

# Как трансформируется бизнес под влиянием AI

Примеры применения генеративного ИИ  
в различных отраслях бизнеса

Ольга Колесникова | Владелец продукта GigaChat B2B

# Переломные моменты в развитии технологий



Персональные  
компьютеры



Интернет



Мобильные  
приложения



AI

# 80%

компаний из Fortune-500 уже начали  
внедрять генеративный AI в свои продукты

# Внедрение AI помогает получить поддержку государства



К 2030 г., как прогнозируют в правительстве, рынок непосредственно ИИ-решений [здесь речь идет о ИИ-софте, который может быть внедрен в различных отраслях] в стране должен вырасти в пять раз до 69 млрд руб., отмечалось в презентации, которой сопровождался доклад Чернышенко. В 2026 г. этот показатель должен составить 25 млрд руб., а по итогам 2022 г. фиксировался на уровне 12 млрд руб.



По поручению президента РФ использование ИИ станет обязательным для компаний, которые планируют получение субсидий из федерального бюджета, продолжил вице-премьер. «Со следующего года мы протестируем такой подход на предприятиях с годовой выручкой от 800 млн руб., которые работают в сельском хозяйстве, промышленности, здравоохранении и транспортной сфере», – уточнил он.

## Российские компании, которые закупают передовые отечественные IT-решения и продукцию с использованием AI, могут:

- Уменьшить выплаты по налогу на прибыль
- Получать субсидии из федерального бюджета
- Участвовать в конкурсе «Лидеры AI» и повышать свой имидж

# Модель GigaChat Pro

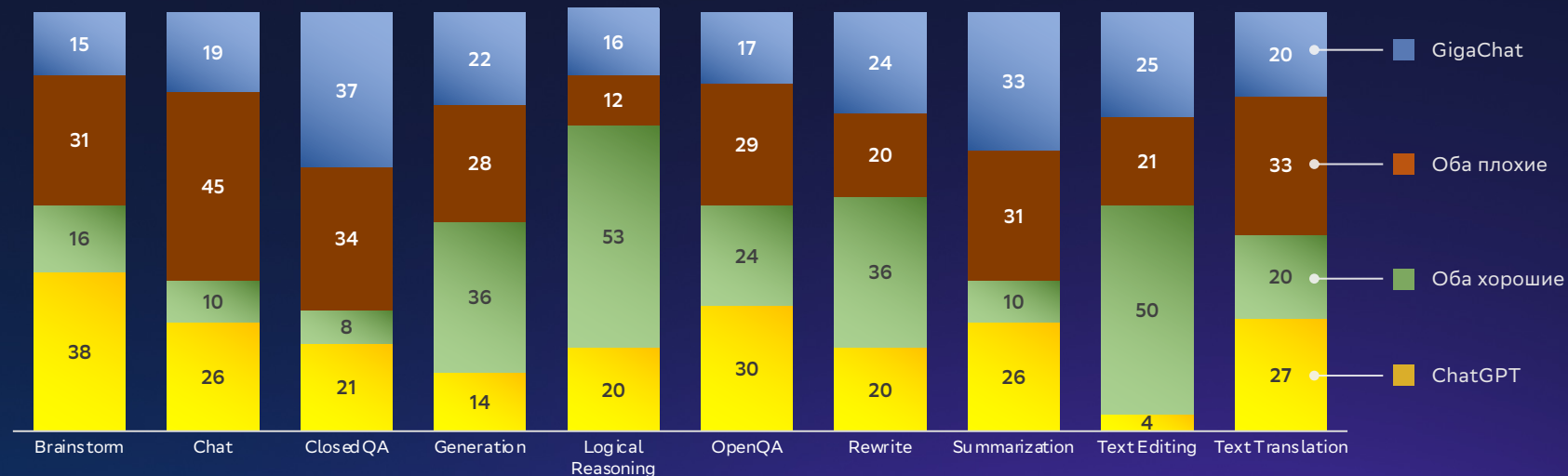
## 8 192 КОНТЕКСТ

= 12 страниц А4



# 51 / 49

GigaChat-29B VS. ChatGPT-3.5



# 3192 GPU

Для обучения модели  
12 мес. можно было бы снабжать  
электричеством весь стадион Лужники

# 7.5 ПБ данных

Это 47 Российских  
государственных библиотек  
...или как если бы мы обработали  
всю литературу в мире 2,5 раза

# Базовые навыки LLM

## Генерация

- Напиши ответ на жалобу
- Создай SQL запрос к таблице
- Нарисуй иллюстрацию к документации для сотрудников

## Обобщение / суммаризация

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

## Перефразирование

- Перепиши более официально/вежливо
- Перепиши оффер в виде сценария короткометражки

