



Как нейросети меняют бизнес-процессы сегодня: кейсы в продажах, клиентских коммуникациях и маркетинге



Жанна Хабибуллина

Руководитель направления по развитию бизнеса GigaChat

Что такое AI?

Искусственный интеллект (AI) –

комплекс технологических решений, позволяющий имитировать когнитивные функции человека (включая самообучение и поиск решений без заранее заданного алгоритма) и получать при выполнении конкретных задач результаты, сопоставимые, как минимум, с результатами интеллектуальной деятельности человека.



Технологии AI повышают эффективность бизнеса

5-7 раз

**Среднее повышение
эффективности процессов
от внедрения AI**

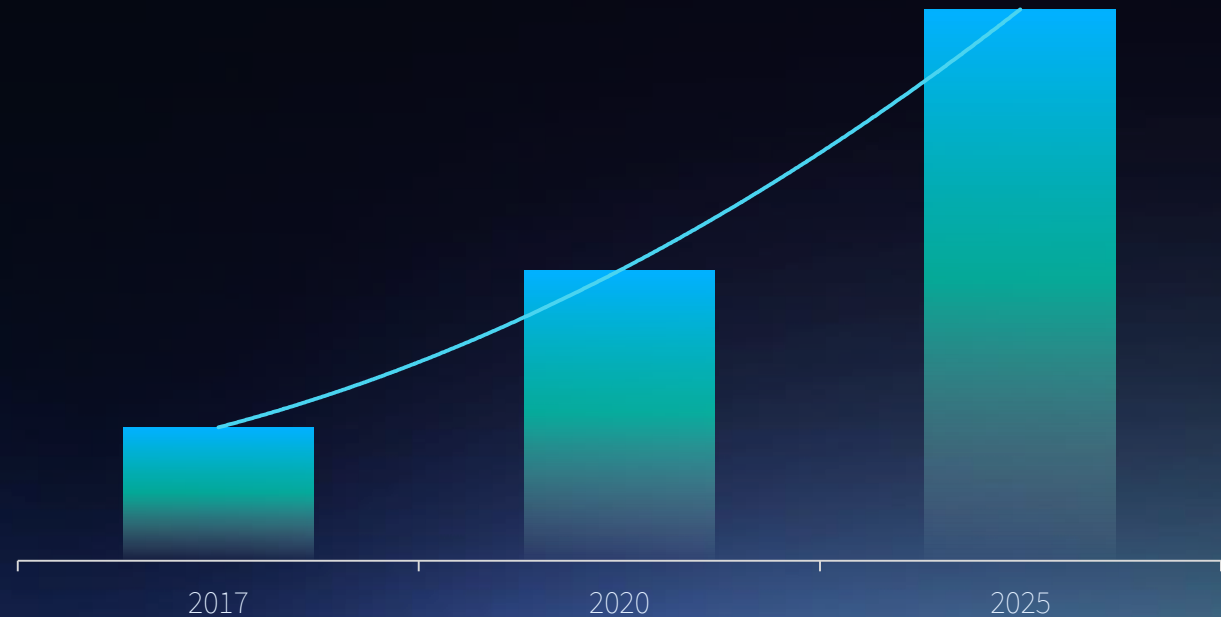
По критериям:

- скорость
- качество
- объективность
- экономическая эффективность
- персонализация

Анализ Сбера

В 4 раза

рост внедрений AI
в разных отраслях



McKinsey "The State of AI" report

Исследование потенциала убедительности LLM



820 участников

Данные: пол, возраст, национальность, уровень образования, должность, политические взгляды

Формат: дебаты

Темы:

- Делают ли социальные медиа людей глупее?
- Должны ли богатые платить больше налогов?
- Необходимо ли государству цензурировать Интернет?

Продолжительность: 10 минут

Состав оппонентов:

- Люди
 - Языковая нейросеть
- + отсутствие/наличие персонализированной информации

на **81,7%**

больше вероятность согласия оппонента была достигнута у LLM

Примеры революционных изменений, которые нас ждут

Гиперперсонализация

Вчера

У меня накопились деньги.
Куда мне их вложить?

На какой срок вы хотите
инвестировать свои накопления?

от 1 года до 3 лет

Какова основная цель ваших
инвестиций?

Защита сбережений от
инфляции

Сколько времени вы готовы тратить
на управление своими вложениями?

Не готов вообще тратить
время...

