

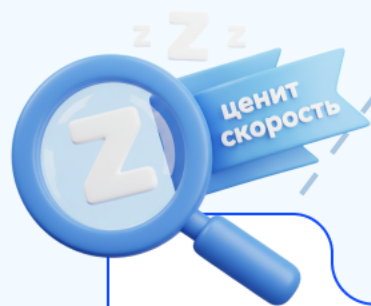
EZYReview

Онлайн-мониторинг клиентских настроений по продуктам
отзывы 24/7 → инсайты и алерты → мгновенная реакция



 ГАЗПРОМБАНК
x
Neural Club

Проблемы традиционного анализа ОТЗЫВОВ



Нерегулярный анализ

- 7% компаний не анализируют отзывы вообще
- 50% анализируют нерегулярно

Временные затраты

- Анализ вручную ~ от недели до месяца
- ~15 часов/неделю на рутину



Ограниченный охват

Отсутствие единого обзора → упускаются тренды и **скрытые проблемы**

Большинство компаний анализируют только критические или повторяющиеся отзывы

Медленная реакция на жалобы

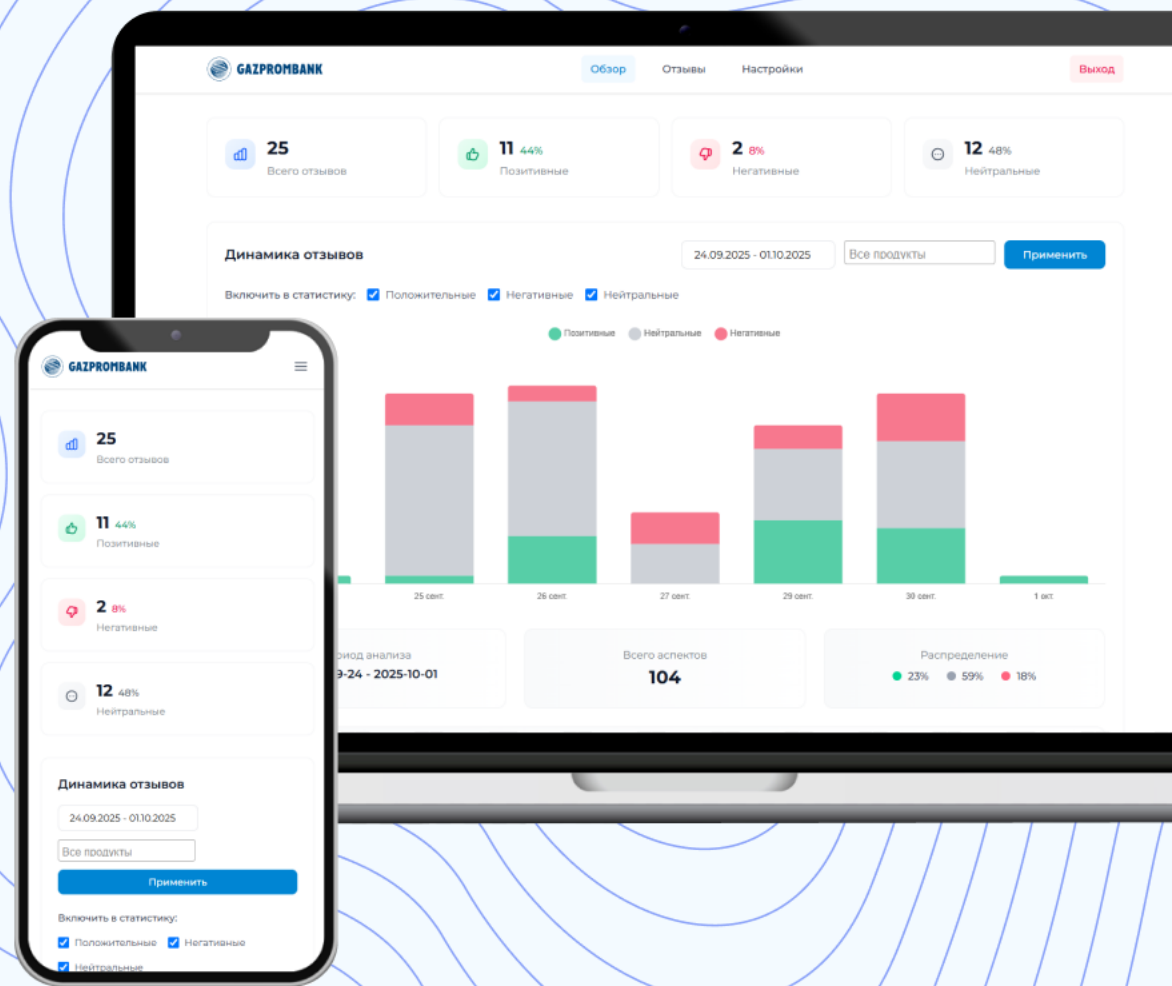
- 41% клиентов ценят быструю реакцию
- 78% готовы уйти к конкурентам при низком уровне обслуживания



