

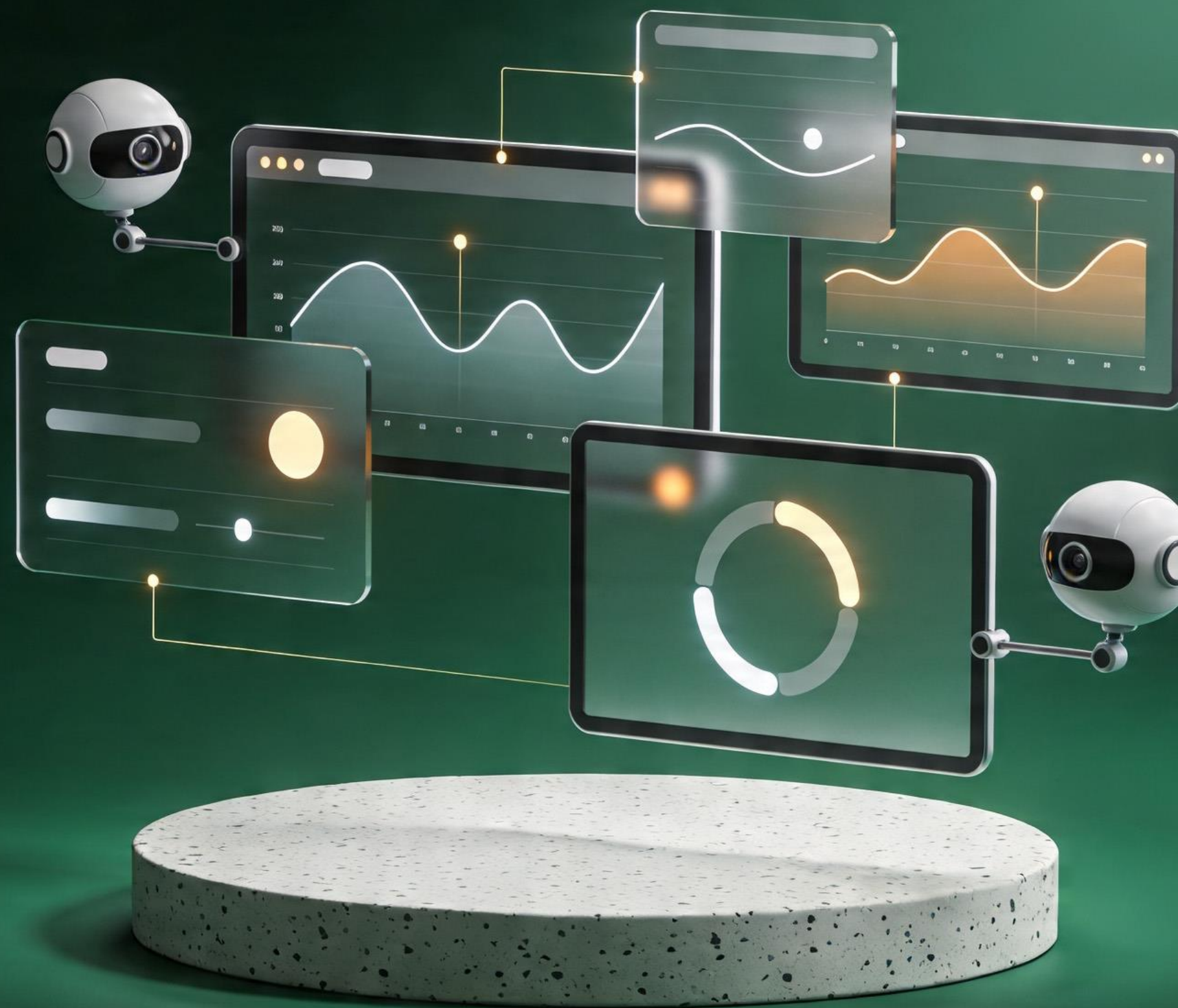
# Генеративный ИИ

Практический эффект для бизнеса на примерах реализованных кейсов



**Томилов Андрей**

Владелец продукта «Консалтинг Сбер2В»  
Сбер2В



# Эффективные ИИ технологии для бизнеса и госсектора

Внедряем ИИ в процессы, ИТ-среду и клиентский опыт с 2021 года

Реализуем GenAI проекты с 2023 года

## Преимущества

### Пилотные ИИ-проекты

быстрый старт и более точная оценка эффективности внедрения

90+

размер команды производства с опытом внедрения сложных проектов

500+

успешных проектов на базе ML моделей и сложных нейросетей

### Технологии Сбера

доступ к вычислительным мощностям и ИИ-решениям, доказавшим свою эффективность

## Ключевая специализация

### ИИ-агенты и ИИ-ассистенты на базе GigaChat (GenAI):

цифровые помощники для автоматизации коммуникаций

- 100+ пилотов
- 53 проекта
- потребление токенов GigaChat за 2025 год – 1,7 млрд