## 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

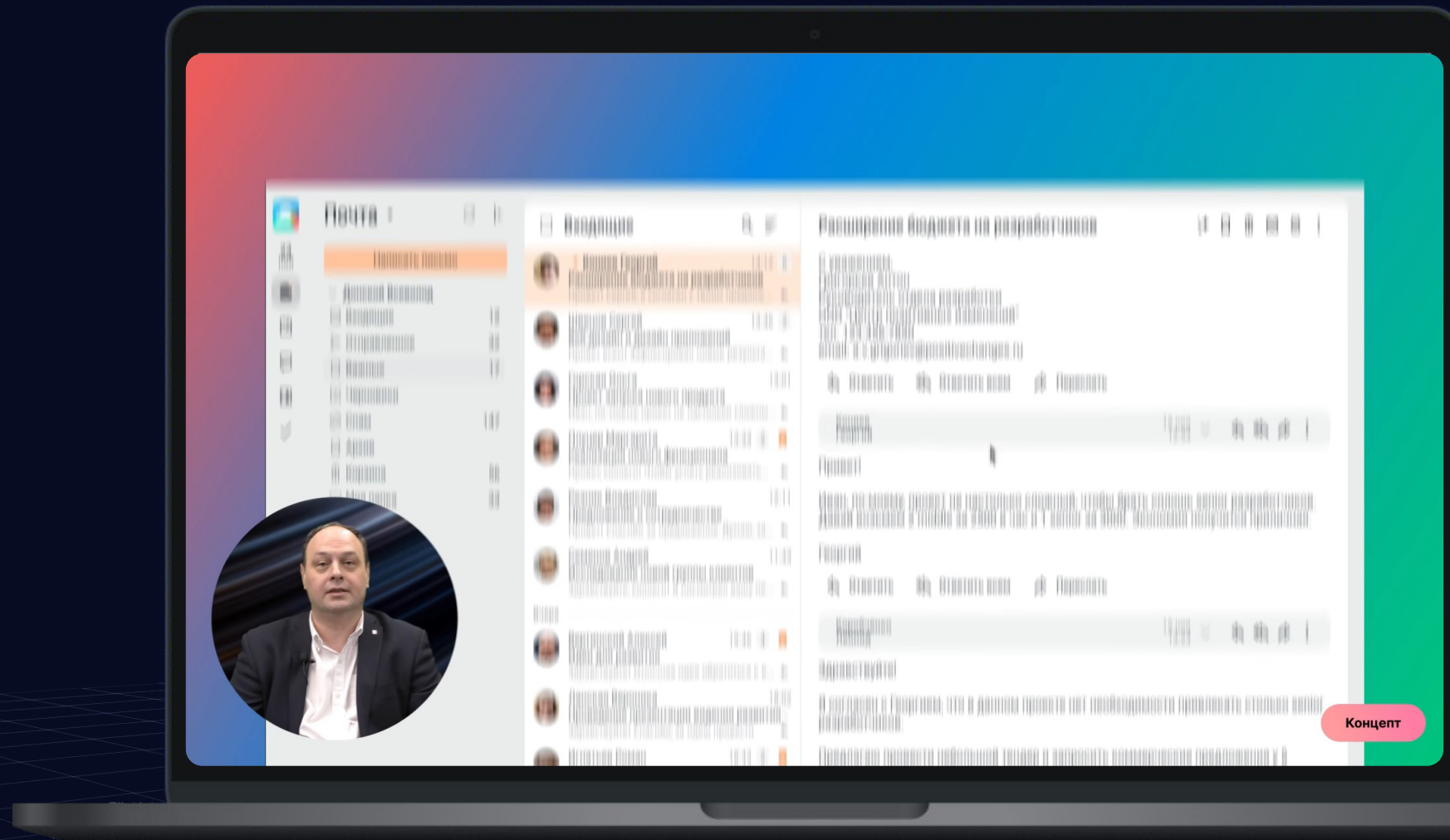
- Найди в Уставе коды ОКВЭД
- Найди все упоминания о банке в этой статье

**Так где же могут быть  
полезны LLM в реальном  
бизнесе?**



# В почте и офисных приложениях

- Дайджест почты и сообщений
- Планирование задач
- Контекстные документы
- Управление встречами



Павел Калякин

CEO, МойОфис





# В контактных центрах

на **74%\***

Лучше качество  
обслуживания

**× 2**

Выше  
скорость ответов

на **80%**

Быстрее происходит  
анализ диалогов  
с клиентами



Олег Гумеров, CEO, Jivo



# В юридическом департаменте

Метод:

Генерация

Retrieval

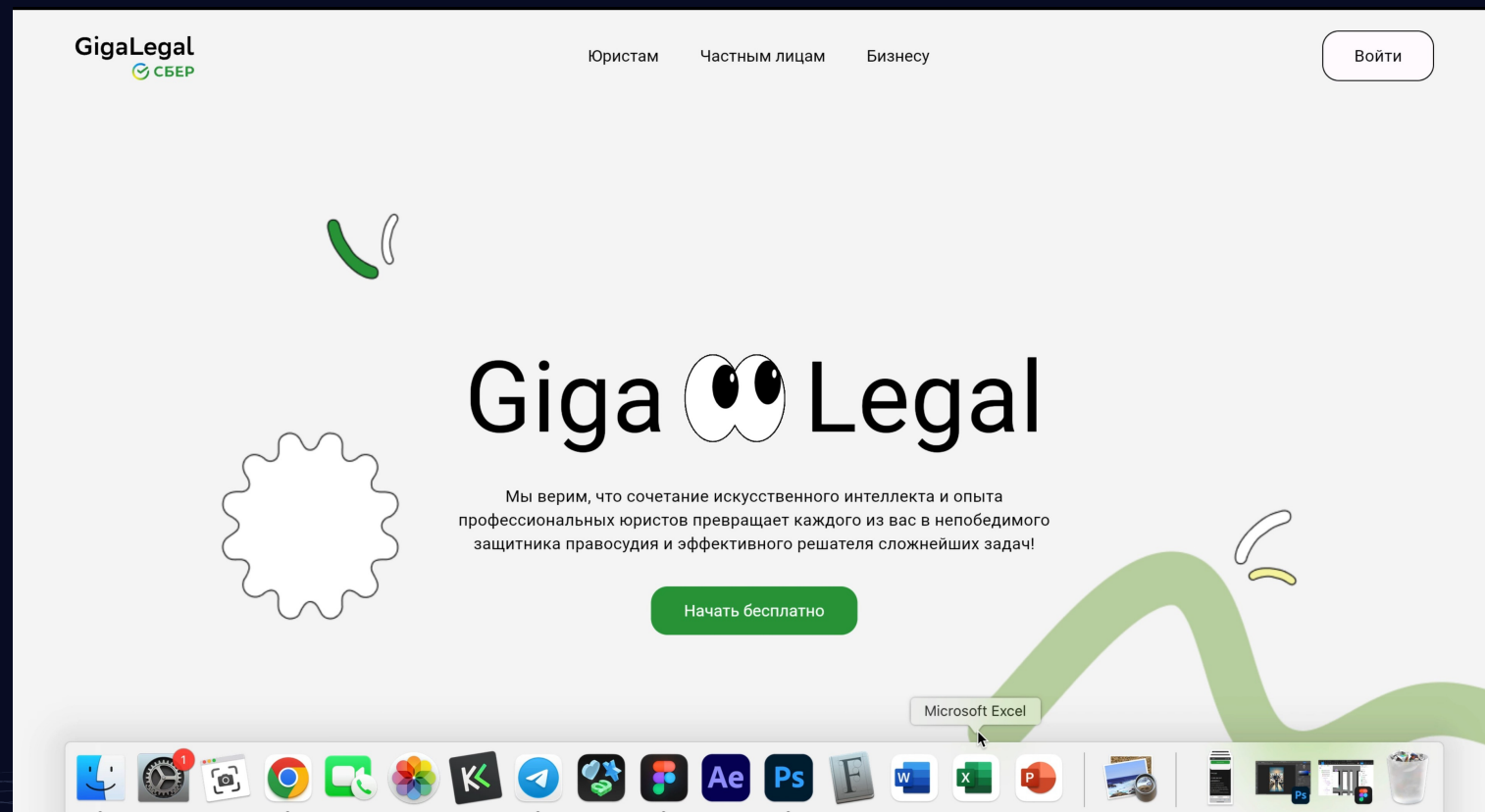
Задачи:

Консультирование по юридическим вопросам по актуальным законодательным базам

Giga возможности:

х **60** быстрее

- Построение планов по решению задачи
- Уточнение ситуации клиента
- Составление необходимого перечня документов



# При работе с документами

**Метод:**

Обобщение

Извлечение

**Задачи:**

облегчение работы с большим объемом документации, быстрый поиск необходимой информации по документам

**Giga возможности:**

от **2** сек.

Ответ на запрос по документу  
(в т.ч. PDF формата)



# 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



— Привет, это GigaChat!

У меня очень богатая фантазия: я могу сочинять тексты, предлагать идеи, отвечать на вопросы и рисовать картинки. Начнём?

Начиная работу с GigaChat, вы берете на себя ответственность за соблюдение законодательства РФ и общепризнанных правил этики в соответствии с [правилами использования сервиса](#). Ознакомьтесь с ними!

