

связаны с речевой аналитикой, 15 — в ведущих банках России и СНГ. Очень многие отрасли заинтересованы во внедрении голосовых ассистентов. Очевидно, что важны качественные технологии: с ассистентом приятно общаться, если он по-настоящему «интеллектуален»: реалистичный синтез, есть реакция на перебивания.

В столичном метро на нашей платформе работает чат-бот «Александра», который создан ЦРТ совместно с командой московского метро. Только за первый год своей работы «Александра» ответила более чем на 700 тыс. вопросов пассажиров. Это значительно улучшает клиентский опыт.

Кроме того, мы развиваем социальные проекты: в сервисе MySkazka наш синтез речи помогает озвучивать детские сказки, а в устройстве «Чарли» технологии ЦРТ помогают распознать речь говорящего и превратить ее в текст, который выводят на экран любого устройства, включая брайлевские дисплеи, чтобы глухой или слепоглухой человек мог понять собеседника. Устройства поставлены в МФЦ Ленобласти, сурдологический центр Петербурга, в специализированные фонды и образовательные организации.

BG: Речевую аналитику возможно применять исключительно в удаленных каналах обслуживания?

Д. Д.: Уже нет. Случился технологический прорыв — обеспечена качественная работа на «среднем микрофоне», то есть если клиент не говорит прямо в динамик, а находится на некотором удалении от него. Это позволило ЦРТ запустить новый процесс: оптимизировать клиентский опыт не только в удаленных каналах обслуживания, но и в офлайн-каналах, офисах продаж. Это поможет повысить качество обслуживания не только в онлайн-коммуникациях с клиентами, но и в офлайне. Запрос на такой инструмент был давно сформулирован крупным бизнесом, может применяться и в МФЦ, и в государственных сервисах.

BG: Речевая аналитика сейчас доступна малому и среднему бизнесу?

Д. Д.: Еще недавно это было не так. Но, видя сложности МСБ, мы всего лишь за год разработали решение, которое позволило и малым, и средним предприятиям использовать речевую аналитику. Это синергия внутри экосистемы «Сбера»: мы с IT-компанией «Эвотор» запустили сервис речевой аналитики для SMB (Small-to-Medium Business, средний и малый бизнес. — **BG**), который позволяет оценивать разговор сотрудника с клиентами в прикассовой зоне. Решение позволяет увеличить продажи, проанализировать разговор сотрудника с собеседником, оценить, насколько он вежлив и компетентен, соблюдает ли сценарии продаж и стандарты обслуживания. Клиентам это помогает получать лучший сервис, а бизнесу — развиваться, учитывая потребности потребителей. Сервис востребован у небольших сетей кофеен, АЗС, мини-маркетов и других компаний. Уже есть первые проекты и позитивные референсы.

BG: Это единственный пример синергии?

Д. Д.: Это лишь один из примеров. В целом мы активно используем возможности экосистемы «Сбера», реализовали сразу несколько проектов: это и решение с «Эвотором» для SMB, и реализация нового способа потребления контента на медиаресурсах Rambler&Co — новости на «Газете.ru», Lenta.ru и «Чемпионате»

теперь благодаря синтезу речи ЦРТ можно не только прочитать, но и прослушать. Сейчас решение масштабируется.

Еще один пример успешной коллаборации внутри экосистемы — продукт SmartBadge, разработка компании SberDevices, которая бесшовно интегрируется с системой речевой аналитики ЦРТ. Бейдж также ориентирован на работу речевой аналитики в офисах продаж, помогает комплексно анализировать общение сотрудников с получателями услуг, совершенствуя клиентский опыт. Решение совсем недавно стало лауреатом премии CES Innovation Awards 2022 в номинации «Носимые устройства». Конкурс прошел в преддверии одного из самых влиятельных технологических событий в мире — Consumer Electronics Show (CES) 2022, которое в январе пройдет в Лас-Вегасе.

BG: Какие еще направления в этом году активно развивались?

Д. Д.: Видеоаналитика — в 2021 году аналитики назвали ЦРТ ключевым игроком этого рынка. Система видеоидентификации «Визирь» работает уже на 111 объектах транспорта, причем 38 проектов стартовали в нынешнем году. Также она внедрена более чем на 20 спортивных объектах, в том числе на «Газпром Арене». Основные задачи в спорте — создание безопасной и комфортной среды: система позволяет повысить уровень безопасности, снизить имиджевые и финансовые потери футбольных клубов, вызванные противоправными действиями болельщиков, предотвратить появление на стадионе болельщиков, доступ которым запрещен, оперативно реагировать на попытки прохода по чужим абонементам. Внедрение «Визиря» позволяет клубам существенно экономить на штрафах и в целом лучше знать своих посетителей, налаживать системную работу с ними.

