

Human-like аналитика: что даёт YandexGPT «ПОД КАПОТОМ» Yandex SpeechSense

Андрей Смолев,
менеджер продукта
Yandex SpeechSense

Что делает речевая аналитика

Помогает понять, что происходит
в контакт-центре

- Выявить ошибки при общении
- Найти лучших и отстающих операторов
- Собрать обратную связь от пользователей
- Улучшить бизнес-процессы в компании

Зачем нужна речевая аналитика

Ручная оценка

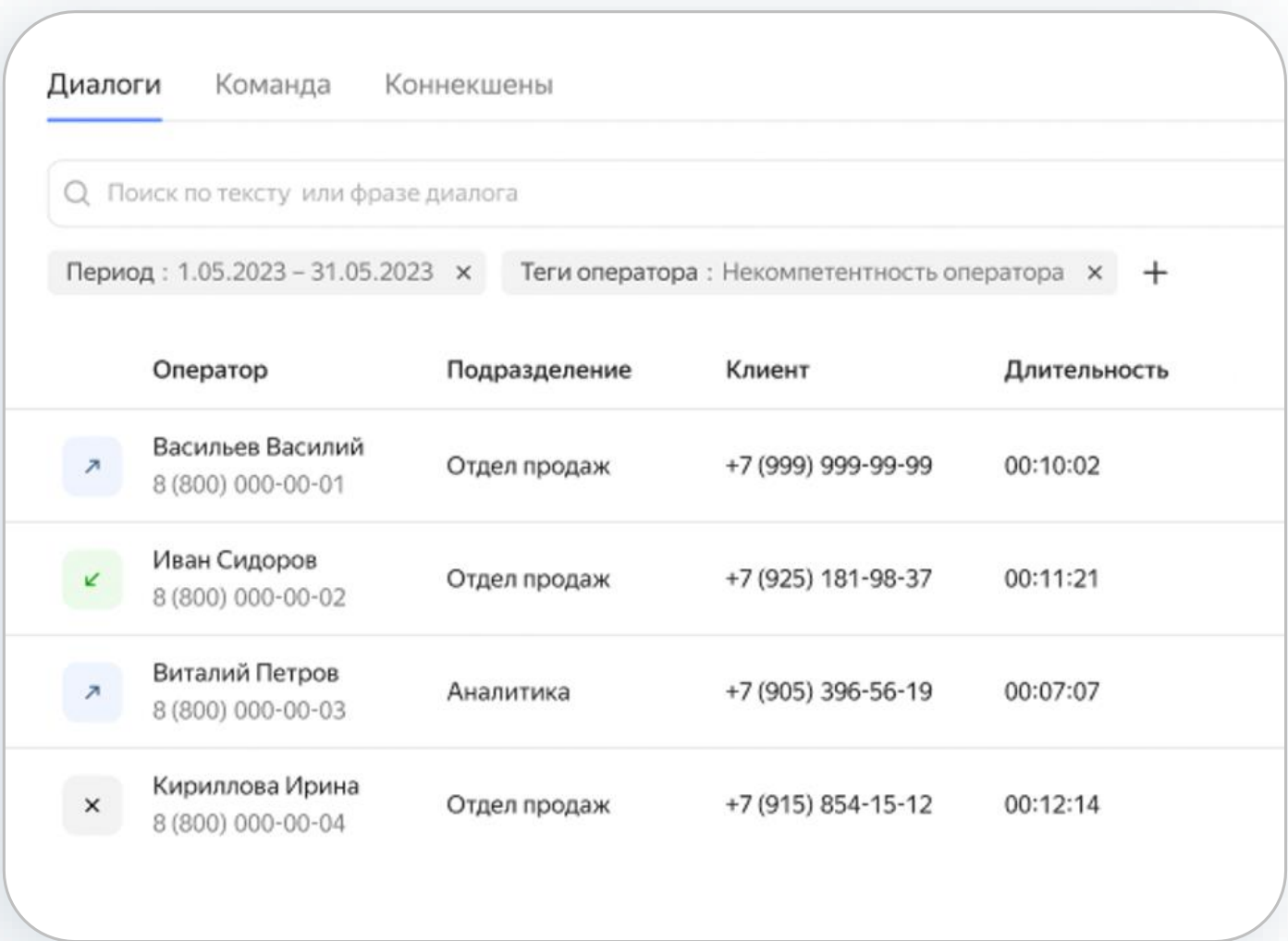
1. Малая зона покрытия (1–2%)
2. Высокая зависимость от квалификации оценщика
3. Возможна предвзятость

