

Yandex SpeechSense: инсайты из коробки, смыслы из диалогов

Игорь Верещака,
менеджер проектов
SpeechSense, Yandex Cloud

Что хочет клиент?



SpeechSense: что умеет?

Распознавать речь
и определять эмоции



Выявлять смыслы
и факты/итоги в диалогах,
извлекать сущности



Находить в диалогах
любые тематики,
выделять краткое
содержание диалога,
кластеризировать
обращения



Автоматизировать
оценку



Работать с аудио-
и текстовыми
диалогами



Создавать офлайн-
аналитику



Упростили вход в продукт

Более 50 готовых
коннекторов
с самыми
популярными
виртуальными АТС
и чат-платформами



Отдельные коннекторы
к Битрикс24 и amoCRM

Возможность
подтягивать информацию
по лидам и сделкам,
а также другие полезные
данные



Работа с моноканаль-
ными записями

Автоматически
определяются спикеры

Можно разделять
длинные записи
на конкретные диалоги

Есть готовые
коннекторы с бейджами



Как решили закрывать потребность клиента

Готовые коннекторы

АмоCRM
Битрикс24
Виртуальные АТС
Чат-платформы



GenAI

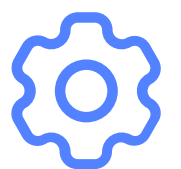
Смысловые Pro-теги
Ассистенты
Базы знаний
Нейроаналитик



Открытый API

Даёт возможность:

- забирать саммари
- создавать триггеры
- автоопределять темы
- извлекать иные сущности из диалога, автозаполнять CRM
- строить аналитику в своём BI
- формировать рекомендации для сотрудников



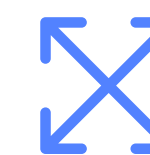
Интеграция с другими сервисами

BI для построения гибкой отчётности



Расширение каналов

Стереозвонки
Офлайн-коммуникации
Чаты



Смысловые Pro-теги [Preview](#)

Использование
LLM-классификации

Обработка сложных
запросов с несколькими
условиями

Запрос* ?

Проект: Входящая выборкаПериод: 10.10.2025 - 16.10.2025 X + ↺ Сбросить

Оператор в диалоге рассказывает про акции, например, использует фразы действуют акции можно рассмотреть по акции выгодное предложение скидка система лояльности би ай клуб космическая расср 4848 диалогов ?

Тестирование тега ☒

i

Тестирование типа Pro доступно в ограниченном режиме. На первом этапе в поисковую выборку попадает не более 1000 случайных диалогов с разной вероятностью (высокой, средней, низкой). Чем выше вероятность, тем больше найденный диалог соответствует поисковому запросу. Найденные диалоги ранжируются с учетом вероятности. На втором этапе отбираются первые десять диалогов с высокой вероятностью. Для этих диалогов запускается Pro-модель. После тестирования вы получаете оценку применимости для тега. Чтобы протестировать следующие десять диалогов, нажмите кнопку **Показать ещё**.

Проект: Входящая выборка

Период: 10.10.2025 - 16.10.2025 X + ↺ Сбросить

Найдено 500 диалогов

☒ Суммаризация

	Клиент ID	Клиент	Оператор id	Оператор	Дата начала	Длительность диалога ?	ticket_id	Язык	manager	
✓	ВТОУПЧВНВ	ВТОУПЧВНВ	ОКСВВАВТ-ВАСГ-ВВВВ-ВВВВ-ВВВВВВВВВВВВ	КЦ ЖО Андрей Мещеряков	16.10.2025 11:56:32	08:30	ticket_20251016_111209	ru-ru	Система Spe	...
Клиент интересовался акцией и скидками, которые рекламировались в Instagram. Оператор предоставил информацию о скидках до 25% на определённые квартиры в ЖК «Ай-Космос», а также подробно рассказал об условиях программы рассрочки «Би Ай Финанс», включая размер первоначального взноса, срок кредитования и особенности оплаты траншами. Также была затронута тема оформления договора долевого участия в ЖК «Ай-Космос».									✓ Тег будет применен	
✓	ВТОУПЧВНВ	ВТОУПЧВНВ	ОКСВВАВТ-ВАСГ-ВВВВ-ВВВВ-ВВВВВВВВВВВВ	КЦ ЖО Денис Денис	11.10.2025 11:51:48	02:48	ticket_20251011_110300	ru-ru	Система Spe	...
Клиент позвонил, чтобы узнать об ипотечном предложении и скидках. Оператор сообщил, что спецпредложение действует только в этот день, рассказал об условиях оформления ипотеки и розыгрыше. Клиент уточнил некоторые детали и поблагодарил оператора за информацию.									✓ Тег будет применен	

Отвечай да если по итогу диалога клиент согласился приехать в офис или на площадку и назначена конкретная дата встречи, так же отвечай да если клиент согласен дистанционно посмотреть квартиру. О 4848 диалогов ?

Тестирование тега ☒

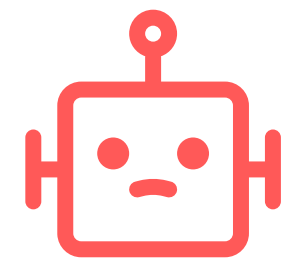
i Тестирование типа Pro доступно в ограниченном режиме. На первом этапе в поисковую выборку попадает не более 1000 случайных диалогов с разной вероятностью (высокой, средней, низкой). Чем выше вероятность, тем больше найденный диалог соответствует поисковому запросу. Найденные диалоги ранжируются с учетом вероятности. На втором этапе отбираются первые десять диалогов с высокой вероятностью. Для этих диалогов запускается Pro-модель. После тестирования вы получаете оценку применимости для тега. Чтобы протестировать следующие десять диалогов, нажмите кнопку **Показать ещё**.

