

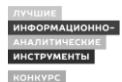


Особенности применения генеративного ИИ для анализа коммуникаций с клиентами

Дмитрий Макаренко
Директор по развитию

makarenko.d@zitech.ru
+7(926) 203 56 10

3iTech – ведущий российский разработчик речевых технологий и решений с применением искусственного интеллекта



18 ЛЕТ

ИССЛЕДОВАНИЙ И РАЗРАБОТОК

100%

СОБСТВЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

> 40 000

КОНТРОЛИРУЕМЫХ ОПЕРАТОРОВ/МЕНЕДЖЕРОВ

> 20 МЛН МИН.

РЕЧИ ОБРАБАТЫВАЕТСЯ ЕЖЕДНЕВНО

Платформа речевой аналитики

Каналы коммуникаций

- Звонки
- Чаты
- Видеовстречи
- Очные контакты

Сотрудник

3i TouchPoint Analytics

Обработка

- Распознавание речи
- Классификация
- Определение эмоций
- LLM и др.

Оценка

- Анализ звонков
- Оценка оператора
- Анализ голоса клиента

Анализ

- KPI
- Рейтинги
- Отчёты
- Дашборды

САМО контроль обучение

Обучение / Мотивация /
Лучшие практики / Контроль

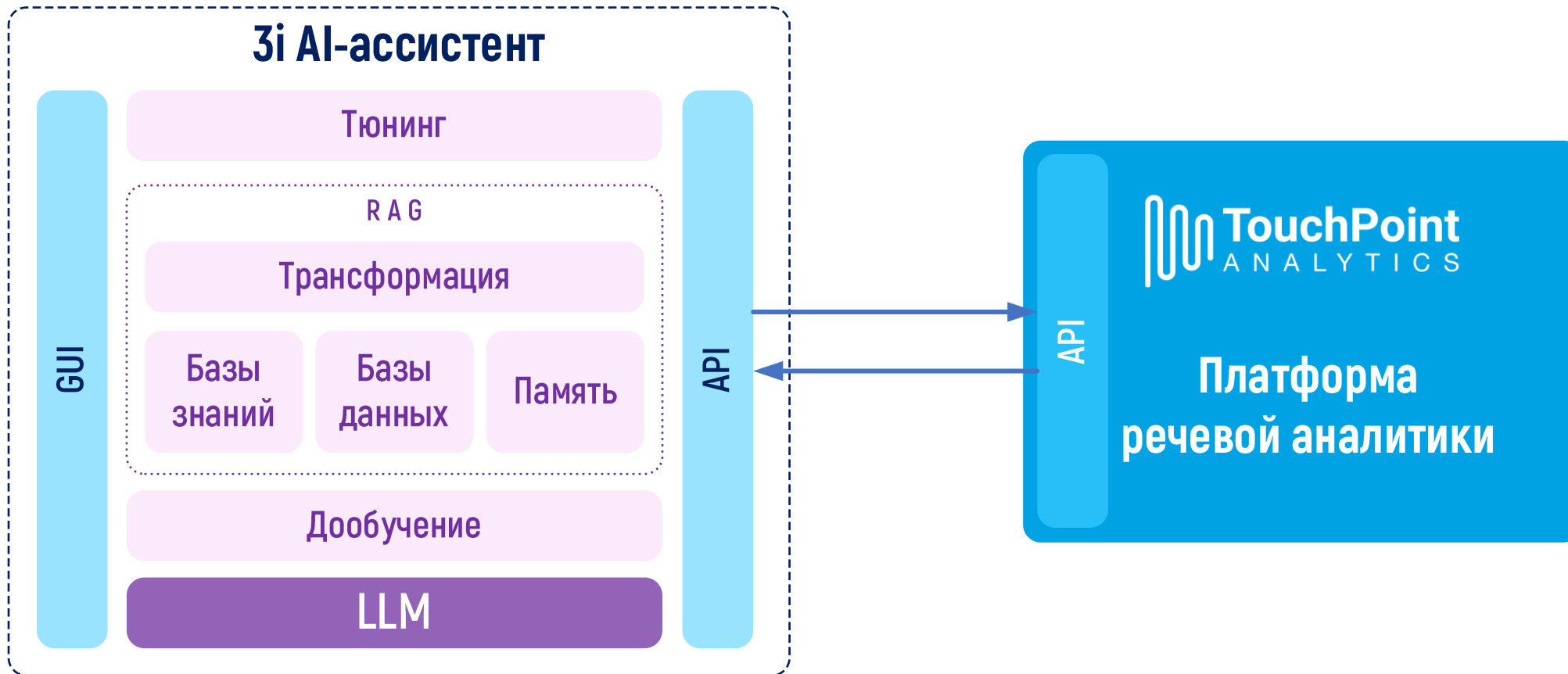
Руководитель

Отчеты /
Уведомления

Личный кабинет

Результаты анализа

Платформа управления ассистентами



Особенности применения LLM-функций

Особенности применения LLM-функций

1

Проблема
черного ящика

Особенности применения LLM-функций

1

Проблема
черного ящика

2

Проблема
верификации

Особенности применения LLM-функций

1

Проблема
черного ящика

2

Проблема
верификации

3

Проблема
формализации

Особенности применения LLM-функций

1

Проблема
черного ящика

2

Проблема
верификации

3

Проблема
формализации

4

Проблема
структуризации
и нормализации

Набор ассистентов для анализа коммуникаций

1

Маркирование диалогов

2

Саммаризация +

3

Проверка корректности озвученной клиенту информации

4

Классификация

5

Тематизация диалогов

6

Кластеризация диалогов

Маркирование диалогов

Функция

маркирование/классификация на основе запроса на естественном языке, без формального правила

