



Команда ikanam_chipi_chipi

Хакатон “TulaHack”

Кейс 28

Оценка качества работы менеджера с использованием LLM

Содержание



Постановка задачи
3

Проблематика
4

Наше решение
5

Результаты работы продукта
6

Возможности для масштабирования
7

Команда
8

Постановка задачи

Нужно создать веб-интерфейс, который позволяет определить, насколько был вежлив менеджер в разговоре с клиентом, смог ли он решить запрос клиента, а также позволяет оценить по шкале от 1 до 5 реплики менеджера, описывать общее содержание разговора.

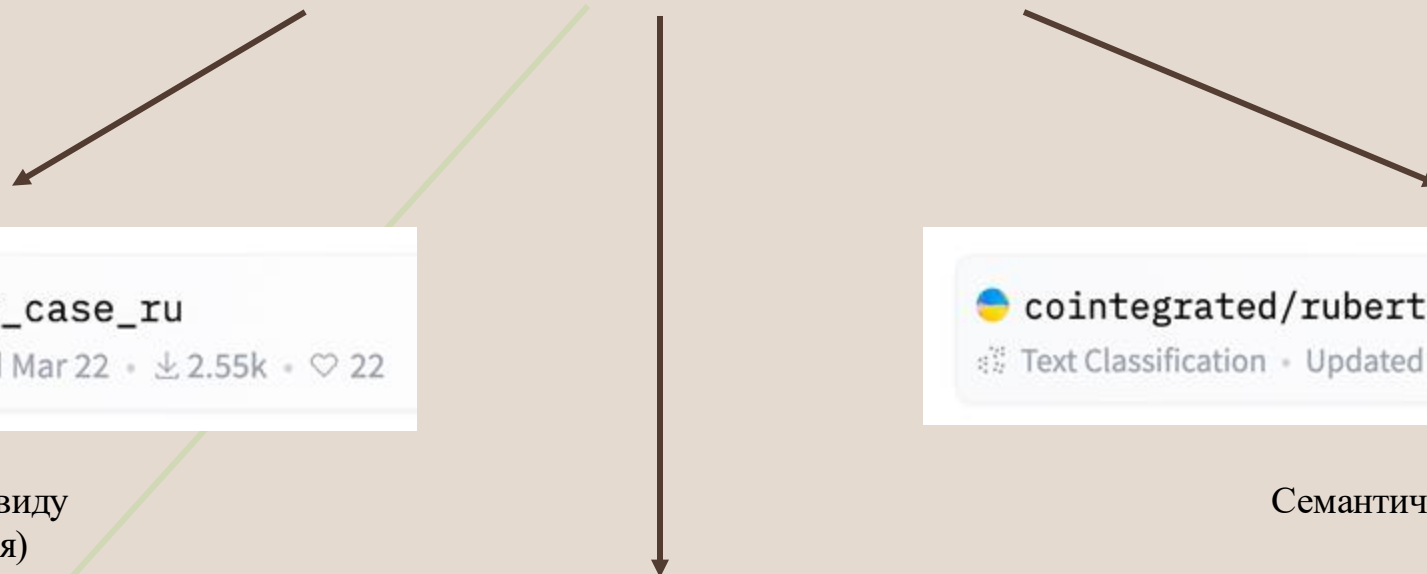


Проблематика

- Плохое качество транскрибации разговоров
- Нечитаемые данные ввиду отсутствия пунктуации
- Необходимость создания органичного продукта с нужным функционалом



Наше решение

Уникальность решения – использование различных LLM моделей



 **kontur-ai/sbert_punc_case_ru**
Token Classification • Updated Mar 22 •  2.55k •  22

Привели диалоги к читаемому виду
(расстановка знаков препинания)

 **cointegrated/rubert-tiny-sentiment-balanced**
Text Classification • Updated Mar 20, 2023 •  483k •  10

Семантическая оценка реплик менеджера

 **RussianNLP/FRED-T5-Summarizer**
Summarization • Updated 6 days ago •  46 •  1

Получение основной информации по звонку

модель **natasha** для поиска междометий
(угу, ага, хм, о)
для оценки результативности менеджера

Результаты работы модели

Upload Files

Upload TXT files

Drag and drop files here

Limit 200MB per file • TXT

Browse files

conversation_id - temp/1.txt:

Manager helped: True

Manager was polite: True

Mark: 3.358872331981736

Summarize temp/1.txt

temp/1.txt summary:

Клиент хочет купить диван. Он интересуется угловыми диванами, которые стоят от 30 тысяч рублей. Он выбирает диван в светлых тонах, который будет доставлен на следующий день. Он заказывает его у продавца. Сотрудник помогает ему оформить заказ.

