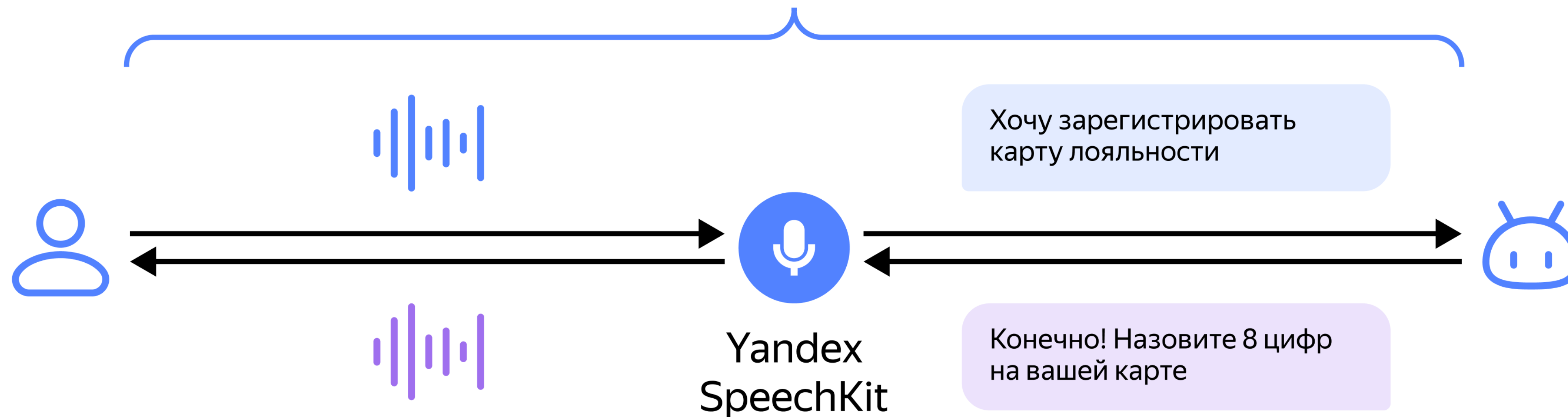


Роботы с эмпатичными голосами и результаты их работы

Елена Белоброва,
руководитель направления развития
бизнеса ML-технологий

SpeechKit позволяет роботам слышать и говорить

1. Речь преобразуется в текст



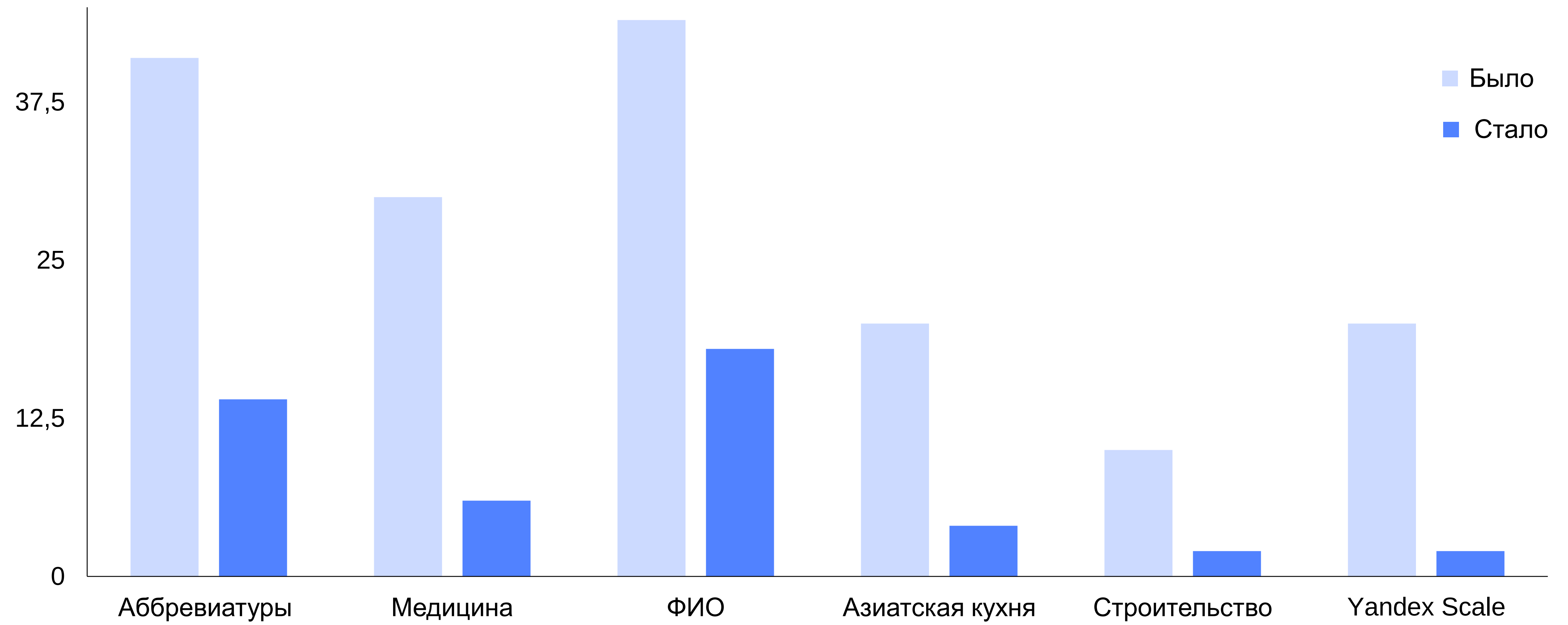
2. Текст преобразуется в речь

Пример робота,
который не бесит



Распознавание речи

WER*



*WER - Word Error Rate

Такое разное распознавание

Здравствуйте, вы звонили нам, компания «Компания», чем я могу вам помочь?

Русский язык
Не автоответчик
Формальное приветствие

Добрый день! Я вам действительно звонил, и не один раз, в пятницу звонил, я оставлял заявку, и вы...

Негатив

Ну зачем же так нервничать? Какой номер заявки?

Перебивание
Оператор учит клиента жить

Вы с ума сошли? Я помню, что ли? Я просто хочу получить в срок заказанную и оплаченную услугу!

