

Pitch Patterns

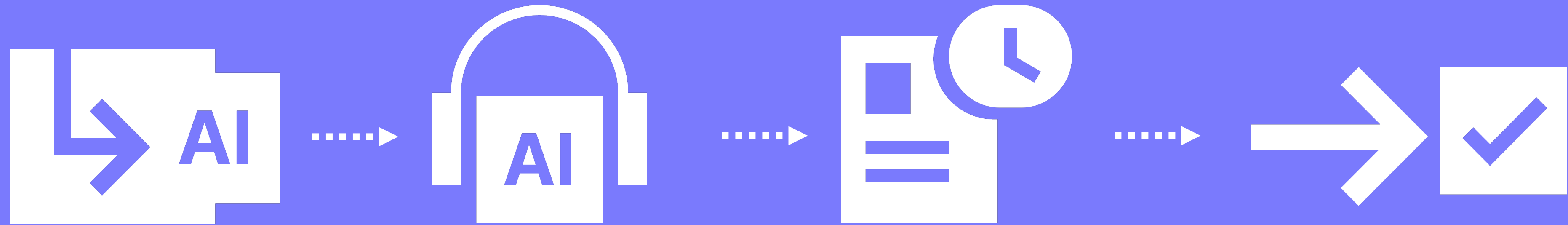
AI zvanu analīze



Manuāls kvalitātes nodrošināšanas process



Automātisks kvalitātes nodrošināšanas process



audio un video zvani automātiski tiek savienoti ar CRM ierakstiem

visi zvani tiek noklausīti un analizēti automātiski

tiek atzīmēti problemātiskie zvani un iegūtas atskaites, **ietaupīts laiks**

Nomērēms apmācību process, kas rezultējas **augstākos pārdošanas rādītājos**

Atpazīst "soft-skills"

AGENT	CALLS	SPH	CLOSED SALES	TALKING	POSITIVITY	PATIENCE	TALKING PACE	PATIENCE
Robert A.								
James W.	35	3	21%	39%	41%	60%	145wpm	91%
Michael S.								



Performance

Check the performance of the whole sales team at one glance.



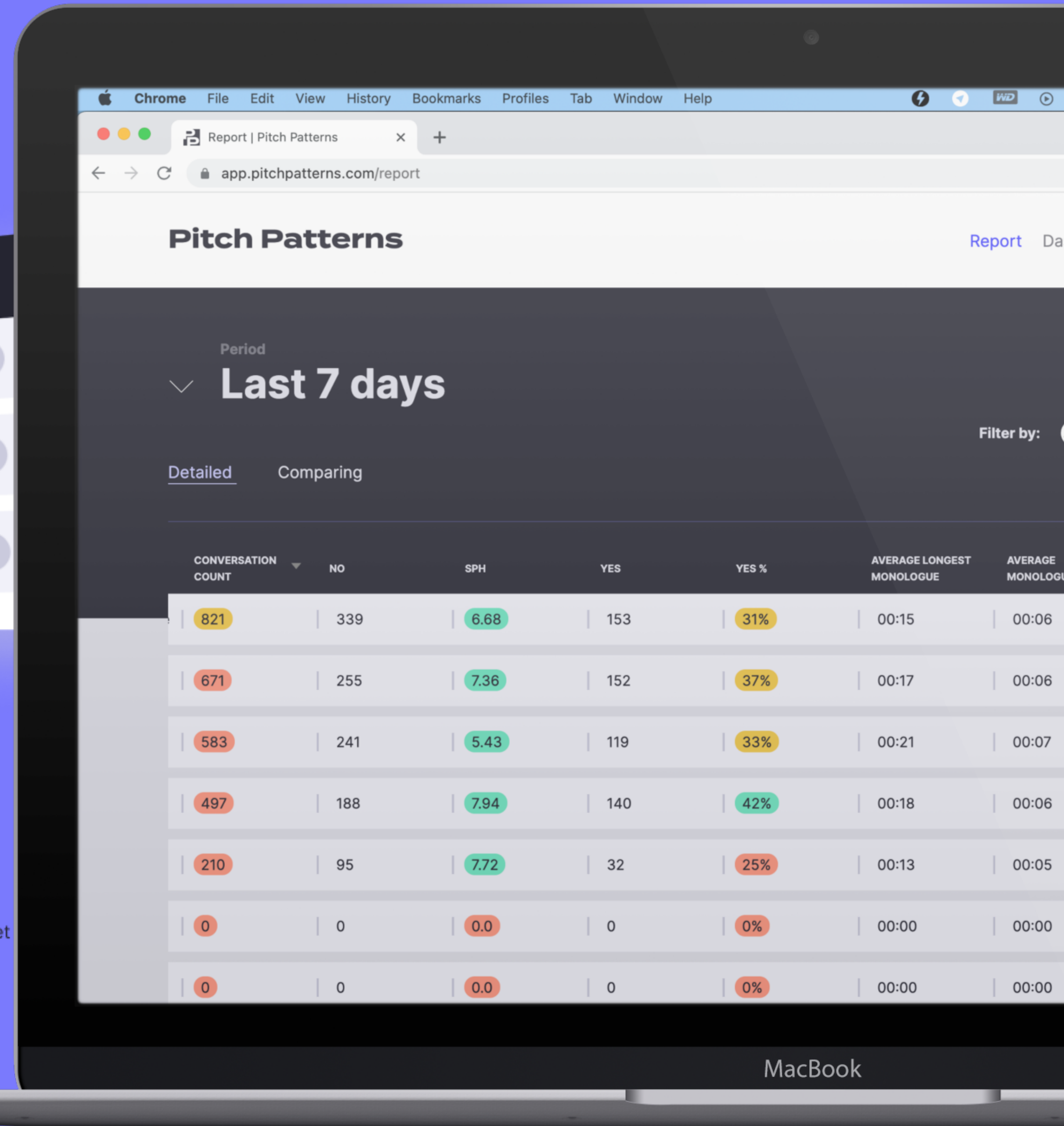
Metrics

Check different type of key conversational metrics to find out what drives sales.



Indicators

Track conversational metrics set against your desired goals.



Atpazist "hard-skills"

Markers

Positive Issues

No	Marker	Content	Emotions
1	Negative tone of voice		



Markers

See issues automatically marked.
Save time by knowing where to focus attention first.



Meta analysis

See which emotional moments happened at what exact time moments.

