

Nemesysco

Технология анализа голоса для выявления мошенничества

За последние 18 лет

Компания Nemesysco провела исследования и разработала уникальную технологию эмоционального анализа речи, основанную на измерении многих параметров человеческого голоса. Компания занимается только этим.

Это не о том

Что мы говорим или как мы говорим...

Это о том Что мы чувствуем когда говорим





voice analysis technologies

RA7 - анализ рисков:

- кадровые риски
- кредитные
- страховые и т.д.

HR1 - система анализа надёжности кадров:

- риск мошенничества
- обнаружение воровства
- разглашение конфиденциальной информации
- сговоры сотрудников со злоумышленниками
- своевременное обнаружение действий
- выполняемых по принуждению третьих лиц

QA - контроль качества обслуживания в колл-центрах:

- контроль качества работы оператора (вежливость, соответствие качества беседы корпоративным стандартам)
- выявление психоэмоционального состояния клиента (агрессия, недоверие, незаинтересованность)
- инструмент управления разговором для оператора при удалённых продажах (использование информации о настроении, сконцентрированности и готовность приобретения продукта заказчиком)



voice analysis technologies

Как работает система?

Решение использует 151 уникальный голосовой маркер, позволяющие определить «реальный человеческий рефлекс» для выявления истинных ощущений и чувств посредством анализа голоса.

Благодаря механизму LVA, **ПОЛНОСТЬЮ** блокируются поддельные эмоции.

Мгновенно определяются 8 эмоциональных свойств: Энергия, Страсть, Волнение, Беспокойство, Стресс, Умственное усилие, Уверенность и Концентрация. Кроме того, можно выделить дополнительные векторы анализа: счастье/радость, расстройство и гнев и т.д.

Благодаря широкому инструментарию возможно получение, ценных сведений личности по голосовому портрету, описания карты рисков.



Оценка кредитного риска

- Превентивное определение намерений, до того, как они стали свершившимися фактами.
- Выявление личного отношения к достоверности данных и собственной платёжеспособности.
- Уровень личной ответственности тестируемого за возврат кредита (намерение платить).
- Возможности тестируемого (самооценка) справиться с выплатами кредита (возможность платить).
- Напряжение (общее напряжение во время теста).
- Обработка больших потоков обращений.
- Снижение влияния человеческого фактора (сговор).
- Выявление мошеннических схем включая влияние со стороны третьих лиц
- Объективная оценка, не зависящая от человеческого фактора.
- Преимущество:
 - Компенсирует недостатки систем традиционного скоринга.
 - Альтернатива трудоёмкому психологическому тестированию.
 - Сегментация кредитного портфеля по надёжности заёмщиков.
 - Расширение воронки продаж кредитных продуктов.



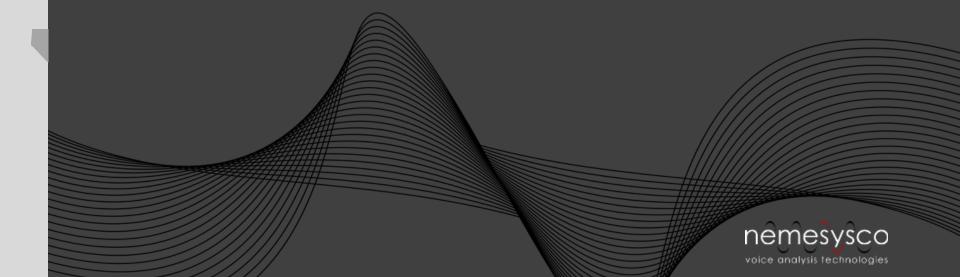
Оптимизация работы контакт-центра

- Оценка квалификации
- Объективная оценка качества работы оператора КЦ и других сотрудников (например, розничных точек), уровня стресса и других негативных эмоций в течение диалога с клиентом
- Анализ и улучшение коммуникативных навыков в стрессовых ситуациях
- Анализ (в режиме реального времени и в режиме записи) параметров эмоционального состояния звонящих граждан/клиентов
- Мониторинг звонков требующих внимания для групп операторов КЦ и иных сотрудников, без необходимости прослушивания всех звонков и задействования дополнительных ресурсов
- Операционная и аналитическая отчетность по качеству работы операторов и негативным звонкам. Определение наличия и причин возможного недовольства граждан/клиентов доступностью и качеством работы КЦ, сотрудников в целом
- мгновенное получение информации обо всех конфликтных звонках, которые могут стать поводом для претензий граждан



Голосовой полиграф

- Автоматизированное тестирование соискателей и анализ рисков для бизнеса.
- Тестирование с целью сохранности материальных ценностей и коммерческой тайны, связанные с человеческим фактором (человеческие слабости алкоголизм, наркомания, игромания; злой умысел раскрытие корпоративной тайны, хищение, лояльность к компании; тесты, оценивающие соответствие квалификации сотрудника предлагаемой должности и т.д.).



