DialogSimulator.Ru
Rapport Top

«РАППОРТ ТОП» -

РЕЧЕВОЙ ДИАЛОГОВЫЙ ТРЕНАЖЕР ЭМПАТИИ И ДРУЖЕЛЮБИЯ

ООО «РАППОРТ ТОП»

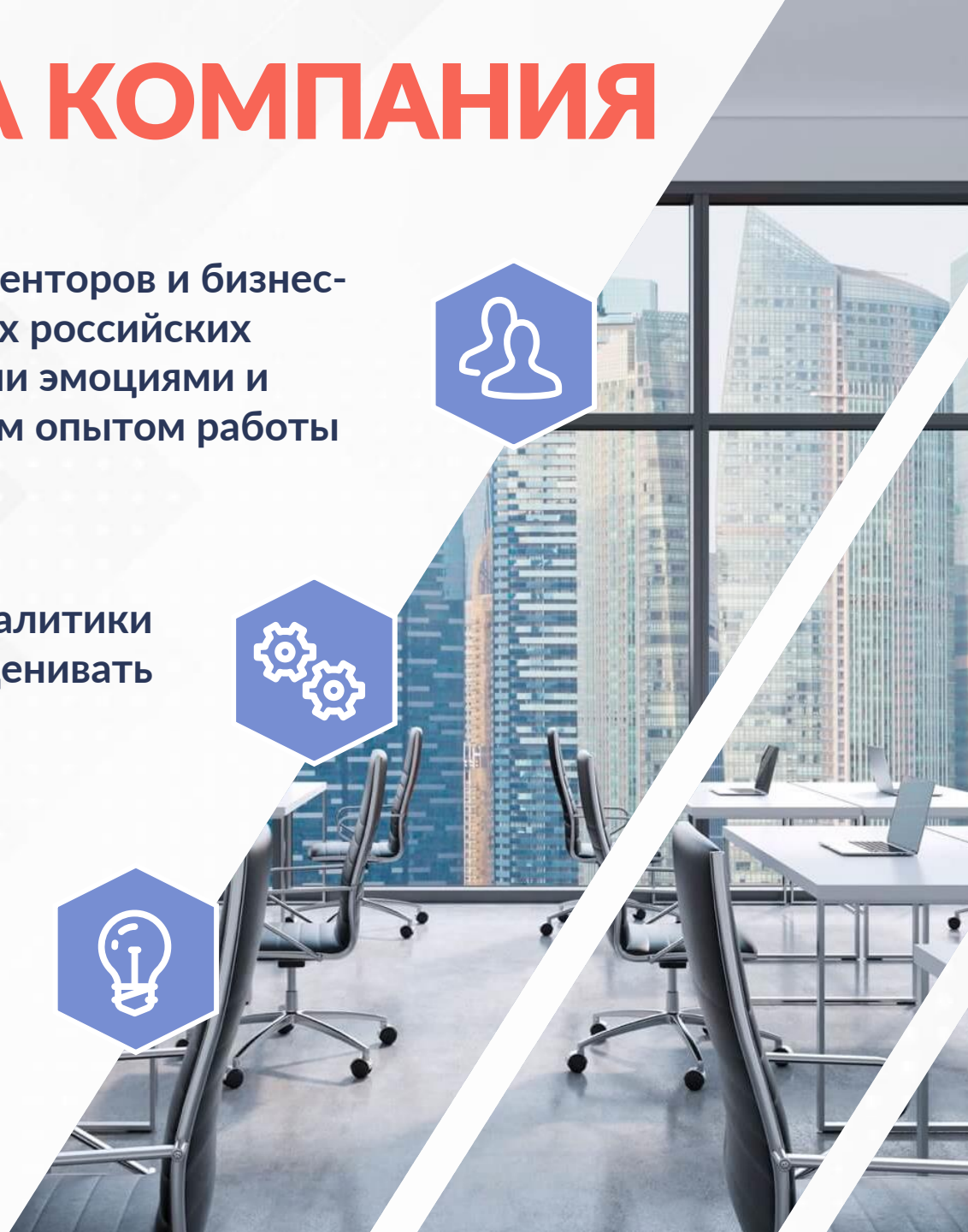
DialogSimulator.Ru
Rapport Top

НАША КОМПАНИЯ

ООО «РАППОРТ ТОП» - команда ведущих HR-экспертов, менторов и бизнес-тренеров России (2 члена команды входит в ТОП-10 лучших российских тренеров), специалистов в области психологии и управлении эмоциями и чувствами, методологов e-learning с более чем 25-ти летним опытом работы с крупнейшими предприятиями России.