Найдено 500 диалогов

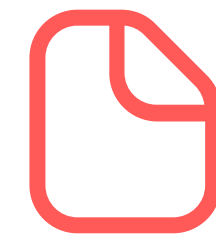
☒ Суммаризация

	Клиент ID	Клиент	Оператор id	Оператор	Дата начала	Длительность диалога ?	ticket_id	Язык	manage	
✓	87987717595	87987717595	8448XCE3-58E9-49D7-AE56-92325A752825	ИД 360 Карина Анна Айгун	15.10.2025 18:50:16	01:54	ticket_20251015_180300	ru-ru	Систем	...
Клиент позвонил в компанию, чтобы узнать режим работы отдела продаж и выразить интерес к ипотеке. Оператор сообщил, что отдел работает до 8 часов, и предложил клиенту прийти для получения более подробной информации. Клиент сказал, что планирует прийти примерно через час. Оператор передал информацию менеджеру и договорился ожидать клиента.								✓ Тег будет применен		
✓	87475643797	87475643797	8E428118-75A9-4691-AE06-163C522247E5	ИД 779 Карина Анна Айгун	15.10.2025 18:45:16	03:07	ticket_20251015_175613	ru-ru	Систем	...
Клиент позвонил, чтобы узнать время работы отдела продаж и уточнить, можно ли прийти для просмотра квартир без предварительной записи. Оператор сообщил, что отдел продаж работает до 20:00 и можно прийти без записи, но желательно записаться заранее. Клиент сообщил, что рассматривает покупку двух- или трёхкомнатной квартиры и планирует использовать ипотеку. Оператор проверил доступность записи и сообщил, что в 19:00 можно прийти, время ожидания будет минимальным. В итоге клиент был записан на 19:00.								✓ Тег будет применен		
✓	87779128622	87779128622	51079F95-87CA-469F-82A6-163A10B52379	ИД 360 Карина Анна Айгун	12.10.2025 16:57:30	04:04	ticket_20251012_161715	ru-ru	Систем	...
Клиент интересуется покупкой квартиры в жилом комплексе. Он спрашивает об площади квартир, цене, дате сдачи объекта и возможности получения скидки. Оператор предоставляет необходимую информацию и записывает клиента на посещение отдела продаж на следующий день.								✓ Тег будет применен		

Всё ещё мало



Отвечает только:
да/нет

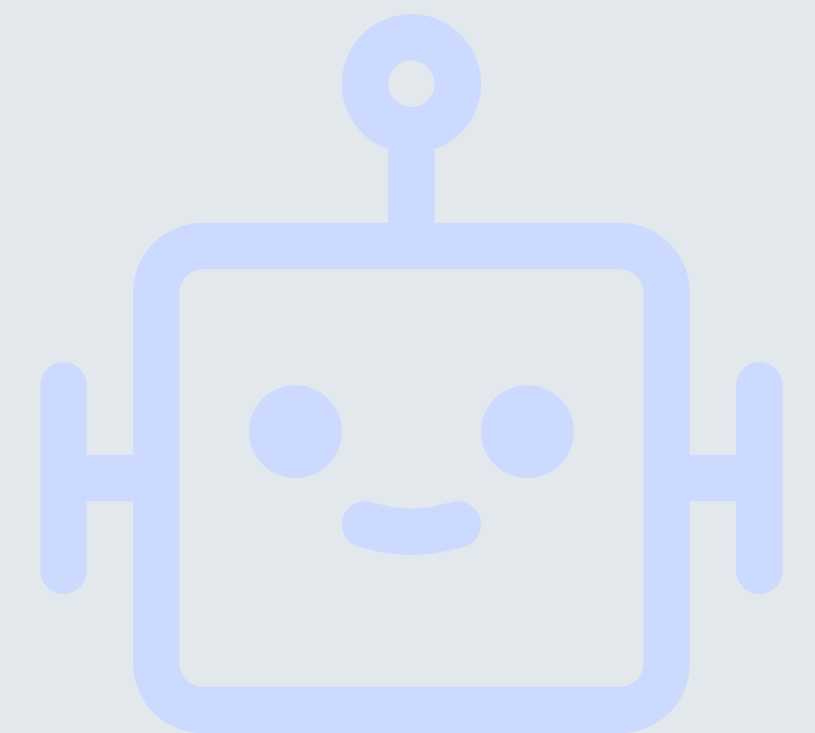


Мы хотим получать
больше информации

Ассистенты

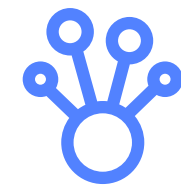
Preview

Один инструмент — десятки сценариев

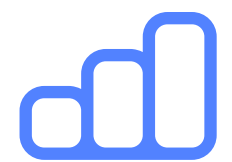


Типовые сценарии

Использование
LLM для работы



Замер отдельных метрик
(NPS, CSI и др.)
с высокой точностью



Выделение сущности
(NER)