Nemesysco's Эмоциональный график

Психоэмоциональное состояние Билла Клинтона на президентских дебатах







Nemesysco's Эмоциональный график

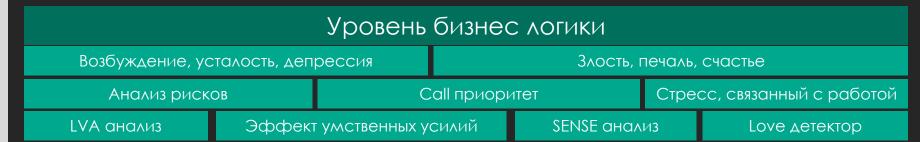
Психоэмоциональное состояние Билла Клинтона при разъяснениях относительно связи с Моникой Левински







(LVA) составляющие технологии многоуровнего анализа голоса



Основные эмоции, оцениваются характеристиками рассчитанными по первичным параметрам

Стресс, волнение, колебания, энергии,, умственных усилий концентрация, ожидание, смущение, глубоких чувств



Базовая линия



151 первичных параметров & индивидуальные голосовые параметры



Человеческий голос



Nemesysco's продукция основанная на технологии LVA

Люди не могут контролировать свои подлинные эмоции и они находят своё выражение в голосе

Технология Nemesysco является уникальной в своей способности идентифицировать подлинные эмоции, поскольку она основана на неконтролируемых свойствах голоса

Безопасность

nemesysco | LVA6.50

Investigation Focus Tools

Борьба с мошенничеством

nemesysco RA7

Insurance Fraud Detection

Контроль персонала

nemesysco | LVA-i

Integrity Assessment Systems

Контактные центры

nemesysco | QA5

Call Center Quality Assurance



2 режима работы:

Режим реального времени

Анализ в реальном времени проводится непосредственно в течении разговора (кредитный анализ, колл центр, прием на работу, допрос, развед беседа ...)



Режим глубокого анализа предварительно записанных материалов



Эмоциональные реакции в процессе Оценки честности

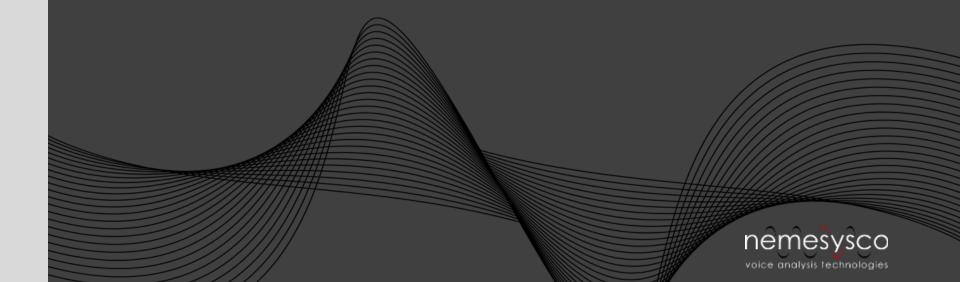
Nemesysco's технология будет наиболее эффективна в обнаружении эмоциональных реакции при следующих трех условиях:

- 1 Когда тестируемый мотивирован на доказательство своей честности
- 2 Когда тестируемый знает, что он говорит неправду с целью обмануть
- 3 Когда тестируемому есть , что терять, если будет уличен во лжи



Выполненные проекты и исследования из тех клиентов, что согласились на упоминание банка, компании, организации (в дополнение к проектам со Следственным комитетом РФ, таможней и рядом других государственных органов)

В настоящее время уже идут проекты с 2 банками топ 5 и топ 50



MTS – Мобильные телесистемы (Россия, 2006)



Метод

- Были проанализированы 81 000 звонков;
- Тщательно исследованы 3 000 звонков;
- Проведен сравнительный анализ с выводами Супервайзеров контактного центра МТС.

Выводы

- 77% звонков обработанных QA5 соответствовали пометке, сделанной супервизором (хорошо/проблемно/плохо)
- 95% соответствия QA5 и супервизора по оценке звонка как хорошего/нормального.

Заключение для автономной проверки качества.

- Прослушивание 3% вызовов, отмеченных QA5, было достаточным для обнаружения 40% некачественных звонков, сделанных оператором.
- Прослушивание 1,8% вызовов, отмеченных QA5, было достаточным для того чтобы найти 30% проблемных звонков от клиентов.
- Использование QA5 позволяет в 4 раза уменьшить затраты времени супервизоров на прослушивание звонков и прослушивать в 9 раз больше звонков.



Международный аэропорт Домодедово (Москва, 2005)





Метод

Осуществлялся пилотный проект по оценке возможности LVA-I для обнаружения контрабандистов, провозящих наркотики в Россию через аэропорт. Служба безопасности выбрала несколько пассажиров с каждого рейса. Эти пассажиры были протестированы при помощи системы GK1 Standart post, затем они были протестированы системой GK1 Online Post и были подвергнуты физическому досмотру.

