Íslensk talgreining
Kræklótt leið að viðskiptalegu virði

Snjallgögn
Sjálfvirk þjónusta með gervigreind

Stefán Baxter
stefan@snjallgogn.is

Óli Páll Geirsson
olipalli@snjallgogn.is

Gervigreind sem talar íslensku

... og skilar viðskiptalegu virði

Við ætlum að ræða í dag um:

Hvernig þjónustugreind og viðhorfsgreining leggja grunn að talgreiningu sem skilar virði

Af hverju aðgengi að innri gögnum skiptir máli fyrir talandi gervigreind

Sjáum svo dæmi um:

Talgreiningartól fyrir íslensku

Hina kræklóttu leið að íslenskri talgreiningu

Snjallgögn

Þjónustugreind

er okkar gervigreindarlausn sem

Skilur vilja og viðhorf viðskiptavina

Svarar og leysir úr fyrirspurnum í rauntíma

Talar á tungumáli sem viðskiptavinur óskar

Veitir yfirgripsmikla innsýn í gæði þjónustu

Talandi Skjöl

Talandi Kerfi

Sjálfvirk svörun

Innihaldsgreining

Sjálfvirk svörun

Greiningarviðmót & rauntíma-mælaborð

Snjallgögn

Viðhorfsgreining
Nákvæm innsýn inn viðhorf og þarfir viðskiptavina

Greinir afstöðu, vilja og tilfinningar úr texta

Greinir viðhorf niður á einstök viðfangsefni
Greinir viðhorf frá mismunandi sjónarhornum

Greining á viðhorfsgreiningu

Viðhorfsgreiningargreining?

Þjónustumál og endurgjöf

Lítið dæmi um sjálfvirka greiningu

arctic adventures

Real Issue

Greetings,

My party of 8 went snorkelling with John and Martin on 1 July. One family of four went with John, while my family was with Martin.

Martin was very kind and friendly. Unfortunately, the suit that my 12-year-old daughter was wearing leaked badly during the snorkelling time, leading to water filling up her suit. Each leg of her suit was filled to her knees, and she was extremely cold for most of the trip. In fact, we are glad that she did not catch hypothermia since the water is extremely cold.

Not knowing what to expect, she said nothing during the snorkel because she thought being cold was expected. My suit leaked whenever I was on my back to the point that my clothes were completely wet. Lastly, no photos were uploaded of our group (9:00 July 1 for Martin).

I would like a full refund for one person (my daughter) and a link to the photos taken of our family. If the photos are unavailable, I would like a refund for a second person. Given the dangerous condition of the suits that my daughter and I were provided, this is the least that Arctic Adventures could do.

Classify & Labelling

Category : Refunds & Cancellations
Intent Categories : Provide Feedback & Reviews, Refunds & Cancellations
Intent : Request Refund, Report Issue
Sender type : Customer
Requires Response : True

Priority & Routing

Sense of Urgency : High
Priority : Very high priority
Intent Categories : The customer is clearly upset, asking for a full refund due to a faulty suit that potentially endangered their child's health.
Suggested inbox : Complaints
Flag : True

Executive Summary

Wesley Covert reports that during a snorkelling trip on 1 July, the suits provided to his 12-year-old daughter and himself leaked badly, leading to discomfort and potential health risks. He also mentioned that no photos of their group had been uploaded. He requests a full refund for his daughter and a photo link. If the photos are unavailable, he requests a refund for a second person.

Entity Sentiment

Sentiment	Entity Type	Entity
Negative	Equipment	Snorkelling Suits
Negative	Support	Photo Upload
Positive	Guide	Martin

Custom Auto Reply

Dear Wesley Covert,
We're truly sorry to hear about the issues you experienced during your snorkelling trip. Your safety and comfort are our top priorities, and we take your feedback very seriously. We will investigate this matter and get back to you soon. Best regards, Arctic Adventures.

Snjallgögn

Mikilvægi innri gagna

Grunnur að góðri virkni gervigreindar

Dæmi um innri gögn

- Vörulistar – og vörulýsingar
- Þjónustbeiðnir
- Starfshandbækur og leiðbeiningar
- Innri reglurgerðir og lagabálkn
- Samskiptaskjöl
- Sölu- og markaðskjöl
- Ársskýrslur

Innri gögn skapa samhengið

- Gerir gervigreindina að sérfræðing í þjónustu
- Skapar samhengið og samfellu í þjónustu
- Lærir af fyrri samskiptum og/eða samskiptareglum
- Gervigreindin verður aldrei betri en gögnin

Ókei, hvernig tengist þetta talgreiningu

... og viðskiptalegu virði?

