

Forums “UZDRĪKSTIES INOVĒT”

“IT kompetences centrs”

Dr. Raivis Skadiņš.
18.05.2026.

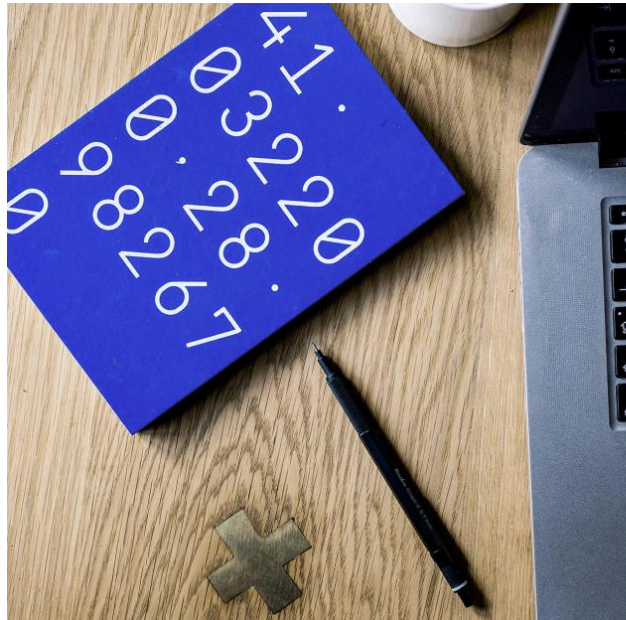


Finansē
Eiropas Savienība
NextGenerationEU



Konkurētspējīgu IKT produktu prototipu radīšana!

- Biznesa procesu analīzes tehnoloģijas
- Dabīgās valodas tehnoloģijas
- Pētniecība un prototipu izstrāde



Pētniecības projekts Nr. 2.2

“Klientu atbalsta telefonsarunu automatizācija”

Dr. Raivis Skadiņš et al.

13.05.2026.

Projekts «Informācijas un komunikācijas tehnoloģiju
kompetences centrs pētniecībai», id.nr.
5.1.1.2.i.0/2/24/A/CFLA/007



Finansē
Eiropas Savienība
NextGenerationEU



Nacionālais
attīstības plāns

Pētniecības projekta mērķis



- Klientu atbalsta sarunboti, ar ko var runāt pa telefonu
- Pētniecības projekta mērķis

Izpētīt klientu atbalsta telefonsarunu automatizācijas iespējas un pārbaudīt tās prototipā, t. sk.

- uzlabot telefonsarunu runas atpazīšanas tehnoloģiju,
- izveidot telefonsarunu vajadzībām piemērotu ģeneratīvā MI dialoga vadības sistēmu,
- izpētīt ģeneratīvā MI modeļu izmantošanu sarunu transkripciju analīzē un apstrādē.



Klientu atbalsta telefonsarunu atpazīšana

- Izaicinājumi
 - Telefonijas kanāla kvalitāte
 - Atpazīšana reālā laikā
 - Fona trokšņi
 - Spontāna, nesagatavota runa
 - Jomas termini un žargonvārdi
- Mums ir izdevies panākt būtisku uzlabojumu katrā no tiem



Mākslīgais intelekts dialoga vadībā

- Visi lieto ChatGPT un tam līdzīgos
- Tie ir labi, bet
 - halucinē, kad tiem trūkst informācijas
 - zina par visu, bet ne par konkrēto atbalstāmo produktu
- Jauna, hibrīda sarunbotu vadības tehnoloģija
 - MI aģenti
 - Zināšanu bāzes
 - Darbības scenāriji



Mākslīgais intelekts klientu atbalsta sarunu novērtēšanā

- Par kādu problēmu zvanīja?
 - Vai problēma tika atrisināta?
 - Vai saruna bija pozitīva/negatīva?
-
- **Mākslīgais intelekts šajos uzdevumos pat
pārspēj cilvēku**



Projektu līdzfinansē Atvaseļošanas fonds Darbības programmas "Latvijas Atvaseļošanas un noturības mehānisma plāna 5.1. reformu un investīciju virziena "Produktivitātes paaugstināšana caur investīciju apjoma palielināšanu P&A" 5.1.1.r. reformas "Inovāciju pārvaldība un privāto P&A investīciju motivācija" 5.1.1.2.i. investīcijas "Atbalsta instruments pētniecībai un internacionalizācijai" otrās kārtas īstenošanas noteikumi" ietvaros.



Finansē
Eiropas Savienība
NextGenerationEU

2027
Nacionālais
attīstības plāns