Выводы

- В 11,6 % случаев проверяемые пассажиры попали в зону риска, и им был присвоен системой высокий риск.
 Затем с ними проводилось интервью и личный досмотр.
- Результаты личного досмотра и проверки программой совпали на 100%.

Их результаты полностью совпали.

 В одном случае система указала на пассажира, как на человека, связанного с наркотиками. В последствие это подтвердили сотрудники спецслужбы, которая уже следила за этим пассажиром. Он являлся торговцем наркотиками.

	Слабы й риск	Средни й риск	Высовий риск
Автоматический опросник	437	1	58
Интервью в режиме реального времени	495	1	0
Физический досмотр	496		0

Отзывы пользователей и награды









the same of the later of

representative to this institution in high riting birth broader I will release at he The best of the control and other liquidities of the last and continue of the first first control and the format of the control and the format of the control and the control

\$ 844 B

The interior ringing bits the Printer Street and Company and Company of the Printer Street St



Section and Charle Special Street, No. 100, recording



Commercials, Not the Short inc. (CCS.)

Par pile medio higo consist son in original international Projectos y Representationer, he procieds of apositio de phastas de acrecidad artificando la fecciónique de profisio de servicio de son, como apropri di proprier de selección de candidates de la ferrencia de Becurios Romanos de la fugariratendancia de betrammente l'obsorie, persons que les sets de catégal a experted securable an at themselves unalogs the bifurness.

Sands I at Jestine Disposition para numbers from a deliveración Complete Address of Colores and Address of Colores and Colores and



Simple of the Killery

Referenzschreiben

Die Mitgem Schaffelt Smith, Secreto & Safetymerspresson, With die Antogram Schamabon-bourness contains Contribuction above, walker activishes wince E. Set for multiplicable authorite Schiedungsbillion gass and madematics filmen-

to Breach day presignation broken, an extending an economic Course on Beson Setup Classick an Americanic Terrelli-intelligenter come recoder

bel 2007 velter en av desen Zench inner vinder de om fannegon autworde. 10th Nicholatings and watched both a respect Stylen allows with besuff And

No satisface in professional rest data CMN a Minute, and purchase are six decreased from Tertperconnect graft forms for becomes a contraction.

De Knitzelitingen-rooms theries beliefend de Dermostrations/belie ind-

in Jan 200 pals or in Orienta's ones orbehousespecies fall to been exand a official distant which was been in the on Callingra call, up but one of weath, us and important day on states Swedich on the Subsequent Manager happing

We intermed the an depart Salarest Laugh variable there was Broom and pated SV waters in Ferry at conducting on

Dis Velster water water adjusted, the bound that dis Discopranges gamelouer est grant medighalmen Schaffler und der Argomerbelte der Assetts variation time (including as perfect at)

The condition there excess and discount thing south for the garle Southern collect and this resolute floor of high fection share other accounts agreen present flagger doctors. and Atlanties, data Strime Access and paster Section (specifies Soft and a lock and market bloom

Witness Code



Search (Burn Sewart Statute)

Organ Indexed Cabil Seculo & Seleption agency 760 Seculo & Rolle in region 18 40 Min.

En paradimenta a sobología de Trustet Blasic remos que mero desde diferencia tocas acidingdo com o seu de tociciones é a mellos de mod del abunida pa-tacto aspectar de mis o seu no la modiciones de ambien de mod della abunida pa-tacto aspectar de mis o seu no la modicione della El sian della ferministat per sobre della paradimenta della propulação de Astrología (Prissia). Referencia Paradimo a paradimo que la paradira del del a terro aixa della aprovação della paradimo que la paradimo del del a terro aixa del a provação della paradimo que la paradimo della della della como acidina timo del della paradimo del della della della della como acidina timo del della paradimo della della colonia della como della della como perior a terro periori que della como della della como se como periori a terro periori della como periori della della como servicio della della como della como della della como della como como periori a terro periori della como periori della como servicio della della como della como della como della como della della c

Perto-Alegne, ESLIE de dedectos de 2000.

ebunidação de a cereça. Productivo distribuir seguidos de acerca a staço primeros, soi sesa debita se oridogra, que ado o los presede adelegia piena locipia ao lorgas policinas.

Casha

To Thomas Providence

Sc Maury J Meditorry - 2005. Souther Street, Nooty Cardial



Возможность уникальная. Технология проверенная. Начните сегодня пока не поздно.

https://www.youtube.com/watch?v=y5KoKDOQrC8

Контакты:

Евгений Ивкин

+7 903 796 0420 ivkin@ricb.ru

www.ricb.ru

www.restructuringbusiness.ru