Наши сильные стороны: собственный сервер речевой аналитики и SaaS-платформа, позволяющая объективно оценивать и интенсивно развивать полезные навыки сотрудников.

С 2007 года провели 1000+ корпоративных онлайн-тренингов, нацеленных на повышение конверсий и клиентской лояльности. Среди наших клиентов МегаФон, ВТБ, СберБанк, Ростелеком, Комус, Теле2, Балтика и др.



Мы входим в реестр отечественного ПО и являемся аккредитованной IT-компанией

Заявление о включении сведений о программном обеспечении в реестр российского программного обеспечения - «Речевой диалоговый тренажер Раппорт Топ»

Статус заявления

Включено в реестр

Сведения по заявлению

Номер заявления:	Дата регистрации:
258922	09.08.2022

Решение уполномоченного органа по заявлению

Запись в реестре №15762 от 05.12.2022 произведена на основании поручения Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 05.12.2022 по протоколу заседания экспертного совета от 28.11.2022 №1873пр

МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Выписка из реестра аккредитованных организаций, осуществляющих деятельность в области информационных технологий

от 24.03.2022 № АО-20220323-3892694321-3

Информация об организации
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ РАППОРТ ТОП
(полное наименование организации)

ОГРН:	1187746565005
ИНН:	7720432381
Номер в реестре аккредитованных организаций:	23401
Номер решения о государственной аккредитации:	АО-20220323-3892694321-3
Дата решения о государственной аккредитации:	24.03.2022
Дата внесения изменений в реестр (при наличии):	–
Статус записи:	Действует

24.03.2022

Заместитель директора департамента
Слесарева Екатерина Андреевна

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП
Сертификат: 1d7dd1bd4d36e000000000ef00060002
Владелец: Слесарева Екатерина Андреевна, МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Действителен с 19.11.2021 по 19.11.2022

Страница карточки соответствующей записи реестра:
https://reestr.digital.gov.ru/reestr/1182698/

Государственная регистрация программы для ЭВМ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

СВИДЕТЕЛЬСТВО

о государственной регистрации программы для ЭВМ

№ 2020616139

Речевой диалоговый тренажер Раппорт Топ

Правообладатель: ***Общество с ограниченной ответственностью «Раппорт Топ» (RU)***

Заявка № **2020611495**
Дата поступления **13 февраля 2020 г.**
Дата государственной регистрации
в Реестре программ для ЭВМ ***10 июня 2020 г.***

Руководитель Федеральной службы
по интеллектуальной собственности

Г.П. Ивлиев

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

RU 2020616139

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ
(12) **ГОСУДАРСТВЕННАЯ РЕГИСТРАЦИЯ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЭВМ**

Номер регистрации (свидетельства): **2020616139** Дата регистрации: **10.06.2020** Номер и дата поступления заявки: **2020611495 13.02.2020** Дата публикации: **10.06.2020** Контактные реквизиты: **Рассказов Илья Юрьевич, тел. +7 495 5172706, info@dialogsimulator.ru**	Правообладатель: **Общество с ограниченной ответственностью «Раппорт Топ» (RU)**