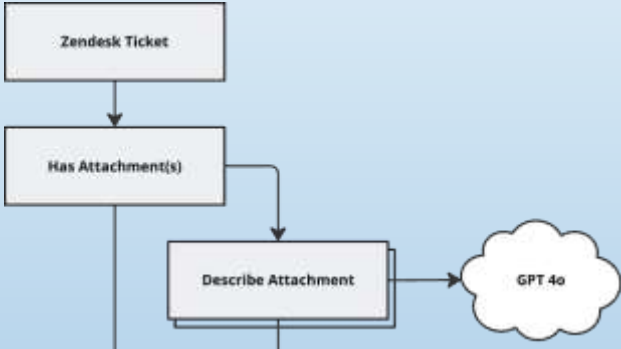Góð talgreind gögn eru tilvalin í þjónustugreind og viðhorfsgreiningu

Gervigreind sem skilur talað tungumál og samhengi skilar meira virði

Þjónustugreind og viðhorfsgreind leggja grunn að samhengisvitund

Snjallgögn

Nú skulum við
vinda okkur í talgreininguna

Multimodal Attachments
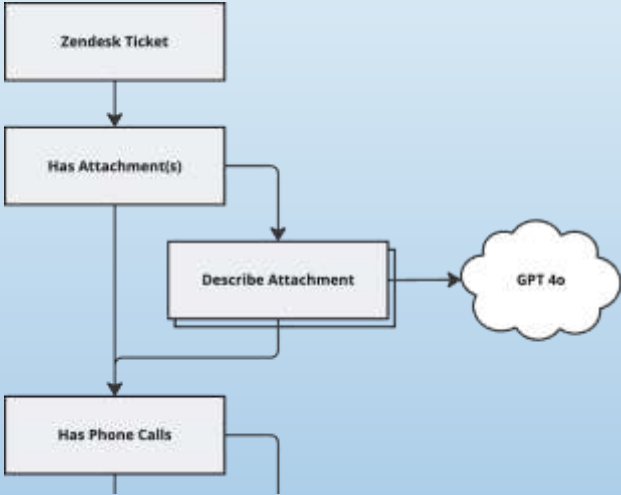
Multimodal Attachments :: Verbal Description

{'description': 'The image shows pricing information for fiber optic cable services, which would be helpful for a telco support agent when assisting customers with inquiries regarding setup fees, monthly subscription costs, and rental fees for various fiber internet speeds. The breakdown is as follows:

•**Establishment fee**: 0 ISK
•**Fiber Optic Unlimited 1 Gb/s speed**: 12,190 ISK per month
•**Fiber Optic Unlimited 2.5 Gb/s speed**: 14,690 ISK per month
•**Fiber Optic Unlimited 10 Gb/s speed**: 16,690 ISK per month
•**Rental for 1 Gb/s speed**: 1,300 ISK per month
•**Rental for 2.5 Gb/s speed**: 1,300 ISK per month
•**Router (if not returned upon termination or is damaged)**: 9,990 ISK
•**Thrower rental**: 590 ISK per month

This information can be used by the support agent to provide details to customers about the available internet speed plans, associated costs, and hardware rentals or replacements.'}

Phone Conversations V1

Litun   Aðskilja parta   Merkja mælanda   + Sameina parta

ℹ Lýsigögn   Hraði 1x ▾

Untitled.mp3

📄

Lýsing

➕

🕐 Vistað: 9/30/2024, 15:23:48
⏭ Nýjasta útgáfa
⏮ Eldri útgáfa
🔤 Íslenska (almenn)
⏱ 00:23.29

Ónefndur   00:01 - 00:07

Lilja Óli Brynja, já, rangeri mun virkari. Heybirgri fer aftur heim.

