

GIGA CHAT



Маяк

Интеграция ИИ в систему
управления знаниями

GIGA
CHAT

Чаты



+ Новый чат



Все

Избранные



GigaChat

Родители ругают за плохие оценки

Как выбрать лучшее место в кинотеатре?

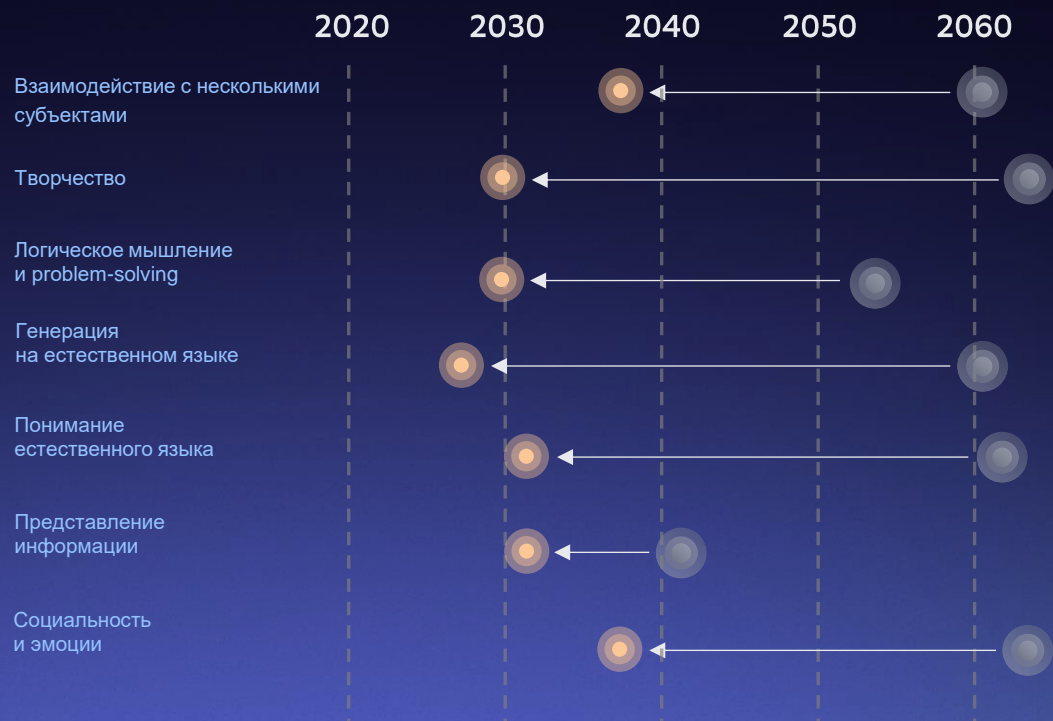
Предложи 5 идей для весенних фотосессий

О чём поговорим?



LLM приблизили выход AI на «человеческий» уровень

Достижение AI уровня 25% топ-перформеров



2030

AI будет работать на среднем уровне человеческой производительности

2040

AI станет высокопроизводительным помощником человека



GigaChat – нейросеть для работы с текстовыми данными

Генерация

- Написать ответ на жалобу
- Сформулировать предложение по продаже смежного продукта

Обобщение / суммаризация

- О чем этот текст?
- Изложи этот диалог кратко
- Придумай говорящий заголовок к этой статье

Перефразирование

- Переписать более официально/вежливо
- Перевод ответа на нужный язык
- Проверить орфографические и синтаксические ошибки

Открытые / закрытые вопросы

- Выбери правильный ответ на вопрос из списка
- Почему выросла выручка компании за 2020-2023 год?

Поддержка диалога

- Привет. Как дела?
- Мне сегодня грустно, расскажи что-нибудь

Классификация

- Проанализируй текст и присвой ему тэг из базы
- Сгенерируй список запросов в json по тематике ...