### Речевая аналитика (GenAI):

автоматизация обработки аудиозаписей и обращений

- 25 пилотов
- 11 проектов
- потребление токенов GigaChat за 2025 год – 0,7 млрд

### Предиктивная аналитика (ML):

- ✓ прогнозирование спроса
- ✓ рекомендательные системы
- ✓ динамическое ценообразование
- ✓ платформа для разработки ML-моделей

### Видеоаналитика (CV):

- ✓ визуальный контроль качества, безопасности труда и контроля персонала
- ✓ видеоаналитика закрытого грунта

### Консалтинг:

- ✓ ИТ консалтинг
- ✓ AI / GenAI консалтинг
- ✓ операционный консалтинг (финансы, бухгалтерия, операционные процессы)
- ✓ Архитектурный консалтинг
- ✓ подбор ИТ, ИИ решений, подготовка ТЗ, управление внедрением

# ИИ Агент на основе Базы Знаний

Для клиентов

Для сотрудников

## Что делает Агент:

- ответит на прямой вопрос на основе информации из Базы Знаний
- сформулирует уточняющие вопросы, если не уверен
- опирается на информацию в Базе знаний или в Интернете

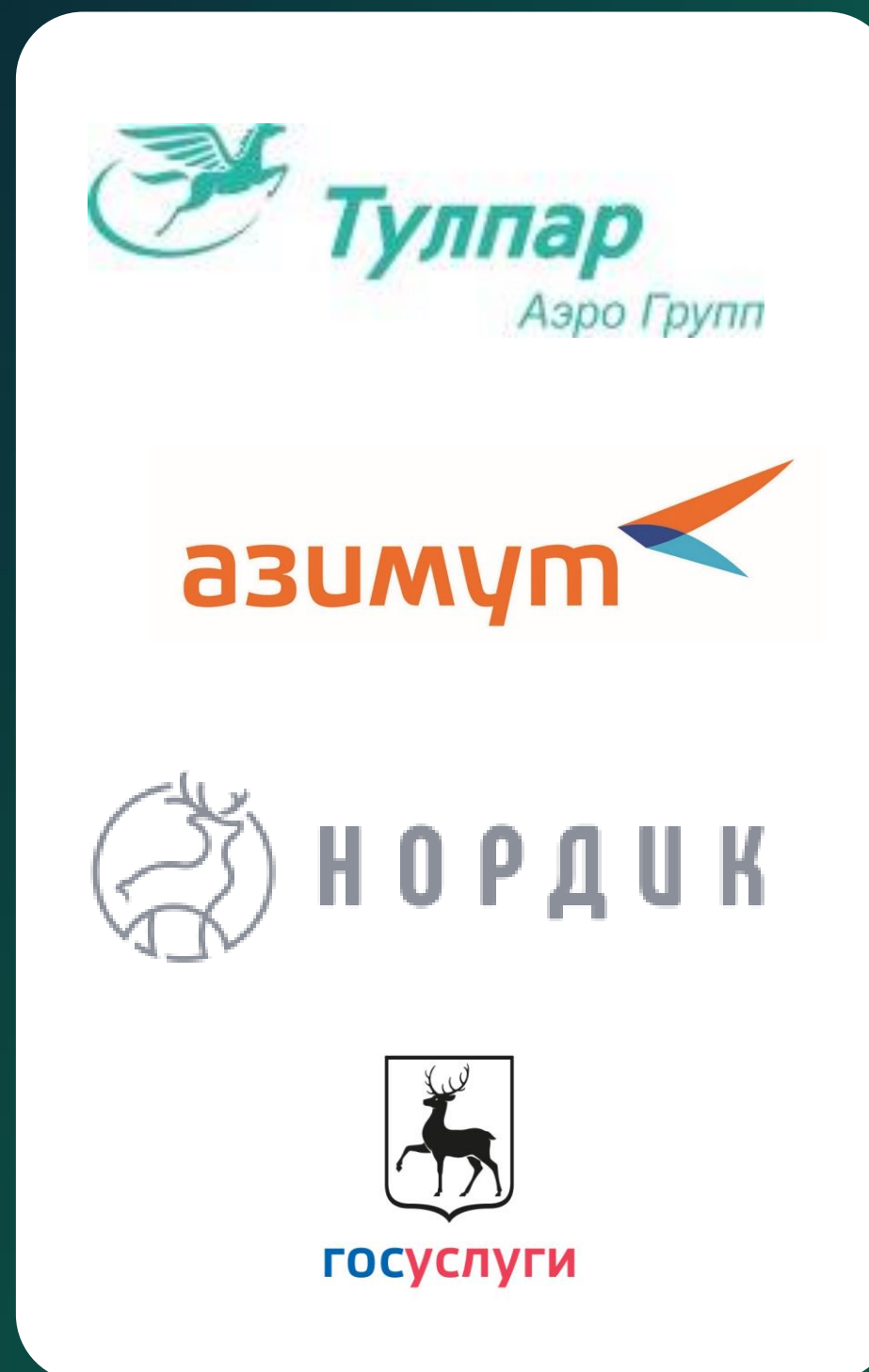
## Возможные эффекты для бизнеса:

**60 мин.  $\geq$  5 мин.**

Ускорение поиска информации

**До 100%**

Автоматизация текстовых каналов



Я не смогу лететь, потому что сын заболел, что делать?

Кто отвечает за согласование договора, пока Васильев в отпуске?

Посоветуй квартиру на солнечной стороне, квадратов 60, двушку?

Что делать, если датчик давления показал 60?

Где мой заказ? Как вернуть деньги?

# ИИ-помощник менеджера на каждой встрече

Веб-приложение в браузере, без установки клиентов. **Три модуля в одной модели** данных команды



## Подготовка к встрече

- ✓ Досье клиента 360° за 2 мин. из 7 источников
- ✓ Источники: ЕГРЮЛ, СБАР, госзакупки, новости, CRM
- ✓ Готовый план встречи и рекомендованные продукты



## Советник в реальном времени

- ✓ Подсказки по продуктам прямо во время ВКС
- ✓ Отработка возражений и сигналов покупки
- ✓ Контроль плана встречи и тона общения



## Итоги встречи и развитие

- ✓ Авто-протокол и задачи в CRM
- ✓ Карта компетенций менеджера
- ✓ Сравнение с лучшими сотрудниками и точечное обучение

**+20%** конверсия встреч в сделки

**-15%** цикл сделки

**+40%** высвобождено времени менеджера

**+30%** NPS клиентов (индекс потребительской лояльности)

# ИИ-агент для отдела закупок

Веб-приложение, которое **ведёт закупку и обучает младшего закупщика**

## Боли клиента

Без ИИ: закупки «живут» в Excel и почте

**40–60%**

времени закупщика уходит на возвраты и уточнения

**2–5**

итераций по одной заявке — это норма

**6 мес.**

адаптация нового закупщика до выхода на результат

**Excel**

+ почта вместо инструментов, статусы «в голове»

