

Транскрибація та аналіз розмов з клієнтами

Це відео присвяtimo **транскрибації та аналізу розмов з клієнтами**. Вони є джерелом величезної кількості цінної інформації. Але до недавнього часу більшість таких даних в бізнесі залишалася неструктурованою. Ми мали записи дзвінків, зустрічей або сесій підтримки, проте дуже рідко хтось реально їх аналізував. З появою інструментів на базі штучного інтелекту ситуація кардинально змінилася.

Сьогодні існують десятки сервісів, які автоматично приєднуються до ваших онлайн-зустрічей у Zoom, Microsoft Teams або Google Meet і виконують функції не просто стенографіста, а повноцінного аналітика. Серед таких сервісів — **Microsoft 365 Copilot, Gemini в Google Meet, Fireflies.ai, Otter.ai, Zoom AI Companion** та інші.

Після підключення до дзвінка або зустрічі, система у реальному часі слухає розмову, транскрибуючи її у текст. Далі — залежно від налаштувань — відбувається узагальнення основних тез, виявлення ключових моментів, списку дій, запитань тощо.

Наприклад, після 30-хвилинної зустрічі з командою клієнта **ви можете одразу** отримати звіт з коротким резюме того, про що домовились, які були ключові теми, хто що пообіцяв зробити до наступного разу. І не потрібно вручну переглядати запис чи гортати чат — усе готове автоматично, часто вже за кілька хвилин після завершення дзвінка.

Деякі сервіси інтегруються з CRM-системами, додаючи резюме дзвінків у картки клієнтів або оновлюючи історію взаємодії. Інші — можуть автоматично генерувати follow-up листи, зберігати записи у хмарі, розбивати розмову на тематичні блоки чи навіть надавати переклад іншими мовами.

Ключова перевага — економія часу і зниження людського фактора. Ви більше не залежите від того, хто зробив нотатки, і не хвилюєтеся про те, чи нічого не забули. Замість того, щоб вручну фіксувати розмови у CRM, вся інформація структурується автоматично. Отже, вона доступна для подальшого аналізу, тренінгів або оцінки ефективності команд продажів чи підтримки.

Це особливо корисно для компаній, які мають великий обсяг комунікацій із клієнтами, проводять багато мітингів або працюють у продажах, консалтингу, HR, юридичному секторі. Адже **кожна розмова — це сигнал, і завдяки штучному інтелекту ми нарешті можемо ці сигнали не лише чути, а й аналізувати.**

Якщо вам не достатньо вбудованих засобів аналізу розмов, то можна проаналізувати все самостійно.