Название программы для ЭВМ:
Речевой диалоговый тренажер Раппорт Топ

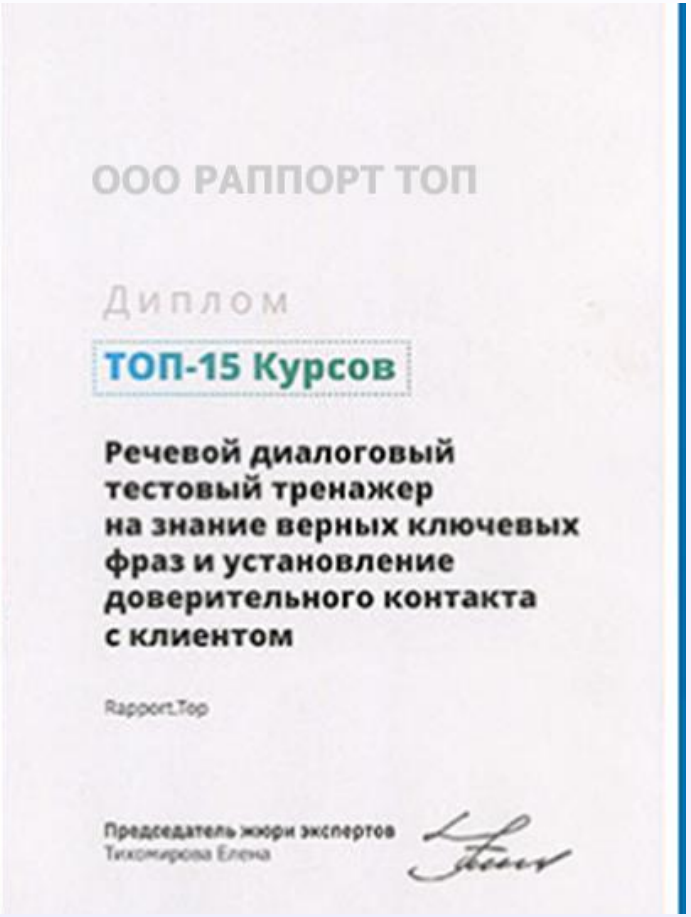
Реферат:
Программа является частью составного произведения «Тренинговая платформа DialogSimulator.Ru», развивает речевые коммуникативные навыки в режиме онлайн. Позволяет реалистично тренировать скрипты и эффективный диалог за счет аудиального моделирования диалоговых ситуаций, распознавания и анализа речи в процессе тренинга доверительного контакта с клиентом. Оценивает темп, паузы, интонирование речи. Речевая отработка скриптов и ключевых фраз под контролем разборчивости и качества дикции речи, возможность быстро подключать корпоративные скрипты. Предоставляет обратную связь в режиме реального времени по качеству раппорта (доверительного контакта), эмпатии (понимания эмоционально-чувственного состояния собеседника). Применяется в бизнес-переговорах и call-центрах, при изучении иностранных языков, речевой реабилитации.

Язык программирования: C++, PHP, JS

Объем программы для ЭВМ: 345 Кб

НАГРАДЫ

- ТОП-15 в Конкурсе электронных курсов art.elearning.pro - 2018
- По итогам конкурсных пилотов выбраны основным поставщиком ПАО «Мегафон» - 2021
- Финалист 4-го акселератора СПРИНТ ФРИИ - 2022
- Победитель отбора в акселератор X-Com - 2022
- ТОП 5 в категории «Корпоративный пилот» премии RB.RU – 2022
- 2-е место FINAWARD23 в номинации "Корпоративная культура и HR"



Крупный бизнес:
контакт-центры, банки, телеком, страховые компании и т.д.

Малый и средний бизнес:
недвижимость, строительство, интернет-магазины, сфера обслуживания и т.д.

Готовые речевые диалоговые тренажеры эмпатии, переговоров и продаж для фронт-офиса.

НАШИ КЛИЕНТЫ

ВТБ
УРАЛСИБ
СБЕРБАНК
ДЭК
TAX COM
Комус
KASSIR.RU
Ростелеком
дом.ру
Быстробанк
ЛЕНТА
SDM СамараДорМаш
этажи
БАЛТИКА пивоваренная компания
ЗМК
экспау Эксперты Антикризисного Управления
Лига Ставок
ИНКОМ недвижимость
акадо телеком
leadgen.market

ЦЕННОСТНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

DialogSimulator.Ru
Rapport Top

НАШИ КЛИЕНТЫ, КАК ПРАВИЛО, СТАЛКИВАЮТСЯ СО СЛЕДУЮЩИМИ ЗАДАЧАМИ:

1 Низкая конверсия в покупку / сделку / встречу

2 Низкий средний чек или кросс-продажи

3 Плохие показатели метрик клиентской удовлетворенности / лояльности

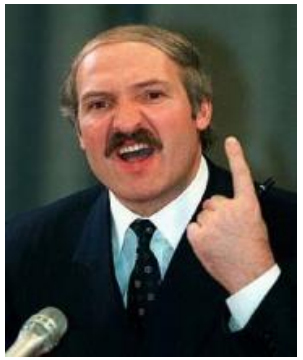
Интонирование речи, темпоритм и зеркальные нейроны

DialogSimulator.Ru
Rapport Top

Первостепенную важность имеет не ЧТО (15%) говорит человек, а КАК (85%).