Analysis

2:32

Markers

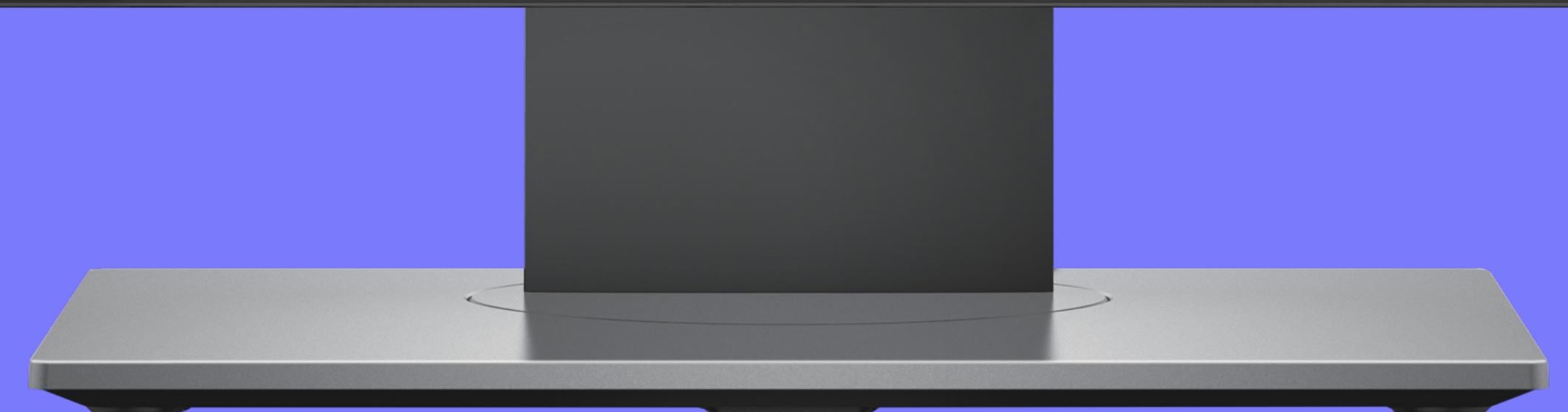
Agent

Client

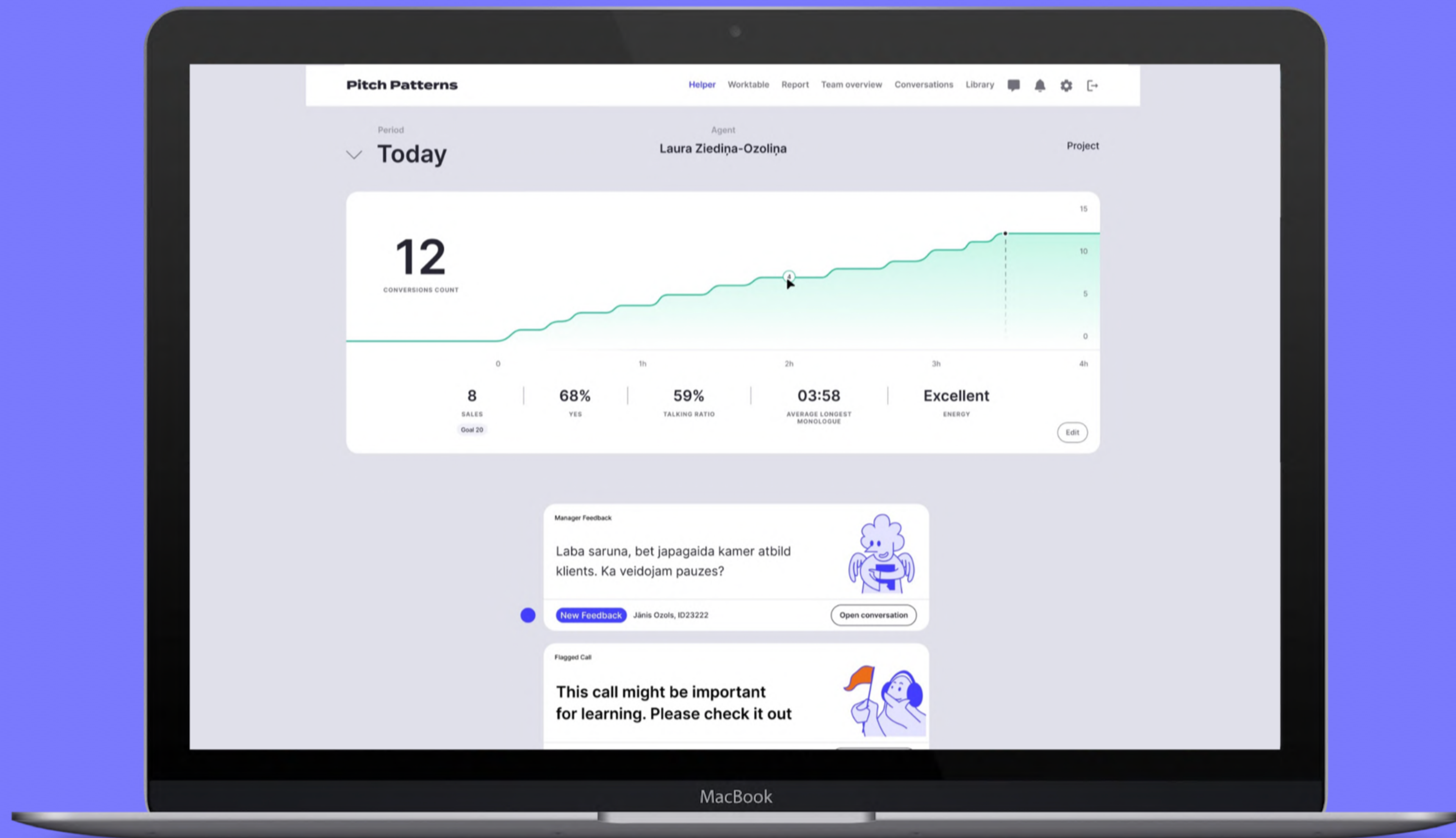
Topics

Topics

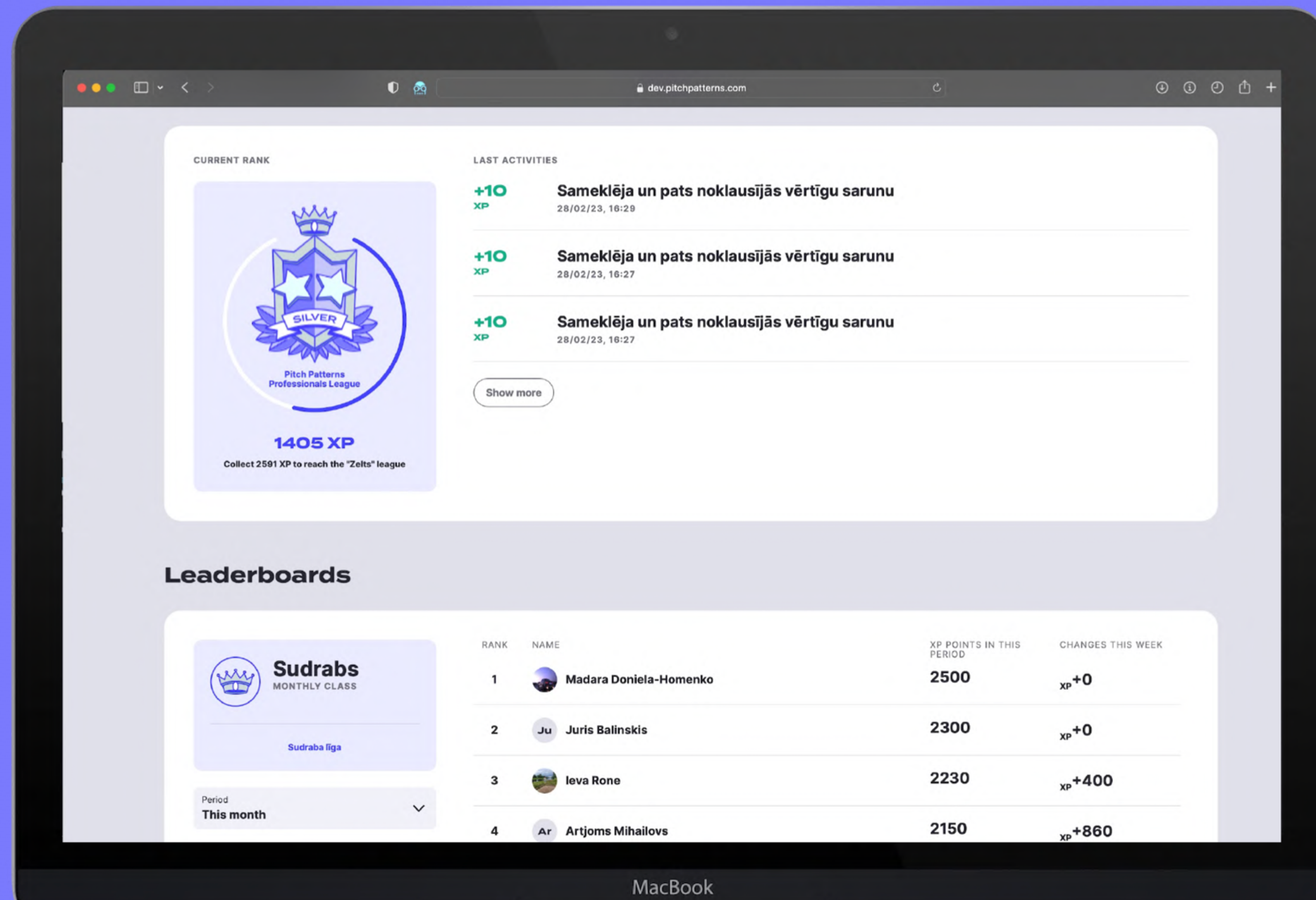
Agent	Client	Summary
41% Pricing	25% Pricing	80% Pricing
26% Features	48% Features	50% Features
16% Introduction	17% Introduction	25% Introduction



