Большие возможности больших языковых моделей

Драйверы внедрения речевых технологий — улучшение качества коммуникаций с клиентами, сокращение издержек на содержание контакт-центров, импортозамещение. Финтех использует речевую аналитику, диалоговых ассистентов, биометрию, а появление LLM — больших языковых моделей — усиливает спрос и является мощным катализатором развития рынка

Текст
АЛЕКСАНДРА НИКОЛЬСКАЯ,
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ **«Б.О»**



По данным Telecom Daily, в On-Prem-внедрениях речевой аналитики в крупном бизнесе лидирует группа ЦРТ (33,2%), которая недавно объявила о разработке SpeechXplore — решения для исследования и развития коммуникаций с клиентами, в котором применяются передовые технологии, в том числе нейросетевая модель GigaChat, интегрированная посредством GigaChat API, которая открывает новые возможности суммаризации содержания и тематики диалогов, оценки их результативности и тональности. Онлайн речевая аналитика помогает прогнозировать клиентские предпочтения, реагировать на них проактивно, при этом все результаты обработки данных могут быть доступны в BI-системах в различных формах отчетов.

«Большие языковые модели — мегатренд, который позволяет развивать принципиально новые подходы. Оценив потенциал LLM, мы планируем усилить и другие свои продукты, включая диалоговых ассистентов, нейросетевой моделью GigaChat, что поможет нашим клиентам умножить эффективность речевых технологий», — сообщил CEO группы ЦРТ **Дмитрий Дырмовский.**

Ольга Цегельная, вице-президент, руководитель департамента клиентского обслуживания ВТБ, рассказала, что большие языковые модели имеют потенциал для улучшения качества обслуживания клиентов и оптимизации процессов в банковской сфере. «ВТБ использует весь спектр речевых технологий для повышения качества обслуживания клиентов. Банк использует решения группы компаний ЦРТ. Система речевой аналитики ежедневно проверяет абсолютно все контакты (звонки и чаты) с клиентами на предмет соблюдения стандартов общения, правильности консультирования, проявления эмпатии, реализации этапов продаж продуктов операторами контакт-центра. За три года применения системы речевой аналитики показатель CSI клиентов, обращающихся в контакт-центр, улучшился на 44%», — пояснила Ольга Цегельная.

Игорь Алутин, управляющий директор проекта «Финуслуги» Московской биржи, сообщил, что тренд развития больших языковых моделей действительно прослеживается. Эксперт добавил, что используются и решения ЦРТ — платформа бота и модули для распознания и синтеза речи.

Сергей Багно, директор по развитию отношений с клиентами и искусственного интеллекта «Ингосстраха», поддержал мнение о том, что развитие больших языковых моделей в области речевых технологий находится в активной стадии, а в контактном центре «Ингосстраха» используется речевая аналитика для транскрибации диалогов, определения тональности и использования чат-ботов.

Ряд экспертов отметили усиление тренда face2face-аналитики: клиенты стремятся перенести успешный опыт применения речевой аналитики в контактных центрах на офисы продаж и обслуживания. Б.О