



Опыт применения ИИ в системах речевой аналитики



Спикер:
Валентин Смирнов,
эксперт по речевым
технологиям





ML

классическое
машинное обучение,
нужны датасеты

VS

LLM

генеративный ИИ
(предобученные
модели + промпт/RAG)

ПОЧЕМУ LLM ПОДХОДИТ ДЛЯ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

- ✔ Работает с текстом
- ✔ Хорошо структурирует спонтанную речь
- ✔ Помогает находить инсайты
- ✔ Формирует рекомендации

Wangyong

4x 2000

КЕЙС 1

САММАРИ ЗВОНКОВ



Не просто пересказ,
а структурированные
данные



продукт

цель

результат

договоренности



Настройка промпта
и «тюнинг» модели
на реальных данных

КЕЙС 2

ПОИСК ИНСАЙТОВ



На больших массивах
теряются редкие
события

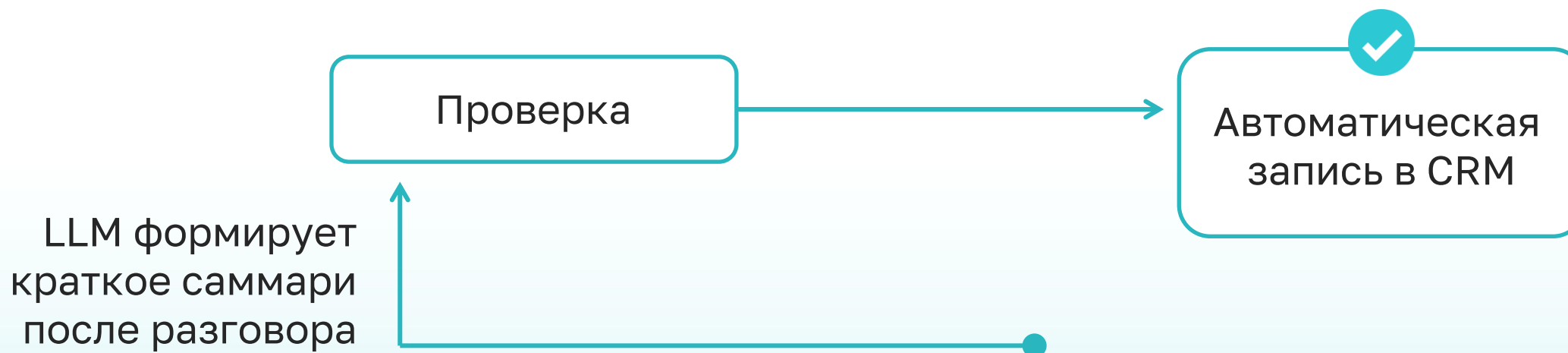
LLM ищет по зонам:
**возражения, жалобы,
отказы**

Создаёт кластеры →
аналитик корректирует

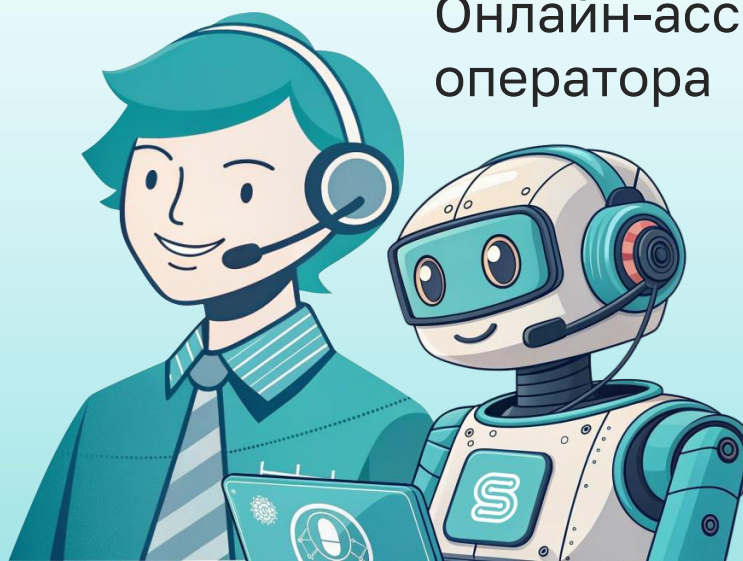


КЕЙС 3

РЕАЛТАЙМ САММАРИ



Онлайн-ассистент оператора



КЕЙС 4

ПОИСК КРИТИЧЕСКИХ СОБЫТИЙ



- ✗ уход клиента
- ✗ ошибки
- ✗ некорректная информация



Учитывается
контекст:

возраст

тип продукта

гарантии



- ✓ LLM анализирует
диалог целиком

КЕЙС 5

ПОИСК НА ЕСТЕСТВЕННОМ ЯЗЫКЕ





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ! ВАШИ ВОПРОСЫ?

Наш стенд 409



на сайт
sigurd-it.ru

+7 (499) 766-70-50
sales@sigurd-it.ru