Обратная связь
по диалогу

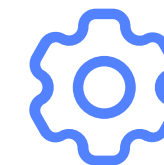


Бизнес-сценарии

Рекомендации используются для повышения качества работы сотрудников



Автоматическая оценка CSI по всем диалогам



Использование дополнительных сущностей в аналитике и стратегиях



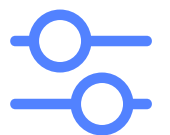
Более глубокая аналитика диалогов



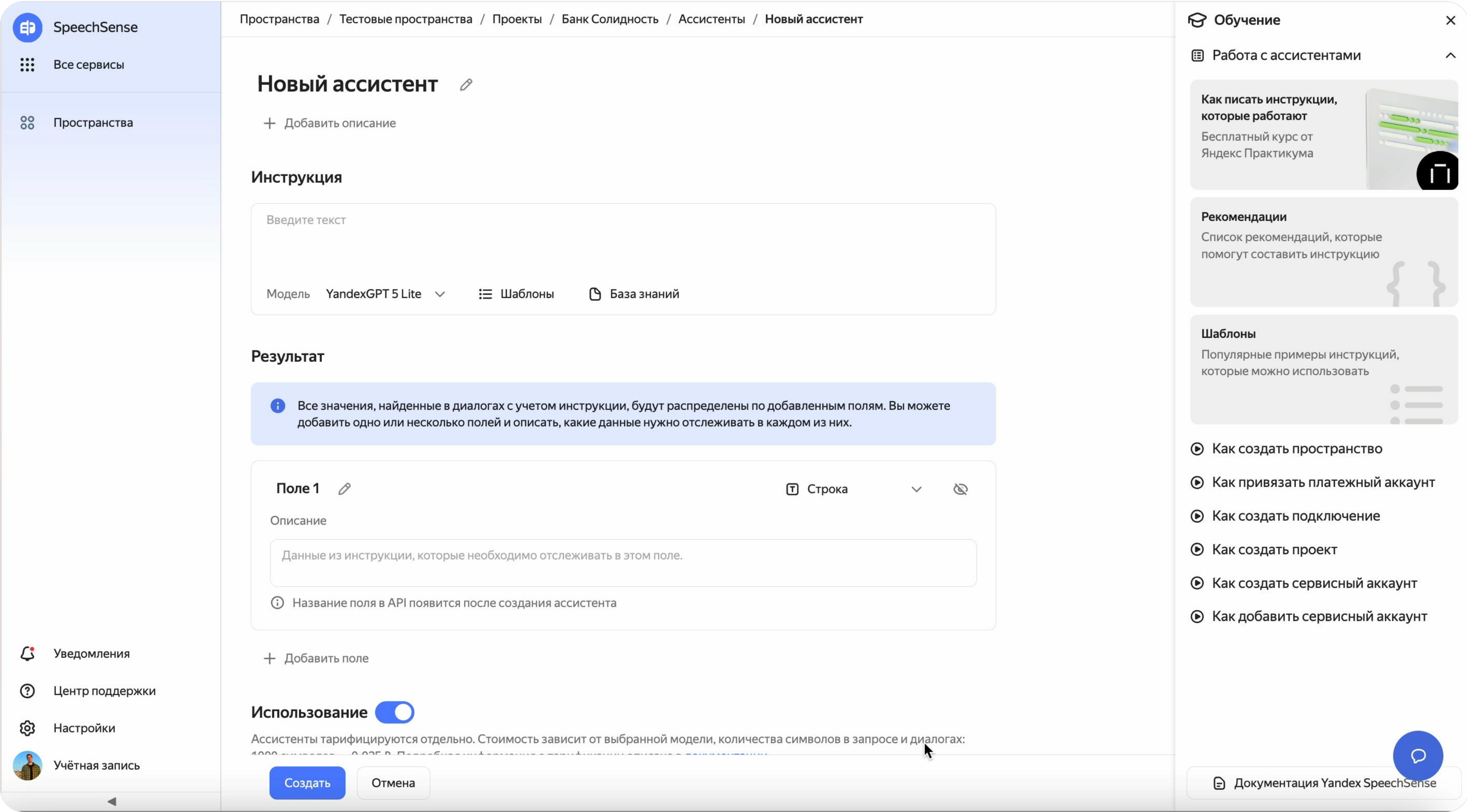
Создание кастомных саммари



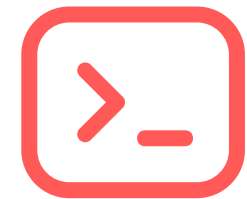
Создание кастомных тематизаций



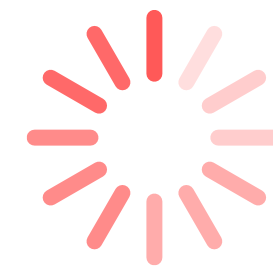
Как функционирует ассистент



Всё ещё мало



Не все кейсы возможно
закрыть, нужно писать
большой промт



Хотим грузить тарифы,
скрипты и делать промты
проще

Базы знаний и работа AI-ассистента по ним

Магия работы с базами знаний

 SpeechSense

 Все сервисы

 Пространства

 Уведомления

 Центр поддержки

 Настройки

 Учётная запись

Пространства / Тестовые пространства / Проекты / Банк Солидность / Ассистенты / **Корректность условий по продуктам**

 Обучение

Корректность условий по продуктам



Еще 

 Добавить описание

Инструкция

РОЛЬ

Ты — опытный аналитик в Банке, который специализируется на разборе телефонных разговоров между сотрудниками и клиентами. Твоя задача — проанализировать диалог и извлечь из него ключевую информацию, структурировав её по заданным ниже пунктам.

ЗАДАЧА

Внимательно прочитай предоставленный диалог. На его основе максимально подробно и объективно заполни следующую

Модель

YandexGPT 5.1 Pro 

 База знаний

 Улучшить инструкцию

База знаний ассистента:

Условия по продуктам 

Результат

 Все значения, найденные в диалогах с учетом инструкции, будут распределены по добавленным полям. Вы можете добавить одно или несколько полей и описать, какие данные нужно отслеживать в каждом из них.

Озвученный процент



Строка 



Описание

Значение из поля "procent" - озвученная процентная ставка

Название поля в API:

eag1lj5a3b0igueujn0t 

Обновить

Отмена



Что можно сделать

Просто вставить скрипт
и попросить оценить
по чек-листу с условиями



Проверять корректность
консультации
по тарифам



Задавать более
сложные правила



Сегментировать
по правилам из файла



Кейсы клиентов

Расширенный ассистент

Объяснение вероятности продажи

Клиент выбрал конкретное время для визита и подтвердил запись

Следующий шаг

Отправить клиенту SMS-сообщение с подтверждением записи и напоминанием о необходимых документах

Итог разговора

Клиент записался на приём к стоматологу на завтра

Факты

{'about_animal': 'Животное: кошка, кличка: Бетти, возраст: 6 лет, пол: женский, порода: не указана, стерилизована: нет', 'about_situation': 'Запись на приём к стоматологу, время: 15:00, дата: завтра'}

Потребность

Получить квалифицированную стоматологическую помощь для питомца

Услуга

Приём у стоматолога

Рекомендации

Предложить дополнительные услуги по уходу за полостью рта животного при подтверждении записи

