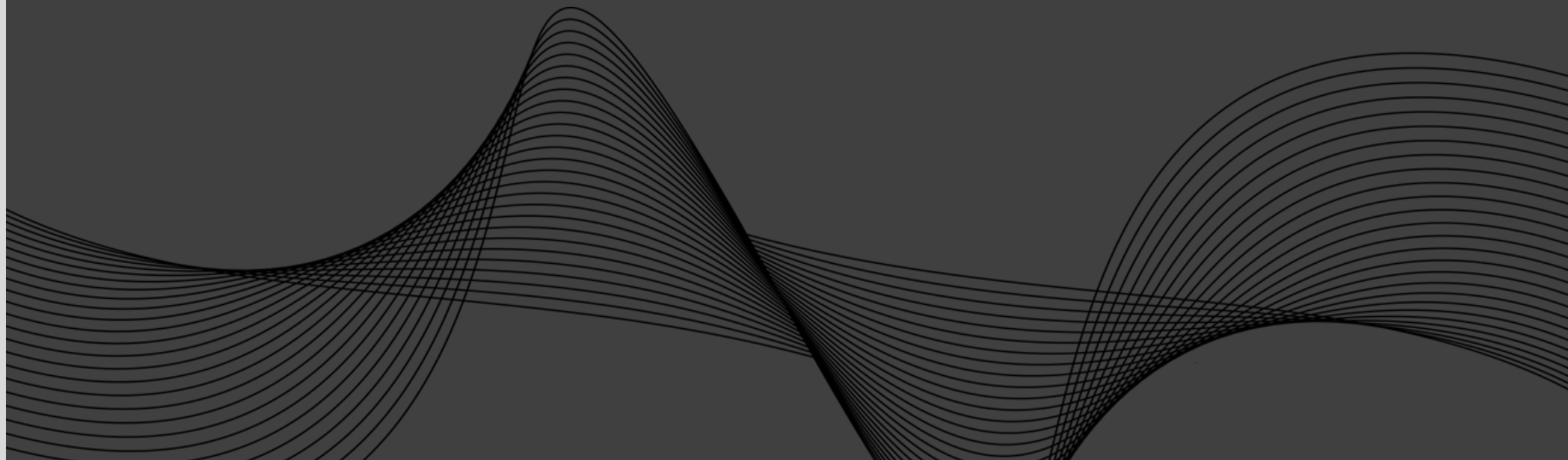


nemesysco
voice analysis technologies



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



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 готовности приобретения продукта заказчиком)



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

Энергичность



Стресс



Умственное напряжение



Увлеченность



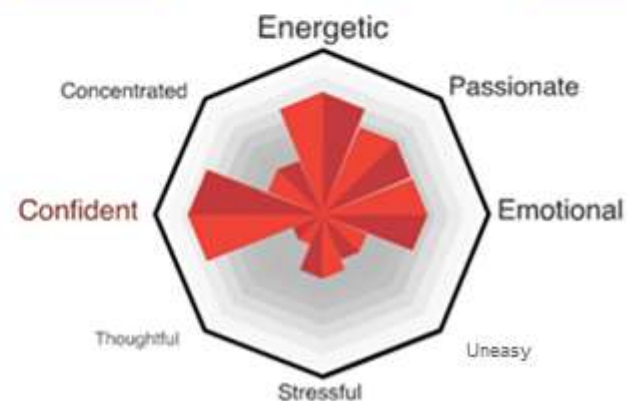
Уверенность



Emotional Profile by LDA Technology

Lecture Achievements:

- * The presenter seems to ENJOY this lecture! *
- The presenter seemed to be WELL PREPARED!
- * The presenter was EXTREMELY ENERGETIC! *
- * The presenter expressed a lot of PASSION! *



Nemesysco's Эмоциональный график

Психоэмоциональное состояние Билла Клинтона при разьяснениях относительно связи с Моникой Левински

Энергичность



Стресс



Умственное напряжение



Увлеченность



Уверенность



Emotional Profile by LVA Technology

Lecture Achievements:

* The presenter seemed to be an INTENSIVE THINKER!
* The presenter expressed a lot of PASSION!
* The presenter is an ULTIMATE SURVIVOR!



(LVA) СОСТАВЛЯЮЩИЕ ТЕХНОЛОГИИ МНОГОУРОВНЕНОГО АНАЛИЗА ГОЛОСА



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



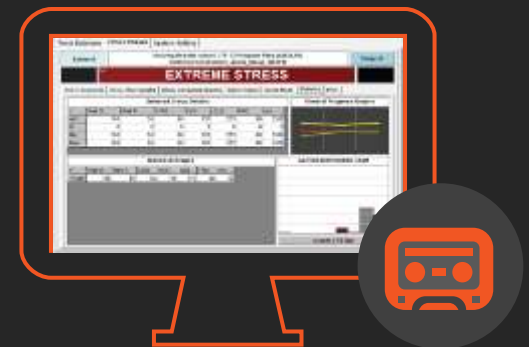
2 режима работы:

1 Режим реального времени

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



2 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



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.

	Слабый риск	Средний риск	Высокий риск
Автоматический опросник	437	1	58
Интервью в режиме реального времени	495	1	0
Физический досмотр	496	---	0

Отзывы пользователей и награды



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

<https://www.youtube.com/watch?v=y5Kok20QrC8>

Контакты:

Евгений Ивкин

+7 903 796 0420 ivkin@ricb.ru

www.ricb.ru

www.restructuringbusiness.ru