Look at text of temp/1.txt

Conversations Data

	conversation_id	person	message
0	temp/1.txt	Клиент	здравствуй я хочу купить диван
1	temp/1.txt	Сотрудник	добрый день чем могу помочь
2	temp/1.txt	Клиент	какие диваны у вас есть в наличии
3	temp/1.txt	Сотрудник	у нас есть угловые диваны и прямые какой вам больше нравится
4	temp/1.txt	Клиент	мне интересен угловой сколько он будет стоить
5	temp/1.txt	Сотрудник	цены начинаются от тридцати тысяч рублей есть разные варианты обивки
6	temp/1.txt	Клиент	а из чего сделан каркас
7	temp/1.txt	Сотрудник	каркас сделан из натурального дерева это добавляет прочности
8	temp/1.txt	Клиент	хорошо мне нужен в светлых тонах есть такие варианты
9	temp/1.txt	Сотрудник	конечно у нас есть диваны в светлом исполнении из велюра и шенилла

Look at text of temp/1.txt

temp/1.txt text:

Клиент: Здравствуйте. Я хочу купить диван.

Сотрудник: Добрый день. Чем могу помочь?

Клиент: Какие диваны у вас есть в наличии?

Сотрудник: У нас есть угловые диваны и прямые. Какой вам больше нравится?

Клиент: Мне интересен угловой. сколько он будет стоить.

Сотрудник: Цены начинаются от тридцати тысяч рублей. Есть разные варианты обивки.

Клиент: А из чего сделан каркас?

Сотрудник: Каркас сделан из натурального дерева. это добавляет прочности.

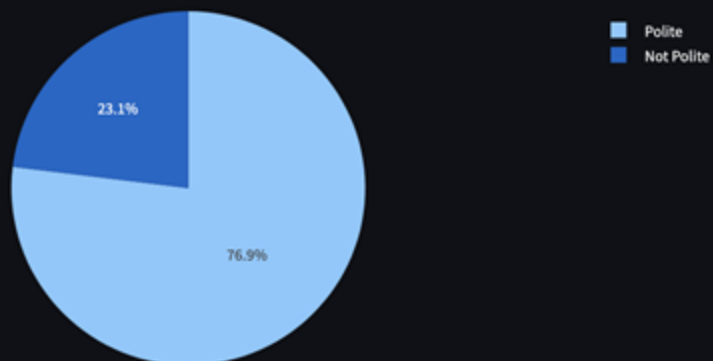
Клиент: Хорошо. Мне нужен в светлых тонах. Есть такие варианты.

Сотрудник: Конечно. У нас есть диваны в светлом исполнении из велюра и Шенилла.

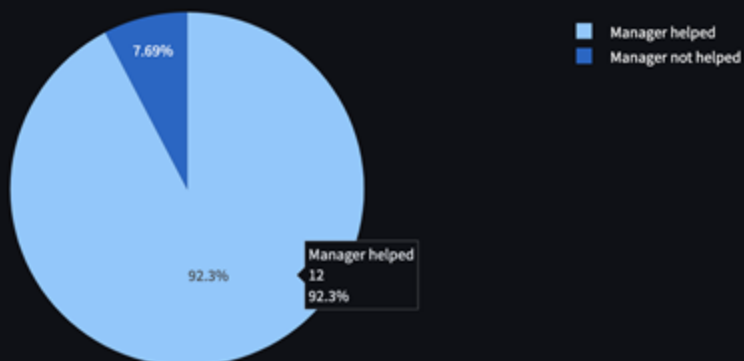
Клиент: Можно на него посмотреть

Результаты работы модели

Pie Chart of Politeness



Pie Chart of Assistance of Manager



conversation_id - temp/1.txt:

Manager helped: True

Manager was polite: True

Mark: 3.358872331981736

Summarize temp/1.txt

temp/1.txt summary:

Клиент хочет купить диван. Он интересуется угловыми диванами, которые стоят от 30 тысяч рублей. Он выбирает диван в светлых тонах, который будет доставлен на следующий день. Он заказывает его у продавца. Сотрудник помогает ему оформить заказ.

Look at text of temp/1.txt

Look at text of temp/1.txt

temp/1.txt text:

Клиент: Здравствуйте. Я хочу купить диван.

Сотрудник: Добрый день. Чем могу помочь?

Клиент: Какие диваны у вас есть в наличии?

Сотрудник: У нас есть угловые диваны и прямые. Какой вам больше нравится?

Клиент: Мне интересен угловой. сколько он будет стоить.

Сотрудник: Цены начинаются от тридцати тысяч рублей. Есть разные варианты обивки.

Клиент: А из чего сделан каркас?

Сотрудник: Каркас сделан из натурального дерева. это добавляет прочности.

Клиент: Хорошо. Мне нужен в светлых тонах. Есть такие варианты.

Сотрудник: Конечно. У нас есть диваны в светлом исполнении из велюра и Шенилла.

Клиент: Можно на него посмотреть

Возможности для масштабирования

- Улучшить модель speech-to-text
- Улучшить веб-интерфейс
- Добавить возможность поиска нужной фразы по диалогу

Команда ikanam_chipi_chipi



Сабирова Аделя



Ляра Максим