

«Искусство слышать бизнес»

Как студентка УрФУ создала ИИ-решение, меняющее рынок клиентского сервиса

Анна ПЕРВУШИНА

В эпоху больших данных компании тратят колоссальные ресурсы на привлечение клиентов, но нередко теряют их на этапе первого звонка. Елизавета ВЕПРОВА, студентка Института естественных наук и математики УрФУ (в этом году выпускница), нашла способ превратить «потерянные» телефонные разговоры в реальную прибыль. Ее стартап в области речевой аналитики не просто вошел в топ-15 лучших проектов Всероссийского конкурса «Стартап как диплом», но и доказал свою эффективность в реальном секторе.

ИИ От администрирования до собственного кода

История Елизаветы – это пример того, как студенческая подработка превращается в полноценный технологический бизнес. На первом курсе она устроилась системным администратором в частную медицинскую клинику. Вскоре руководство поставило перед ней задачу: разобраться, почему потенциальные пациенты звонят в клинику, но не доходят до приема. «Главной «болью» директора была низкая конверсия звонков. Клиенты общались с администраторами, но запись не происходила. Руководство хотело понять, что именно происходит в связке «клиент – администратор», – вспоминает Елизавета. – Мы начали глубоко изучать этот процесс и осознали: на рынке нет инструмента, кото-



ФОТО ПРЕДОСТАВЛЕНО АННОЙ ПЕРВУШИНОЙ

рый бы давал честную и детальную аналитику именно для такой специфической сферы. Мы поняли, что нашли огромную незанятую нишу».

Так зародился проект, который сегодня трансформировался в систему речевой аналитики. Для Елизаветы это стало не просто академическим проектом, а погружением в реальную рыночную проблематику, где цена ошибки – реальная выручка компании.

ИИ Технологическая синергия: почему это работает?

Конкуренция в сфере речевых технологий высока, но Елизавета уверена в уникальности своей разработки. Основное отличие проекта – технологическая синергия: это не просто распозна-

вание речи, а комплекс из речевой аналитики, голосовой биометрии и умного ИИ-ассистента для руководителя.

«Зарубежные решения сегодня практически неприменимы для российского бизнеса из-за законодательных ограничений по хранению персональных данных пациентов. Наш софт полностью разворачивается на серверах заказчика, гарантируя абсолютную безопасность, – объясняет Елизавета. – К тому же мы решили проблему идентификации сотрудника в небольших клиниках, где администраторы не привязаны к конкретной трубке. Наш алгоритм узнает сотрудника по индивидуальному слепку голоса. Даже если в штате работают тезки, система безошибочно определяет, кто именно вел разговор, и рассчитывает персональный KPI каждого».

ИИ Как личный консультант руководителя

Практическая ценность проекта выходит далеко за рамки простой записи разговоров. Главная инновация – ИИ-чат для руководителей, который заменяет часы изучения отчетов и графиков. Директору клиники больше не нужно листать бесконечные таблицы. Достаточно спросить ассистента: «Почему эффективность этого администратора ниже, чем у коллег?»

Система мгновенно анализирует все данные, указывает на типичные ошибки сотрудника, сравнивает его показатели с лидерами продаж и дает рекомендации по повышению конверсии. По сути, Елизавета создала не просто трекер, а умного консультанта, который напрямую

влияет на выручку компании, превращая рутинный контроль в стратегическое управление.

Команда Елизаветы уже реализовала семь пилотных проектов, три из которых переросли в коммерческие контракты. Систему активно тестируют и внедряют в Екатеринбургском медицинском центре «Ренессанс» и московском МЦК «Коломенское».

Глобальная цель Елизаветы – сделать речевую аналитику с искусственным интеллектом стандартом клиентского сервиса в России. В дорожной карте команды – разработка умной медицинской колонки для кабинета врача. Устройство будет в реальном времени анализировать коммуникацию «врач – пациент», помогая повышать лояльность и предотвращать конфликты еще на этапе их зарождения.

ИИ Университет как стартовая площадка

Успех Елизаветы – это результат сочетания академической базы ИЕиМ УрФУ и мощной поддержки Инновационной инфраструктуры университета. «Стартап как диплом» стал для нее не просто форматом аттестации, а инструментом валидации бизнес-модели. Впереди у команды – масштабирование, новые рынки и разработка продуктов, которые меняют культуру взаимодействия бизнеса и клиента. История Елизаветы Вепровой – лучшее доказательство того, что современные студенты способны создавать продукты, которые отвечают на самые сложные вызовы времени, опираясь на научный подход и предпринимательский драйв.

Золото команды УрГУПС

Студенты заняли первые места на международных соревнованиях

Виктория ГРАБ

На автодроме «Игора Драйв» под Санкт-Петербургом завершились международные соревнования «Формула Студент: Россия – 2026». Это крупнейшие в стране автоспортивные состязания для студенческих конструкторских команд. В этом году за победу боролись вузы России и Китая. Студенты Уральского государственного университета путей сообщения заняли первые места сразу в двух дисциплинах – «Ускорении на 75 метров» и «Автокроссе».

Успехи студентов на соревнованиях отметил и. о. ректора УрГУПС Олег Балагин:

«Коллектив «Формула Студент» – это сообщество талантливых молодых инженеров



ФОТО ПРЕДОСТАВЛЕНО УРГУПС

УрГУПС, готовых к решению интересных и сложных задач. Мы гордимся тем, что в нашем вузе на протяжении многих лет успешно развивается это уникальное направление. Каждое достижение – не счастливая слу-

чайность, а закономерный итог системной командной работы. Поздравляю ребят с отличными результатами! Уверен, что впереди еще много побед!»

Команды оценивало жюри из машиностроителей, автогон-

щиков и судей. Сначала группы защищали сам проект, а потом показывали болиды в деле – на трассе. Одно из условий «Формулы студент» – постройка каждого год с нуля абсолютно нового автомобиля. В этом году студенты УрГУПС представили болид, разработанный с учетом ошибок прошлых сезонов. Новая модель привлекает внимание обновленным дизайном – ярким белым кузовом с аэродинамическими элементами. При этом инженеры существенно улучшили технические характеристики машины.

«Во-первых, это новые настройки подвески и аэродинамического пакета. Во-вторых, установлены новые программы в блоках управления двигателем и коробкой передач. В-третьих, изменена схема обмена данными между машиной и пилотом. Все

это позволило сделать машину более маневренной, скоростной и устойчивой на поворотах», – объяснил руководитель Центра инноваций и технологий (Фаб-лаб) УрГУПС Игорь Шумилов.

Пилотами в этом году стали трое студентов: Матвей Воскобойников, Ксения Бегалимова и Иван Крутиков. Матвей поделился с журналистом «Областной газеты» своими впечатлениями и эмоциями от соревнований:

«Я участвовал в дисциплине «Автокросс» и хотел принести ребятам как можно больше кубков, медалей и призовых мест, поэтому был максимально сосредоточен. Я уже третий год в роли пилота, так что в этом сезоне стал еще и наставником для тех, кто впервые сел за руль», – рассказал Матвей Воскобойников.