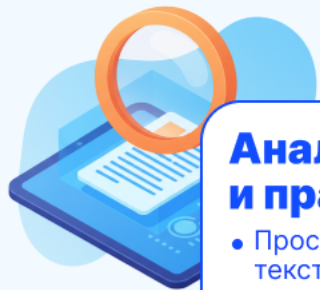
Решение

EZYReview

- Автоклассификация: темы, тональность, аспекты
- Инсайты: что нравится/не нравится
- Дашборд: динамика, статистика, фильтры
- Алерты в Telegram 24/7

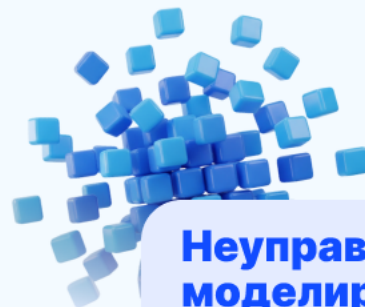


Подходы, которые мы пробовали



Анализ по ключевым словам и правилам

- Простая ручная фильтрация и поиск шаблонов в тексте



Неуправляемое тематическое моделирование

- выделение скрытых тем без разметки, но с низкой интерпретируемостью.

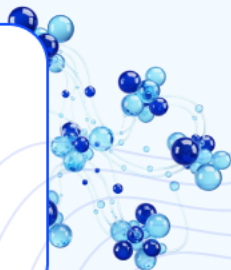
Выделение фрагментов текста

- идентификация ключевых частей отзывов, чтобы точно определять, что нравится или раздражает клиентов



Кластеризация и полусупервизированный подход

- сочетание автоматического выявления групп и корректировки на основе экспертной разметки.

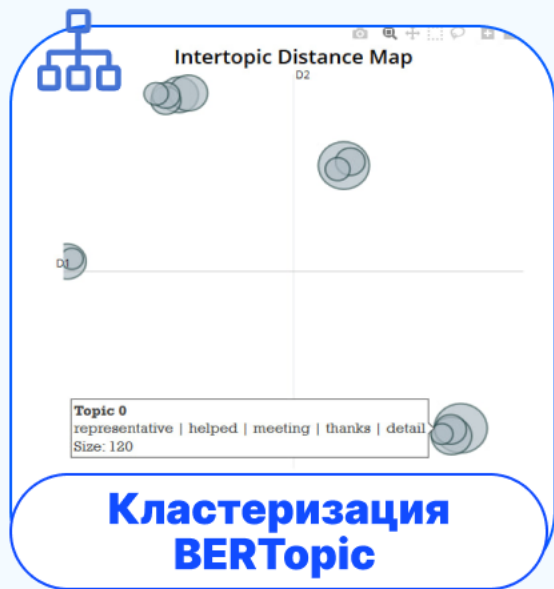


Супервизированная классификация

- обучение модели на размеченных данных для предсказания тональности и тем.