Автоматизация контроля

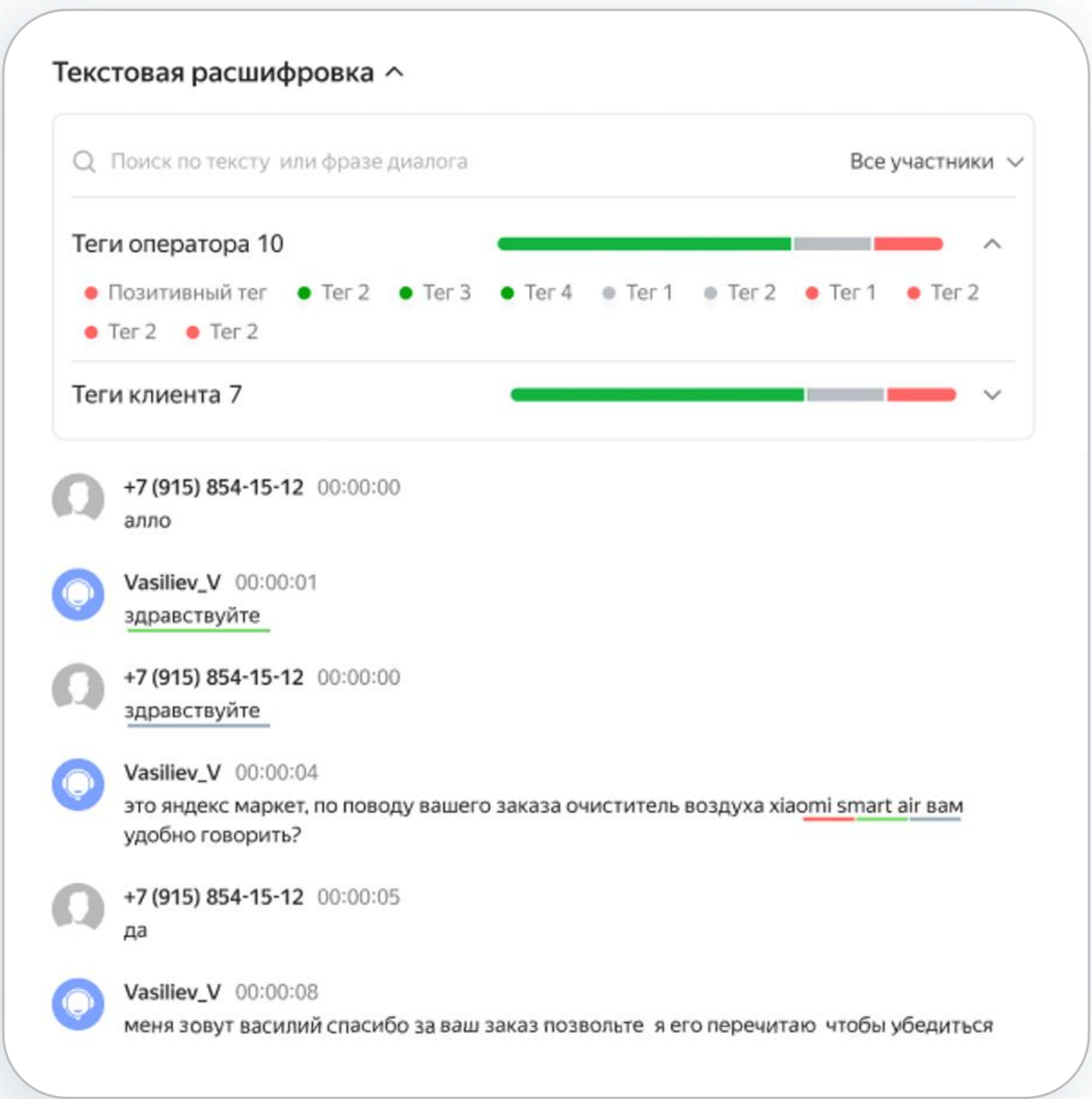
1. 100% покрытия контролем
2. Все операторы оцениваются по одним стандартам
3. Можно найти неочевидные инсайты

