



АКТИВ
БИЗНЕС
КОНСАЛТ

| [vs]robotics |

Внедрение больших языковых моделей в речевую аналитику



Что видит
обычный бизнес

о чем
говорят клиенты?

Аналитика и выводы
на небольшой выборке
5–7% диалогов

до 95%

уникальных данных о продажах и клиентах
остаются в «слепой зоне»

Что видит бизнес,
использующий
Речевую аналитику

какие у них потребности
и «боли»? довольны
ли клиенты обслуживанием?
как и о чем сотрудники
говорят с клиентами? насколько
сотрудники следуют скриптам
и стандартам? **каковы точки
роста в диалогах
с клиентами?**
как повысить эффектив-
ность и конверси-
онность разго-
воров?

Данные из **100%** диалогов,
доступные в моменте

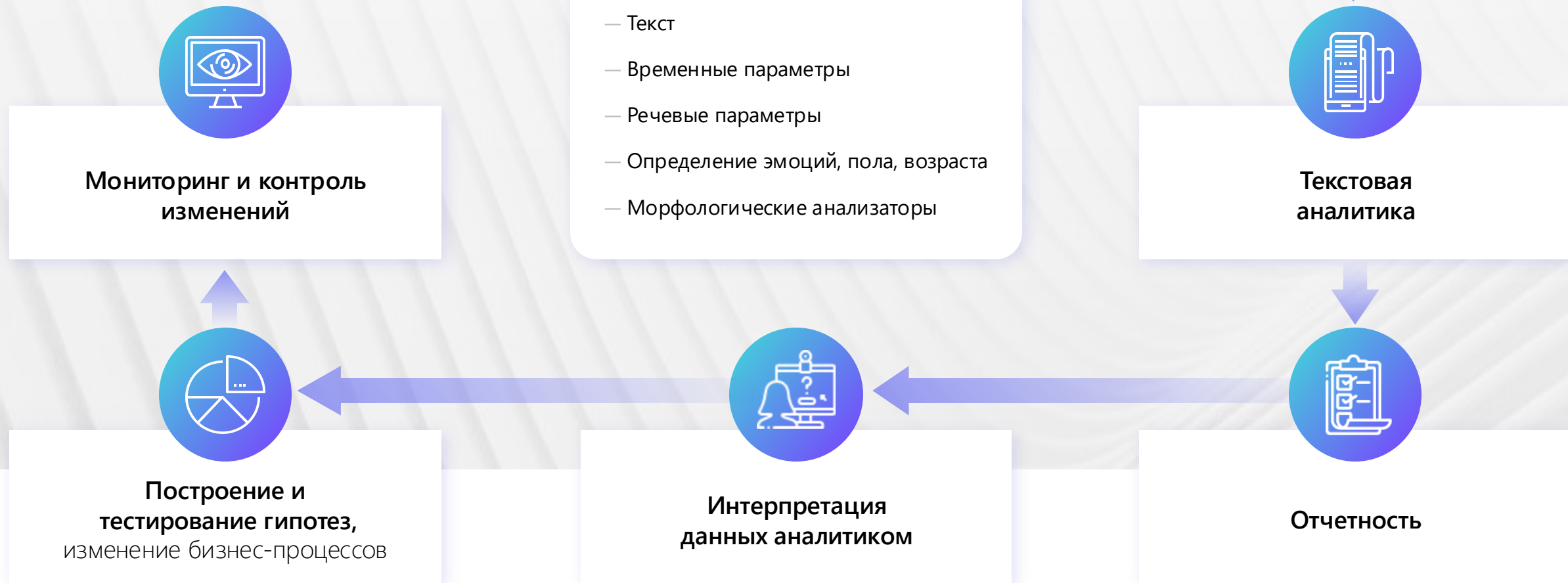
Оценка реальных
масштабов любых проблематик