Зеркальные нейроны, открытые командой Джакомо Риццолатти у обезьян, вскоре были обнаружены и у человека. Эти необычные клетки головного мозга ответственны за понимание нами действий и намерений других людей, нашу способность к сопереживанию и эмпатии.

- Конгруэнтность (совпадение или отзеркаливание) интонирования и темпа речи собеседников устанавливает доверительный контакт!



Интонирование речи – интонационная монотонность-выразительность речи, определяющая психологическую дистанцию.

DialogSimulator.Ru
Rapport Top

Описание речевого диалогового тренажера «Раппорт Топ»

Быстро и эффективно внедряет новые принципы работы/скрипты/шаблоны в коммуникациях, которым необходимо обучить ваших сотрудников в управленческой деятельности, в продажах, в обслуживании клиентов.

Развивает и оценивает профессиональные навыки персонал в режиме онлайн.

Оценивает темп, паузы, интонирование (интонационную выразительность) речи и дружелюбие.

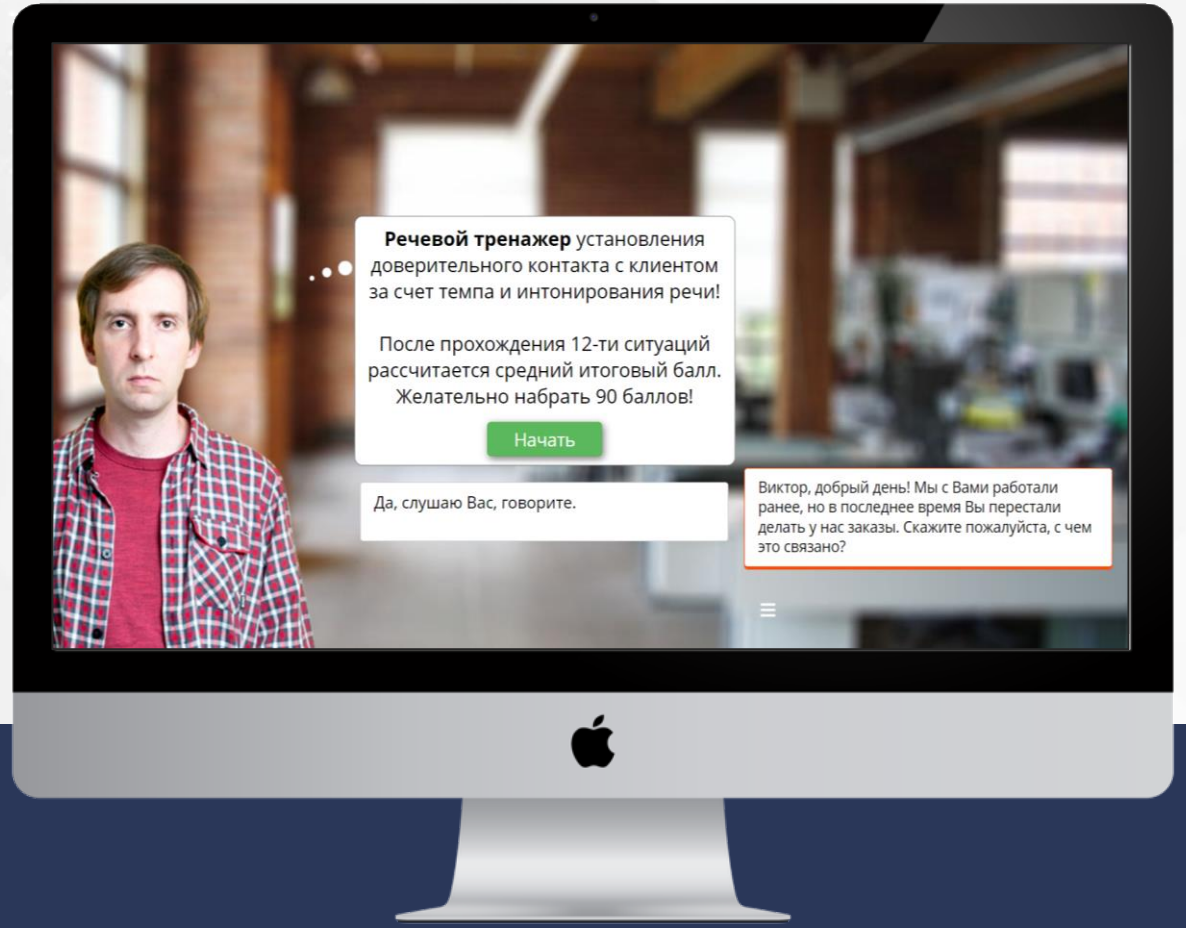
Предоставляет обратную связь в режиме реального времени по качеству доверительного контакта