Жалобы на сервис
Грубость

Синтез речи сейчас

14

голосов
на русском языке

12

амплуа

20+

Brand Voices

Технология

Brand Voice Call Center

Новые голоса в Yandex SpeechKit

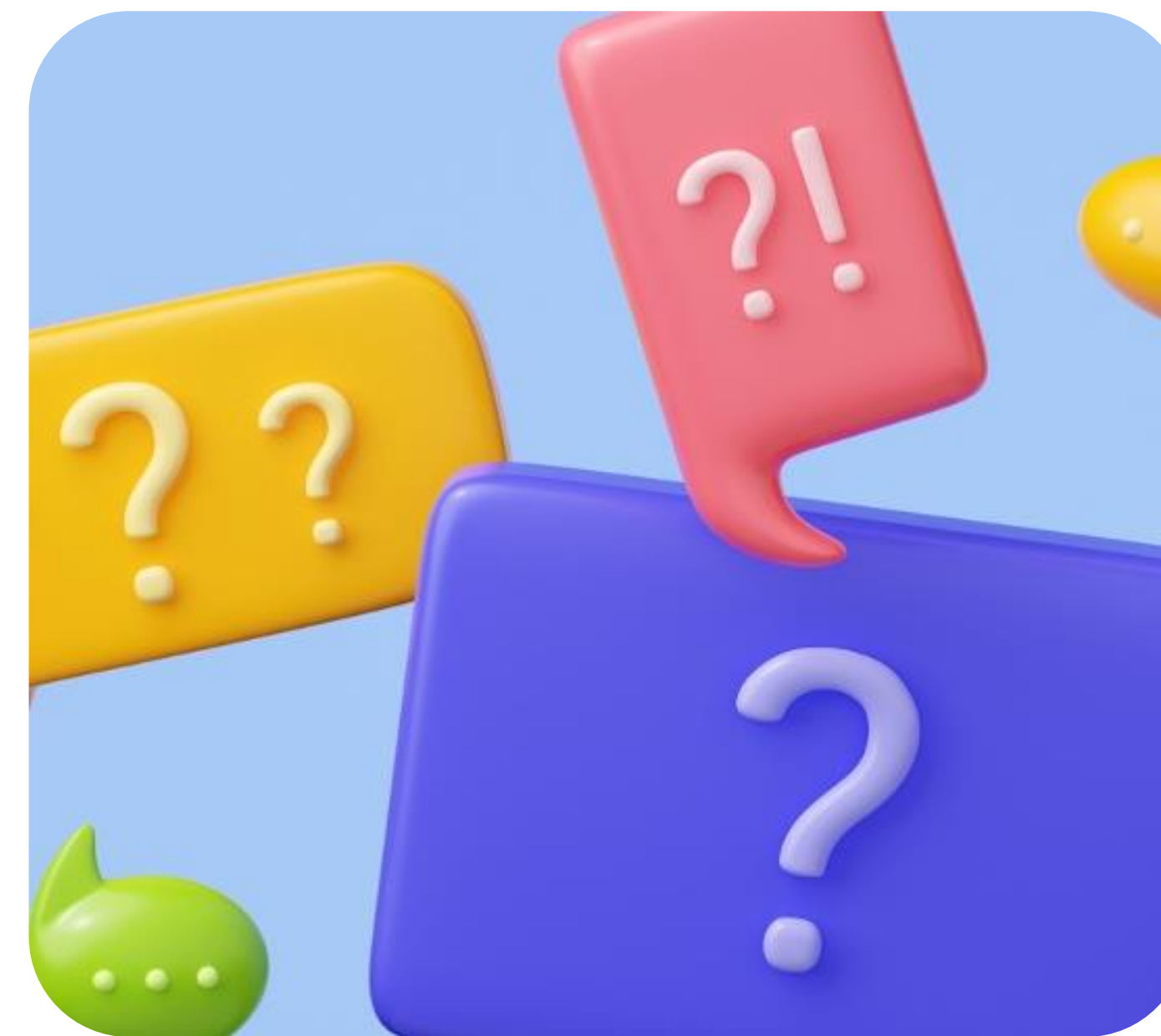
Непрофессиональные
дикторы



Естественные
амплуа



Новые подходы
к интонациям



Изменение высоты голоса

Вы можете регулировать
высоту голоса!



Быстрый Brand Voice

1

Берёте
своё аудио

2

От 2 часов
на русском

Год назад было
20 часов

3

1 месяц

4

Без затрат
на создание
модели

Brand Voice Call Center



Шаблон: аудио
до 24 сек. длиной



Качество:
8 kHz



Любой голос
без дообучения

Шаблон

Здравствуйте, {name = Елена}. Вы записаны к нам в салон на процедуру {service = маникюр со снятием лака} на завтра на {time = 12.00}. Вы будете?

Синтез на основе единственного аудио из шаблона

Здравствуйте, {name = мадам}. Вы записаны к нам в салон на процедуру {service = маникюр со снятием денег} на завтра на {time = 16.00}. Вы будете?

Как это звучит?