Вероятность продажи

100

✓ Расширенный ассистент

T Объяснение вероятности продажи

T Следующий шаг

T Итог разговора

T Факты

T Потребность

T Услуга

T Рекомендации

Вероятность продажи

Кейсы клиентов

Ассистенты 1

▼ Расширенный ассистент 8

Объяснение веро...	Клиент не принял решения в ходе разговора, но остался заинтересован и не отказался от услуги
Следующий шаг	Ожидать звонка от клиента, возможно, предложить запись на ближайшие даты через SMS или email
Итог разговора	Клиент интересовался возможностью проведения УЗИ для кошки, узнал даты приёма врача и сказал, что подумает
Факты	about_animal: кошка; about_situation: клиент хочет привезти кошку на УЗИ, но врач будет на приёме только 29-го и 30-го числа
Потребность	Получить услугу УЗИ для кошки
Услуга	УЗИ для кошки
Рекомендации	Предложить клиенту запись на ближайшие доступные даты, чтобы подтолкнуть к быстрому решению
Вероятность прод...	50

Кейсы клиентов

▼ Тренинг_3 ассистент 4

Рефлексия	нет, в диалоге не содержится информации о том, приглашает ли тренер группу к размышлению
Возврат к идее	нет, в диалоге не содержится информации об отсылках тренера к тому, что уже рассказывал ранее
Адаптация	нет, в диалоге не содержится информации о том, уточняет ли тренер у аудитории, насколько им легко воспринимать материал или всё ли они понимают
Акцент на ключев...	да, тренер делает акценты на важном, например, просит обращать внимание на определённые моменты

▼ Тренинг_2 ассистент 5

Скорость речи	150
Структура	да, в диалоге присутствует структура: вступление, основная часть и заключение
Слова паразиты	нет
Паузы	0
Интерактивность	да, тренер вовлекает студентов в обсуждение, задавая открытые вопросы, например: «Какие плюсы и минусы у монолитной технологии строительства?», «Как вы понимаете операционный контроль?», «Что такое треска тесто?», «Какие предложения по улучшению работы у вас есть?»

▼ Тренинг_1 ассистент 7

Позитивные фразы	да
Количество вопр...	34
Доля речи тренера	68
Длина реплик	17
Позитив коммент...	позитивные фразы усиливающие участие и мотивацию группы: 'вы же будущие руководители', 'если вы с такими мыслями что вперёд с хорошими намерениями то путь открыт', 'поэтому мы проговариваем что это не может быть нельзя говорить это бизнес партнёра это наши все наши мы отвечаем за итоговую продукцию'

Кейсы клиентов

Драйвер Обратной Связи Письменные

Эмоции

Удовлетворение от решения проблемы

Проблемы

Ошибка доставки SMS с подарочным сертификатом

Решения

Повторная отправка сертификата через личный кабинет обеспечивает решение проблемы доставки

Уникальные характеристики

Наличие личного кабинета для управления сертификатами, система подтверждения повторной отправки для обеспечения безопасности

Удобство, Качество, Экономия

Возможность повторной отправки сертификата через личный кабинет, дополнительный уровень безопасности при использовании личного кабинета

