



Искусственный интеллект в компании

С чего начать?

Что нас ждёт



Разберёмся в терминах

Что такое промпты, ассистенты и агенты



Посмотрим на примеры

Как другие компании уже используют ИИ



Определим первые шаги

С чего начать внедрение в вашей компании

Основные термины



Промпт

Задача, которую вы ставите ИИ.
Что нужно сделать?



Инструкция

Правила, по которым ИИ
выполняет задачу. Как делать?



Галлюцинации ИИ

Когда ИИ придумывает факты
или искажает информацию.

Ещё два важных понятия



AI-проект

Отдельная среда, настроенная под конкретную задачу.
У каждого проекта свой контекст и свои правила.



Skills (навыки)

Набор умений ИИ. Каждый skill решает конкретную задачу.
Их можно подключать и комбинировать между собой.

Бот

Программа, которая действует по заранее заданному сценарию

- ✓ Выполняет фиксированный алгоритм: шаг за шагом
- ✓ Не принимает самостоятельных решений
- ✓ Хорошо работает для простых, повторяющихся задач



Ассистент

ИИ, который работает в заданном контексте и анализирует информацию

- ✓ Понимает контекст и анализирует задачу
- ✓ Работает с загруженными данными и документами
- ✓ Принимает решения в рамках своей области



Пример:

1. Загружаете договор
2. Задаёте вопросы
3. Получаете ответы с учётом содержания

Агент

Система, объединяющая несколько ассистентов для решения сложных задач

- ✓ Несколько ассистентов. Каждый решает свою задачу
- ✓ Сам распределяет задачи и координирует процесс
- ✓ Сам планирует



Пример:

1. Получить данные по продажам из 1С
2. Проанализировать выполнение плана
3. Отправить отчёт ответственным лицам

Бот / Ассистент / Агент



Бот

Жёсткий сценарий.
Кнопки и алгоритмы.
Не думает — выполняет.



Ассистент

Работает в контексте.
Анализирует задачу.
Принимает решения.



Агент

Координирует процесс.
Выполняет несколько шагов.
Сам планирует действия.

Поддержка клиентов 24/7



ИИ отвечает клиентам в любое время, используя прайс-листы, FAQ и скрипты.

~12%

запросов
приходится на поддержку

Результат:



Меньше нагрузки на команду



Возможность оптимизировать колл-центр

*по данным опроса канала web3nity

Продажи и квалификация лидов



ИИ общается с клиентами, выявляет потребности и передаёт готовых лидов менеджерам.

~20%

запросов
связаны с продажами

Результат:



Меньше холодных контактов



Больше целевых клиентов

Автоматизация рутины



ИИ берёт на себя повторяющиеся задачи, освобождая время сотрудников.



Обработка заявок



Формирование отчётов



Онбординг сотрудников



Запись клиентов

~18% запросов

Экономия времени и устранение повторяющихся задач

Сбор и анализ информации



ИИ собирает, структурирует и анализирует данные для быстрого принятия решений.



Анализ тендеров

Поиск и оценка тендерных предложений



Расчёт бюджетов

Автоматический подсчёт и прогнозирование



Подготовка документов

Составление и оформление отчётов



Структурирование данных

Приведение данных в удобный формат

Результат: готовые структурированные данные и быстрое принятие решений

С чего начать?

01



Освоить промпты и инструкции

Научитесь формулировать задачи для ИИ и подключать нужные навыки (skills).

02



Собрать базу знаний

Подготовьте документы, данные и контекст, чтобы ИИ работал с вашим контекстом.

03



Внедрить ИИ в повседневную работу

Мотивируйте сотрудников использовать ИИ каждый день для решения рабочих задач.