Atpazīst problēmātiskos zvanus

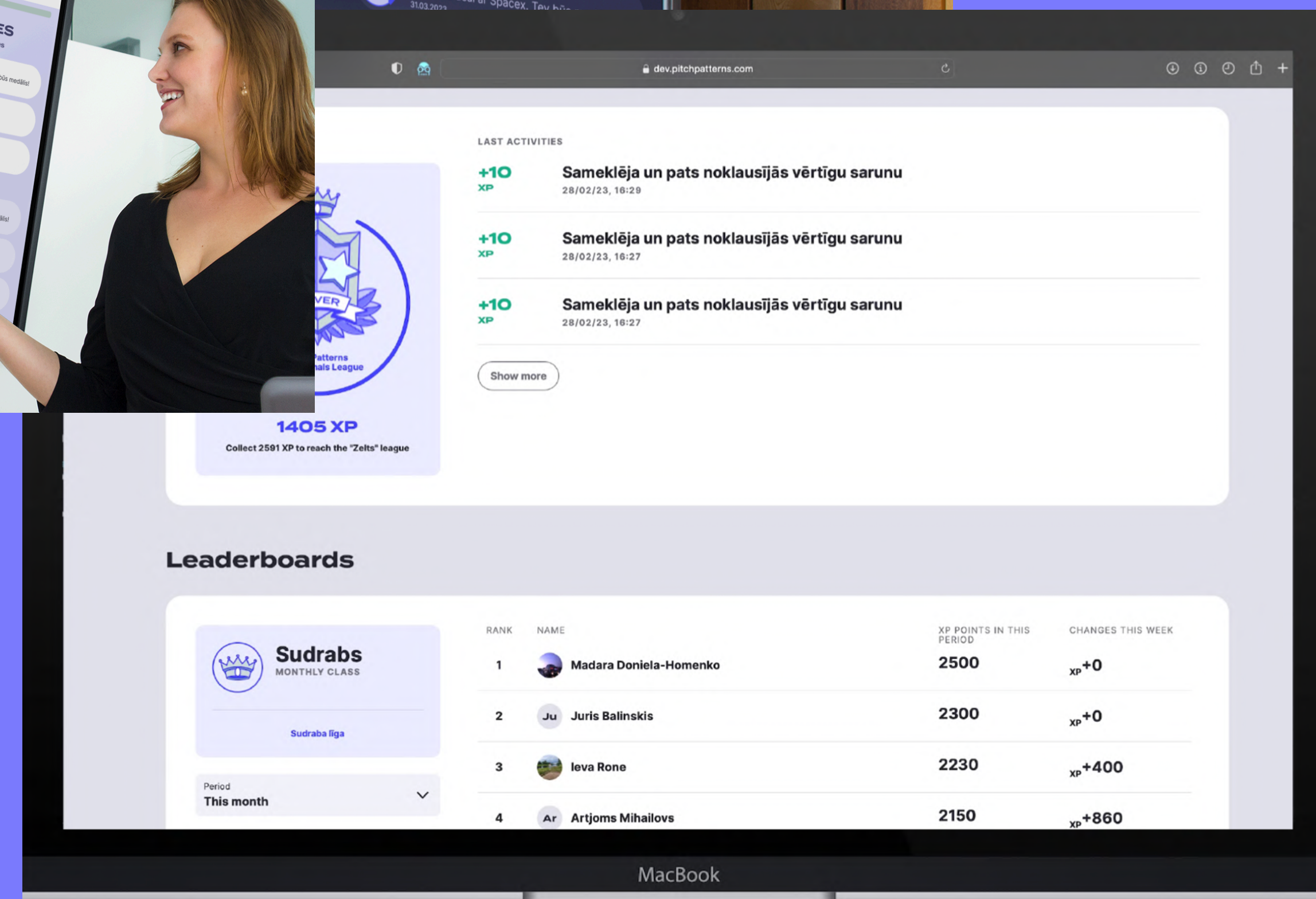


Motivācijas sistēma ar līderu tabulu



“Leaderboards” sistēmas izveide darbinieku motivācijai

Integrējama ar bonusu sistēmu



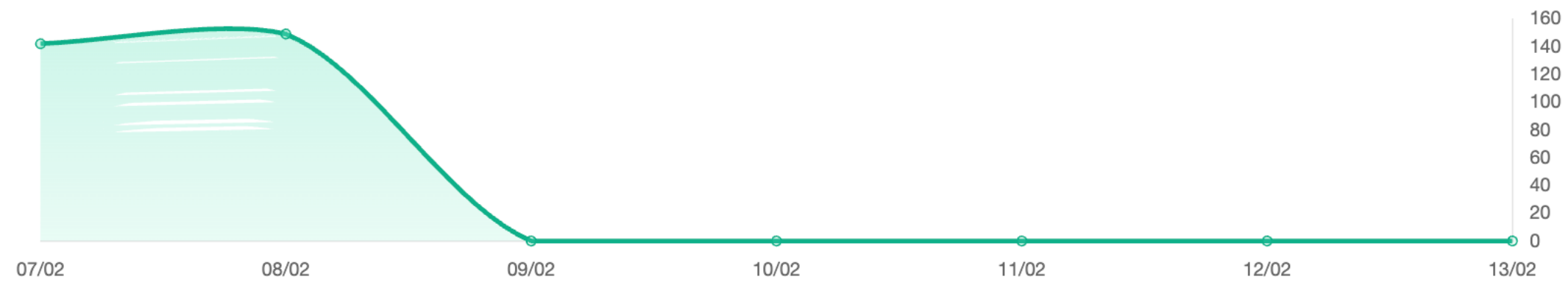
Periods
Pēdējās 7 dienās

Aģents
Karina

Projekts
Visi

291

SARUNU SKAITS



13%

ENERGISKA /
PRIECĪGA BALSS
AĢENTAM

Mērķis: 80%

0.28

PACIETĪBA

Mērķis: 1.5

291

SARUNU SKAITS

Mērķis: 1400

0

CONVERSATION
RATINGS GIVEN

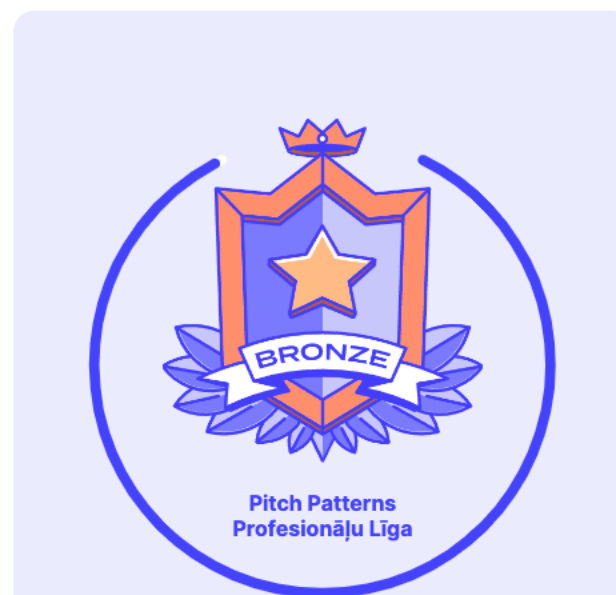
4

JĀ

Mainīt

Mani sasniegumi

PAŠREIZĒJAIS RANGS



140 XP

Savāc 141 XP, lai sasniegtu Sudrabs

PĒDĒJĀS AKTIVITĀTES

+70
XP

Uzdevums pabeigts laikā

08/02/24, 08:28

+70
XP

Uzdevums pabeigts laikā

02/02/24, 10:56

+15
XP

Sameklēta, noklausīta vērtīga saruna un pievienots komentārs

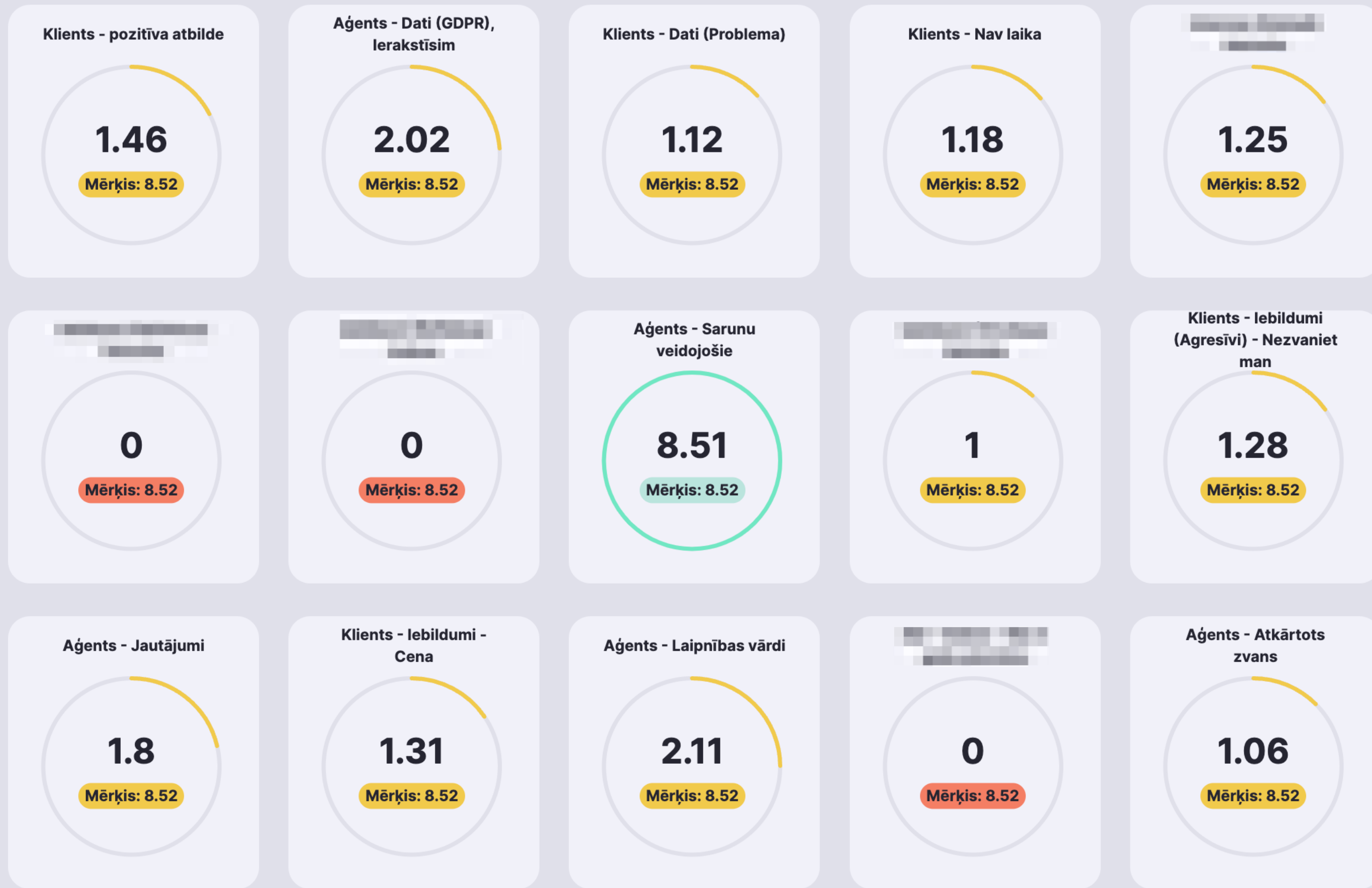
31/01/24, 17:07

Apskatīt vairāk

Redzēt Karaļu saraksta aktivitātes

Temati

Skatīt detalizētāk



Uzdevumi

Atvērt Pabeigts Visi

Izveidots Redzēt visu

Atbildīgais Es

Meklēt 🔍

Jauns uzdevums

izzināšana

🗨️ Komentāri (20)

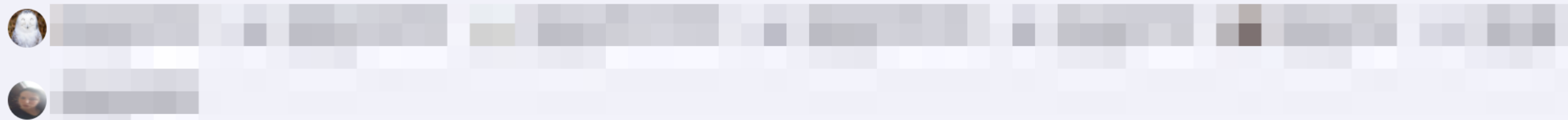
Pabeigts Izveidots | 2024-02-13 Termins | 2024-02-14



Pacietības metrika

🗨️ Komentāri (6)

Indexo Atvērt Izveidots | 2024-02-13 Termins | 2024-02-21



Ieteikumu pieprasījums nosūtīts

🗨️ Komentāri (1)

Pabeigts Izveidots | 2024-02-08 Termins | 2024-02-08



Ieteikumu pieprasījums nosūtīts

🗨️ Komentāri (0)

Atvērt Izveidots | 2024-02-08 Termins | 2024-02-08





Periods
Pēdējās 7 dienās

Total conversations: 17472

- Filtrēt pēc:
- Klients
 - Ilgums
 - Nodoms
 - Tagi
 - Komanda
 - Temati
 - Projekts

Aģents	Garums	Temats/Klients	Fokusa metrika Datums		Korelatīvā metrika Ilgums	Statuss
[blurred]	00:00:18	[blurred]	13.02.2024	↓	00:00:18	○ Apstrādā
[blurred]	00:01:10	[blurred]	13.02.2024	↓	00:01:10	○ Apstrādā
[blurred]	00:00:19	[blurred]	13.02.2024	↓	00:00:19	● Nelasīts
[blurred]	00:04:53	[blurred]	13.02.2024	↓	00:04:53	○ Apstrādā
[blurred]	00:00:22	[blurred]	13.02.2024	↓	00:00:22	● Nelasīts
[blurred]	00:00:04	[blurred]	13.02.2024	↓	00:00:04	○ Pārāk īsi
[blurred]	00:00:18	[blurred]	13.02.2024	↓	00:00:18	● Nelasīts
[blurred]	00:00:25	[blurred]	13.02.2024	↓	00:00:25	● Nelasīts
[blurred]	00:00:53	[blurred]	13.02.2024	↓	00:00:53	● Nelasīts
[blurred]	00:00:15	[blurred]	13.02.2024	↓	00:00:15	● Nelasīts
[blurred]	00:00:42	[blurred]	13.02.2024	↓	00:00:42	● Nelasīts
[blurred]	00:00:34	[blurred]	13.02.2024	↓	00:00:34	● Nelasīts
[blurred]	00:01:36	[blurred]	13.02.2024	↓	00:01:36	● Nelasīts

Novērtē sarunu!