▼ Драйвер Обратной Связи Письменные

Т Эмоции

Т Проблемы

Т Решения

Т Уникальные характеристики

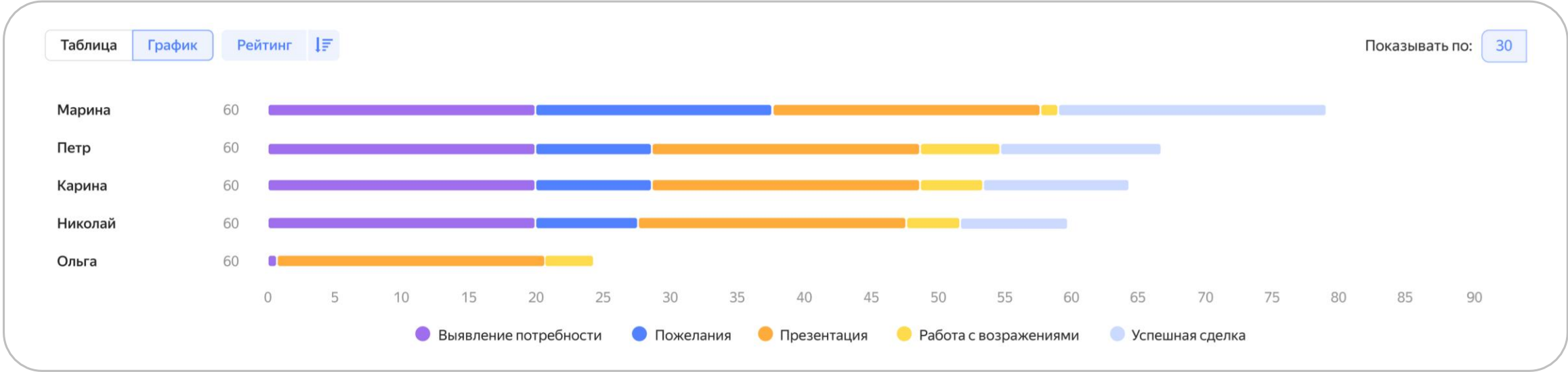
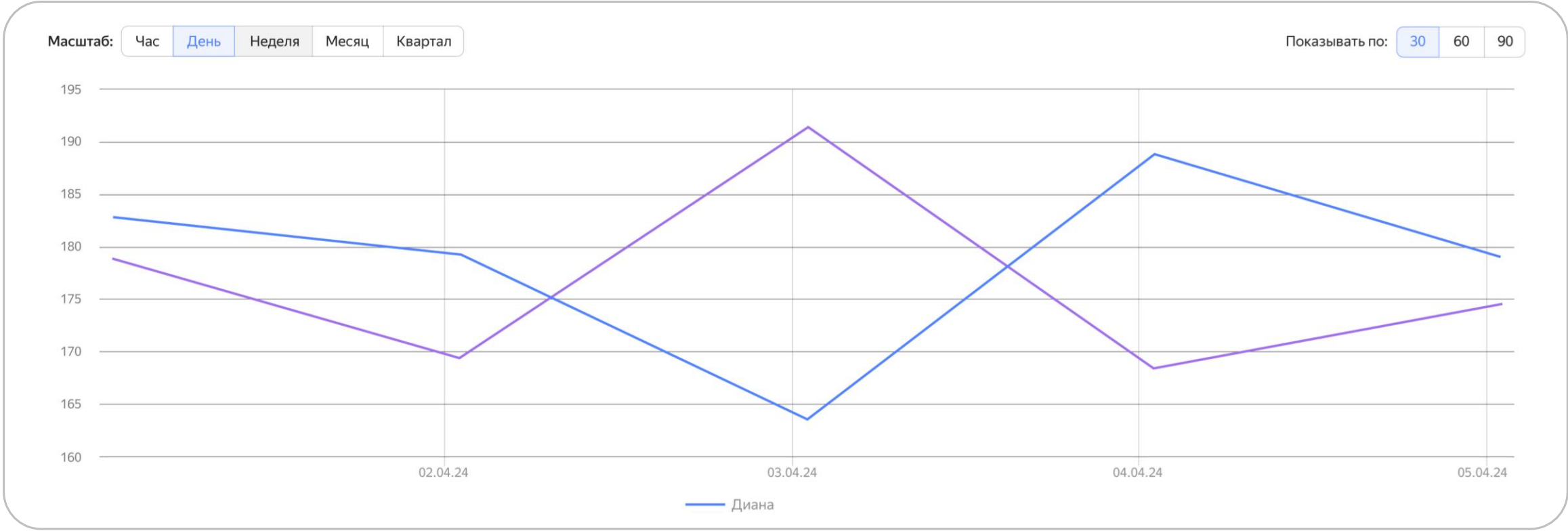
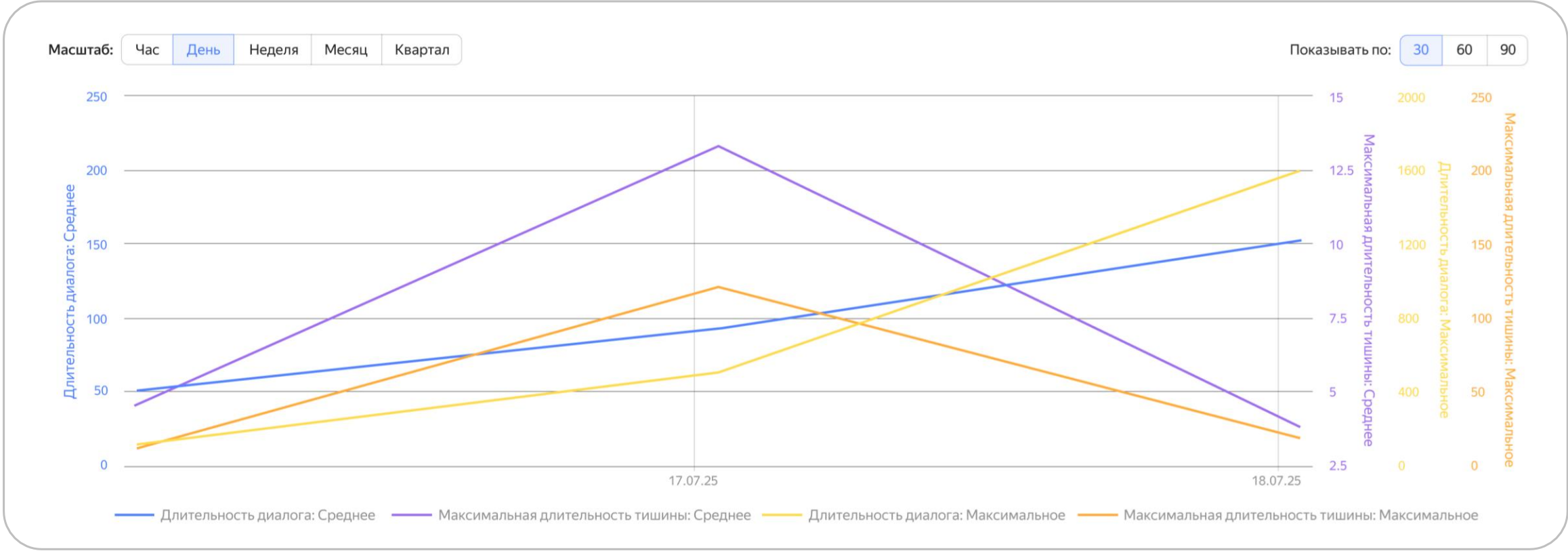
Т Удобство, Качество, Экономия