Задача

маркирование диалогов, оценка качества работы операторов, классификация

Эффект

упрощение/сокращение времени на настройку маркеров, категорий, детекция сложных событий/ситуаций

Статус

функция доступна



Чек-листы

Чек-лист

- Приветствие LLM
- Оператор помог решить про...** LLM
- Оператор был вежлив LLM
- Замечания оператору LLM
- Плохая связь LLM

Оператор помог решить проблемы клиента

Использовать большую языковую модель

Запрос

Оператор помог клиенту решить его вопрос?

Язык

Русский

[Справка](#)

[Сохранить](#)

Ответ

ДА

[Тестировать](#)

Саммаризация +

Функция

автоматическое создание саммари диалога в произвольной или заранее определённой форме

Задача

получение сжатой информации о сути

Эффект

сокращение времени на чтение диалога, повышение уровня автоматизации контроля качества

Статус

функция доступна

Саммаризация

Поле	Значение
Краткое содержание	оператор представляет себя и начинает разговор с клиентом, предлагая ему оформить кредитную карту с определенным кредитным лимитом и процентной ставкой. клиент отказывается от предложения, объясняя, что ему не нужна кредитная карта и он уже имеет кредит
Продукт	1. кредитная карта
Кредитный лимит	230000
Реакция	клиент отказался от предложения кредитной карты, объяснив, что ему не нужна кредитная карта и он уже имеет кредит
Отработка возражений	да, оператор попытался отработать возражение клиента, объяснив, что кредитная карта и кредит являются двумя разными продуктами
Тема	предложение кредитной карты клиенту

Саммаризация +

Поле	Значение
1 Краткое содержание	оператор представляет себя и начинает разговор с клиентом, предлагая ему оформить кредитную карту с определенным кредитным лимитом и процентной ставкой. клиент отказывается от предложения, объясняя, что ему не нужна кредитная карта и он уже имеет кредит
2 Продукт	1. кредитная карта
3 Кредитный лимит	230000
4 Реакция	клиент отказался от предложения кредитной карты, объяснив, что ему не нужна кредитная карта и он уже имеет кредит
5 Отработка возражений	да, оператор попытался отработать возражение клиента, объяснив, что кредитная карта и кредит являются двумя разными продуктами
6 Тема	предложение кредитной карты клиенту

Кейс. Ассистент для заполнения карточки CRM

7 мин.

в среднем тратит сотрудник на заполнение CRM-карточки по итогам диалога

5-10 сек.

в течение этого времени CRM-карточка заполняется автоматически

1 мес.

подготовка датасета для файнтюнинга

2 дня

обучалась LLM для ассистента

10 дней

заняла подготовка ассистента

Тематизация диалогов

Функция

автоматическое определение главной темы диалога и подтем

Задача

классификация диалогов, выявление новых тем, экспресс-анализ диалогов

Эффект

упрощение/сокращение времени на настройку тематических классификаторов, сокращение времени на анализ диалогов

Статус

функция доступна

Поиск

Показать все

ФОРМЫ (1)

Новые Формы

Поле	Значение
Краткое содержание	оператор представляет себя и начинает разговор с клиентом, предлагая ему оформить кредитную карту с определенным кредитным лимитом и процентной ставкой. клиент отказывается от предложения, объясняя, что ему не нужна кредитная карта и он уже имеет кредит
Продукт	1. кредитная карта
Кредитный лимит	230000
Реакция	клиент отказался от предложения кредитной карты, объяснив, что ему не нужна кредитная карта и он уже имеет кредит
Отработка возражений	да, оператор попытался отработать возражение клиента, объяснив, что кредитная карта и кредит являются двумя разными продуктами
Тема	предложение кредитной карты клиенту

Кластеризация

Функция

автоматическое создание тематических кластеров диалогов

Задача

тематический анализ диалогов без определенного заранее списка тем, выявление новых тем и трендов

Эффект

оперативное получение знаний о новых трендах, актуальных причинах обращений и пр.

Статус

функция тестируется, будет доступна в 4 кв. 2024

Кластеризация. Задачи

1 Выявление и анализ причин обращений

2 Выявление и анализ причин негативных отзывов о продукте

3 Выявление и анализ причин отказа от целевого действия (покупки, записи на встречу и пр.)

4 Выявление и анализ сильных сторон конкурентов



Хотите узнать больше?
Приходите к нам!



Дмитрий Макаренко

Директор по развитию

makarenko.d@zitech.ru

+7(926) 203 56 10