Точность и скорость
решений об изменениях

Оперативная реакция
на обратную связь от клиентов,
предвосхищение их ожиданий

Возможность находить
новые тренды и инсайты

Принцип работы



Принцип платформы — набор инструментов для любого пользователя

КОНТРОЛЛЕРЫ

АНАЛИТИКИ

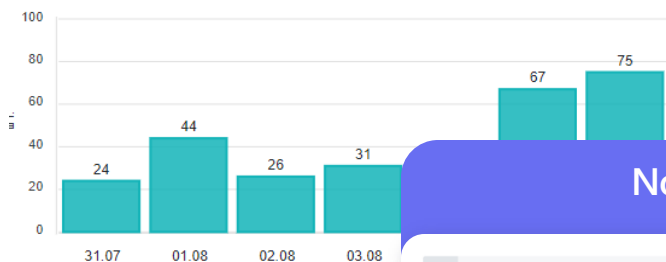
ТЕХ. СПЕЦИАЛИСТЫ

МЕТОДОЛОГИ

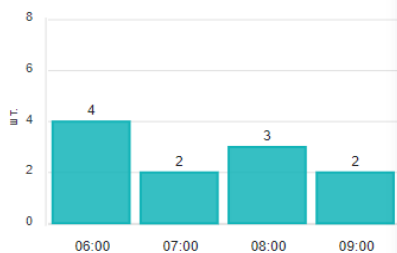
РУКОВОДСТВО

Дашборды в РА

⚠️ Новый сотрудник не предложил альтернативу



⚠️ Не предложил программу бронирования

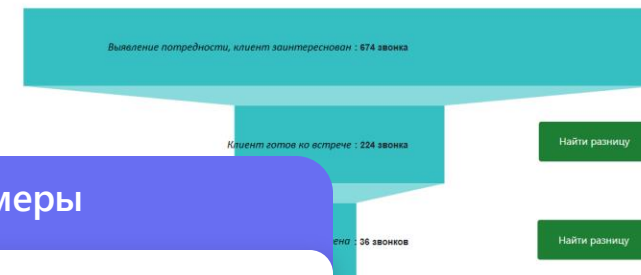


Конструктор отчетов

№ зв	Дата звонка	Имя колл-листа	ID звонка	ID продукта	CRPD	Результат работы	Лист ваточки	Результат	Помощь	Помощь	Помощь	Помощь	Помощь
1	04/05/2023 04:00	коллекция ранний сбор	1601902052837987466.2423653250	A62513818	3	АС: Уникальная позиция	Сводный лист ваточки	100	0	0	0	0	0
2	04/05/2023 04:00	коллекция ранний сбор	1601902052837987466.2423653250	A10143647	3	Общая информация	Сводный лист ваточки	100	0	0	0	0	0
3	04/05/2023 04:00	коллекция ранний сбор	1601902052837987466.2423653250	A10156161	35	АС: Уникальная позиция	Сводный лист ваточки	100	0	0	0	0	0
4	04/05/2023 04:00	коллекция ранний сбор	1601902052837987466.2423653250	A5390107	10	АС: Уникальная позиция	Сводный лист ваточки	100	0	0	0	0	0
5	04/05/2023 04:00	коллекция ранний сбор	1601902052837987466.2423653250	A17576194	10	АС: Уникальная позиция	Сводный лист ваточки	100	0	0	0	0	0
6	04/05/2023 04:00	коллекция ранний сбор	1601902052837987466.2423653250	A56338700	3	АС: Уникальная позиция	Сводный лист ваточки	100	0	0	0	0	0
7	04/05/2023 04:00	коллекция ранний сбор	1601902052837987466.2423653250	A8545075	3	АС: Уникальная позиция	Сводный лист ваточки	100	0	0	0	0	0
8	04/05/2023 04:00	коллекция ранний сбор	1601902052837987466.2423653250	A15614620	24	АС: Абонент недоступен	Сводный лист ваточки	100	0	0	0	0	0
9	04/05/2023 04:00	Подготовка к передаче в КА	1601902052837987466.2423653250	A16193321	106	АС: Абонент недоступен	Сводный лист ваточки	100	0	0	0	0	0

Встроенные инструменты

Воронка по запросу из истории Оператор Иван И.



No-Code запросы

ИИ

Тип взаимодействия: Звонок

Тип звонка: Входящий

Любая фраза: *Любая фраза

Роль: Абонент

Как могу к вам обращаться?

Фразы: введите фразу...