Ónefndur   00:08 - 00:10

Ákvörðun minninu virkar ekki

Ónefndur   00:11 - 00:23

virkar ágripin bikugir er bletturinn klappa og talar hvorki hann né beinirinn virkar stundum. Ég eiginlega alltaf.
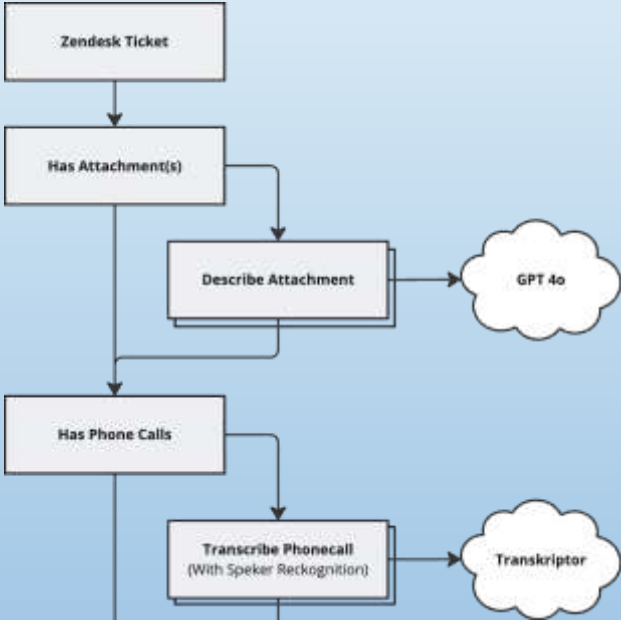
Talgreining

00:00 ⬤ ──────────────────────────────────── 00:23

⏪ ▶ ⏩   🔊 ────────⬤

Talgreindur texti

Já ráðherrinn minn virkar ekki, hey geturðu sagt þetta aftur hrært, ráðherrinn minn virkar ekki, virkar ráðherrinn þinn betur ef þú sleppir þér sletta og talar extra skýrt kannski, netbeininn minn virkar stundum en ég vil að hann virki alltaf.

Phone Conversations V15

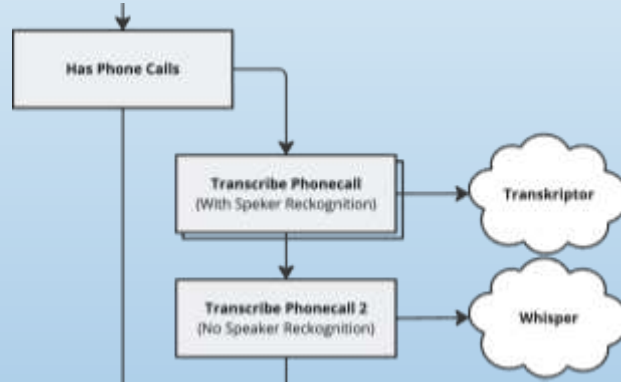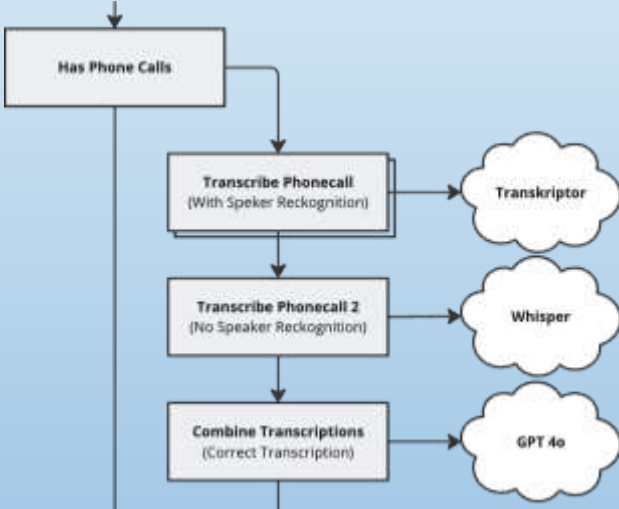| 00:00:00 | SPK_1 | ⌄ | Hæ er óli hringja. |
00:00:03	SPK_2	⌄	Ráðinn virkar ekki.
00:00:04	SPK_1	⌄	Ok, þetta er sagt þetta aftur hægt.
00:00:08	SPK_2	⌄	Ráðherrann minn virkar ekki.
00:00:11	SPK_1	⌄	Virkar báturinn betur ef þú sleppir því að sletta og talar extra skýrir.
00:00:17	SPK_2	⌄	Kannski net beinin minn virkar stundum en ég vil að hann virki alltaf.