Извлечение информации

- Найди в Уставе коды ОКВЭД
- Найди все упоминания о банке в этой статье

Где применить GenAI в организации

Клиентский сервис

- Консультации с опорой на документы компании
- Анализ комментариев и транскрипций звонков
- Тренажер оператора

Маркетинг

- Создание креативов
- Кастомизация коммуникаций под ЦА
- Составление контент-планов и шаблонов GTM

HR

- Описание вакансий
- Тестовых заданий
- Должностных инструкций
- Первичный отбор кандидатов

IT

- Анализ входящих заявок
- Написание кода
- Анализ и описание данных

Закупки

- Приведение КП и ТЗ к единой структуре
- Поиск аналогов по атрибутивному описанию

Бухгалтерия

- Извлечение сущностей из документа (ИНН, ОГРН, наименование компании)
- Написание аннотаций
- Формирование отчетности

74%
КОМПАНИЙ

Используют нейросети для улучшений клиентского
сервиса через чат-бота

<https://inclient.ru/companies-using-ai-stats/>

ИИ в текстовых каналах

до 85%

запросов решаются без
привлечения оператора

Улучшенное
понимание запроса

Вариативность ответов
«как человек»

на 50%

Быстрее
Происходит консультация

Гибкая работа с базой
знаний

Подсказки и
предсгенерированные
ответы

ИИ в голосовых каналах

5 секунд

Время на заполнение карточки CRM по итогам звонка

30%

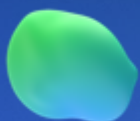
Сокращение времени на подготовку скрипта

60%

Быстрее анализ следования/отклонений от скрипта

Предпосылки выгорания оператора

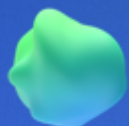
Примеры кейсов



Определение причины обращения клиента



Суммаризация диалога оператора с клиентом



Определение предпринятых действий



Результат диалога

Пре-реквизит



Упорядоченная база
знаний



Четкие инструкции и
видение результата



Щепотка разработки
или подходящее
технологическое решение

Управление знаниями в организации

Ключевая роль корпоративных знаний

Усложнение информационного пространства

Замена рутинной деятельности на интеллектуальных роботов, способных к обучению

Управление организацией в режиме реального времени

Корпоративная культура, ориентированная на изменения и инновации

Промпт

Генерировать

ФОРМИРОВАНИЕ
КОРПОРАТИВНОЙ ФУНКЦИИ
УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ

БИЗНЕС-ФУНКЦИЯ

ОРГАНИЗАЦИОННО-РОЛЕВАЯ МОДЕЛЬ

ОБЪЕКТЫ

ПРОЦЕССЫ

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ
ПЛАТФОРМА ПЛЮС7 МАЯК

ГЕНЕРАТИВНЫЙ ИИ GIGACHAT

ПЛЮС7
МАЯК*

ИСТОЧНИК
ДАННЫХ

GIGACHAT

Влияние на KPI разных подразделений

Клиентские сервисы

- Объем продаж
- Отток клиентов (Churn rate)
- Удовлетворенность клиентов (CSR)
- Average Handle Time
- First Contact Resolution Rate
- Индекс потребительской лояльности (NPS)

ДИТ

- Затраты на сотрудников ИТ-отдела
- Затраты на поддержку пользователей
- Соблюдение SLA
- Цели по импортозамещению

HR

- Текучесть кадров
- Соблюдение требований к ведению кадрового документооборота
- Удовлетворенность сотрудников
- Уровень производительности труда
- Затраты на обучение персонала
- Среднее время адаптации сотрудников

Как выглядит процесс обслуживания клиентов, если процессы управления знаниями отсутствуют?

Путь клиента AS IS...

Как прописать дальнего родственника в квартире, купленной с использованием ипотеки?