Тренажер уникален тем, что единственный на рынке распознает и анализирует как точность ответа, так и качества речи сотрудника в режиме онлайн (дружелюбие, темп, паузы и интонирование) для определения степени доверительного контакта и эмпатии.

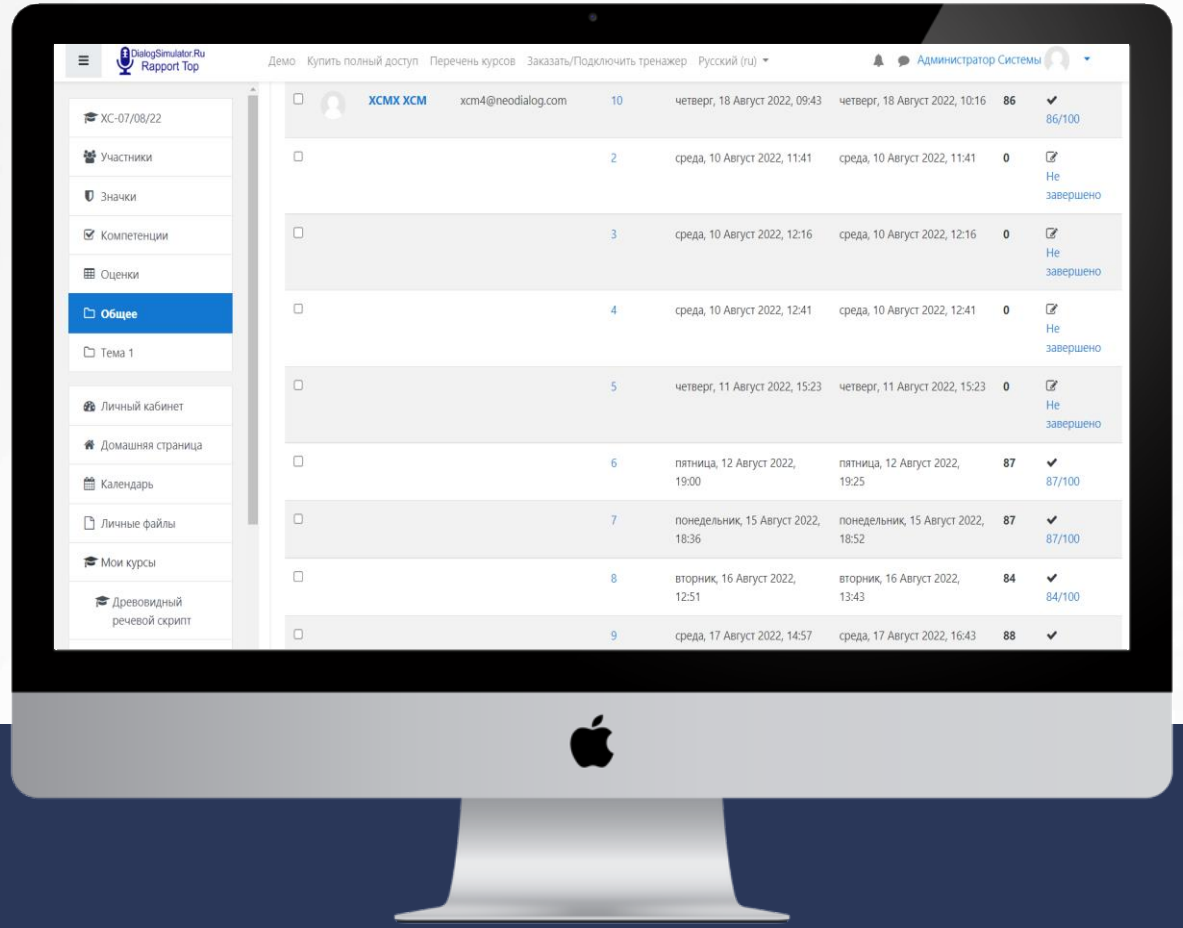
КАК ЭТО РАБОТАЕТ?