Шаблон 1

Я хочу есть {food = мороженое} на завтрак, обед и ужин

Синтез на основе единственного аудио из шаблона

Я хочу есть {food = куриный суп} на завтрак, обед и ужин

Шаблон 2

Мам, пожалуйста, приготовь мне на обед
{food = макароны}

Синтез на основе единственного аудио из шаблона

Мам, пожалуйста, приготовь мне на обед
{food = отварную рыбу}



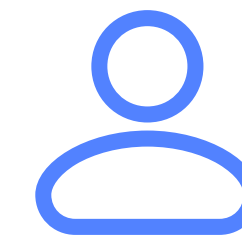
Кейс 1. Голосовой тренажёр



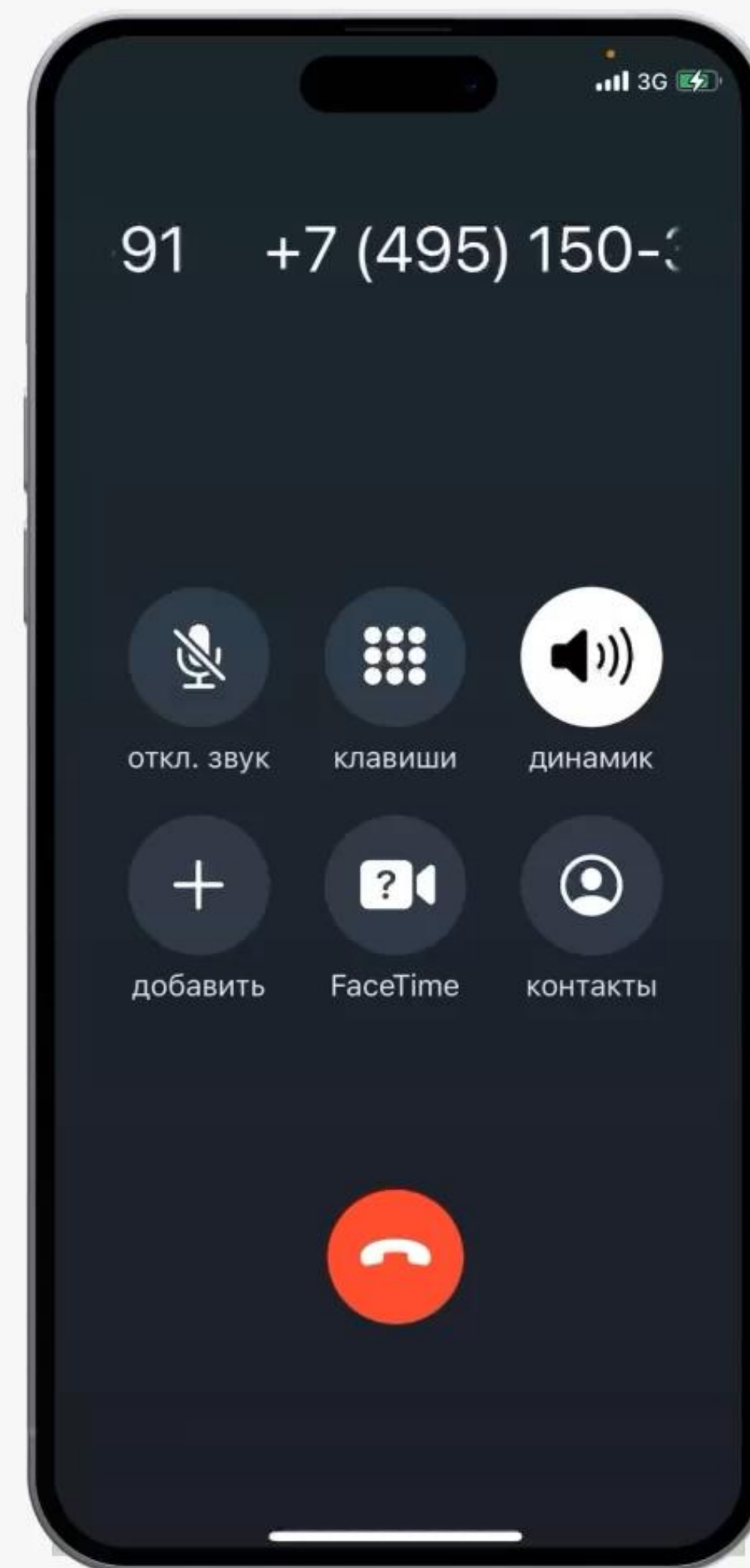
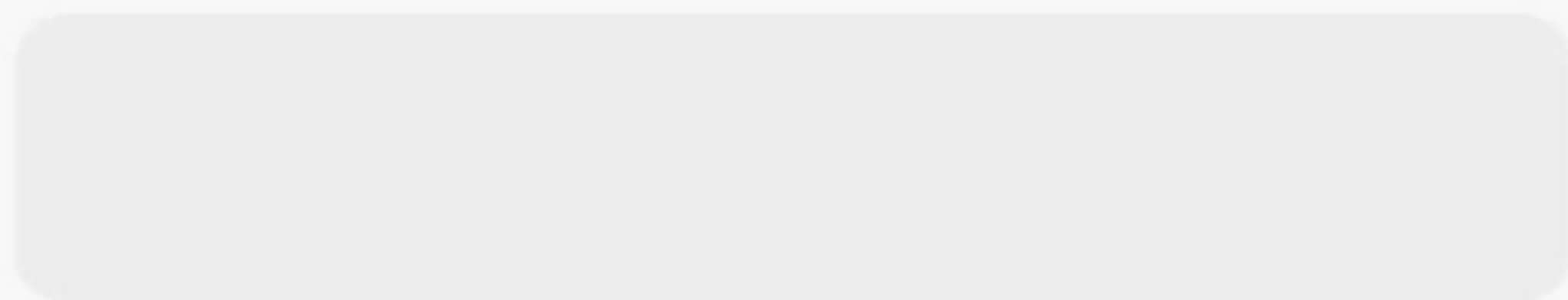
Робот — учитель