Итоговый подход



Анализ по ключевым словам и правилам

- Разбивка отзывов на предложения Поиск ключевых слов и выражений для уточнения тем



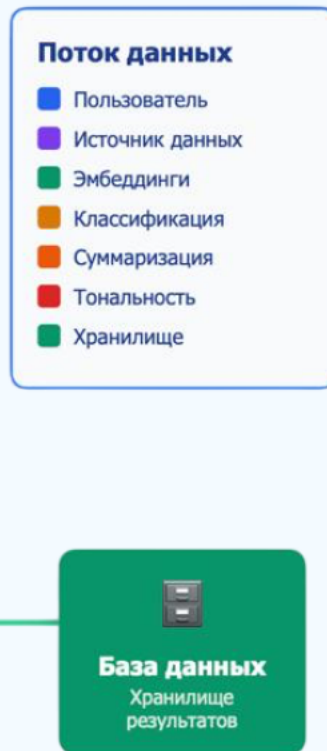
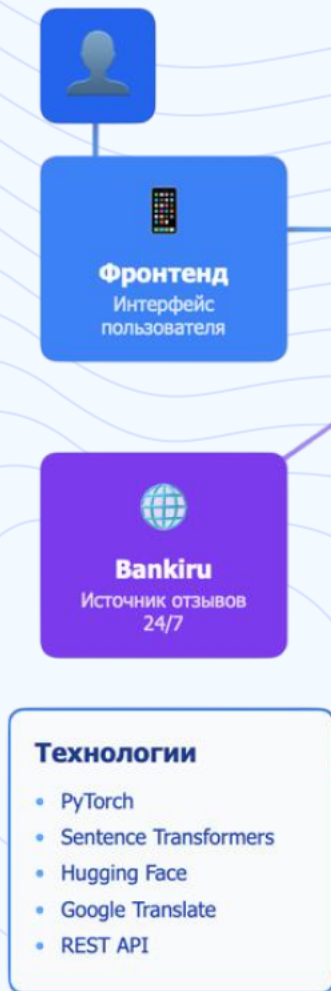
0.097 LOSS
0.92 F1-micro

Супервизированная классификация

- обучение модели на размеченных данных для предсказания тональности и тем.