✓ Как же много времени потрачено впустую

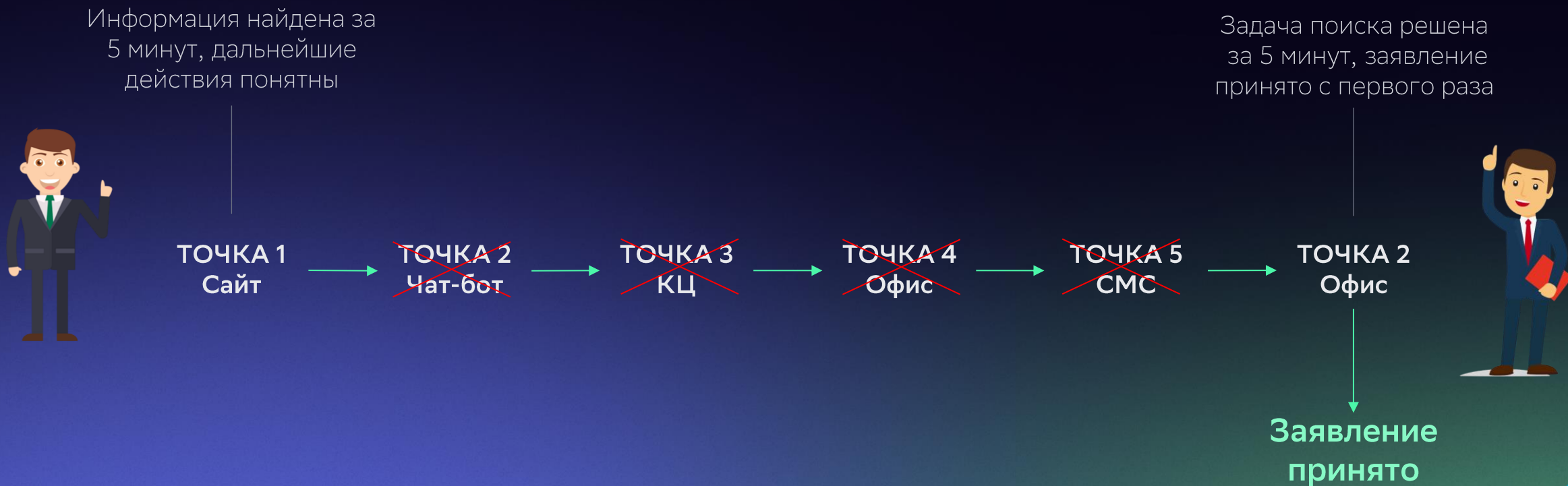
✓ 4 лишних точки взаимодействия клиента с банком



Как выглядит процесс обслуживания клиентов, если процессы управления знаниями выстроены?

Путь клиента ТО ВЕ...

Как прописать дальнего родственника в квартире, купленной с использованием ипотеки?



Как генеративный ИИ повышает гибкость управления знаниями?

Адаптивная практика, которая непрерывно собирает, делится и совершенствует знания в соответствии с меняющимися потребностями бизнеса, демонстрируя результаты в рамках культурной структуры

Доступ к знаниями

Пользователь задает вопрос на естественном языке и получает точный ответ из документов, базы данных и прошлых взаимодействий вместо бесконечного списка результатов

Улучшение сквозного опыта

Революция в операционной деятельности за счет мощного инструмента для повышения производительности команд и улучшения опыта сотрудников, работающих со знаниями

Совместное использование знаний

GenAI – фасилитатор процесса создания и обмена знаниями, способствует развитию культуры непрерывного обучения и адаптации, может подводить итоги встреч, составлять планы действий, предлагать ресурсы на основе тем обсуждений, инсайты из предыдущих проектов и составлять новые статьи

Адаптивное обучение

Подход к обучению по требованию помогает приобретать и применять новые знания пользователям быстро, с учетом динамичной трансформации и меняющихся потребностей. ИИ может отвечать на вопросы, связанные с задачами, объяснять концепции, направлять пользователей при освоении новых процессов

Кейсы на поверхности: контент-менеджмент 2.0

Текстовая перегруженность слайдов — одна из распространённых ошибок при создании презентаций. Когда на слайде слишком много текста или данных, аудитория теряет фокус и не может усвоить основную мысль.

Решение

- Используйте тезисы из своей речи
- Сокращайте длину предложений
- Не используйте вводные и иные сложные конструкции
- Текст должен быть простым и лаконичным

Кейсы на поверхности: контент-менеджмент 2.0

Автоматическое формирование
FAQ к статье

Автоматическое
формирование короткого
описания к статье

Анализ статей на дубли с
предложением объединить
контент

Автоматическое распределение
документа на элементы внутри
статьи

Переработки больших
текстов и документов

Изменение текста статьи: сделать
текст короче и длиннее, изменить
формат подачи с формального языка
на человеческий и т.д.

Кейсы на поверхности: поиск и короткое описание

Реализованные кейсы интеграции Плюс7 МаяК и GigaChat

Формирование ответов по статье

Можно задать вопрос с использованием GigaChat по статье

Пользователь получает запрос, находит статью и может задать вопрос GigaChat, чтобы получить краткий ответ на основе статьи, без необходимости читать её полностью.