DialogSimulator.Ru
Rapport Top

Сотрудники проходят диалоговую симуляцию голосом, при этом развивая и поддерживая те качества речи, которые важны в установлении доверительного контакта с клиентами



Руководитель всегда может отследить качество занятий и прогресс сотрудников

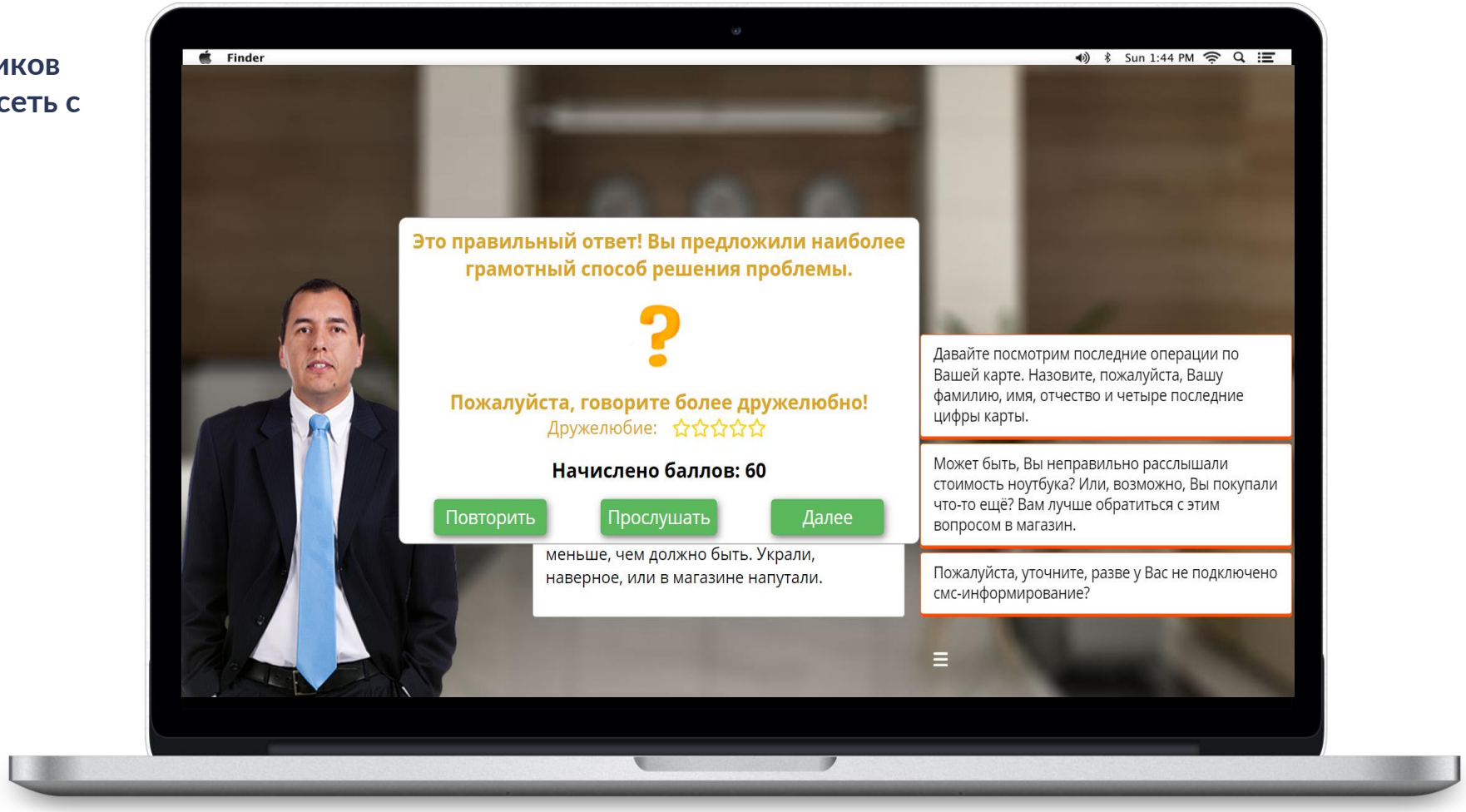


ДРУЖЕЛЮБИЕ

DialogSimulator.Ru
Rapport Top

Дружелюбие в речи сотрудников определяет обученная нейросеть с точностью 98,5%

Данный параметр речи возможно определять в телефонных записях общения сотрудников с клиентами.