Что умеет делать наша аналитика

Искать по диалогам



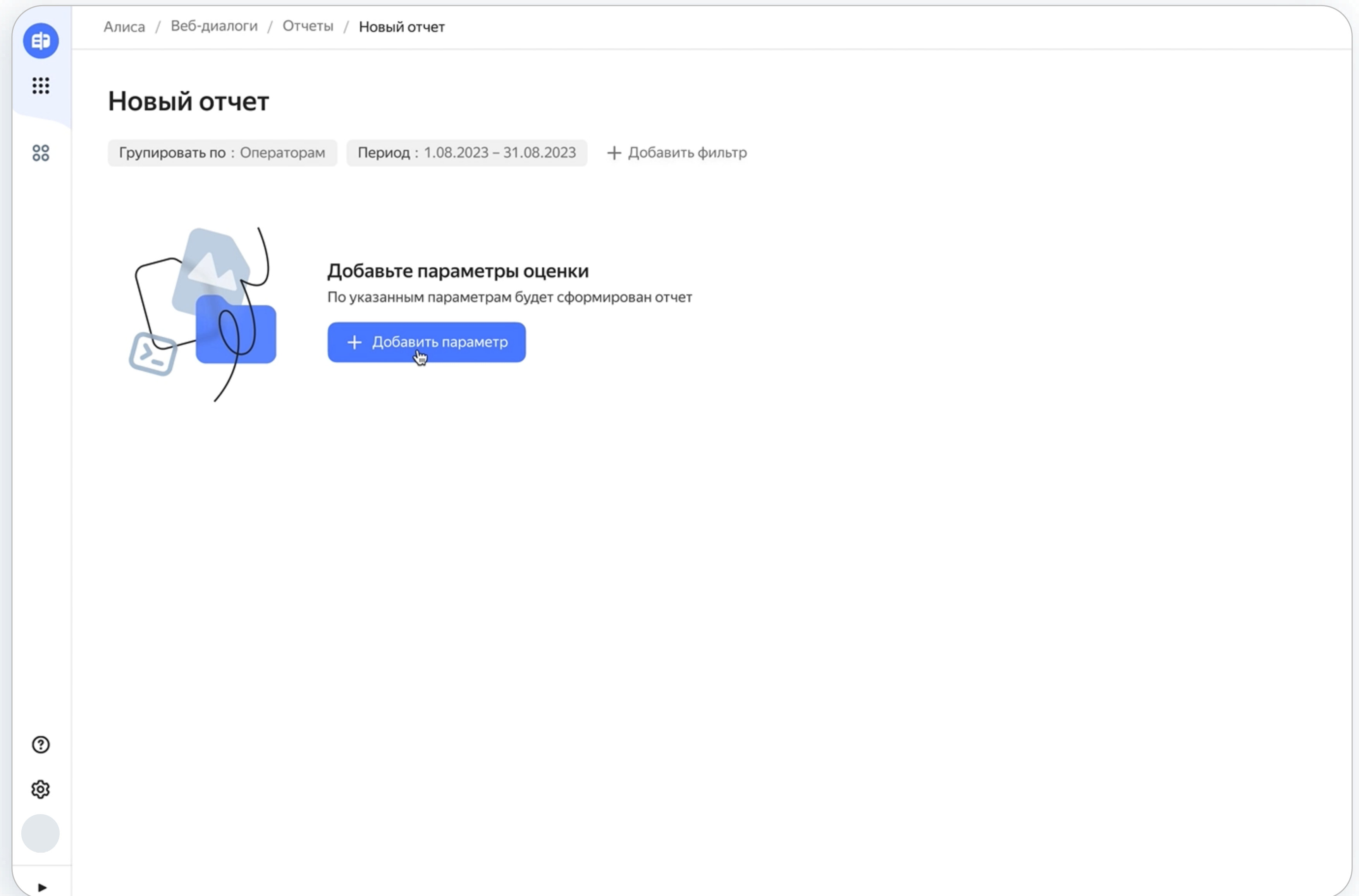
Тегировать диалоги и подсвечивать слова



Контролировать скрипт



Демо



Обработка возражений и контроль скрипта

Контроль скрипта включает

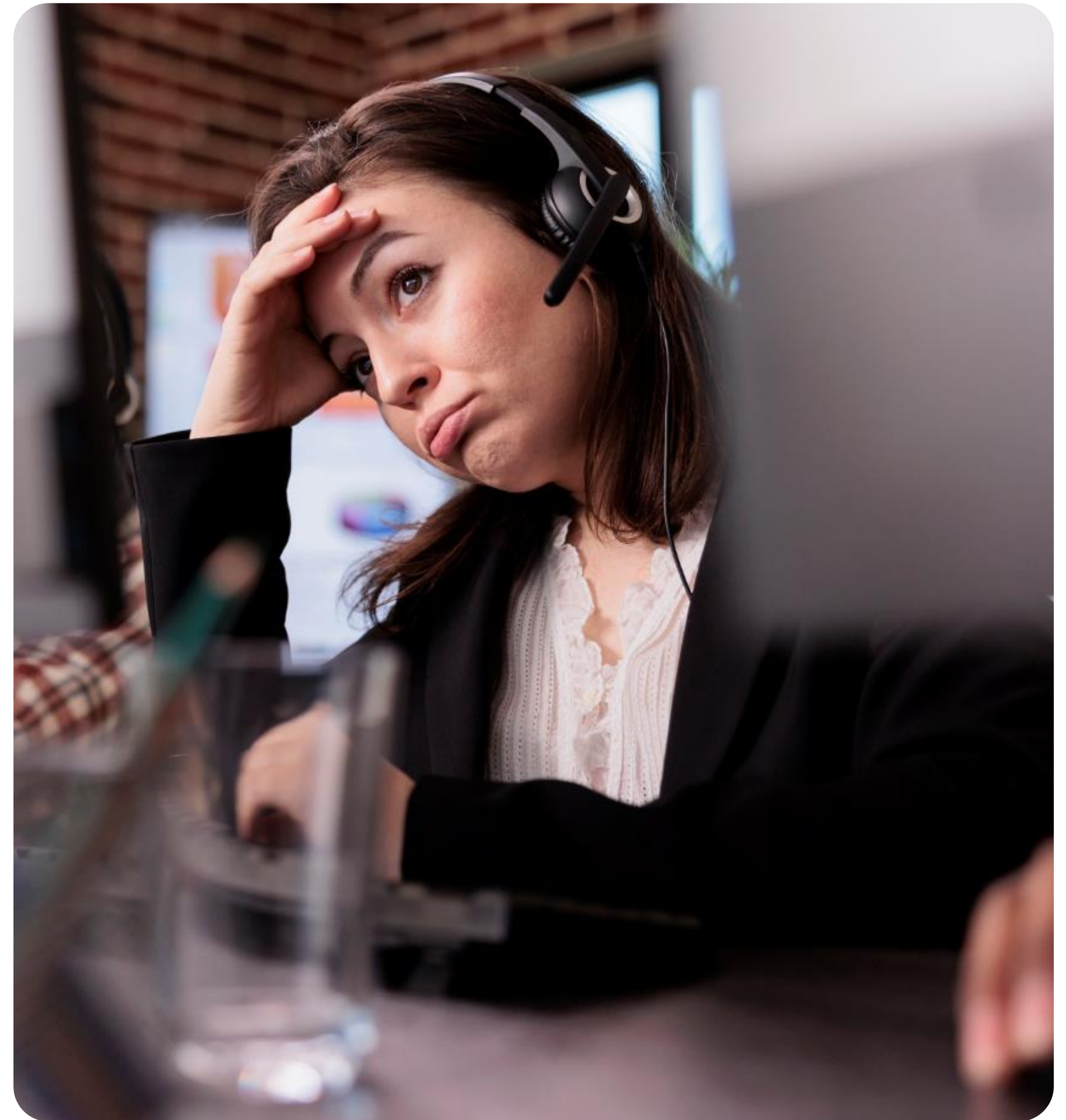
- Соблюдение редакционной политики сервиса
- Рекомендации по общению
- Тон клиента и оператора
- Вовлечённость оператора
- Корректность ответа оператора
- Следование бизнес-процессам

Человеческий фактор для анализа скрипта

- Сотни эвристических правил
- Постоянно меняющиеся правила сервиса
- Постоянно меняющаяся база знаний

14+

человек на настройку
и поддержку



YandexGPT в аналитике

YandexGPT Playground

Инструкции ? ^

Проанализируй диалог и ответь на вопросы:
Какой был тон оператора?
Какой был тон клиента?
Насколько оператор проявил эмпатию?
Выяснил ли оператор проблему клиента?
В чем была проблема клиента?
Решил ли оператор проблему клиента?
Как оператор решил проблему клиента?
Насколько клиент остался доволен?
Насколько оператор был уверен?
Объяснил ли оператор простым языком?
Отзывался ли клиент о компании Яндекс, если да, то как?
Отзывался ли клиент о конкурентах компании Яндекс, если да, то как?