Т Оценка CSAT

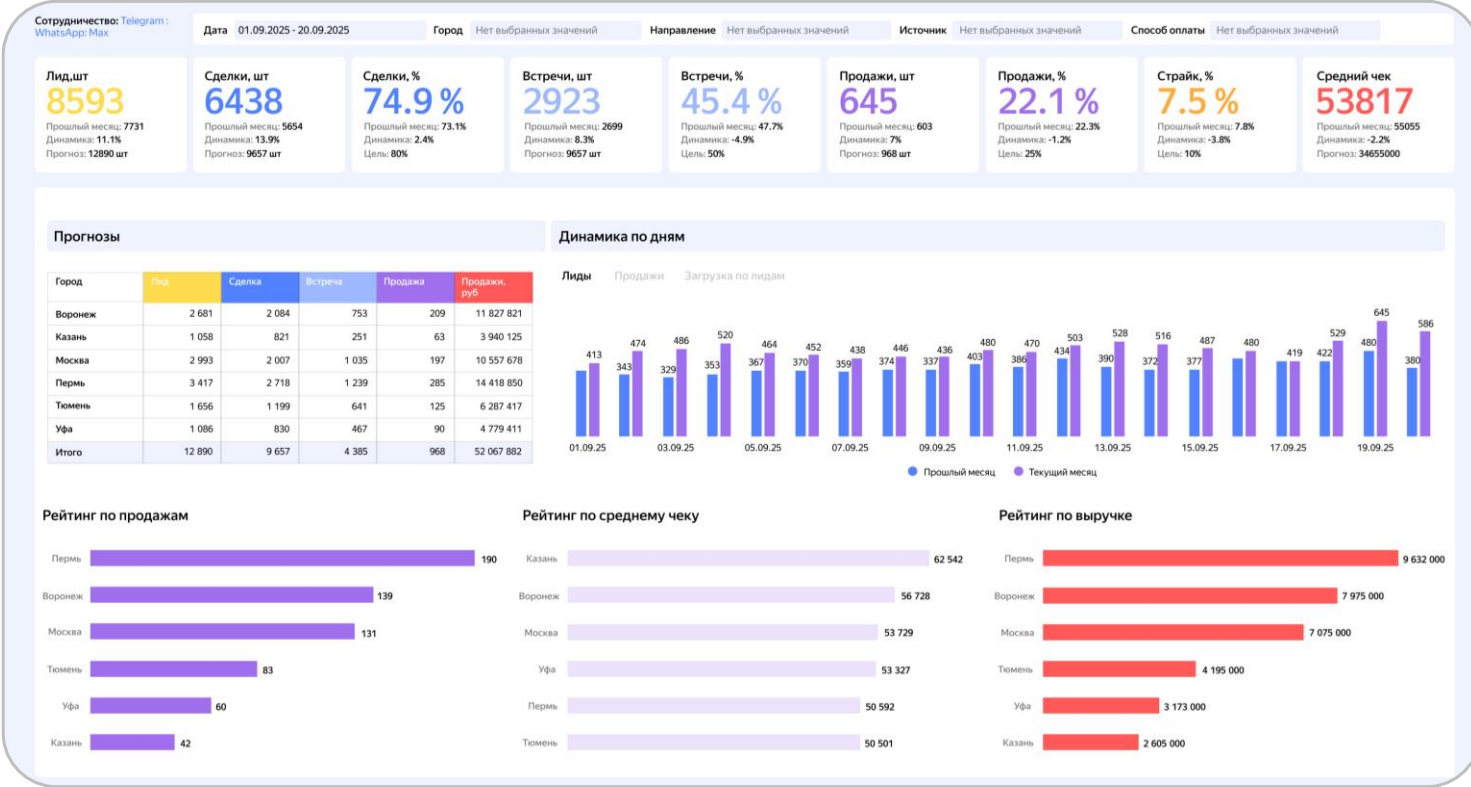
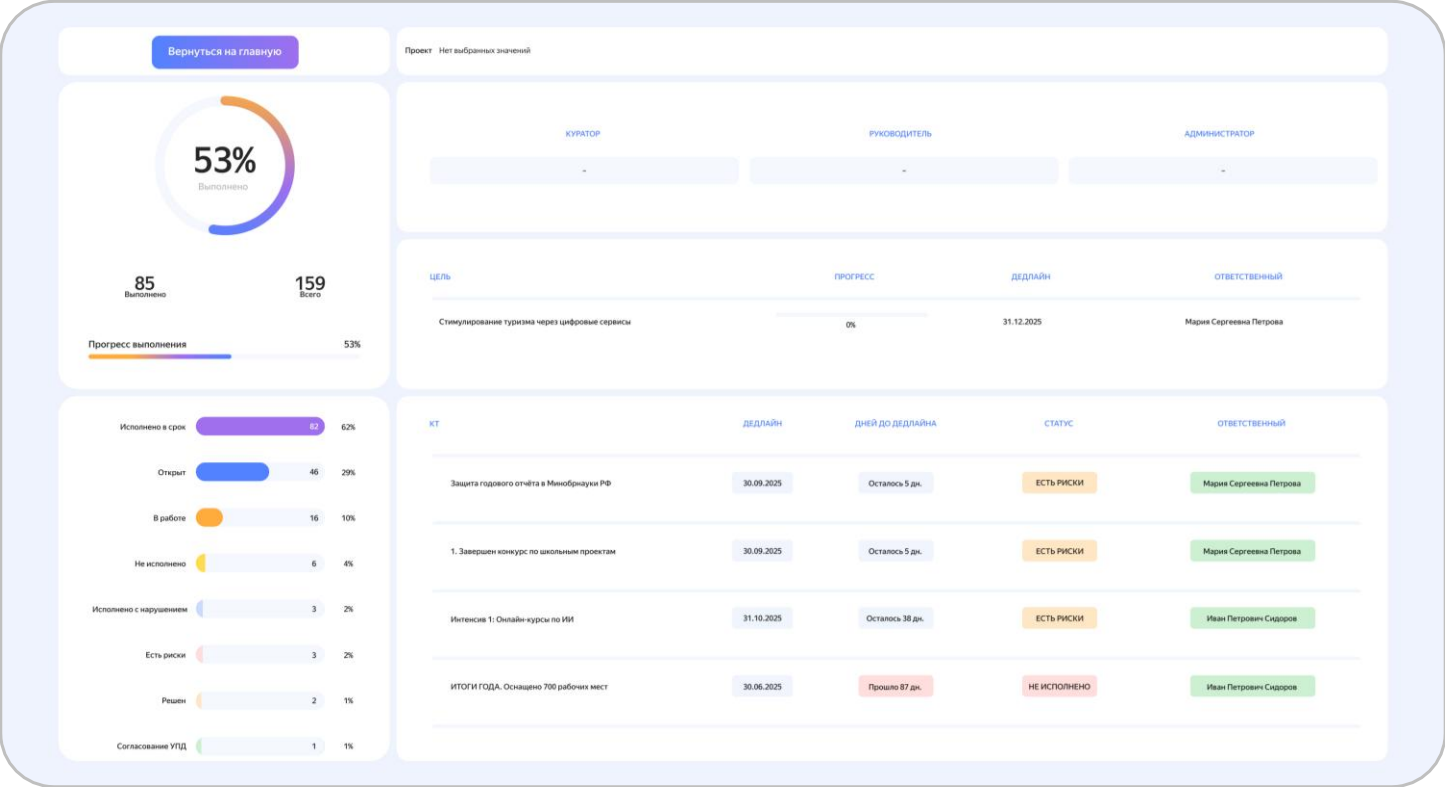