DialogSimulator.Ru
Rapport Top

Rapport.Top

«Раппорт» + SaaS-платформа + Как это работает = РЕШЕНИЕ

Речевой диалоговый тренажер, который развивает у сотрудников полезные навыки общения с клиентами.

Доступ к тренажеру возможен через браузер с любого устройства (компьютер, планшет, смартфон).

Сотрудник занимается ежедневно 10-15 минут перед работой.

Эффект от занятий в виде роста продаж наблюдается уже через 2 недели от начала формирования навыка.

DialogSimulator.Ru
Rapport Top

ВЫГОДЫ

Рост продаж
от 5%

Рост кросс-продаж
от 10%

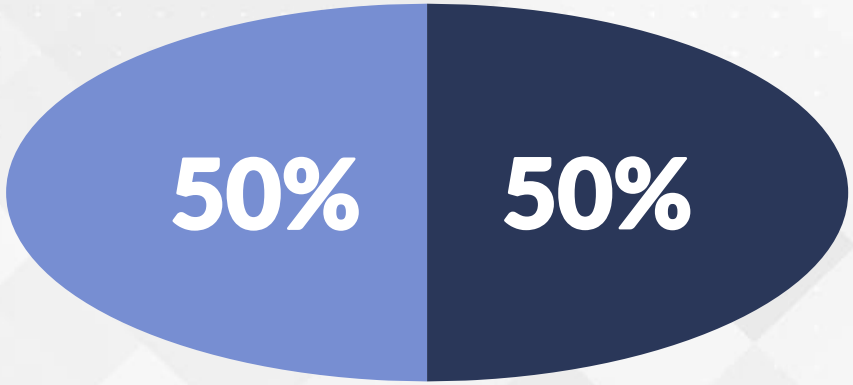
Рост индекса удовлетворенности клиента минимум
в 1,5 раза

DialogSimulator.Ru
Rapport Top

БАНКОВСКИЙ ПИЛОТ 1

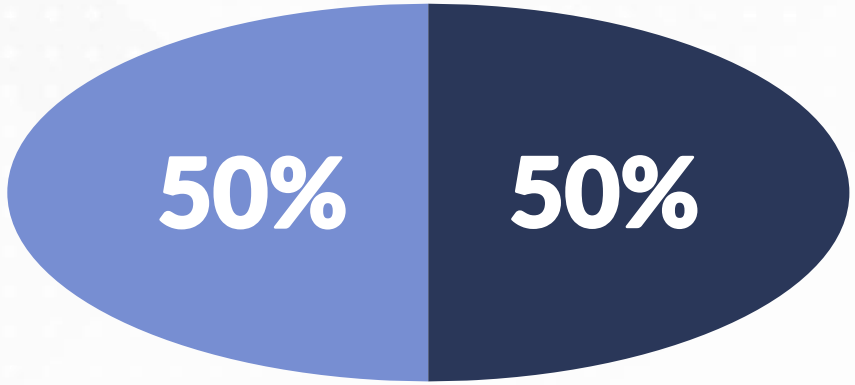
УЧАСТНИКИ БАНКОВСКОГО ПИЛОТА – РЕЧЕВОЙ ТРЕНАЖЕР ДОВЕРИТЕЛЬНОГО КОНТАКТА С КЛИЕНТОМ

новички – 18 человек



тестовая группа контрольная группа

опытные операторы – 142 человека



тестовая группа контрольная группа

№ П/П	ЭТАПЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПИЛОТА	КОЛИЧЕСТВО ДНЕЙ
1	Доработка теоретической информации и кейсов по специфике банка	20 дней
2	Проверка рабочих мест КЦ на соответствие требованиям разработчиков	10 дней
3	Процесс тренинга и контрольного тестирования	30 дней