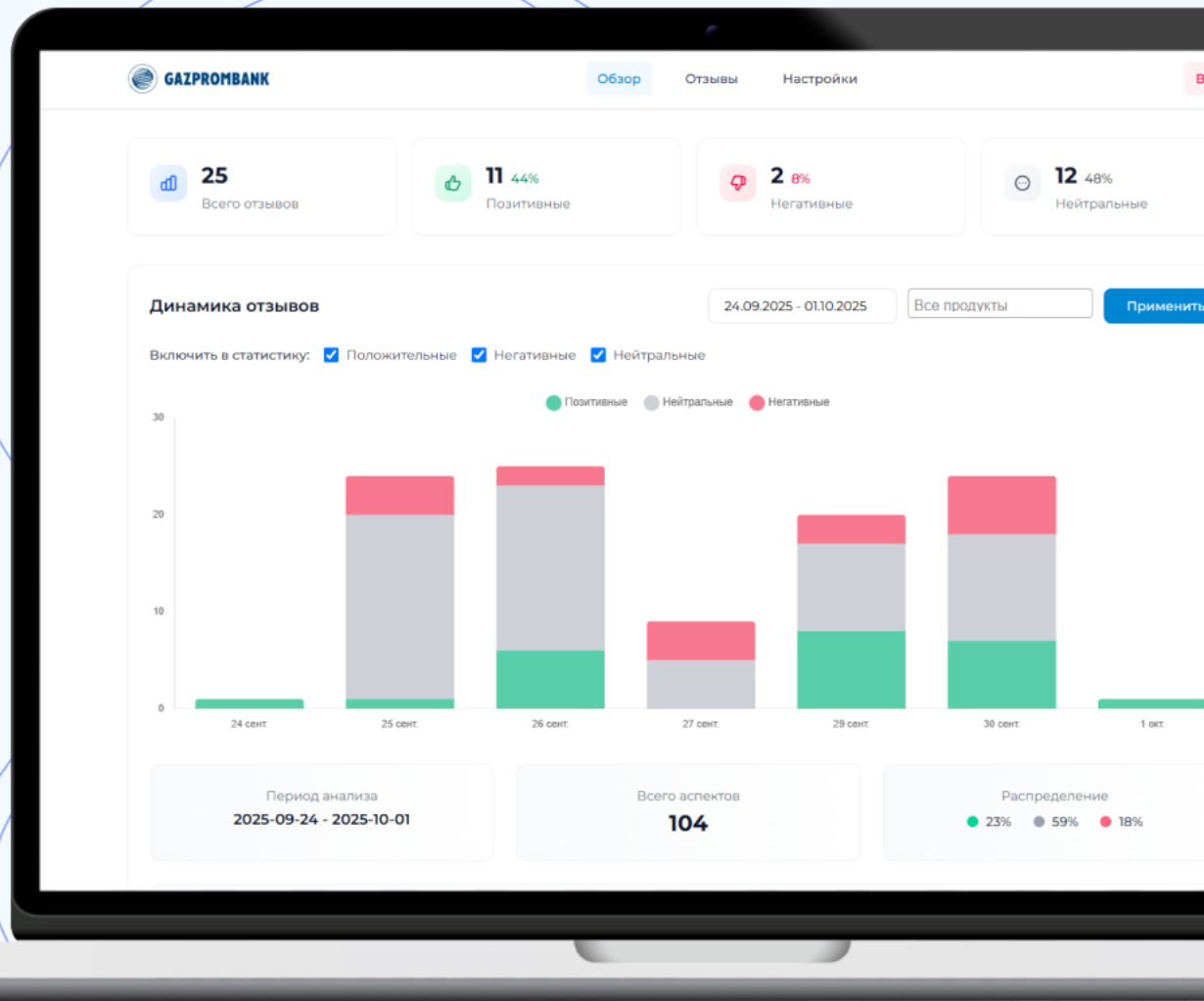
Архитектура



Решение

Дашборд

- Список продуктов/услуг и их тональности (позитив/нейтрал/негатив)
- Динамика тональностей и количества отзывов во времени
- Возможность фильтров по продуктам, каналам и периодам
- Интерактивные графики и таблицы
- Онлайн отзывы 24/7



Решение

Киллерфичи

Суммаризация аспектов отзывов

Что даёт:

- Быстрое понимание, что именно понравилось / не понравилось клиенту
- Упрощает аналитику больших массивов отзывов
- Даёт банку точечные инсайты для улучшения сервиса

Отрицательные аспекты:

Блокировка операций

Блокировка операций мошенничество

отвратительное обслуживание

Положительные аспекты:

Подробная консультация бонусов

Кэшбэк программа

Решение

Киллерфичи

Онлайн-парсинг и нотификации в Telegram

Что даёт:

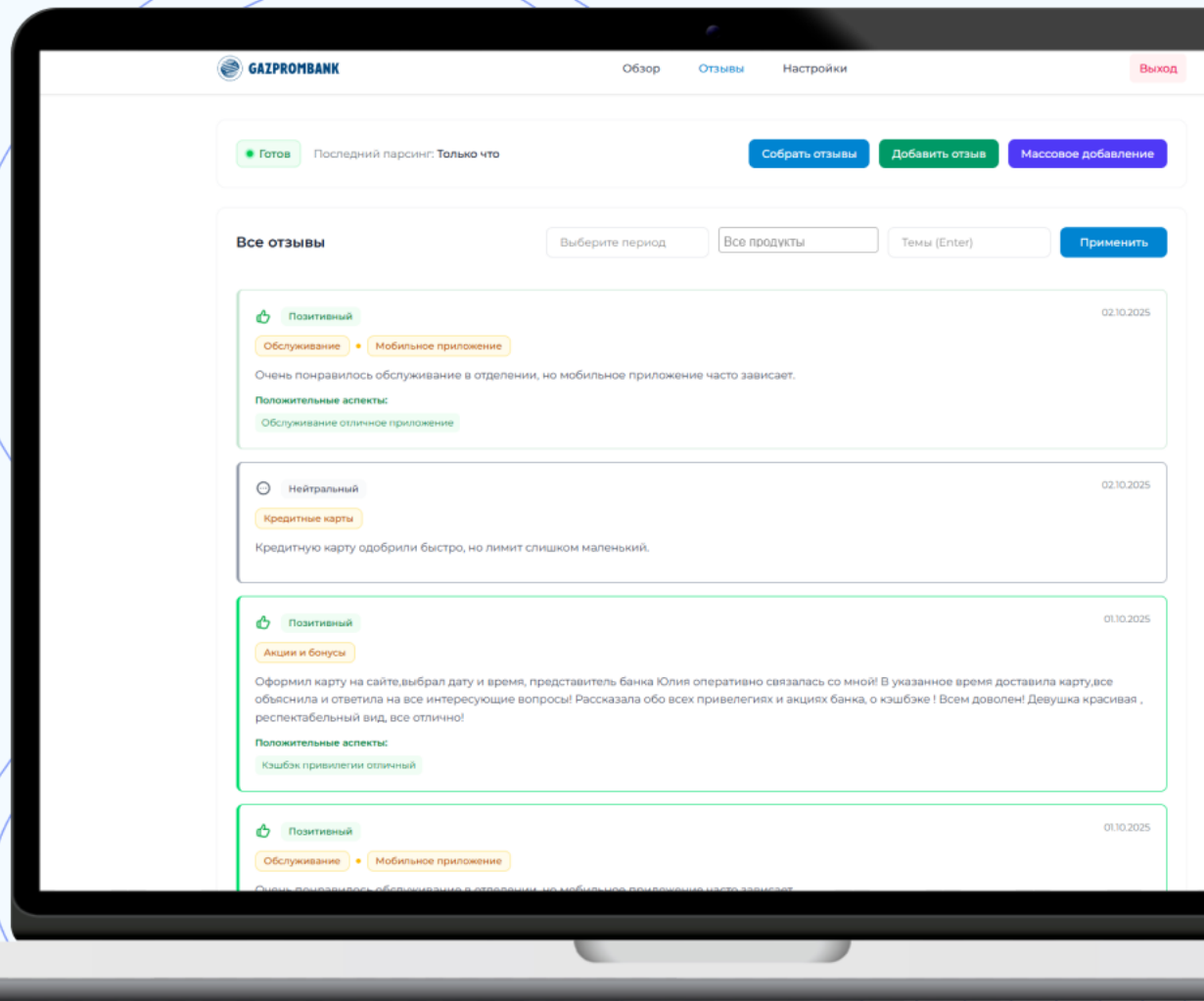
- Если доля негатива превышает 30%, система автоматически пингует Telegram-бота
- Это позволяет банку моментально реагировать на всплески недовольства клиентов
- Превращает аналитику в оперативный инструмент мониторинга репутации



Решение

EZYReview

- Время анализа отзывов снижено на 95%
- Скорость реакции на негатив ускорена в 10 раз
- Выявление скрытых проблем и трендов по всем продуктам
- Рост NPS/CSI за счёт быстрой реакции на болевые точки клиентов



Roadmap

Подключение новых источников: соцсети, чаты, email, CRM

1

Сравнение продуктов между собой (бенчмаркинг)

2

Прогнозирование настроений во времени

3

Прогнозирование оттока клиентов на основе тональности отзывов

4

5

Возможность выгружать отчеты PDF/Excel автоматически.

Интеграция с внутренними системами (CRM, BI, Jira)

6



5

Команда



Грошин Данила

FULL STACK DEVELOPER

© “21 летний дед занимающийся совершенно другой областью программирования миллион триллионов лет”



Погожих Кирилл

ML AND PYTHON DEVELOPER

© “Широкую на широкую матрица. Млщик спрашивает млщика, млщик какова твоя профессия млщик. А твоя???”



Бутусов Андрей

ML AND PYTHON DEVELOPER

© “Я в своем познании настолько преисполнился, что я как будто бы уже ML разработчик.”