

# Emotion AI:

как и зачем нейросеть оценивает  
нашу корпоративную коммуникацию

Варвара Ерхова,  
руководитель  
проектов WMT Group

# КТО МЫ?

WMT Group — аккредитованная ИТ-компания, которая занимается аутстаффингом ИТ-специалистов для бигтехов, заказной разработкой и созданием собственных решений на базе ИИ.

**5+**

лет на рынке  
разработки ПО

**250+**

ИТ-специалистов в штате  
Первая компания на российском ИТ-рынке  
создавшая «службу заботы» для ИТ-специалистов



Как технологии эмоционального ИИ, от виртуальных ассистентов до адаптивной рекламы, становятся более человечными и помогают решать разнообразные задачи, рассказали эксперты WMT Group

**Об авторах:**

- Игорь Никитин, основатель WMT Group,
- Варвара Ерхова, руководитель проектов WMT Group.

Коммуникации лежат в основе многих бизнес-процессов: все больше компаний стремятся улучшить культуру общения, повысить вовлеченность и производительность. Поэтому рынок распознавания эмоций с использованием ИИ растет: в 2019 году он оценивался в \$19 млрд, а к 2026 году ожидается рост до \$37,1 млрд.

28 мая 2024 14:24 | [ПОДЕЛИТЬСЯ](#)CNews FORUM  
7 ноябряCNews AWARDS  
7 ноября

Печать с G&amp;G

Миграция на

## WMT Group создала ИИ-решение для измерения уровня стресса сотрудников в корпоративных коммуникациях



**100.1 FM**  
СЕРЕБРЯНЫЙ ДОЖДЬ  
УМНОЕ РАДИО

**АП**

**АКТИВНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ**  
В ПРЯМОМ ЭФИРЕ НА ВОЛНАХ УМНОГО РАДИО

**ИГОРЬ НИКИТИН**  
ФАУНДЕР ИТ-КОМПАНИИ WMT GROUP

**ПРИВЛЕКАТЕЛЬНЫЙ БРЕНД ИТ-КОМПАНИИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИИ В БИЗНЕС-ПРОЦЕССАХ**

# Сценарии применения Emotion AI:

1. Медицина
2. Маркетинг / Клиентский сервис
3. Образование
4. Игры / Медиа
5. Скрининг и удержание в компаниях

What's missing in your conversation?

95% of decisions are unconscious and emotionally driven

80% of enterprise engagements are expected to be virtual by 2025

93% of communication is nonverbal

**Uniphore knows what it means to listen.**

For the past 13 years, we've mastered conversations by leading the way in Automated Speech Recognition (ASR) and Natural Language Processing (NLP) innovation. Each year we process & analyze billions of conversations—making our cognitive computing technology the most powerful on the market. Our latest innovations in Emotion AI detect and identify human emotional cues through a combination of the following:

EQ Call Analysis

Log In Get Started

er Why Visier Products Solutions Developers Resources Customers

Get a demo Take a

### Cross-Functional Interactions

Employee	Total Interaction
Rylan Herrera	321K
Matthias Gilliam	
Bodaway Agnes	
Carmen Ramirez	
Bryan Davis	
Ben Brown	
Desean Howard	
Trae Johnson	

Total Interaction 196M

### Increase productivity & improve collaboration across teams

Workplace Dynamics analyzes passive communication data (email and chat communications) along with active feedback (mini-surveys) to provide a precise, visual guide to how people and teams are collaborating. This analysis shines a light on the drivers of high-performing individuals and teams.

Take a tour →

EmotionTrac CREATIVE Testimonials Case Studies Contact Pricing Resources > Log In Get Started

### Audience Testing For Emotional Insights

AI-Powered Rapid Response Ad Testing

Sentiment Maps

TALK TO OUR PERSONALITIES

Whimsy Kora Expressivity Hume LLM Femininity NPC Assistant Twilio App UI API

# Лидеры мнений об Emotion AI

**1** Rosalind Picard,  
MIT

**2** IBM,  
HR

**3** Microsoft,  
Azure AI

**4** Paul Eckman,  
psychologist

Оценка выручки  
Emotional AI US в '22

**\$1.8B**

# Аудит внутренних коммуникаций: методика

1. Оценка состояния сотрудника
2. Оценка отношений

Что такое РСМ  
(Process Communication Model)  
и как она помогает улучшать  
коммуникацию?



