

FAQ: Yandex SpeechSense

Что такое Yandex SpeechSense?

SpeechSense — это облачный сервис для глубокого анализа ваших каналов коммуникации (голосовых и текстовых обращений) с помощью технологий искусственного интеллекта Yandex SpeechSense. Сервис перерабатывает аудио в текст и анализирует его содержание. В интерфейсе личного кабинета виртуальной АТС осуществляется настройка автоматической выгрузки нужных звонков вашей АТС в это облачное пространство.

Для чего используется речевая аналитика?

Речевая аналитика решает следующие задачи:

- Автоматическая обработка 100% обращений.
- Анализ контекста общения и определение тональности коммуникаций.
- Омниканальный анализ данных.
- Определение тем и причин обращений.
- Формирование резюме (саммари) разговоров.
- Оценка качества работы операторов (например, соблюдение скрипта продаж).
- Выявление недовольства клиентов, конфликтов и жалоб.

Как устроен процесс анализа?

Логика работы сервиса речевой аналитики строится по следующей цепочке:

Данные → Подключение → Фильтр → Задача → Выгрузка в Yandex SpeechSense.

- Данные: Ваша АТС автоматически записывает и хранит телефонные разговоры.
- Подключение: Техническая поддержка связывает вашу АТС с рабочим облачным пространством в Yandex.
- Фильтр: Вы настраиваете в интерфейсе личного кабинета виртуальной АТС правила отбора конкретных звонков (например, только входящие).
- Задача: Вы создаете задачу, которая запускает процесс регулярной отправки отобранных звонков на анализ в Yandex.

Как получить доступ к разделу подключений или создать новое?

Самостоятельно добавить или протестировать новое подключение в интерфейсе нельзя. Каждое подключение требует создания отдельного пространства в Yandex и привязки его к клиенту. Этот процесс выполняется на стороне Телфин: когда поступает заявка на подключение, специалисты выполняют подключение. После этого готовое рабочее подключение появится в вашем списке в интерфейсе.

Подключение

Сопровождение 

Рингми 

Отдел Продаж 

Сопровождение 

Как создать фильтр (правило)?

Фильтр — это набор условий, по которым система отбирает звонки.

Фильтры

[+ Добавить фильтр](#)

Сопровождение с задачей	1212	17.09 - 22.09
Тип загрузки Ежедневно	Тип загрузки Ежедневно	Тип загрузки Однократно
Звонки не короче 30 сек.	Звонки не короче 30 сек.	Звонки не короче 30 сек.
Направление Любое	Направление Любое	Период С 17.09.2025 00:00 по 22.09.2025 23:59
Добавочные Выбрано несколько	Добавочные Выбрано несколько	Добавочные Выбрано несколько
Внешний номер Выбрано несколько	Внешний номер Выбрано несколько	Направление Любое
Локальные звонки Выключены	Локальные звонки Выключены	Локальные звонки Выключены
		Внешний номер Выбрано несколько

ОП однократно с задачей	ОП Однократно 1.5 с задачей	ОП 01.06-05.06 с задачей
Тип загрузки Однократно	Тип загрузки Однократно	Тип загрузки Однократно
Звонки не короче 30 сек.	Звонки не короче 30 сек.	Звонки не короче 30 сек.
Период С 01.06.2026 00:00 по 11.06.2026 23:59	Период С 01.04.2026 00:00 по 15.06.2026 23:59	Период С 01.06.2026 00:00 по 05.06.2026 23:59
Добавочные Выбрано несколько	Добавочные Выбрано несколько	Добавочные Выбрано несколько
Направление Любое	Направление Любое	Направление Любое
Локальные звонки Выключены	Локальные звонки Выключены	Локальные звонки Выключены
Внешний номер Выбрано несколько	Внешний номер Выбрано несколько	Внешний номер Выбрано несколько

Для создания фильтра выполните:

Шаг 1. Перейдите в раздел речевой аналитики

Откройте страницу: https://teleo.telphin.ru/speech_sense/unloading_calls/

Шаг 2. Начните создание фильтра

Чтобы создать фильтр, нажмите кнопку «+ Добавить фильтр» .

Шаг 3. Заполните параметры в открывшемся окне

Вам нужно будет указать условия, по которым система будет отбирать звонки:

- **Название фильтра:** придумайте и введите понятное имя (например, «Входящие Отдел Продаж»).
- **Направление:** выберите из предложенных вариантов — *Любое, Входящее* или *Исходящее*.
- **Внешний номер:** выберите конкретные номера компании из выпадающего списка или воспользуйтесь строкой поиска (это поле отображается для входящих и любых звонков).
- **Включать локальные звонки:** поставьте галочку, если хотите анализировать еще и внутренние разговоры сотрудников.
- **Загружать звонки не короче чем:** укажите минимальную длительность в секундах (по умолчанию стоит 30 сек, чтобы отсеять автоответчики и сорвавшиеся вызовы).
- **Тип загрузки:** выберите периодичность — *Ежедневно, Однократно* или *По окончании звонка*.
- **Выберите добавочные:** раскройте список и отметьте нужных сотрудников (можно искать по имени или номеру).