Макс. расстояние между словами: 2

Точное соответствие: ☐

Роль: Оператор

Отфильтровать маркеры: ☐ ☒ ☒

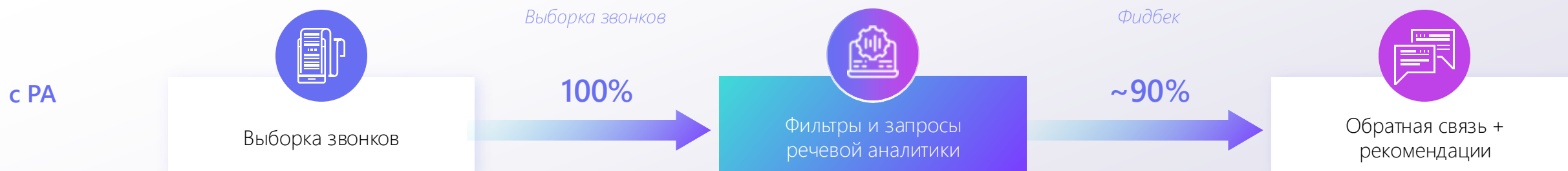
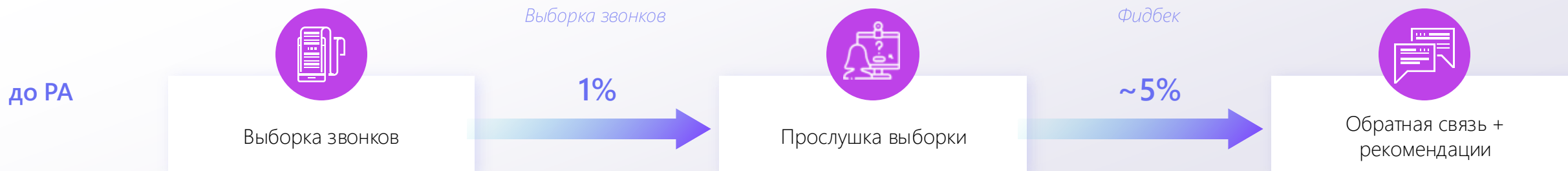
Женские имена ☒ Мужские имена ☒

в звонке должны присутствовать: любой указанный маркер ☒ все указанные маркеры ☐

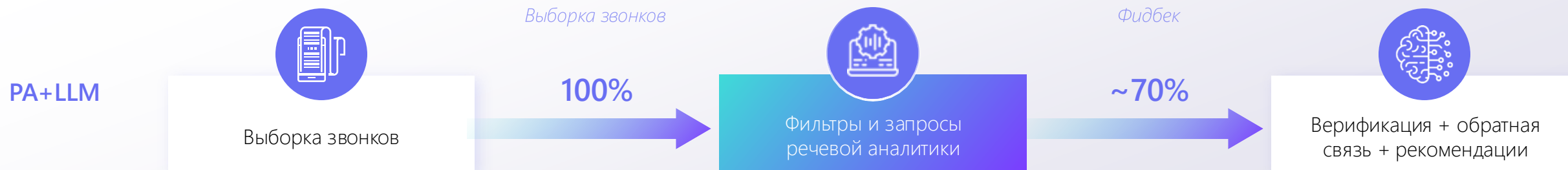
Трансформеры

Имя колл-листа	Актуализация	Внебаланс (new)	Диз3	Диз3 (возвращения)	Диз3 (переводов)	Ипотечная	Исполнительное производство	Исполнительное производство (new)	Коллекция ранний сбор	Матрица мотиваторов	е (распознавание эмоций new)	Активаторы Харт, Ранний сбор	Ранний сбор (кредитные карты)	Матрица мотивации, Выезд	Льготодолжники, Универсальный	Некоммерческие	Некоммерческие (подсудимый)	Некоммерческие Суд	Ожидание выезда	Подготовка к передаче в КА	Преддесия Внебаланс	Преколлекция (генерал)	Суд	Усиление ПС Преддесия	ФЭ-230
	3	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	28	1	0	4	0	23	4	19	0	158	93	7	155	5	7	13	131	5	6	59	5	0	0		
	17	1	0	1	0	0	0	8	0	1	12	4	0	0	2	2	19	3	1	23	0	0	0		
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	5	0	0	1	0	0			
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0			
	64	1	0	15	1	126	9	27	0	26	84	6	49	0	0	22	162	7	7	103	2	0			
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	7	13	0	0	0	0	0	8	1	0	5	0	0			
	36	0	7	0	20	5	13	42	11	10	10	168	0	0	18	23	14	14	133	39	0	0			
	28	0	0	4	2	32	4	16	0	77	39	3	325	0	0	5	576	10	17	147	1	0			
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	0	0	0	0	0	3	0	2	0	2	14	0	14	0	0	0	13	0	10	20	0	0			
	27	0	2	7	0	1	2	6	0	35	45	2	64	0	1	7	84	0	2	39	1	0			
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	20	0	0	0	14	0	0	5	0	0			
	34	0	0	3	0	0	0	4	5	0	11	2	0	0	0	9	0	0	3	41	0	0			
	13	1	0	0	0	0	0	1	23	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0			
	34	0	1	9	0	0	2	7	2	0	0	21	0	0	0	10	0	0	1	30	0	0			
	16	0	1	0	0	0	1	0	2	0	32	0	0	0	0	1	0	0	0	7	1	0			
	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	4	0	0	0	0	1	1	0	0	0	9	2	14	0	0	1	9	0	1	8	2	0			
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	0	0	0	0			
	7	0	0	1	0	3	0	0	0	2	0	7	0	0	0	2	2	5	0	1	0	0			
	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0			
	15	0	0	1	2	13	4	19	1	60	33	0	177	0	0	7	334	6	9	97	8	0			