Auči 0/10



Vel nav novērtēts

Analīze

Pievienot mācību piezīmi

15s ⏪ ⏩ 15s 1x

02:37 05:24 -02:47

Marķieri

Aģents

Klients

Temati

Nodoms

Transcript Mhm jā, paldies, ka precizējāt ē tūlīt uzkrūpošu informāciju, ko nodot attiecīgai. Nodaļai. Nedaudz uzgaidiet, lūdzu, jā.

Ziņot par kļēbi

Report bad transcript

Temati

See Transcript

Nodoms Temati

Aģents

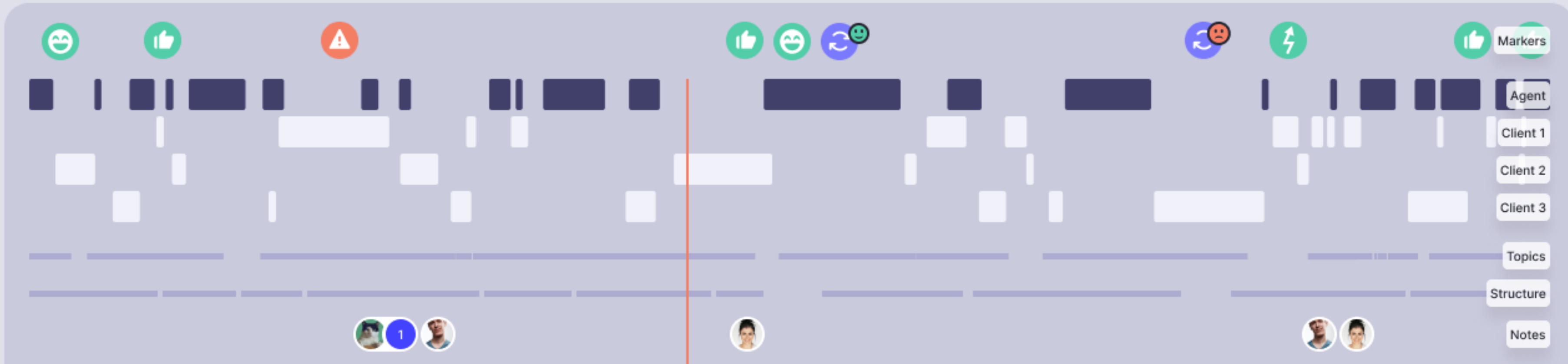
- 24** Aģents - Liekvārdība
- 15** Aģents - Sarunu veidojošie
- 2** Aģents - Jautājumi
- 1** Aģents - Laipnības vārdi

Klients

- 1** Klients - Nav laika

Kopsavilkums

- 24** Aģents - Liekvārdība
- 15** Aģents - Sarunu veidojošie
- 2** Aģents - Jautājumi
- 1** Aģents - Laipnības vārdi
- 1** Klients - Nav laika



Summary Topics Structure Emotion patterns Scorecard More stats

In brief

Ariel's company focuses on capturing clients in smaller language markets, leveraging tech like AI listening tools to improve sales team productivity and engagement. They offer an integrated CRM solution with unique positioning in the market.

Summary

- The conversation touches on the success of the Latvian basketball team and the importance of representing small countries in sports.
- Ricardas discusses his career path, starting as an event manager and

Transcript

Agent 07:02

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nullam id arcu consectetur, porttitor erat ac, euismod eros. Aliquam imperdiet in odio id tempor. Aliquam erat volutpat. Vivamus scelerisque ut arcu sit amet porta. Aenean ornare, est tristique molestie dapibus, nulla quam tempor elit, auctor euismod augue purus in metus. Quisque vehicula et metus et placerat. Cras aliquam eros sapien, sed faucibus quam tempor ac. Orci varius natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Quisque quis augue sed leo ornare ullamcorper.

Report issue [Mute] 15 [Play] 15 1x [Denoise] [Labels] [Volume: 100%]



Our clients



Klienta ieguvumi mēneša griezumā, piemērs

Pirms tam:

Zvanu centrs: 50 aģenti

Manuāla zvanu kvalitātes vērtēšanas sistēma, kā QEval: $30 \text{ EUR} * 50 = 1500 \text{ EUR}$

2 x pilna laika kvalitātes pārbaudes personāls, bruto: $4000 \text{ EUR} * 2 = 8000 \text{ EUR}$

Konversijas likme for B2C tālākpārdošanas (upsell) zvaniem: 5%

Tālākpārdošanas (upsell) darījumu lielums: $500 \text{ EUR} * 50 * 10 * 0.05 = 12500 \text{ EUR}$

Pēc:

Zvanu centrs: 50 agents

pitchpatterns.com : $60 \text{ EUR} * 50 = 3000 \text{ EUR}$

GPU servera izmaksas: 1000 EUR

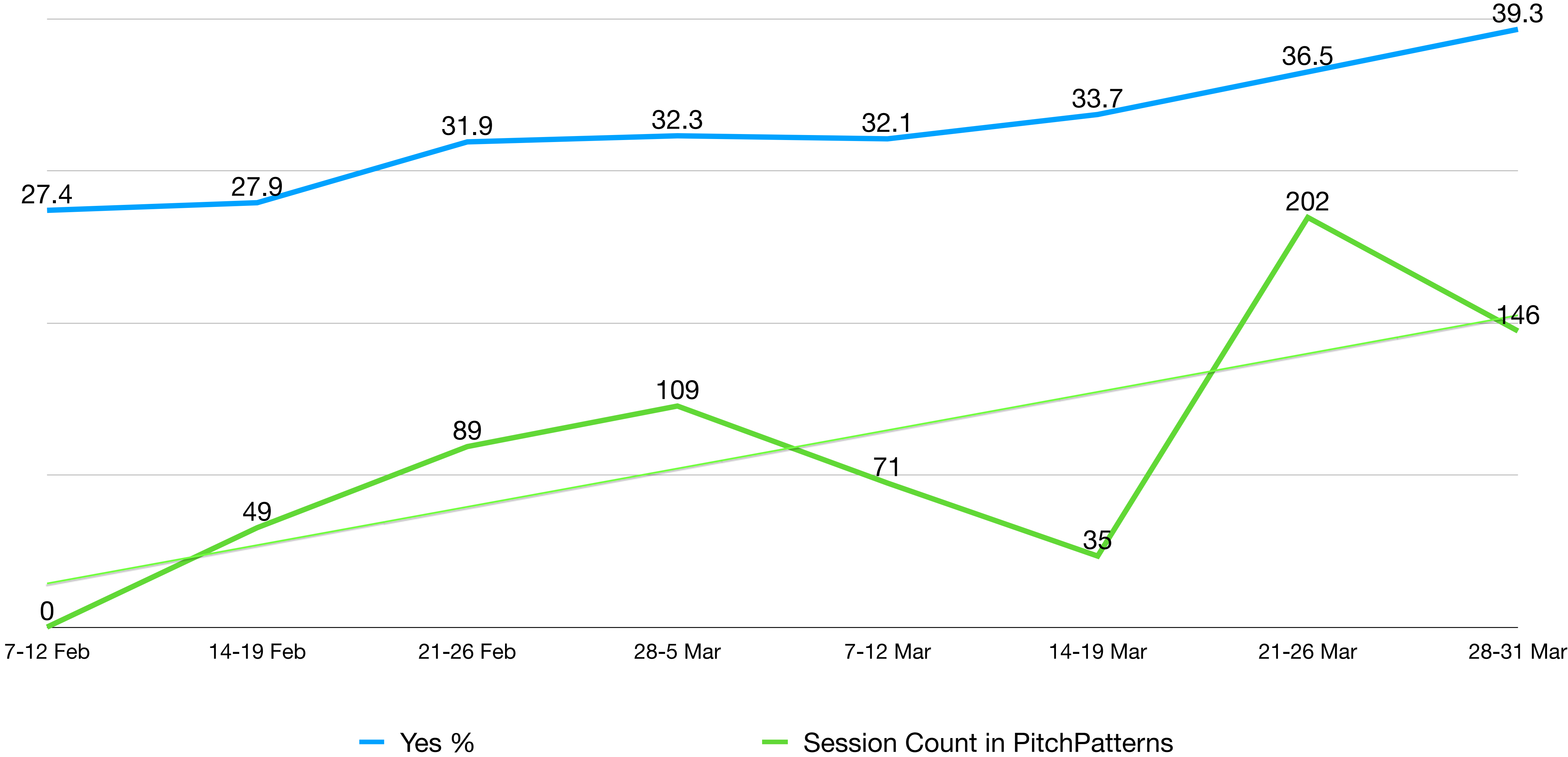
1 x pilna laika kvalitātes pārbaudes personāls, bruto: $4000 \text{ EUR} * 1 = 4000 \text{ EUR}$

Konversijas likme for B2C tālākpārdošanas (upsell) zvaniem: 15%

Tālākpārdošanas (upsell) darījumu lielums: $500 \text{ EUR} * 50 * 10 * 0.15 = 37500 \text{ EUR}$