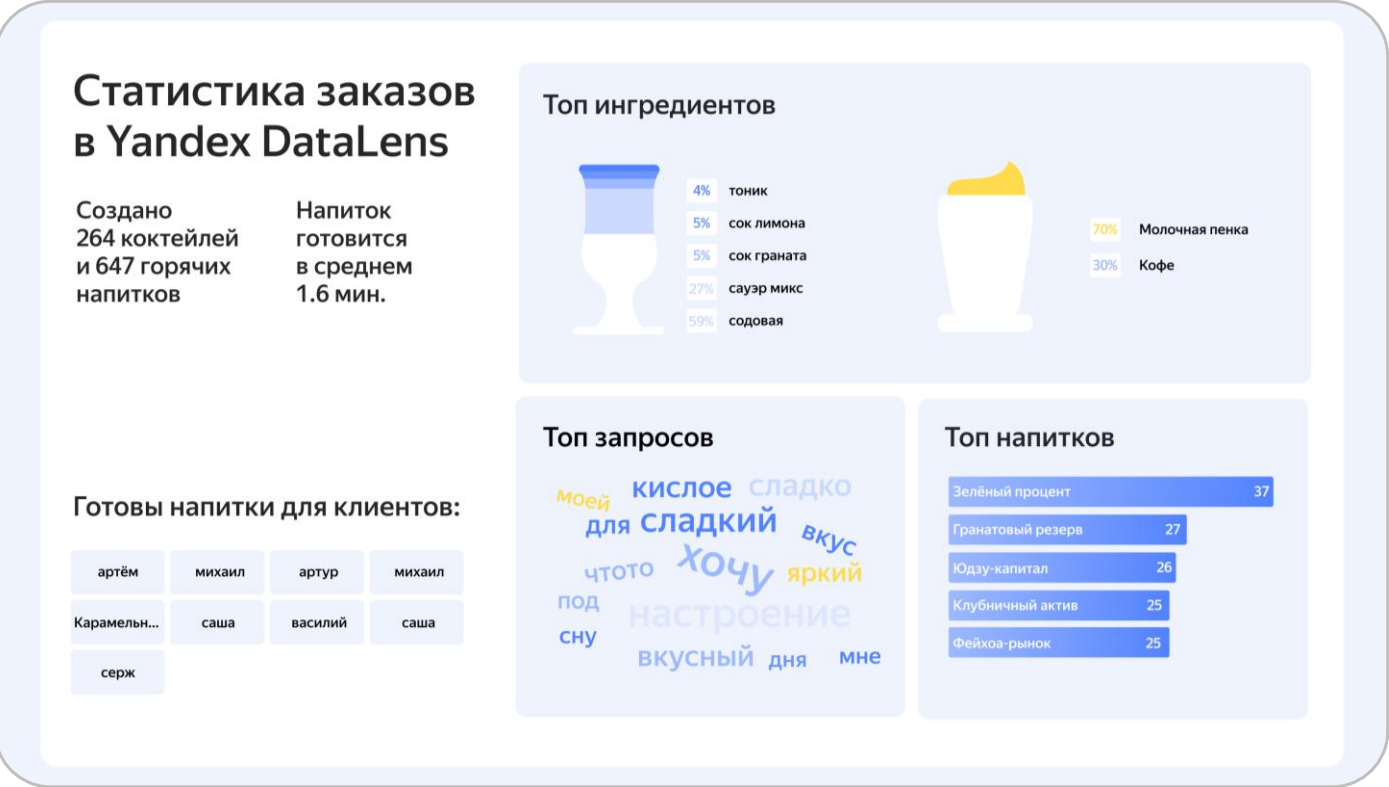
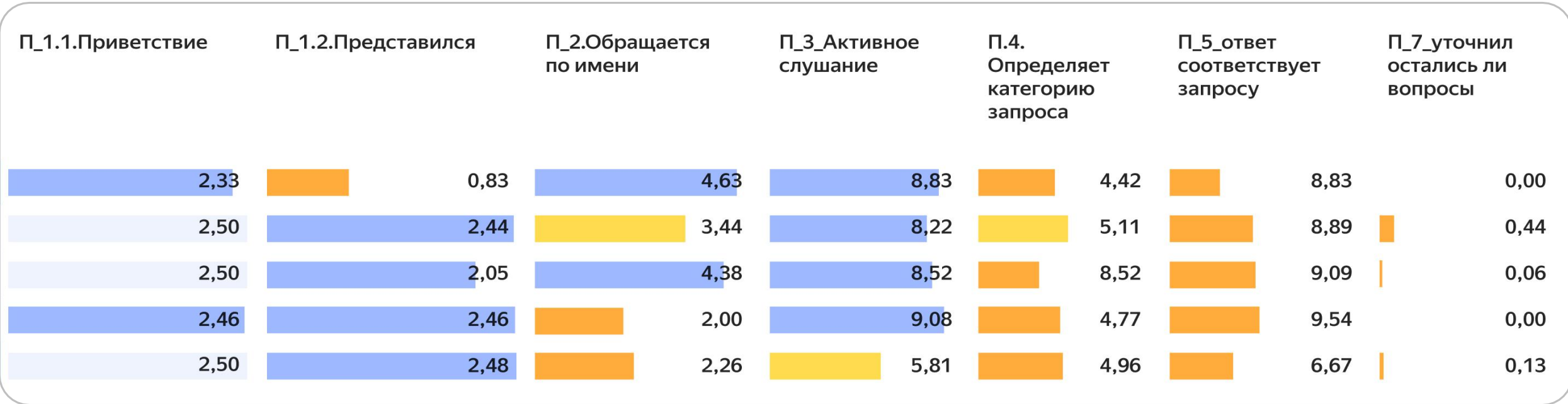
Немного магии от DataLens