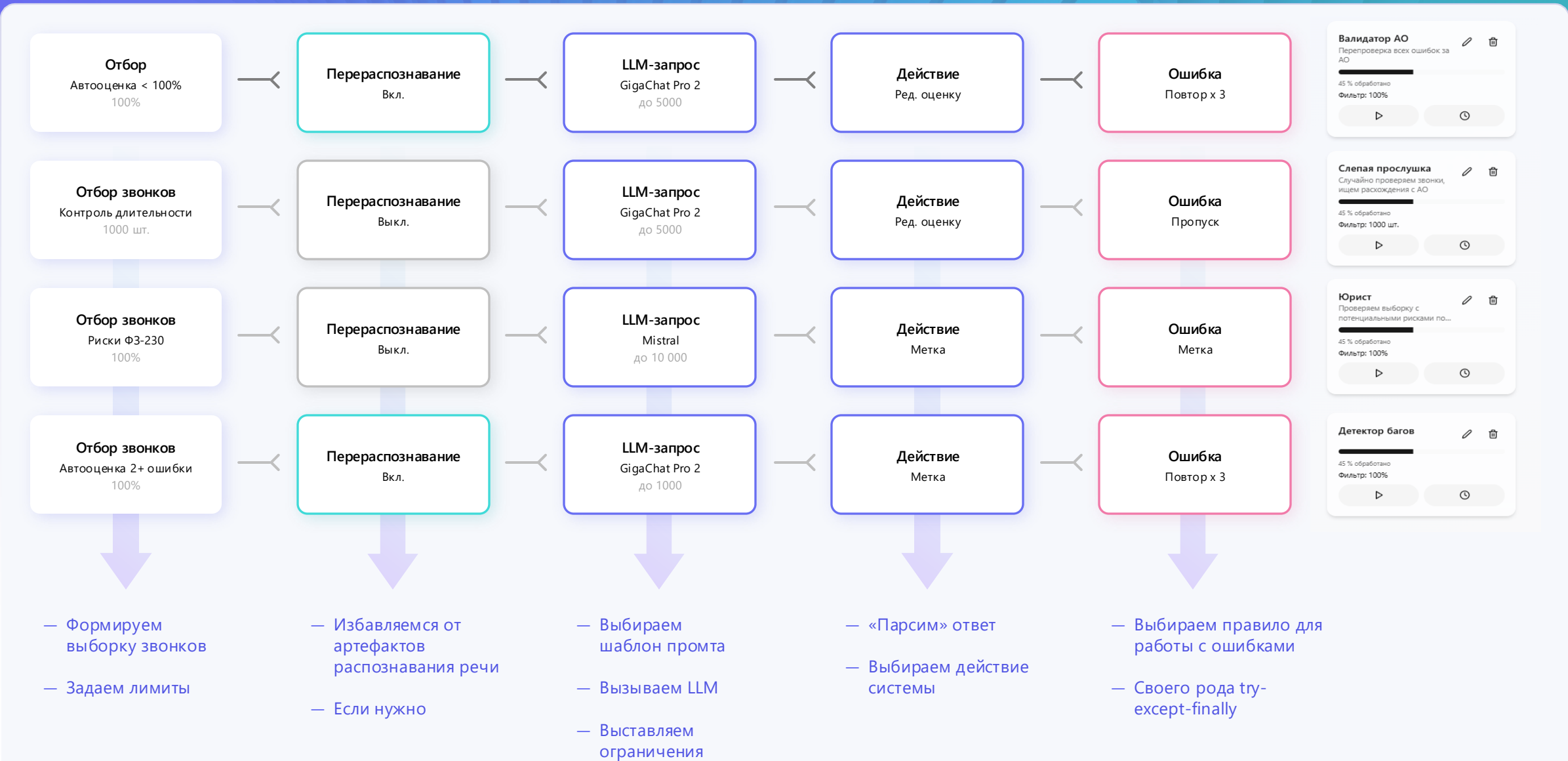
Трансформация РА



↑ Текущее положение ↓

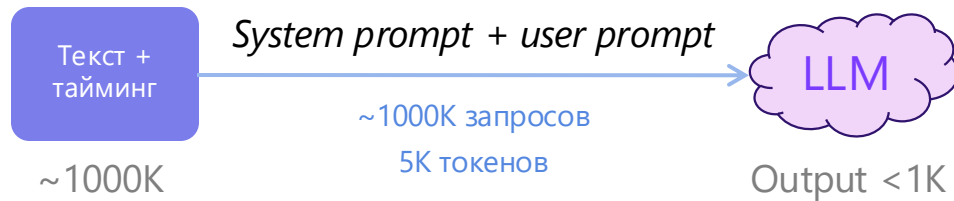


Конструктор AI-агентов



Почему не закрыть все задачи LLM?