Ieguvums: $45500 - 22000 = 23500 \text{ EUR} (200\%)$

43% improvement in closed sales



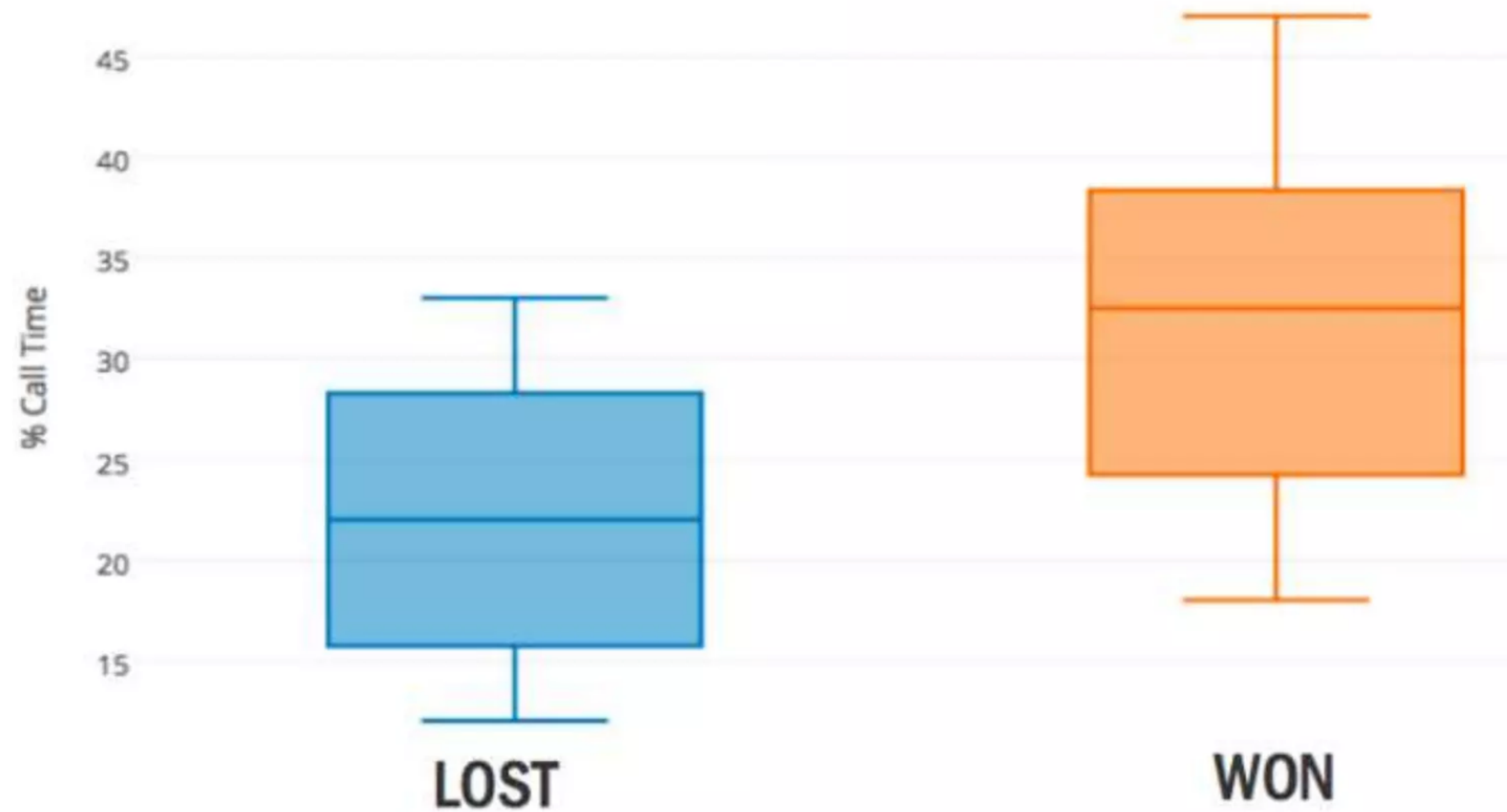
Case study #1

Parādu piedzinēja uzņēmums atklāja, ka ir iespējams palielināt “Inkasso” konversijas likmi par **17%**, izmantojot šādas stratēģijas:

1. Sāciet sarunu ar **labiem vārdiem** un **oficiālu** sveicienu - piemērs: "Urtāna kungs, kā jums iet?"
2. Nodrošiniet, lai klients pats pateiktu, kāda un kad būs "**nākamā darbība**" vai "**nākamā maksājums**".
3. **Izmantojiet empātiju balsī** - ja klients ir skumjš, tad aģentam arī jāpielāgojas.
4. Ja klients saka, ka viņam "**nav laika**" par 24% lielāka iespēja samaksāt parādu, tiem, kam ir laiks runāt, parādu maksās mazāk.

Case study #1

Win/Loss by Prospect Talk %



*“Increasing the prospect’s talk time from **22%** to **33%** significantly boosts opportunity win rates”*

Case study #1

Ask the right *amount* of questions



Case study #2

Klientu apkalpošanas uzņēmums (Locksmith) atklāja, ka ir iespējams palielināt zvanu konversijas likmi par **5%**, izmantojot šādas stratēģijas:

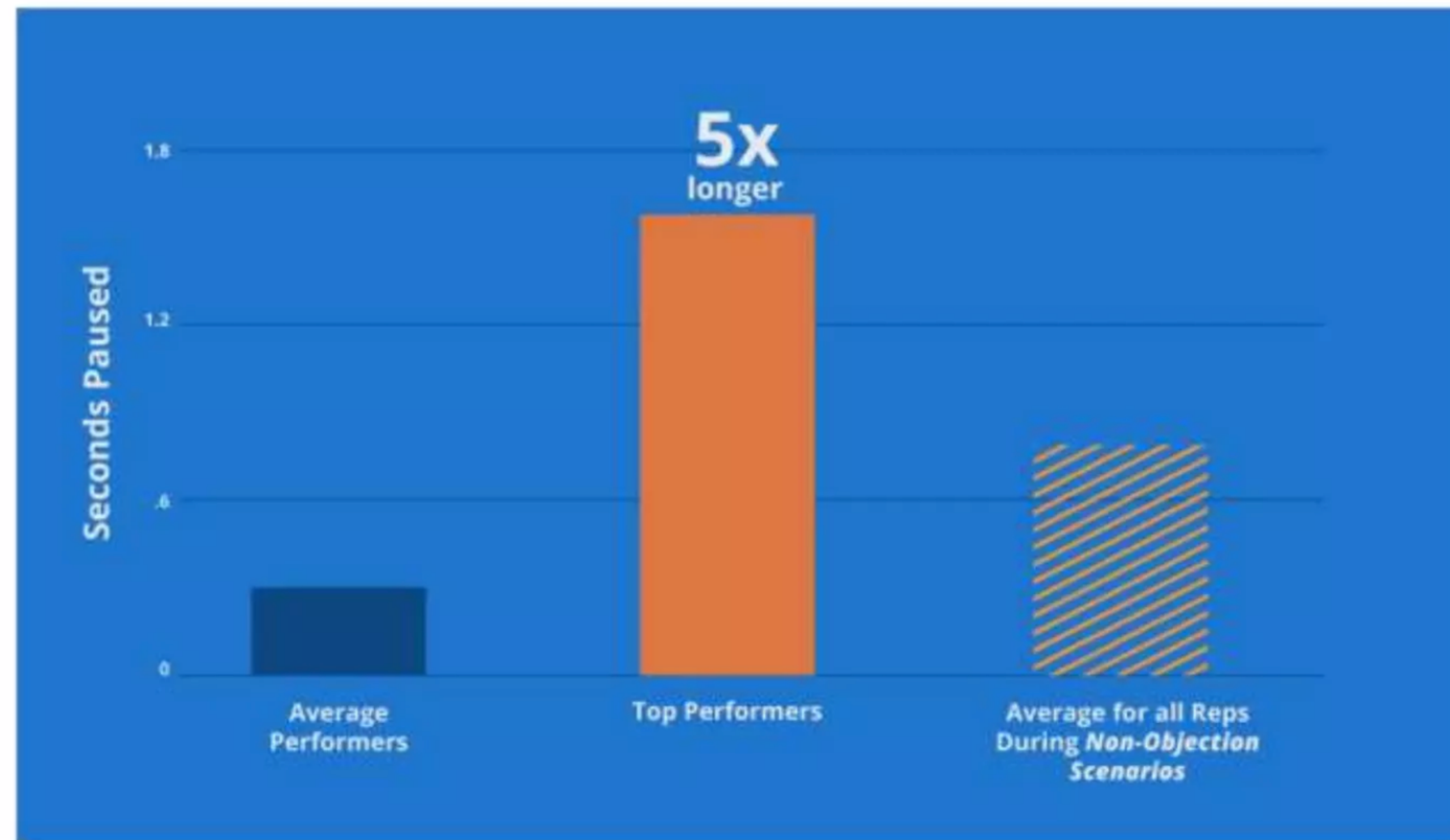
1. Visticamāk, ka darījums tiks slēgts, ja aģents sniedz **"izglītojošus padomus"** vai **"konsultācijas"** par materiāliem, metodēm utt., nevis uzreiz norāda cenu.
2. Lielāka iespēja slēgt darījumu, ja paildzina sarunu un **aizkavē cenu noteikšanas tēmu.**
3. Ja klients iebilst pret cenu, jautājiet kāds ir **klienta budžets** un, ja iespējams, piedāvājiat atlaidi.
4. Atcelšanas gadījumā jautājiet iemeslu - **3%** gadījumu izmantojot jautājumus, var palīdzēt atgūtu darījumu
5. Lietojot **empātiju balsī**, ir lielāka iespēja noslēgt darījumu - ja klients ir skumjš, tad aģentam arī jāpielāgojas.
6. Lietojot **mierinājuma vārdus**, ir lielāka iespēja noslēgt darījumu.

Case study #2



Case study #2

Successful reps “pause” 5x longer after objections



Esošās integrācijas ar video and telefonijas pakalpojumiem



+ 10 citas integrācijas...