Add Comment   0:00   1x

Phone Conversations V16

"Hæ, en ráli, verðst að hengja? Já, ráturinn minn virkar ekki. Hei, þetta eru sagt þetta aftur hægt. Ráturinn minn virkar ekki. Virkar ráturinn þín betur ef þú sleppir því að sleppta og talar ekstra skýrt. Kanski. Néttbeinirinn minn virkar stundum en ég vil að hann virki alltaf."

Phone Conversations V17

00:00:00	Óli	⌄	Hæ er óli varstu að hringja?	💬
00:00:03	Stebbi	⌄	Ráterinn virkar ekki.	
00:00:04	Óli	⌄	Ok, segðu þetta aftur hægt?	
00:00:08	Stebbi	⌄	Ráterinn virkar ekki.	
00:00:11	Óli	⌄	Virkar ráterinn betur ef þú sleppir því að sletta og talar extra skýrt?	
00:00:17	Stebbi	⌄	Kannski. Nettbeinirinn minn virkar stundum en ég vil að hann virki alltaf.	

Add Comment

0:00

1x

Phone Conversations
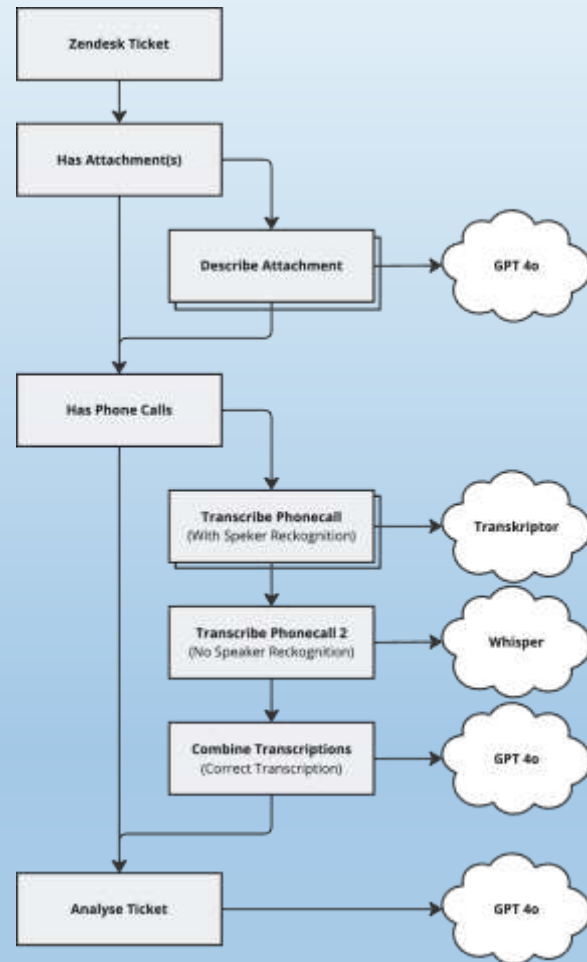
[
    { "Speaker": "Óli", "VoiceStart": "00:00:00", "VoiceEnd": "00:00:03", "text": "Hæ er óli varstu að hringja?" },
    { "Speaker": "Stebbi", "VoiceStart": "00:00:03", "VoiceEnd": "00:00:04", "text": "Ráterinn virkar ekki." },
    { "Speaker": "Óli", "VoiceStart": "00:00:04", "VoiceEnd": "00:00:08", "text": "Ok, geturðu sagt þetta aftur hægt?" },
    { "Speaker": "Stebbi", "VoiceStart": "00:00:08", "VoiceEnd": "00:00:11", "text": "Ráterinn minn virkar ekki." },
    { "Speaker": "Óli", "VoiceStart": "00:00:11", "VoiceEnd": "00:00:17", "text": "Virkar ráterinn betur ef þú sleppir því að sletta og talar extra skýrt?" },
    { "Speaker": "Stebbi", "VoiceStart": "00:00:17", "VoiceEnd": "", "text": "Kannski. Nettbeinirinn minn virkar stundum en ég vil að hann virki alltaf."}
]

Aðferð og kostnaður

Hvað kostar að greina þjónustumál?

Greiningarkostnaður

- Meðalkostnaður er **8kr**. á miða

- Meðalkostnaður á miða án símtals er **4kr**

- Meðalkostnaður á miða með símtali/símtölum er **15kr**.
  - það verður hægt að lækka þennan kostnað þegar íslensk íðorð eru studd af Transkriptor)

Takk fyrir!