Робот — клиент



Ученик





Тренажёры уже используют крупные игроки

Тренажёры в e-grocery

E-grocery

>15 сценариев

- Доставка
- Эмпатия
- Отработка конфликтных ситуаций
- ...

Тренажёры в телеком-операторах

Телеком

5 сценариев

- Продажи
- Консультация
- Отработка возражений

Эффект на примере e-grocery

×2

сокращение времени обучения

На 3 пп

увеличение CSI

На 33%

сократилось АНТ

Кейс 2. Допродажи продуктов банка

Обращение по имени
увеличивает конверсию

Кейс 2. Допродажи продуктов банка

100 000 чел.

Целевая аудитория

1006 руб.

Стоимость ЛИДа

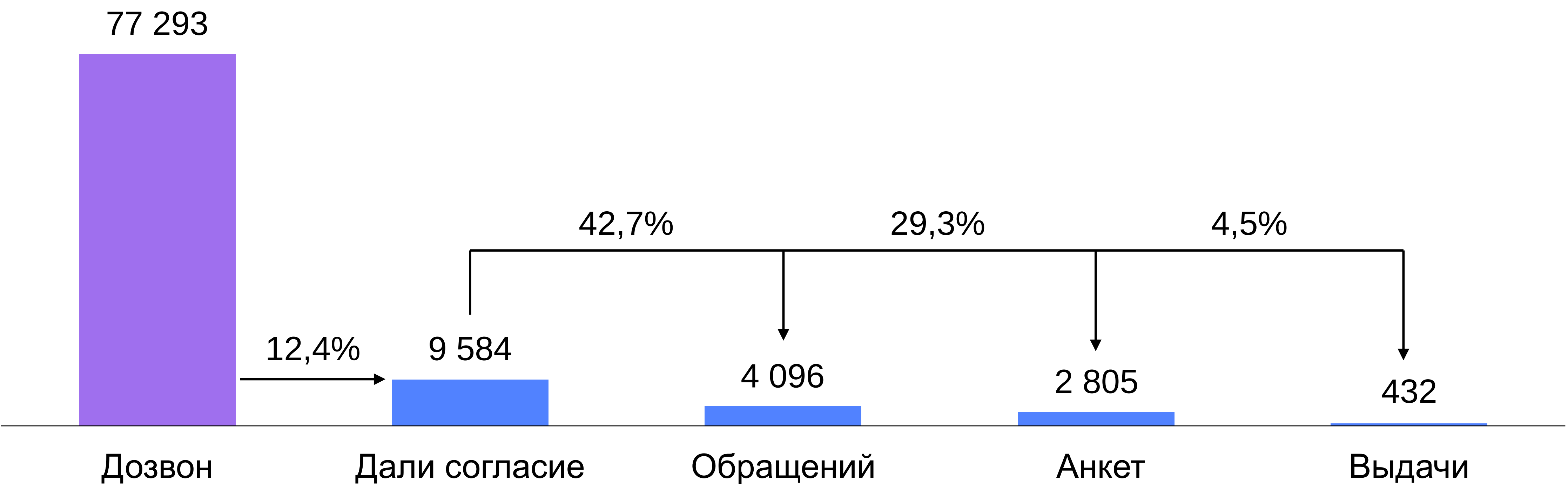
14 дней

Срок обзвона базы

1 месяц

Период наблюдения

Банк. Продажа кредита наличными, чел.



Спасибо за внимание!



Елена Белоброва

Руководитель направления развития
бизнеса ML-технологий
ebelobrova@yandex-team.ru