Esošās integrācijas ar CRM sistēmām



pipedrive™

HubSpot

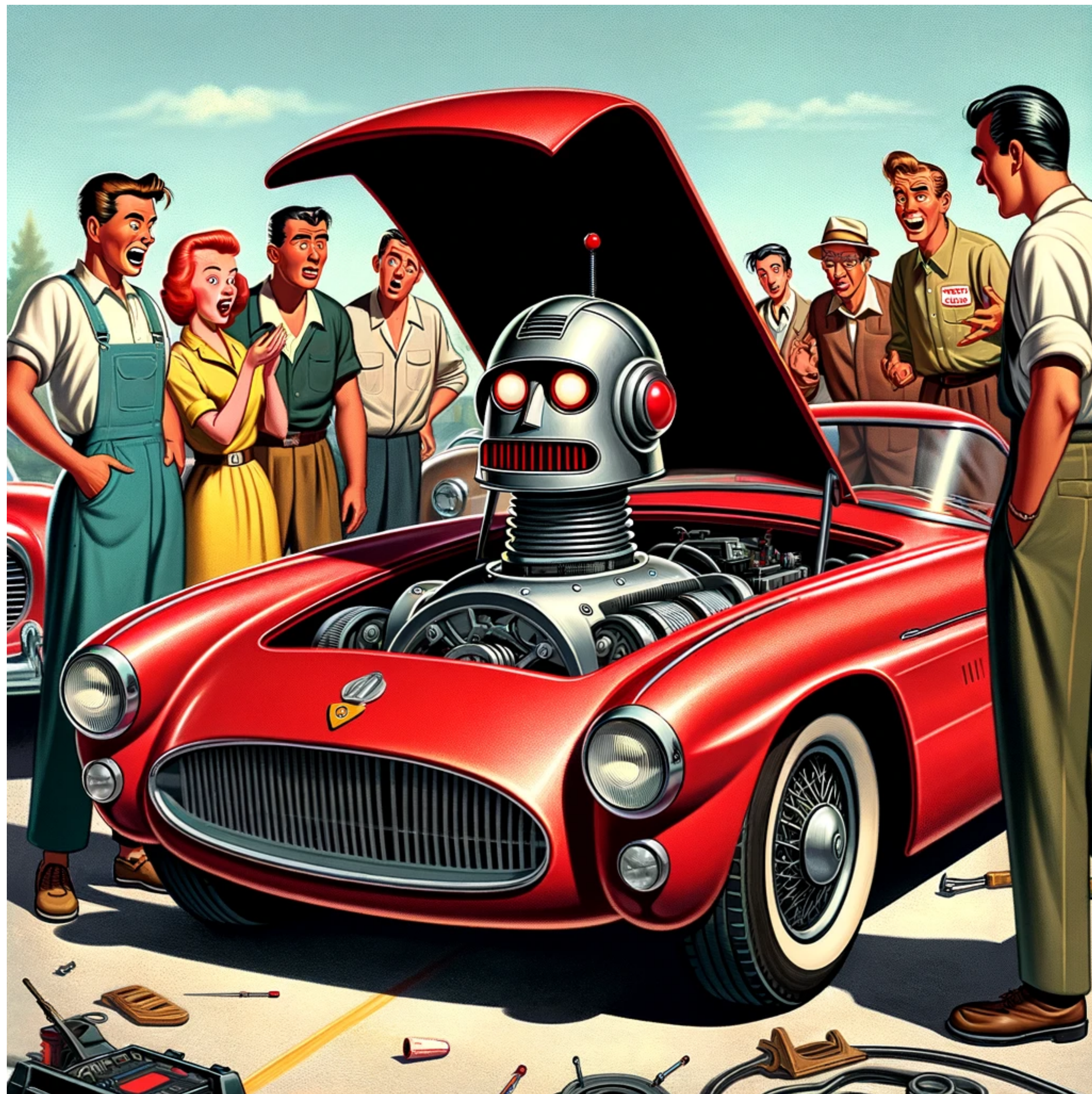
monday.com

+ 10 citas integrācijas...

Tehnoloģija

6 gadi un 1.5mil EUR

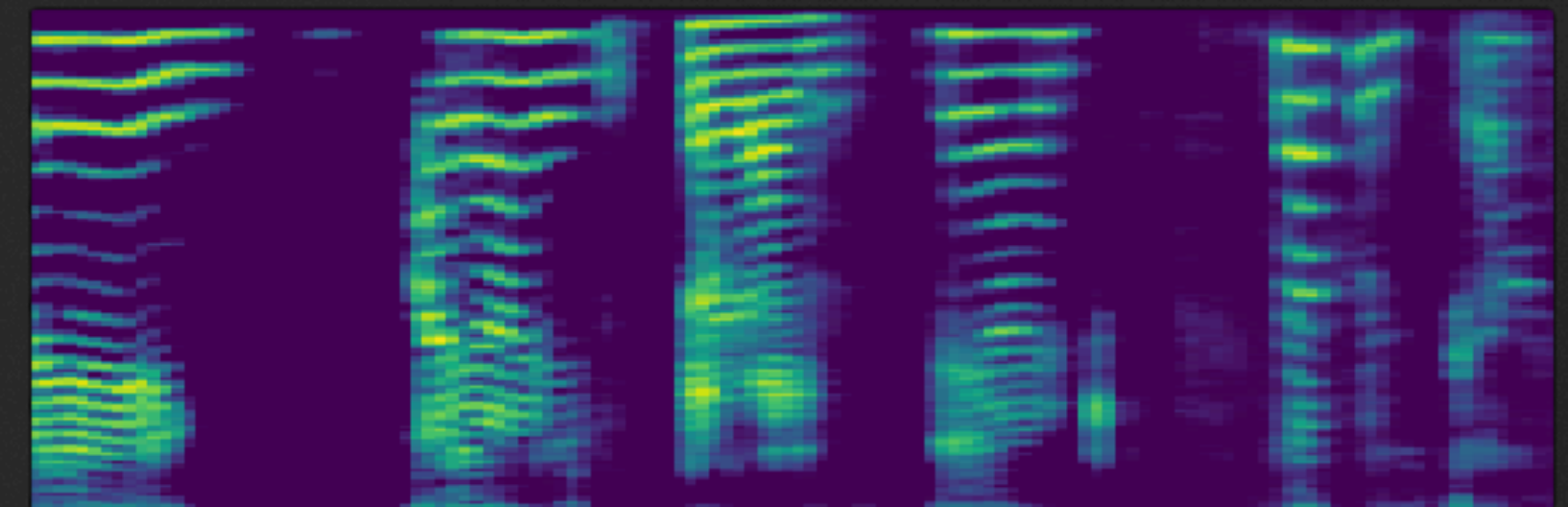
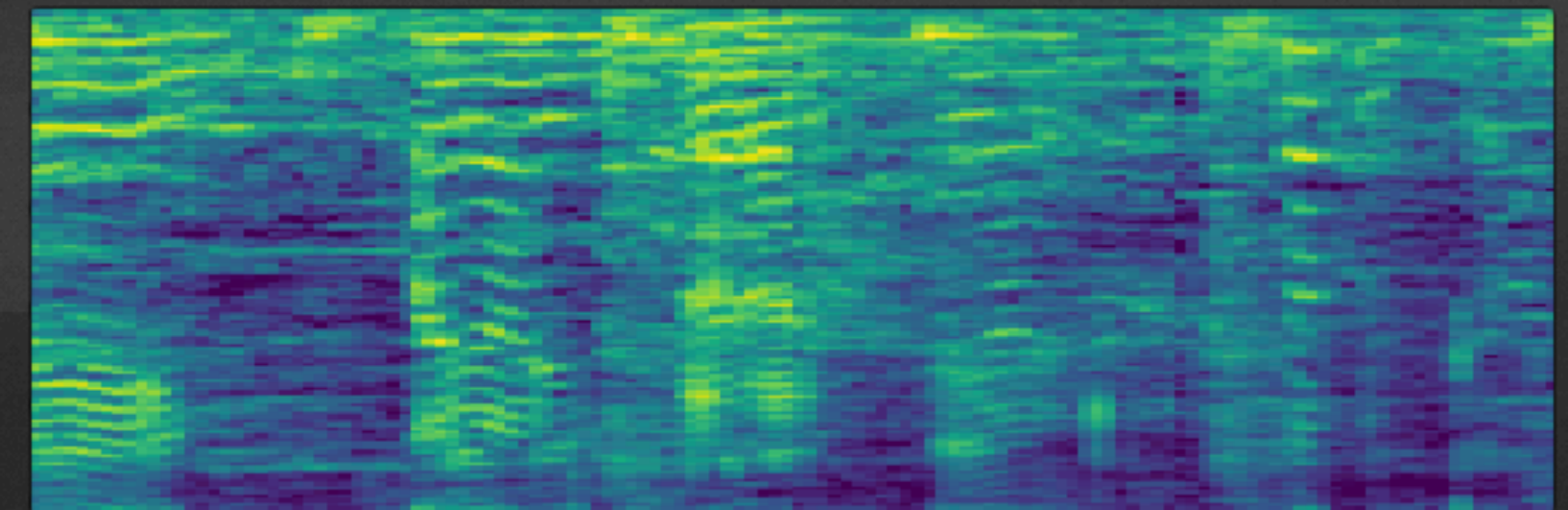
Dr. Evalds Urtans