В одиннадцати городах России продукт помогает реализовать концепцию Safe & Smart City, обеспечивать новый уровень безопасности и комфорта жителей. В 2021 году реализовано сразу несколько проектов в масштабе городов и целых регионов. Решение может в перспективе помочь и в выявлении, к примеру, самых загруженных участков и запустить дополнительные рейсы определенных видов транспорта, чтобы их разгрузить; реализовать безбарьерный, «по лицу», проход в аэропорты. Кроме того, мы продолжили работу в университетах: реализованы первые в стране внедрения в составе кампусных проектов, 14 — в 2021 году.

BG: Группа ЦРТ всегда активно работала на экспорт. 2020–2021 годы сохранили такую возможность?

Д. Д.: Не просто сохранили — выручка выросла кратно. Существенный рост продаж наблюдался на Ближнем Востоке и в Латинской Америке, приоритетный спрос сформировали ОАЭ, Саудовская Аравия, Мексика, Египет, Тунис. Ключевую динамику роста продемонстрировали направления голосовой и лицевой биометрии, диалоговых роботов. 30-летний опыт, собственный R&D-центр и доступ к ресурсам и компетенциям «Сбера», в экосистему которого входит группа ЦРТ, позволяют нам постоянно совершенствоваться.

Уверен, что синергия технологических компаний, государства и бизнеса и дальше позволит достойно отвечать на современные вызовы, преодолевая турбулентность. ■

РЕСТОРАННЫЙ БИЗНЕС



ЕВГЕНИЙ ПАВЛЕНКО

- 1 **ДМИТРИЙ БЛИНОВ**,
основатель и идеолог проектов Duoband
2. **АЛЕКСЕЙ БУРОВ**,
совладелец Smoke BBQ
3. **АРАМ МНАЦАКАНОВ**,
ресторатор

В ГОЛОСОВАНИИ ТАКЖЕ УЧАСТВОВАЛИ

ГАЛИНА БЕЛОУСОВА, генеральный директор Bronka Restaurant Group

ХЕЗРЕТ-АРСЛАН БЕРДИЕВ, шеф и владелец ресторанов Birch и Betulla

МАРИЯ ГАРБУТ, генеральный директор Kuznyahouse и Cruise by Kuznyahouse

АРТЕМ ГРЕБЕНЩИКОВ, совладелец и шеф-повар ресторана Bourgeois Bohemians

АРТЕМ ГУДЧЕНКО, совладелец и идеолог ресторана Eclipse

АЛЕКСАНДР ЗАТУЛИВЕТРОВ, совладелец SkyRest Group

МАРК ЛАПИН, совладелец ресторанов Grecco и Mercado del Sol

ИЛЬЯ ЛИТВЯК, основатель и совладелец бистро, бара и пекарни «Футура»

ИГОРЬ МЕЛЬЦЕР, основатель ресторанной группы La Perla

ЭДУАРД МУРАДЯН, ресторатор

РОМАН ПЕВЗНЕР, коммерческий директор, партнер «Буше»

ИГОРЬ ПРАЩЕНКО, управляющий партнер холдинга White Group

ВИТАЛИЙ СВИДОВСКИЙ, совладелец и генеральный директор сети «Теремок»

МИХАИЛ СОКОЛОВ, сооснователь italy&co

НАДЕЖДА ТРЕТЬЯКОВА, совладелица и управляющая ресторана Nordic

ЕВГЕНИЙ ХИТЬКОВ, создатель «ОПГ Добрых дел»

МАТИЛЬДА ШНУРОВА, основатель «Кококо»

КАНДИДАТУРЫ, ДОБАВЛЕННЫЕ УЧАСТНИКАМИ ПРОЕКТА В ХОДЕ ГОЛОСОВАНИЯ

АЛЕКСЕЙ КРЫЛОВ, АЛЕКСАНДР ПРОКОФЬЕВ,
основатели ресторанов Nino, Jungle, Gastrolì, «Компания»

АРТЕМ ПЕРУК, совладелец El Copitas