.*

Кейс - результаты

- У топ фармацевтов прирост продаж составил до +35%
- В некоторых аптеках динамика предложения товаров дня составила +300%
- **Рост динамики выручки по контролируемым аптекам составила +6%**
- **Рост динамики продаж количества упаковок +12%**

Примечание: Сравнение показателей динамики выручки и продаж производили в сравнении с аптеками с идентичной динамикой за 2018 и 2019 гг.

	ДО внедрения	ПОСЛЕ внедрения	Динамика
Соблюдение скрипта	32%	44%	+38%
Предложение товара дня	29%	47%	+62%
Карта лояльности	35%	58%	+65%
Упоминание об акции	12%	28%	+133%

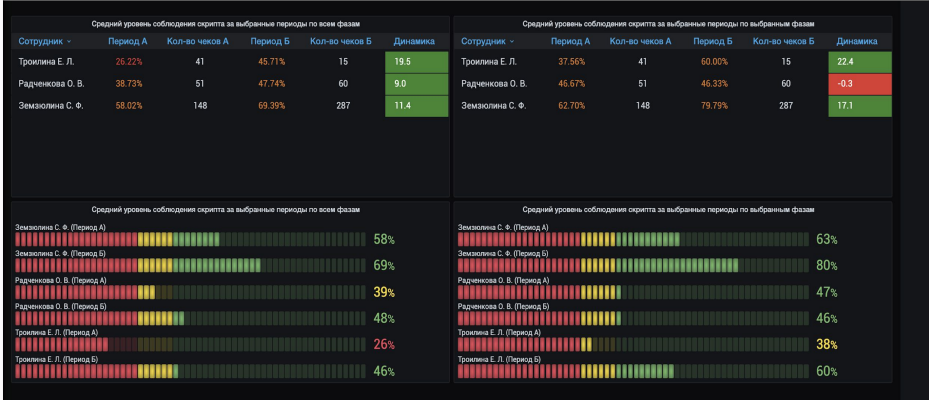
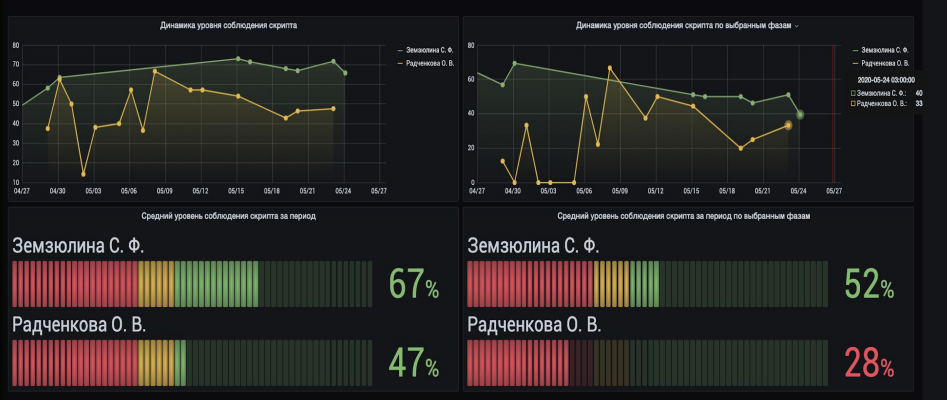
**на примере одного из наших клиентов (замер результатов спустя 2 недели после внедрения системы контроля).*

Аналитика

Аналитика по периодам по фармацевтам и аптекам



Динамика соблюдения скрипта по фармацевтам и аптекам



Наши клиенты



Топ 3 крупнейших сетей АЗС (>2200 АЗС)
Система речевой аналитики и анализа
эмоций для выявления проблемных
случаев на АЗС



КАПИТАЛ LIFE
СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ

Одна из крупнейших страховых компаний
Система мониторинга финансовых консультантов в
колл-центрах на предмет соблюдения
“сложных” скриптов.



Крупнейшая аптечная сеть РФ (>2500 аптек)
Система речевой аналитики для контроля
исполнения скрипта и рекомендаций
фармацевтами



>2000 аптек по всей России
Система речевой аналитики для контроля
фармацевтов

“Система Cashee способствовала увеличению продаж количества упаковок и выручки, а также показала процент распознавания слов-триггеров более 87%.

Система Cashee показала себя как эффективное и полноценное решение, а компания ООО “Таргет Плюс” как надежный поставщик готовых ИТ-решений и грамотный разработчик.”

Вадим Николаевич Горбунов
Заместитель генерального директора по ИТ
РИГЛА



Речевая Аналитика



Денис Зубрецкий
den.zubretskiy@cashee.ru
+7 (960) 006 22 35
cashee.ru