Priekšapstrāde

Speech enhancement

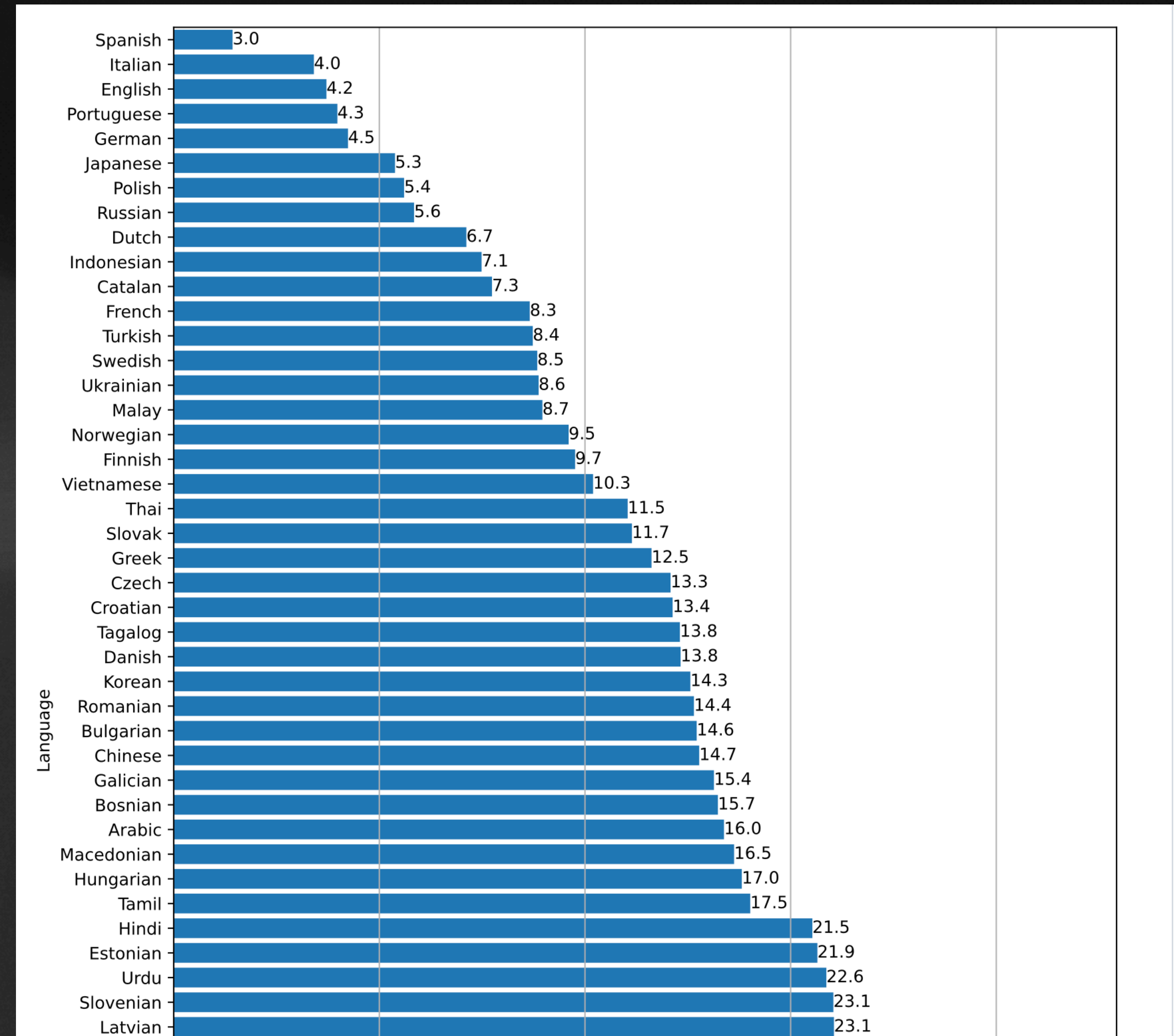
- Noise removal, accent removal
 - [asya.ai](#) PESQ: 2.595 (400k+ EUR)
 - [krisp.ai](#) PESQ: 2.266 (17m EUR)



Hard skills

Transcripts

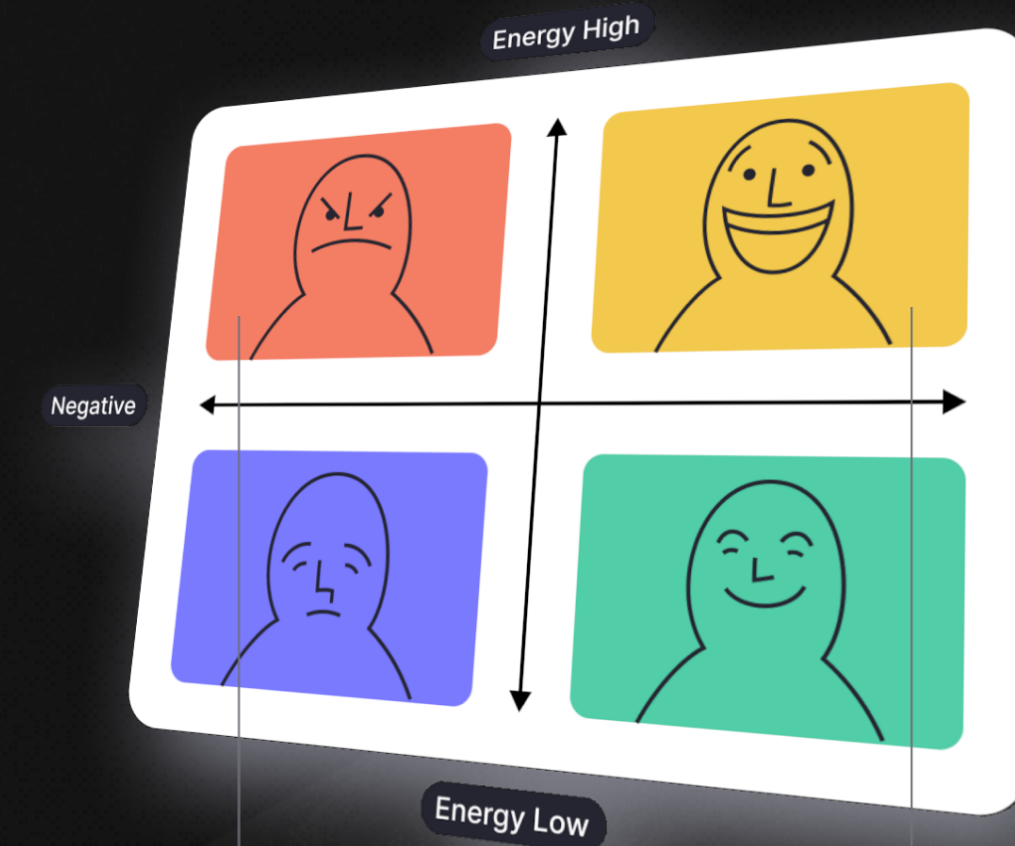
- **Whisper** STT / ASR
 - **Our Latvian STT: CER: 12%**
- Skaņu klasifikācija
- Neizmanto Kaldi



Soft skills

Emotion classification

- Balss tonis (Dusmas, Bēdas, Prieks) - 90.6%
- Neverbālās emocijas - 83%
- Teksta noskaņojums - 87%
- Runātāju pārtraukšana
- Klausīšanās attiecība
- Mikro-pauzes, aktīvā klausīšanās



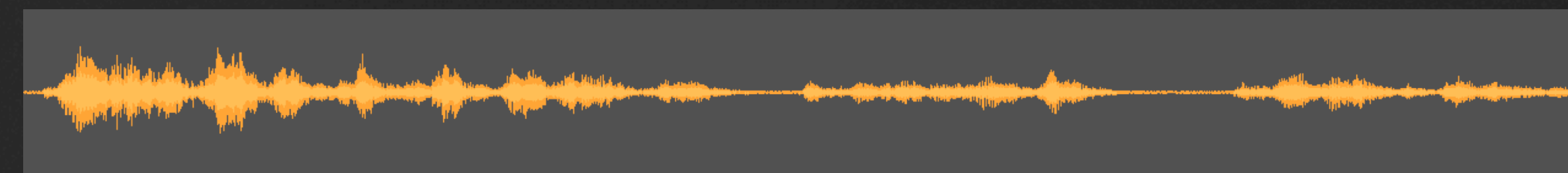
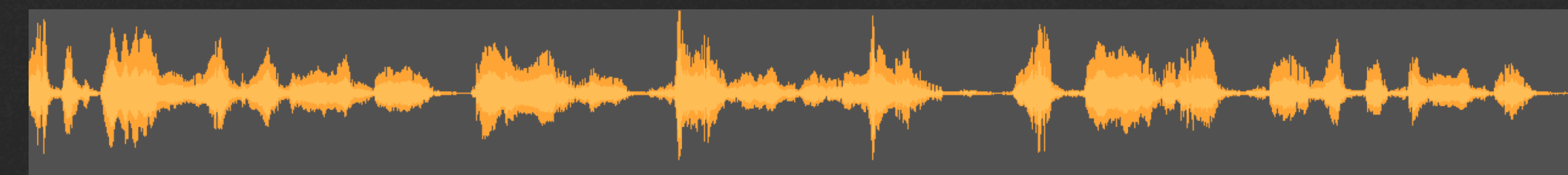
**Creates
Tension**

Negative emotions like dominance
can create lack of trust.



**Increases
Connection**

Upbeat emotions and humor
promotes trust and decision making.