## Шесть типов личности

Существует шесть различных Типов Личности:

- ЛОГИК
- УПОРНЫЙ
- ДУШЕВНЫЙ
- МЕЧТАТЕЛЬ
- БУНТАРЬ
- ДЕЯТЕЛЬ





Модель процесса коммуникаций создал Тайби Кэлер, USA. Психолог, консультант NASA, предвыборной кампании Клинтона.

PCM - это стратегия прогнозирования поведения людей в состоянии определенных типов стресса и чрезвычайных ситуаций. Основана на трансактном анализе.

Сейчас PCM адаптирована для руководителей и корпораций.

# РСМ эффективен в:

**1**

Индивидуальных  
коммуникациях

**2**

Понимании  
потребностей  
за речью

**3**

Саморегуляции

**4**

Предотвращени  
и конфликтов

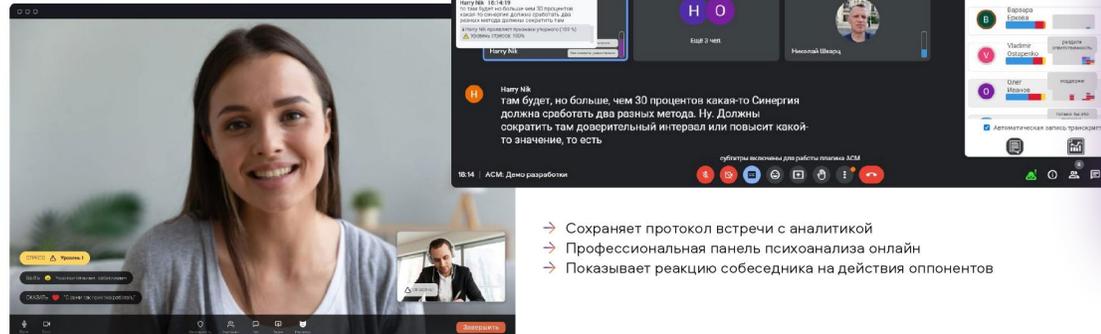
**40%** рабочего времени  
менеджмент  
решает конфликты

# АС МЕЕТ и АС HRM: онлайн-ассистенты коммуникаций

## АС МЕЕТ

Онлайн ассистент коммуникаций

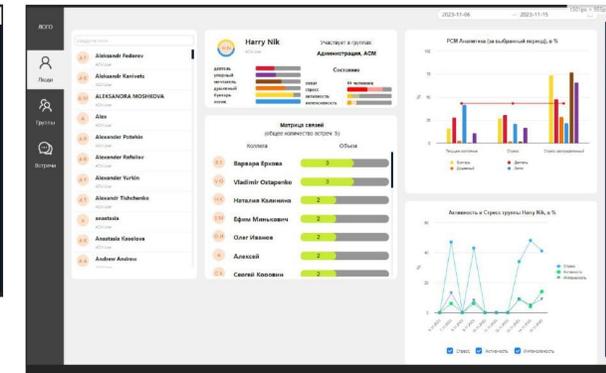
- Показывает уровень и типа стресса
- Подсказывает, как вести себя и что сказать каждому собеседнику в нужный момент времени
- Ведет онлайн протокол с подсказками и аналитикой состояния



- Сохраняет протокол встречи с аналитикой
- Профессиональная панель психоанализа онлайн
- Показывает реакцию собеседника на действия оппонентов

## АС HRM

Онлайн ассистент коммуникаций



- Определяет психотип и фильтр восприятия
- Изменение стресса, активности во времени
- Матрица коммуникаций
- Матрица стресса и триггеры
- Аналитика по компании, команде, между сотрудниками и командами
- Влияние сотрудников, членов команды, компании
- Позволяет принимать своевременные решения для предотвращения выгорания и конфликтов