Важно: как только вы выбираете добавочные номера, система автоматически активирует для них режим записи звонков в стерео-формате.

Шаг 4. Сохраните фильтр

Нажмите кнопку «Создать» в левом нижнем углу окна.

Создание фильтра

Название фильтра:

Внешний номер:

Направление: ☒ Любое ☐ Входящее ☐ Исходящее

Тип загрузки:

☐ Включать локальные звонки

Выберите добавочные:

Загружать звонки не короче чем: сек

После этого фильтр появится в виде отдельной карточки в общем списке. Обратите внимание: сам по себе фильтр ничего не выгружает — для старта выгрузки вам потребуется создать «Задачу» и привязать этот фильтр к ней.

Как создать задачу на выполнение фильтра?

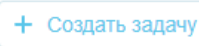
Задача запускает процесс выгрузки звонков, отобранных фильтром. Под списком фильтров находится раздел «Задача». Здесь отображаются все созданные задачи и их статус (например, «Задача выполнена», «Не выполняется»).

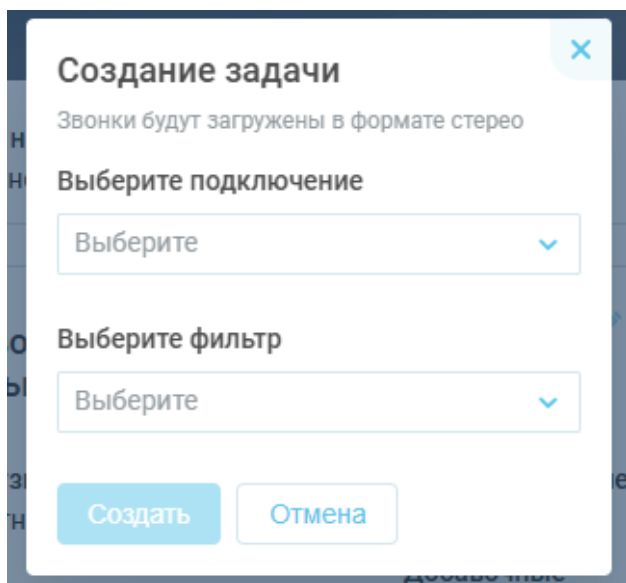
Задача

[+ Создать задачу](#)

Задача 457 Рингми + Сопровождение Статус: Не выполняется ☐ Не активна	Задача 483 Сопровождение + Сопровождение Статус: Не выполняется ☐ Не активна	Задача 514 Рингми + ОП однократно Статус: Задача выполнена
Задача 518 Рингми + ОП Однократно 1.5 Статус: Задача не выполнена ☐ Не активна	Задача 526 Отдел Продаж + ОП 01.06-05.06 Статус: Задача выполнена	Задача 534 Рингми + 218 + 239 Статус: Не выполняется ☐ Не активна
Задача 548 Сопровождение + Сопровождение Актуальный Статус: Задача выполнена	Задача 557 Сопровождение + Сопровождение Тест Статус: Задача выполнена	

Для создания задачи выполните:

1. Откройте страницу: https://teleo.telphin.ru/speech_sense/unloading_calls/
2. Нажмите «+ Создать задачу». 
3. В открывшемся окне выберите подключение (например, «Отдел Продаж»).
4. Выберите один из ранее созданных фильтров.
После сохранения задача начнет выгрузку звонков в формате стерео.
5. Нажмите кнопку **«Создать»** в левом нижнем углу окна.



В чём разница между фильтром и задачей?

Фильтр описывает, какие звонки нужно выгружать (например, длиннее 30 секунд от конкретных менеджеров). Задача указывает, в какое именно рабочее пространство Yandex SpeechSense нужно отправить эти записи (оно же «подключение»), и активирует сам процесс выгрузки.

Почему в выгрузке (или в пространстве Yandex) нет звонков?

Если задача отработала, но результаты не появились, проверьте, выбраны ли правильные добавочные и внешние номера в фильтре. Убедитесь, что за выбранный период действительно были звонки, удовлетворяющие всем условиям фильтра, а также проверьте статус самой задачи (она должна быть активна).

Где смотреть результаты анализа?

Результаты транскрибации и глубокой аналитики доступны в интерфейсе Yandex SpeechSense. Подключение привязывается к вашему конкретному клиентскому пространству в сервисе Yandex, куда у вас есть доступ. Каждое подключение отражает отдельный отдел или направление вашего бизнеса (например, пространство «Отдел Продаж» или пространство «Техподдержка»).