

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&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 Korra Expressivity Femininity Hume LLM Assistant NPC 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?

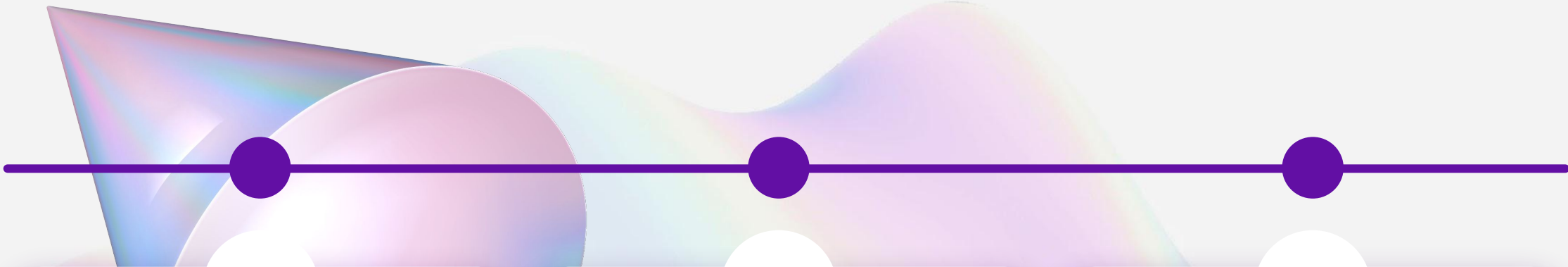


Шесть типов личности

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

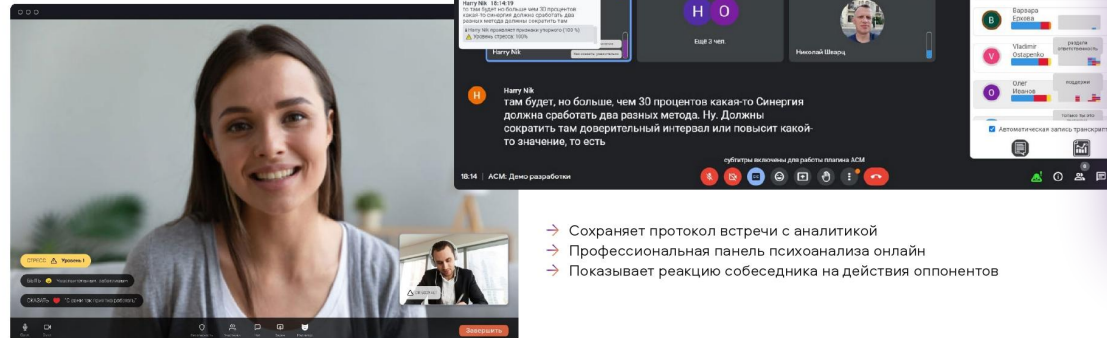
40% рабочего времени
менеджмент
решает конфликты

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

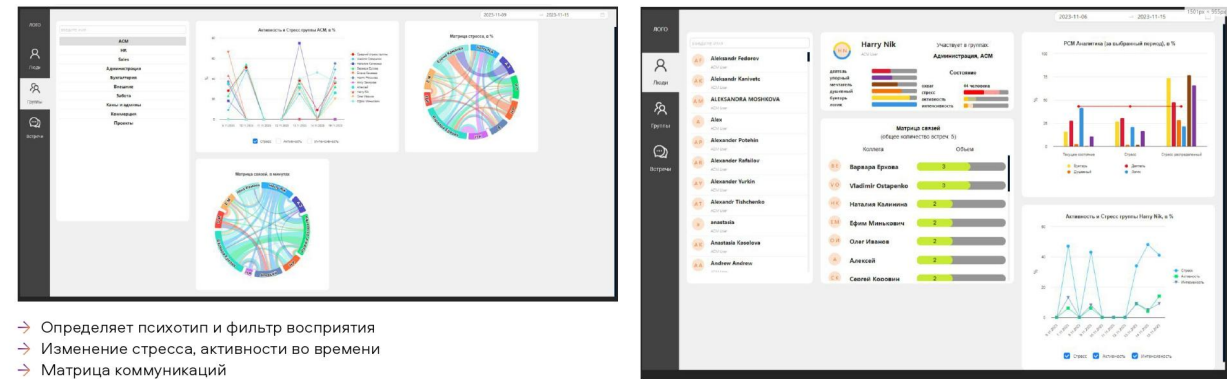


- Сохраняет протокол встречи с аналитикой
- Профессиональная панель психоанализа онлайн
- Показывает реакцию собеседника на действия оппонентов

7

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

8