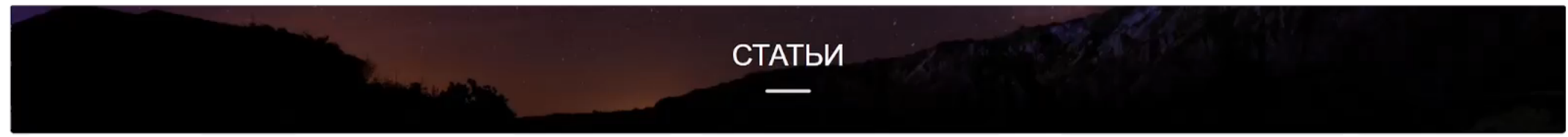
Формирование короткого описания статьи

Интеграция с GigaChat позволяет кратко изложить суть статьи, сохраняя её смысл

Интеграция с Giga Chat позволяет сформировать короткое описание статьи без потери смысла и логики, сформулировав основную ценность информации в коротком виде



Тестовые испытания показали, что в 98% случаев пользователь будет получать абсолютно точный ответ, а в 2% ответ системы может потребовать уточнения.



ГЕЙМИФИКАЦИЯ

Все лучшее – в одном предложении: «Инго Экосистема» объединила подписки

06/10/2023 | тест

06/07/2023 | Сотрудники Инжинирингового дивизиона получили награды конкурса «Человек года Росатома - 2022»

30/06/2023 | Все лучшее – в одном предложении: «Инго Экосистема» объединила подписки

30/06/2023 | «Ингосстрах» ввел упрощенное урегулирование убытков из-за града в Омске

В чем эффект?

до 50%

Сокращение времени на администрирование системы

Оптимизация штатной численности персонала

Перераспределение ресурсов на новые проекты и задачи

Сокращение ФОТ и отчисления в бюджетные фонды в расчете на одного сотрудника

до 80%

Сокращение времени на поиск информации

Сокращение расходов на обслуживание линии 8-800

Сокращение нагрузки на персонал

Сокращение ФОТ и отчисления в бюджетные фонды в расчете на одного сотрудника

Дополнительные кейсы: автоматизация общения с клиентом

Формулировка предложения по
продаже смежного продукта или
услуги (cross sales и up sales)

Проверка текста на наличие
орфографических и
синтаксических ошибок

Перевод ответа на
нужный язык

Улучшение формулировки
сформированного ответа

Помощь в подготовке
вежливого отказа на запрос
клиента

Автоматизация формирования
ответов на 80% типовых обращений
клиентов

Как качественно могут измениться показатели* при внедрении Плюс7 МаяК + GigaChat?

Взаимодействие с клиентами

Увеличение FCR **до 70%**

Сокращение количества обращений клиентов, которые не могут быть обработаны на 1-ой линии из-за отсутствия компетенций **до 60%**

Рост уровня удовлетворенности клиентским сервисом **до 50%**

Снижение средней длительности обслуживания одного клиента **до 20%**

Сокращение времени ожидания **до 30%**

* Прогнозные значения

Как качественно могут измениться показатели* при внедрении СУЗ+ИИ?

Работа с сотрудниками

Сокращение времени адаптации, обучения и подготовки нового работника

до 60%

Повышение уровня лояльности и вовлеченности работников

до 20%

Повышение уровня эффективности работы/ производительности сотрудников

до 200%

Сокращение показателя текучести кадров

до 35%

Качество обслуживания

Сокращение времени на поиск ответов

до 80%

Снижение доли неверных ответов

до 90%

* Прогнозные значения

Как качественно могут измениться показатели при внедрении СУЗ+ИИ?

Автоматизация

Автоматизация подготовки ответов на стандартизированные запросы пользователей в текстовых каналах обслуживания

до 80%

Сокращение времени на работу с контентом и администрирование системы Плюс7 МаяК (новая эра – контент-менеджмент 2.0)

до 90%

Продажи

Снижение себестоимости продаж

до 80%

Увеличение показателя продаж новых или дополнительных продуктов и услуг клиентам

до 90%

Кейсы и доступ для бизнеса



Полина Гришина
Развитие бизнеса GigaChat

PTGrishina@sberbank.ru
tg: polina_grsh



Контакты DIS Group

*Будьте с нами –
подписывайтесь
на наш телеграмм-канал*



Ирина Боровлева
Эксперт в области управления знаниями
DIS Group

Irina_bo@dis-group.ru