Интеграция с DataLens

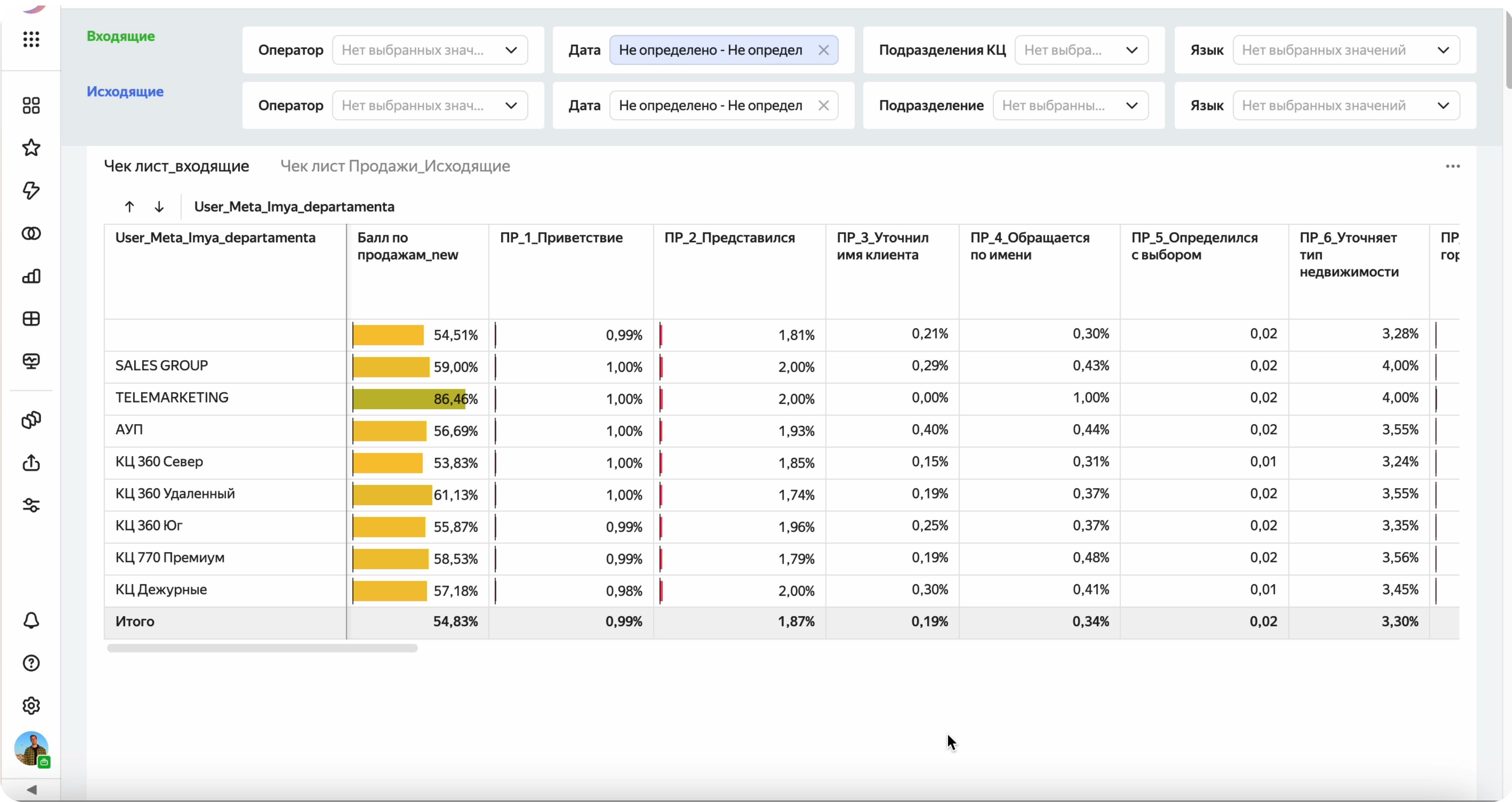
Встроенные отчёты



Интеграция с DataLens



Пример работы в DataLens



Пример работы в DataLens

[illegible]

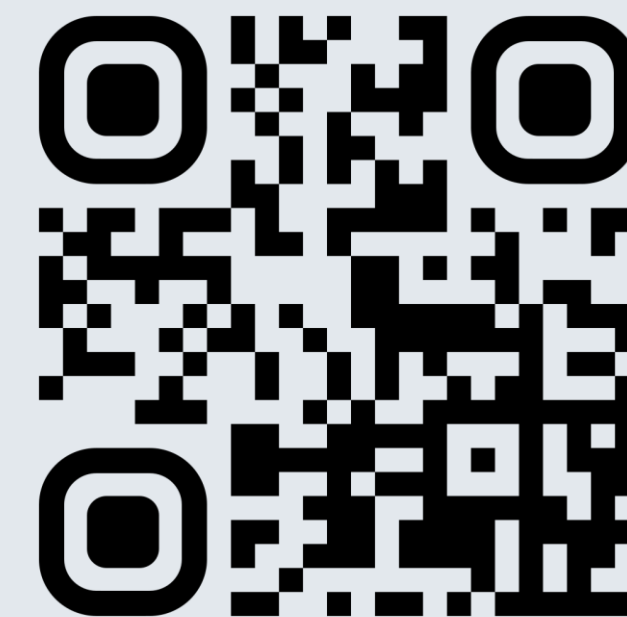
Специальное предложение на пилотирование SpeechSense

50%

скидка

- Выделенный консультант на проведение проекта
- Скидка действует в течение двух месяцев
- Срок активации — до 31 декабря 2025 года

Срок действия офера — до 28 февраля 2026 года включительно



clck.ru/3DpCgr

Буду рад продолжить общение!



Игорь Верещака
Менеджер проектов
SpeechSense, Yandex Cloud
vereschakaiv@yandex-team.ru