ВЫВОДЫ

БАНКОВСКОГО ПИЛОТА

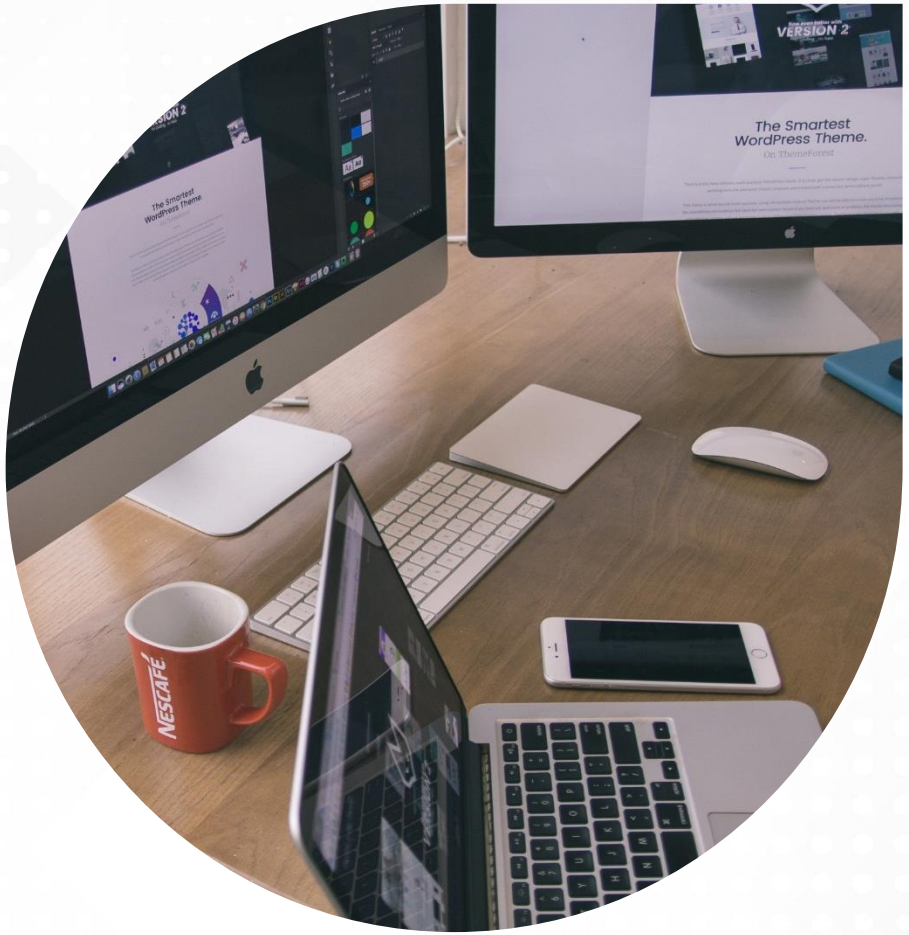
DialogSimulator.Ru
Rapport Top

Рост конверсии в обучаемой группе новичков на **7%**, а опытных операторов на **4%** по сравнению с контрольными группами.

Повышение скорости обучения новых сотрудников в 3 раза по сравнению с контрольной группой, с постановкой верных ключевых фраз более чем у 90% сотрудников.

Концентрация тренерского состава Контактных Центров на «фишках» в работе и передача стандартных программ обучения тренажеру Rapport.Top

Возможность распространения единых стандартов общения с клиентами не только в Контактных Центрах (НКК, НМКЦ, Soft Collection), но и во фронт-офисах для СОК



DialogSimulator.Ru
Rapport Top

БАНКОВСКИЙ ПИЛОТ 2

В пилотной группе по сравнению с контрольной:

66%

Снижение оттока сотрудников

8,35%

Снижение длительности разговора с клиентом

5,27%

Снижение уровня клиентского негативизма.

DialogSimulator.Ru
Rapport Top

ПРЕДЛАГАЕМ ВСТРЕЧУ ПО ZOOM, НА КОТОРОЙ МЫ ПРОДЕМОНСТРИРУЕМ ВОЗМОЖНОСТИ И ВЫГОДЫ НАШЕЙ ПЛАТФОРМЫ.

+7 (495) 517-27-06

info@dialogsimulator.ru

https://dialogsimulator.ru