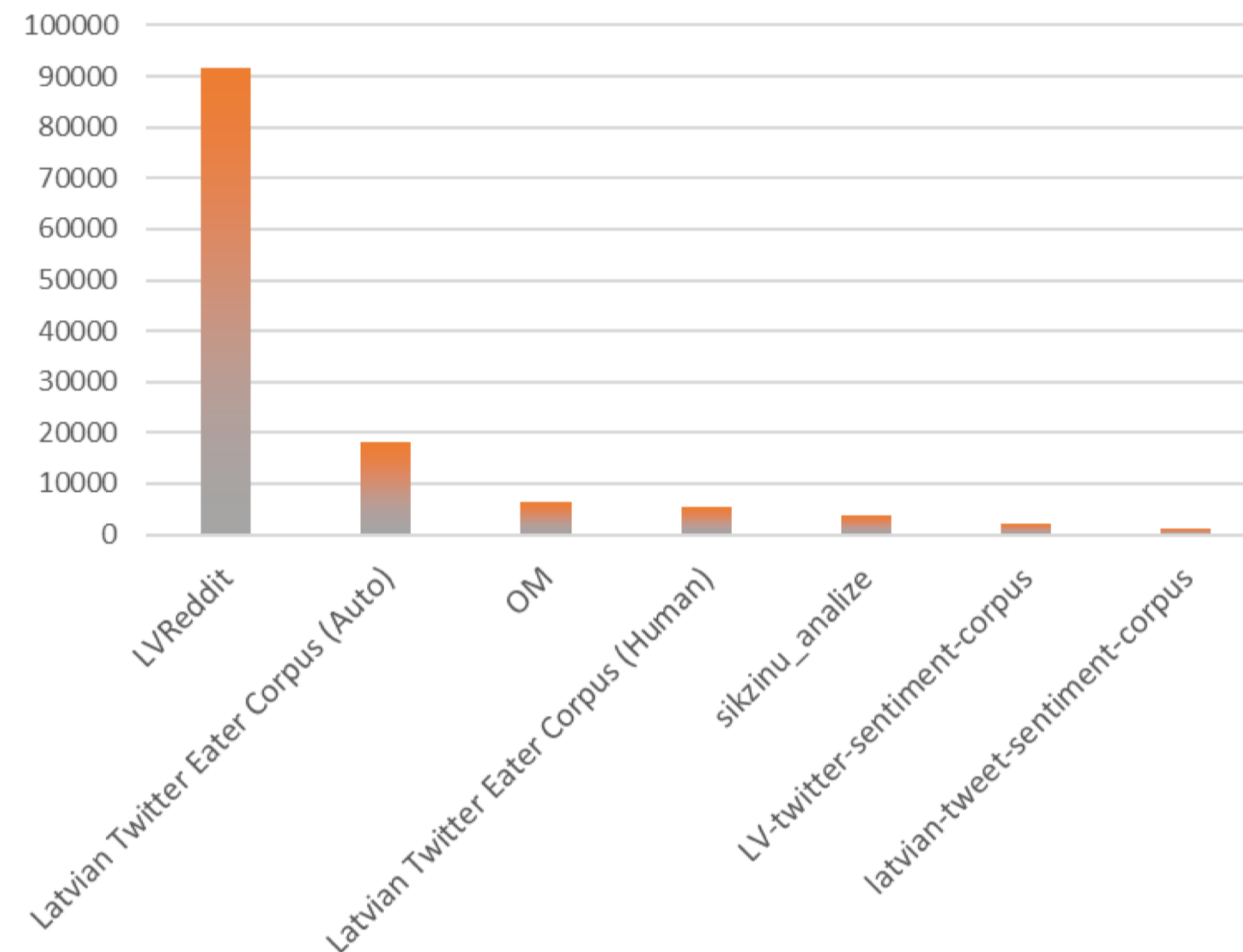
Teksta noskaņojums

"Using Large Language Models to Improve Sentiment Analysis in Latvian language", Pauls Purvins, Evalds Urtans, Vairis Caune, ICIC 2023

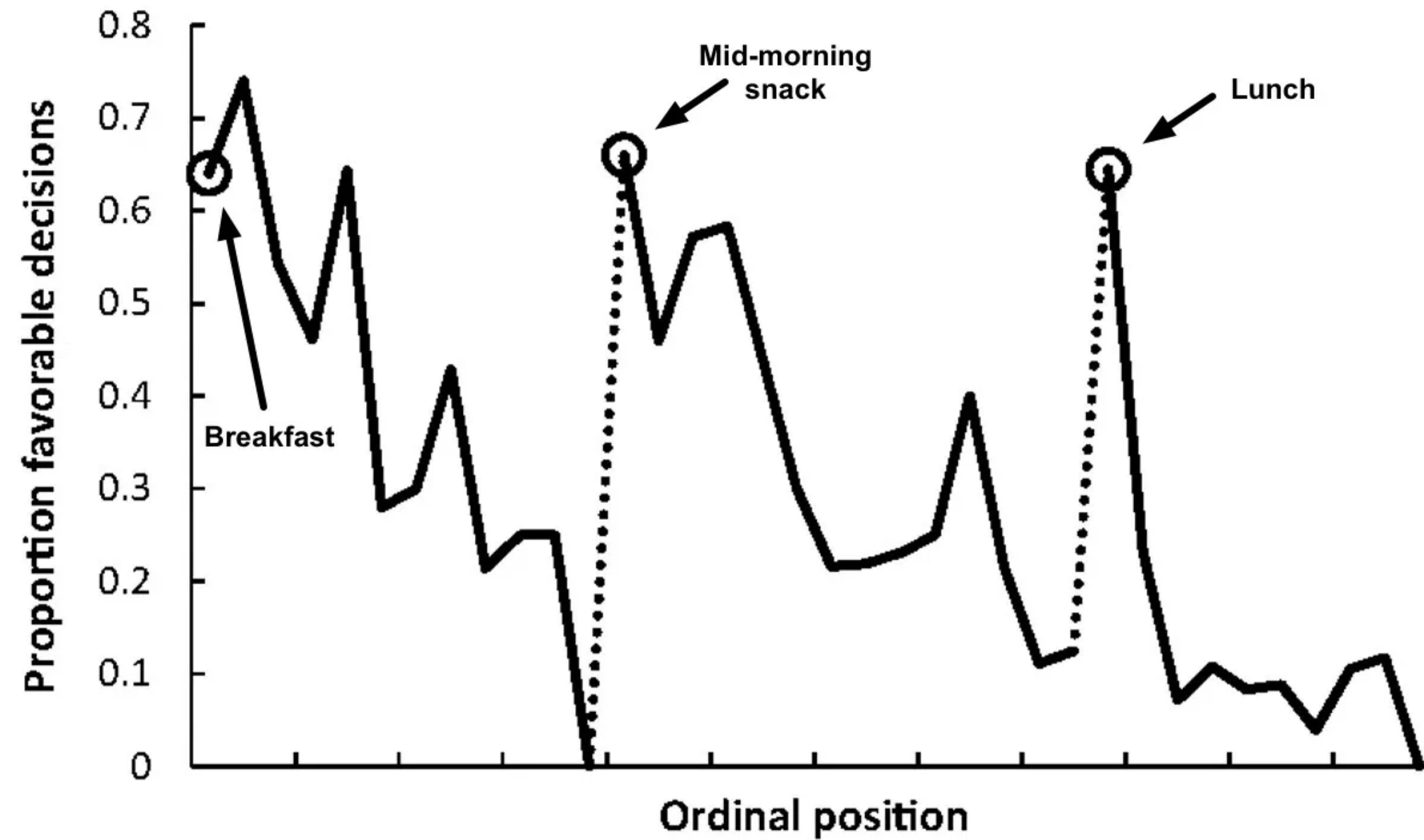
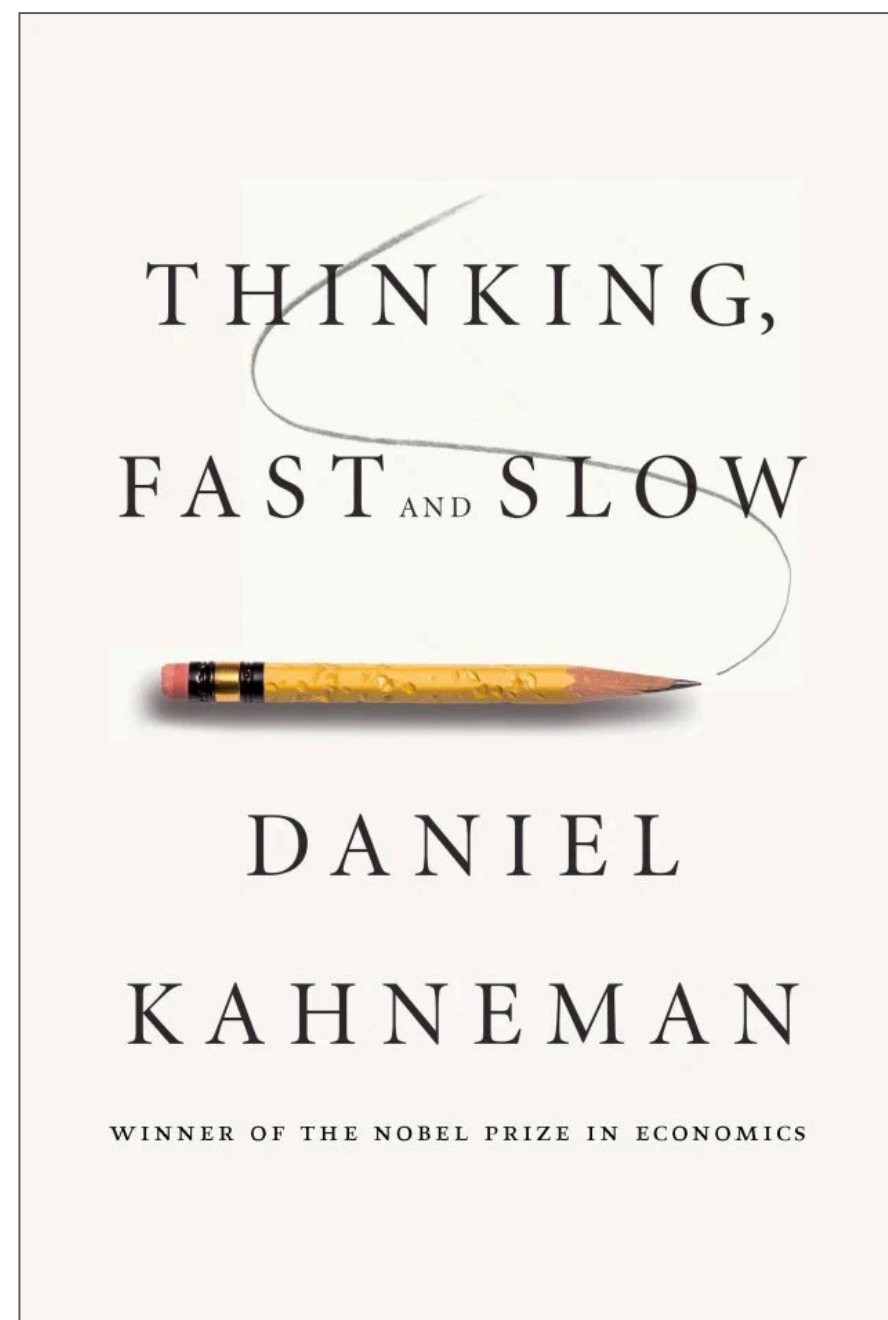
Table 2: Top 5 prompts of 24 prompts tested and accuracies

Prompt	Accuracy
Based on the tone of the text, what is your overall impression? Choose one of the following: Positive, Negative, or Neutral.	82.0%
What is the general sentiment of this sentence? Choose one of the following: Positive, Negative, or Neutral.	79.0%
Balstoties uz teksta toni, kāda ir kopējā noskaņa - pozitīva, neitrāla vai negatīva?	78.2%
Based on the tone of the text, would you categorize the overall sentiment as positive, neutral, or negative?	78.0%
Does the author's language in this sentence indicate a positive, neutral, or negative sentiment?	77.4%

	Positive	Neutral	Negative
Positive	127	37	3
Neutral	13	141	13
Negative	2	30	135



Emocijas un lēmumi



Pitch Patterns

POSITIVE CALLS



pitchpatterns.com