Проблема использования LLM «в лоб»



Инференс для 1 звонка
5 мин ~5K токенов = 3.75 р/звонок



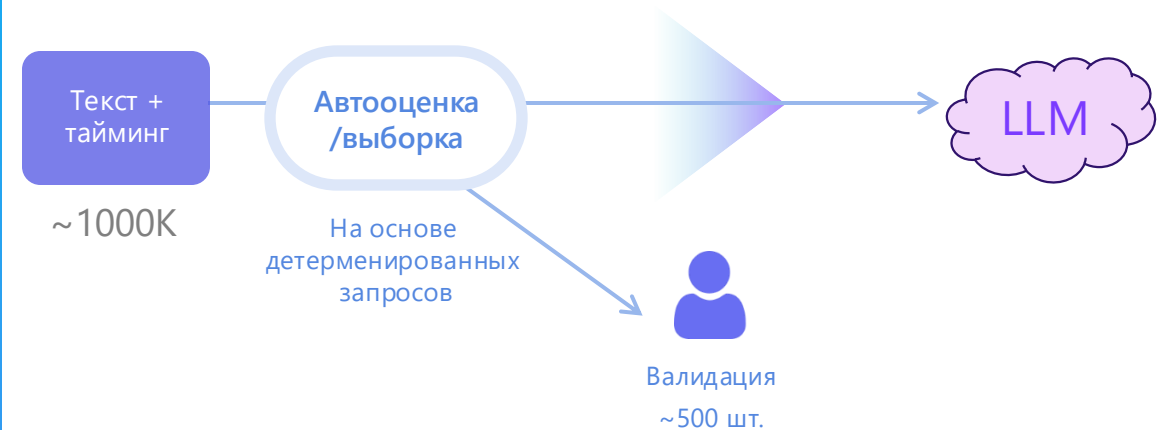
Что я получаю?
В каком виде?



- 1) Можно ли развернуть LLM локально? – гипотетически, да
- 2) Нужно ли разворачивать локальный LLM? – вряд ли

Модель	Значение поля <code>model</code>	Цена за 1000 токенов, вкл. НДС
GigaChat Lite / GigaChat 2 Lite	GigaChat GigaChat-preview GigaChat-2	0,1 Р
GigaChat Pro / GigaChat 2 Pro	GigaChat-Pro GigaChat-Pro-preview/ GigaChat-2-Pro	0,75 Р
GigaChat Max / GigaChat 2 Max	GigaChat-Max GigaChat-Max-preview GigaChat-2-Max	0,97 Р

Решение: использовать текущий пайплайн + LLM



Результаты речевой аналитики 2024-2025

Оценка качества **всех диалогов** Робота

- Охват **100%** диалогов – **1,2 млн** звонков в день
- Более **260** критериев оценки отклонений
- Онлайн реагирование на отклонения
- Автоматизирован мониторинг динамики отклонений

2025 внедрены AI-агенты:

- Анализ и контроль отклонений + краткое резюме
- Массовый анализ диалогов + рекомендации по улучшению



диалогов оценивается речевой аналитикой без участия человека

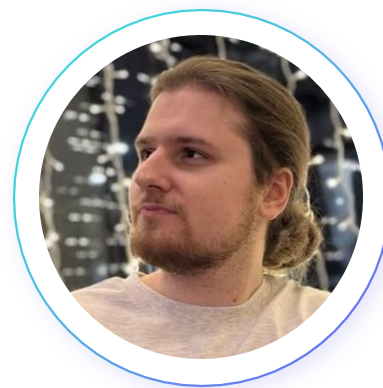
качество диалогов – **90 → 98%**

Эффекты:

- ✓ Сокращено количество сбросов звонка **на 13%**
- ✓ Сокращена длительность диалогов с автоответчиками **на 73%**
- ✓ Проведена верификация нерезультативных кодов завершения: разработали новый код
- ✓ Автоматический разбор жалоб
- ✓ Реализовано **более 300** доработок скриптов робота, через AI-анализатор багов

Контакты

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА



**Александр
Кузнецов**

PRODUCT OWNER

kuznetsov-as@activebt.ru

8 985 932 76 84



| [vs]robotics