Запрос ?

Оператор: здравствуйте яндекс оператор данил чем могу помочь
Клиент: данил здравствуйте а подскажите пожалуйста мы пытаемся через вай фай подключить для того чтобы можно было управлять телевизором подключить алису колонку вот эту максимальную а не сама
Оператор: алиса макс так понял подскажите пожалуйста у вас там а к телевизору верно еще раз подключаете уточню
Клиент: телевизор сони да подключен к вай фаю алиса тоже
Клиент: поднимаю не подключено по блютузу не подключено хотелось бы честно сказать канал управления через вай фай чтобы алисе можно

Температура ?

0.04

0.01

1

YandexGPT отвечает

Скопировать ответ

</> Код запроса

1. Тон оператора был вежливым и профессиональным.

2. Тон клиента был раздраженным и нетерпеливым.

3. Оператор проявил эмпатию, пытаясь понять проблему клиента и объяснить ему, что пока что нет возможности управлять телевизором через Wi-Fi.

4. Оператор выяснил проблему клиента и объяснил ему, что для управления телевизором через Wi-Fi нужно подключить станцию к телевизору через провод.

5. Проблема клиента заключалась в том, что он хотел управлять телевизором через Wi-Fi, а не через провод.

6. Оператор решил проблему клиента, объяснив ему, что пока что нет возможности управлять телевизором через Wi-Fi.

7. Оператор решил проблему клиента, объяснив ему, что нужно подключить станцию к телевизору через провод.

8. Клиент остался доволен тем, что оператор решил его проблему.

9. Оператор был уверен в своих знаниях и опыте.

10. Оператор объяснил проблему клиента простым языком.

11. Клиент не отзывался о компании Яндекс.

12. Клиент не отзывался о конкурентах компании Яндекс.

👍

🗨

🔄 Начать заново

- Понимает смысл диалога
- Вытаскивает ключевые события
- Отвечает на сложные вопросы
- Сокращает время на оценку

8

YandexGPT в аналитике

Проблема:

Ответ YandexGPT приходит
в разных форматах —
сложно агрегировать

Решение:

Fine-tune модели

Запрос

Проанализируйте диалог и ответьте
на каждый вопрос «да» или «нет»

1. Был ли оператор вежлив?
2. Был ли оператор раздражён?
3. Был ли оператор вовлечён?
4. Был ли оператор эмпатичен?
5. Хамил ли оператор?

YandexGPT отвечает

1. Да
2. Нет
3. Нет
4. Нет
5. Нет

Приглашаем к тестированию



clck.ru/368GVU

Yandex Cloud

Сервисы Решения Почему Yandex Cloud Ресурсы Тарифы Документация Блог

Поиск Россия Связаться с нами Подключиться

Блог / Новости /

Сервис речевой аналитики
Yandex SpeechSense

Представляем Yandex SpeechSense — сервис для глубокого анализа ваших каналов коммуникации. Проводите детальную оценку звонков и чатов операторов контакт-центров, речи клиентов, тона и вовлечённости в диалогах.

26 сентября 2023 г. 5 минут чтения Поделиться 0

С помощью Yandex SpeechSense компании смогут повысить качество работы сотрудников в голосовых каналах и снизить затраты на аналитику коммуникаций. Сервис доступен для пользователей платформы в режиме Private Preview и предоставляется по запросу.

В SpeechSense аналитика речи проходит в несколько этапов. Сначала записи звонков, чаты, данные из CRM-систем загружаются в облако. Там речь конвертируется в текст с помощью технологии распознавания Yandex SpeechKit. Полученный текстовый контент проходит автоматическую проверку на соответствие скрипту. Например, размечается, поздоровался ли оператор с клиентом или были ли в его речи негативные высказывания. После этого расшифровка отправляется на уже более комплексный анализ в YandexGPT, с которой интегрирован сервис. Нейросеть умеет работать со сложными метриками и определять, например, тон диалога, уровень эмпатии и вовлечённости оператора, оценивать удовлетворённость клиента.



Команда Yandex Cloud

10

Буду рад продолжить общение!



Андрей Смолев
Менеджер продукта
Yandex SpeechSense
SmolevAndrey@yandex-team.ru