Как понять, что пора расставаться с парнем?

Придумай идею подарка любителю растений, но не любителю их поливать

Высшее образование переоценено?

Спроси меня о чём-нибудь

# Эволюция привычных сервисов с LLM

## Примеры из нашего портфолио



**SberJazz**

Видеовстречи  
и мессенджер  
для бизнеса и обучения



**SaluteSpeech**

Платформа синтеза  
и распознавания речи



**SaluteBot**

Чат-бот платформа



**GigaChat**

Новая нейросетевая  
модель



# Собственные AI-сервисы в SberJazz

## Суммаризация встречи

По окончании встречи вы получаете на почту сводку с самым важным:

- Основные темы встречи
- Договорённости и задачи
- Краткое содержание беседы

Вы всегда сможете вернуться к сводке через историю встреч

**SberJazz Summary —  
всё самое важное  
из встречи всегда  
под рукой**

## Шумоподавление от SaluteSpeech

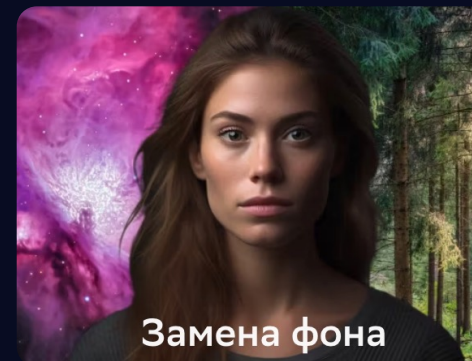
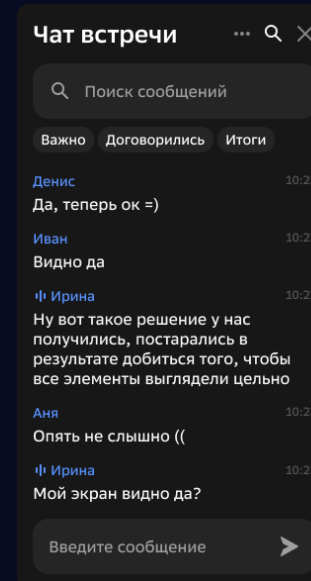
- Комфортное общение даже в людном кафе или аэропорту
- Эхо тоже убирает

## Транскрибация речи от SaluteSpeech

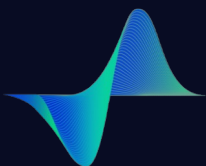
- Перевод речи в текст в режиме онлайн
- Расшифровка по спикерам
- Выгрузка протокола встречи в формате txt

## Замена фона Jazz CV

- Выберите подходящий фон из библиотеки
- Сфокусируйте внимание на главном, не отвлекаясь на окружающую обстановку



# Развитие распознавания речи в SaluteSpeech



## Распознавание речи

- стабильно низкий WER\*
- быстрый сервис



## Распознавание эмоций

- 3 эмоций: позитив, нейтраль, негатив
- для каждой фразы
- онлайн



## Речевые метрики

- более 300 метрик от определения подстройки оператора по темпу под клиента до динамики эмоций в диалоге



## ML-модели

- автоматизация ручных процессов контакт центра
- прогнозирование оценки CSI



\*word error rate

\*\*customer satisfaction index

# SaluteBot Cloud

Технологические возможности с GigaChat



**317 мин** → **18,5 мин**

Поддержка чата с помощью нейросетевой модели ускоряет создание чат-бота в 17! раз



## Создаст FAQ без участия человека

Проанализирует информацию о компании (режим работы, адрес, контактные данные) и сгенерирует вероятные вопросы и ответы



## Ускорит работу со сложными обращениями

Обработает документы в поисках подходящей для ответа информации



## Сократит количество переключений на операторов

Поддержит диалог на чувствительные для бизнеса темы или ответит на вопросы за рамками баз данных, где нет чёткого регламента



## Сэкономит время на обучение бота

Предложит большой синонимичный ряд интенгов – более 200 вариантов менее чем за минуту



## Сохранит лояльность клиентов

Проанализирует уровень удовлетворённости ответами

Что умеет  
ML-модель:



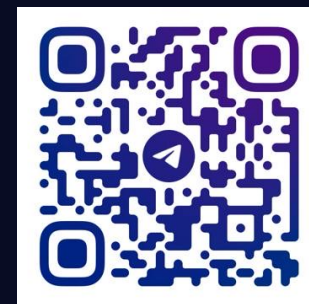
**GIGA  
CHAT**



Но не бойтесь. AI не заберет вашу работу

Вы наконец-то  
ее доделаете!

Thank you!



**Ольга Колесникова**

Kolesnikova.O.Sergeev@sberbank.ru