Сегодня

Ответ от ассистента:

Я вижу, что у вас на счете
скопилась солидная сумма. С
учетом Вашего
консервативного
риск профиля, а также
недавнего приобретения
квартиры, предлагаю 60%
средств
вложить в ремонт, а
оставшиеся 40% вложить в
облигации.

Если Вы согласны, я подберу
бригаду для ремонта и
варианты подходящих
облигаций.

ok



Под влиянием LLM можно повысить эффективность

Онбординг и навигация сотрудников (чат-бот, интерактивный интерфейс)

Ассистенты обретут долговременную память и расширенные знания о компании

Ускорение коммуникаций

Извлечение специфических данных, формирование концепций и генерация вариантов решений, анализ переписки

Подготовка презентационных материалов

Генерация текста спикера на основе данных о компании, действующих тактиках и тезисах от пресс-службы

HR

Обобщение результатов проведенных собеседований, формирование точек роста и ключевых навыков



Гиперперсонализация взаимодействия

Создание профиля клиента и генерация контента под его запросы и предпочтения

Вывод ботов на новый уровень

Диалог с компанией ведётся в разных модальностях, снижается число обращений к оператору

Альтернативный поиск

Информация из разных источников используется единым машинным «разумом», который может применять различные инструменты, сервисы, акторы и т. д.

Обработка обращений

Классификация и структуризация обращений, формирование списков частотных запросов, подготовка качественно обратной связи

— Салют,

СИБИРЬ СНАТ

Семейство LLM моделей

GigaChat Lite
GigaChat Lite+
GigaChat PRO

В зависимости от ваших задач
держание контекста до 32к
токенов

Сервис векторизации

Платформа для интеграции
модели с другими сервисами

API и SDK для задач бизнеса

Маркетинг
Knowledge management
Аналитика и исследования
Поддержка принятия решений

Переписывайте и суммаризируйте
тексты, персонализируйте
коммуникации, структурируйте
данные, придумывайте новое
вместе с AI

Команда экспертов

ML-
специалисты

R&D

Партнерства с ведущими ВУЗами
РФ и научным сообществом для
создания экспертных датасетов
для обучения больших языковых
моделей

5K

GPU
для обучения
модели

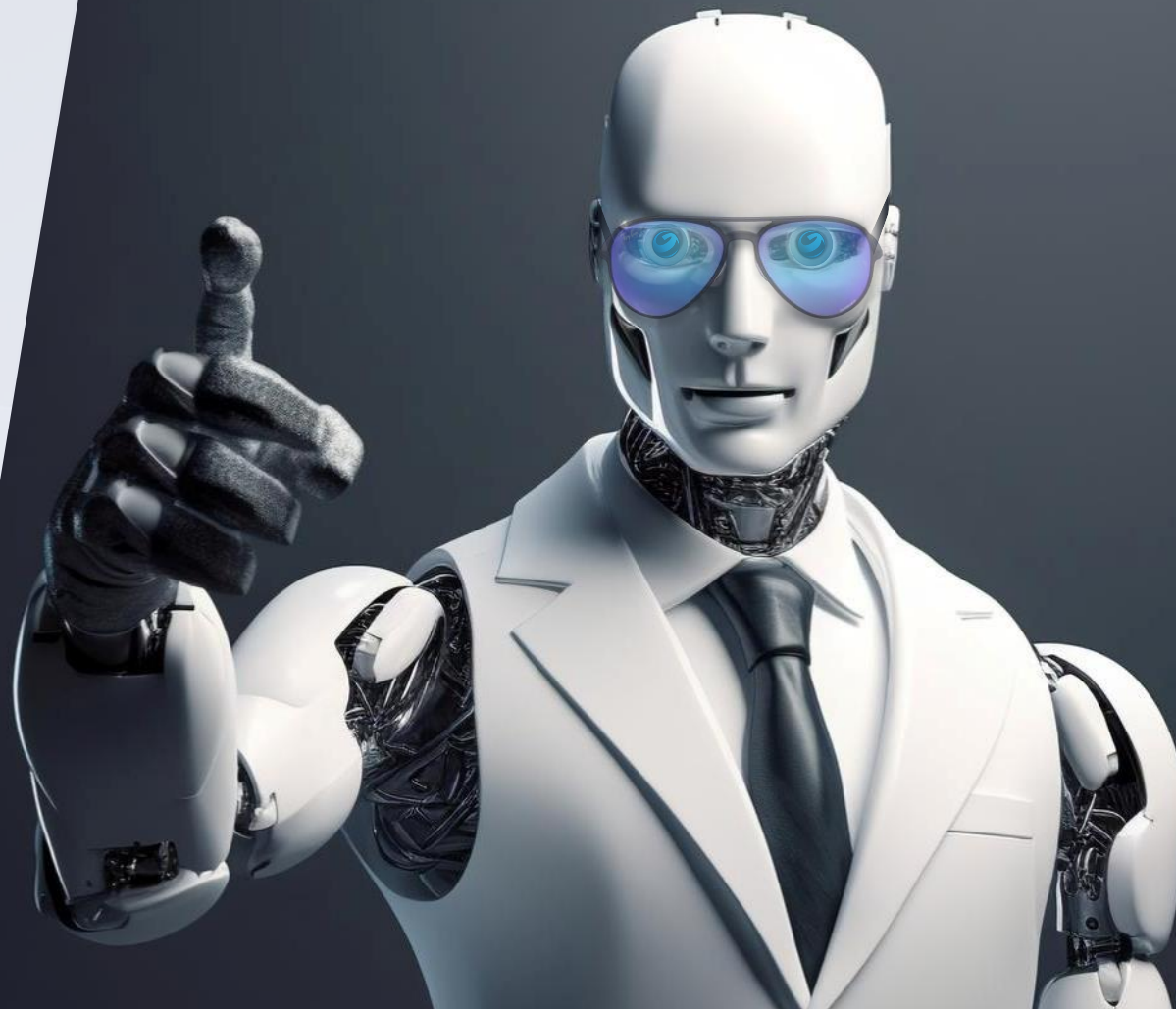
Новейшие суперкомпьютеры

GIGACHAT

промт инжиниринг



QR код для записи на курс



Приходите на курс по обучению
работе с моделью и становитесь
продуктивнее уже сегодня

При создании презентаций



Метод:

Генерация

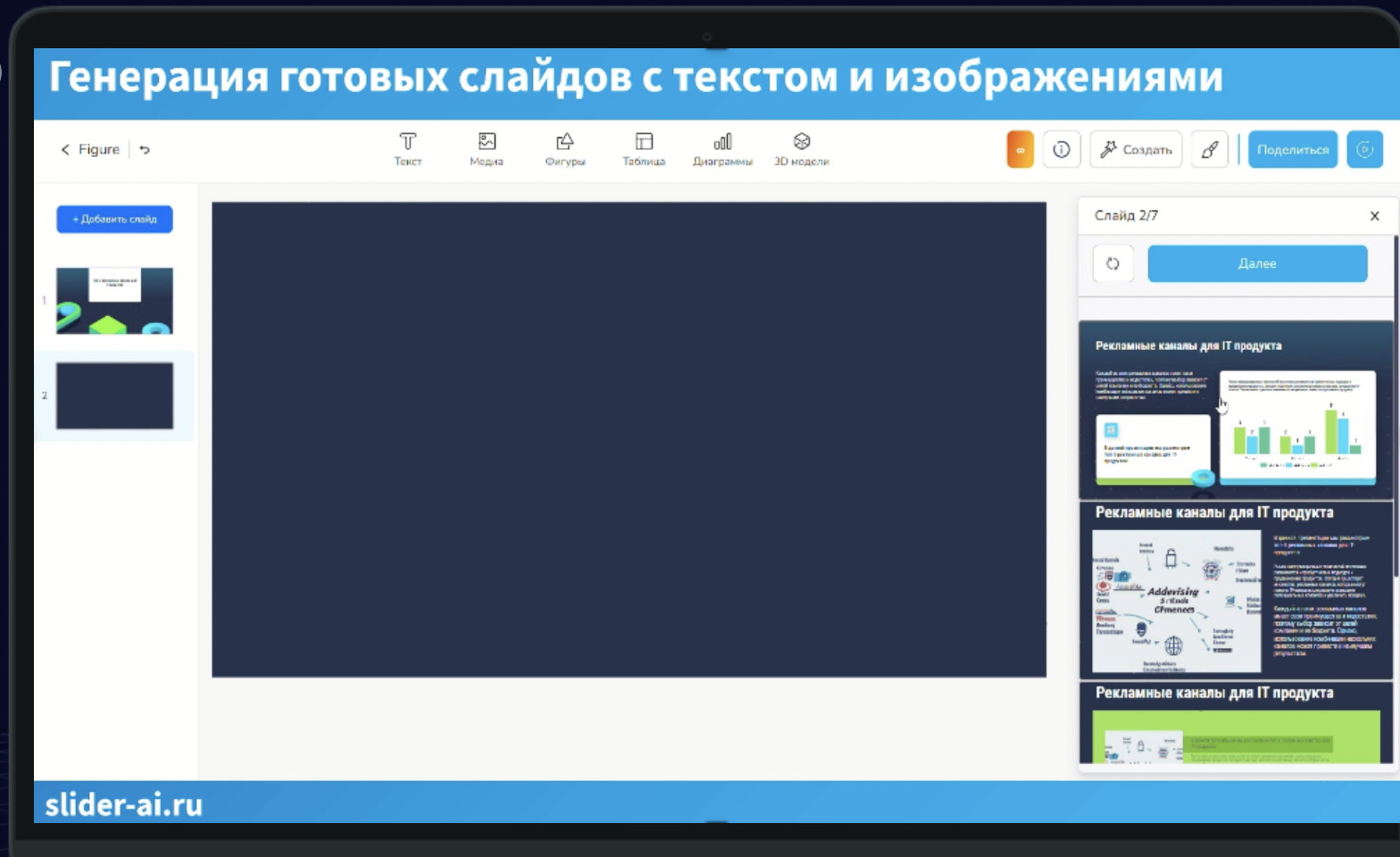
Рейтинг

Задачи:

помощь в формировании последовательных сценариев и вариантов представления для разной ЦА

Giga возможности:

Решение проблемы «белого листа»
Эффективный инструмент в ускорении процесса подготовки презентации



При работе с отзывами. Часть 1



Метод:

Обобщение

Генерация

Задачи:

Автоматическая обработка возражений по продукту

Giga возможности:

В **6** раз быстрее

Время обработки отзыва:
3 мин -> 30 секунд



– Напиши ответ на отзыв об икре. Извинись, будь вежлив, сделай так, чтобы клиент пришел за икрой снова. Текст отзыва: Вводят в заблуждение главным фото. Товар придет не в стекле 23 апреля в 14:2...

– Уважаемый покупатель,

Благодарим Вас за то, что нашли время оставить отзыв о нашем продукте. Нам очень жаль, что Вы остались разочарованы полученной икрой.

Позвольте объяснить, почему фотография товара может отличаться от того, что Вы получили. Иногда производители меняют дизайн упаковки, но мы не всегда можем оперативно обновить информацию на сайте. Кроме того, некоторые товары могут иметь региональные отличия.

Мы ценим Ваш выбор и хотим исправить ситуацию. Пожалуйста, свяжитесь с нами для решения этого вопроса. Мы готовы предоставить Вам скидку на следующую покупку или компенсировать неудобства другим способом.

С уважением,
команда [название магазина]



При работе с отзывами. Часть 2



Метод:

Обобщение

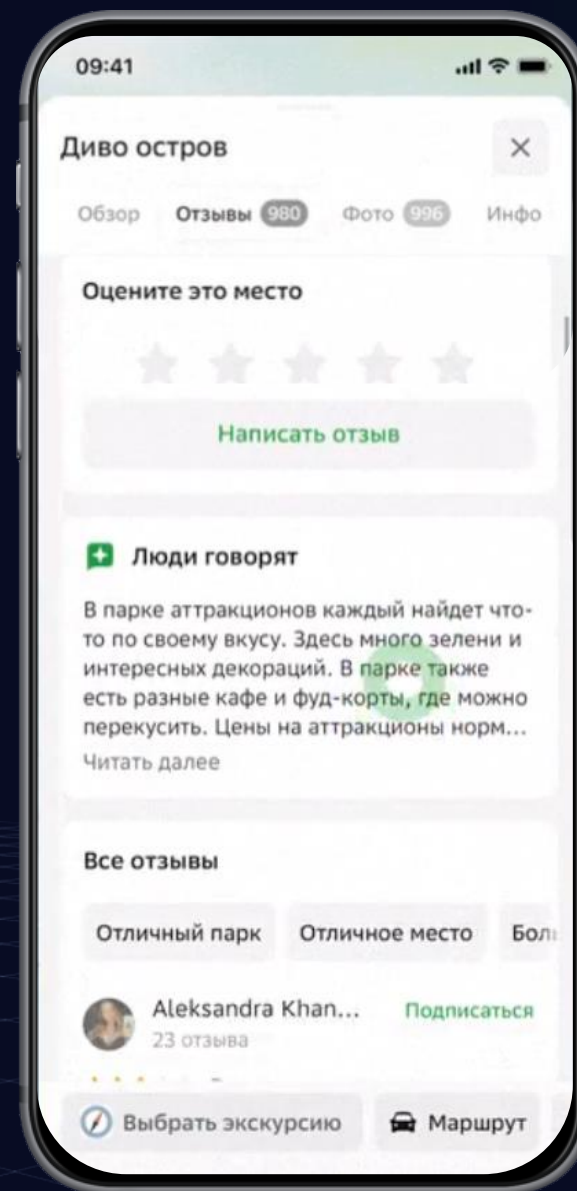
Генерация

Задачи:

Создание обобщенного представления о товаре/объекте на базе отзывов покупателей

Giga возможности:

Формирование общего представления о месте за считанные секунды, вместо ознакомления с сотнями ОТЗЫВОВ



Для автоматизации формирования описания



Метод:

Генерация

Задачи:

Генерация описания для товара/объекта на базе его основных характеристик под разные ЦА

Giga возможности:

В **20** раз быстрее

Время формирования:

10 мин -> 5 секунд



Благоустройство

Детская площадка

Спортивная площадка

Инфраструктура

Школа


Детский сад

Торговый центр

Парк

Фитнес

Описание

 Доверьте описание нейросети от СберБанка
GigaChat создаст продающее описание, которое сделает ваше объявление привлекательным и увеличит звонки. Это бесплатно и безопасно. *

 Сгенерировать с GigaChat

Продаётся просторная трёхкомнатная квартира площадью 105 квадратных метров на втором этаже двадцатичетырёхэтажного дома, расположенного по адресу: Москва, Берёзовая аллея. ✕

Дом обладает всеми необходимыми удобствами для комфортного проживания. Во дворе расположены детская и спортивная площадки, что делает его идеальным местом для семей с детьми. Также рядом находятся подземная парковка, консьерж-служба и домофон для вашей безопасности. Инфраструктура района включает детский сад, школу и парк, что позволяет наслаждаться природой и проводить время активно.

Квартира имеет дизайнерский ремонт, который придаёт ей особый шарм и уют. В ней три комнаты, что позволит вам разместиться с комфортом, а также один балкон, откуда открывается прекрасный вид на двор. Санузел совмещённый, что является удобным решением для экономии пространства.

Этот вариант идеально подойдёт тем, кто ценит комфорт, качество и уединение. Приглашаем вас ознакомиться с квартирой и убедиться во всех её преимуществах лично!

1001/10000

В маркетинге



Метод:

Генерация

Задачи:

Подготовка контент-плана: настройка ролевого сценария и генерация вариантов оформления идей

Giga возможности:

Практические рекомендации и примеры для подготовки материала



— Ты профессиональный SMM-менеджер. Составь контент-план на декабрь для маркетингового агентства 20 ноября в 18:36

- Конечно! Вот контент-план на декабрь для маркетингового агентства:
- 1 декабря: опубликуйте статью о том, как подготовиться к новогодним праздникам и провести их успешно. В статье расскажите о том, какие подарки лучше дарить, как организовать праздничный стол и как сделать так, чтобы празднование прошло без эксцессов.
 - 7 декабря: проведите вебинар на тему «Как продвигать бизнес в социальных сетях». Расскажите о том, какие инструменты использовать для привлечения аудитории, как создавать интересный контент и как анализировать результаты продвижения.
 - 14 декабря: опубликуйте интервью с экспертом в области маркетинга. Вопросы могут быть такими: «Какие тренды в маркетинге сейчас актуальны?», «Как привлечь новых клиентов?» или «Как удержать старых клиентов?».
 - 21 декабря: опубликуйте статью о том, как сделать свой бизнес более экологичным. Расскажите о том, какие меры можно принять для уменьшения негативного воздействия на окружающую среду, например, использование биоразлагаемых материалов или переход на альтернативные источники энергии.
 - 28 декабря: проведите опрос среди своих подписчиков в социальных сетях. Спросите у них, что они ожидают от вашего агентства в следующем году. Это поможет вам понять, какие услуги и продукты наиболее востребованы и какие изменения нужно внести в свою работу.



— Подготовь 15 вопросов для интервью с экспертом в области маркетинга

20 ноября в 18:36

—

Дождитесь получения сообщения



Жанна Хабибуллина

Руководитель направления по
развитию бизнеса

zakhabibullina@sberbank.ru



@ODNOKHOROVA