## Что делает агент

Сквозная закупка в 5 шагов

### 1. Заявка по ссылке

Ссылка / DOCX / текст — извлекает данные

### 2. Составление ТЗ

Поиск характеристик, генерация драфта

### 3. Поиск поставщиков

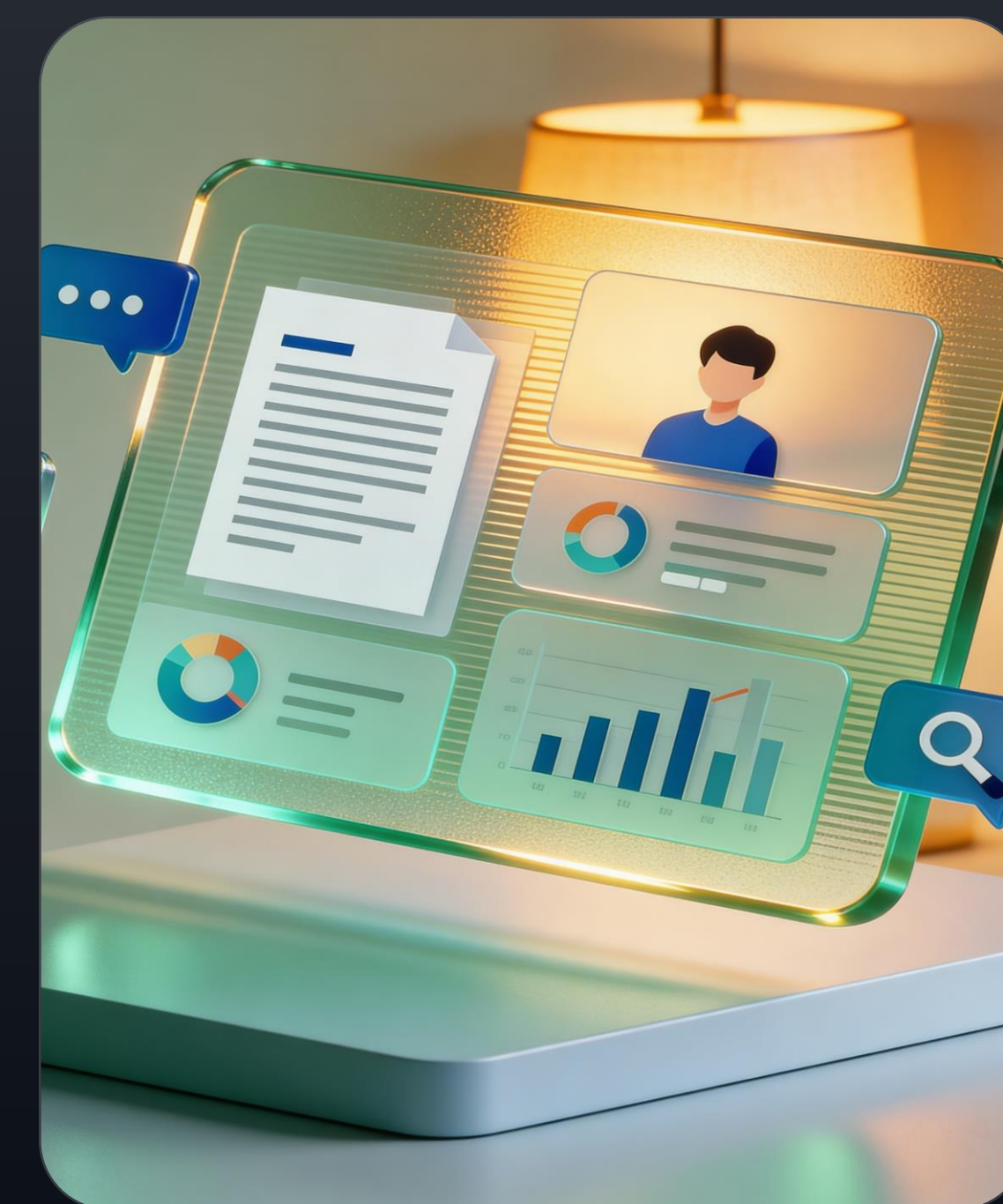
Интернет + история торгов на площадках

### 4. Анализ КП

Запрос, свод и сравнение предложений

### 5. Договор + пакет

Драфт договора, NDA, спецификация



Для клиентов

Для сотрудников

## Что делает Агент:

- отвечает на прямые вопросы
- динамическая база знаний в Гарант, Консультант+, персональной юр. базе
- даст юридическое заключение
- проанализирует договор на риски
- автоматически заполнит договор / ДС
- сравнит два договора, подсветит отличия (в том числе логические)

## Возможные эффекты для бизнеса:

**40 мин. ≥ 5 мин.**

Подготовка документов

**60 мин. ≥ 15 мин.**

Формирование юр. заключения, подготовка к суду



Министерство юстиции  
Амурской области

Какие документы нужны для оформления заявления на алименты?

Нужны следующие документы:

- 1) Копия паспорта заявителя
- 2) Свидетельство о рождении
- 3) ...

Проверь приложенный договор по карте рисков

Проверка завершена, выявлено 12 замечаний. Ознакомиться с результатом можно [по ссылке](#)

# ИИ Агент для Разработчиков



Для сотрудников

## Что делает Агент:

- пишет код, а разработчик решает бизнес-задачи и проектирует систему
- ускоряет погружение в кодовую базу
- анализирует код, выявляет проблемы и предлагает оптимизации

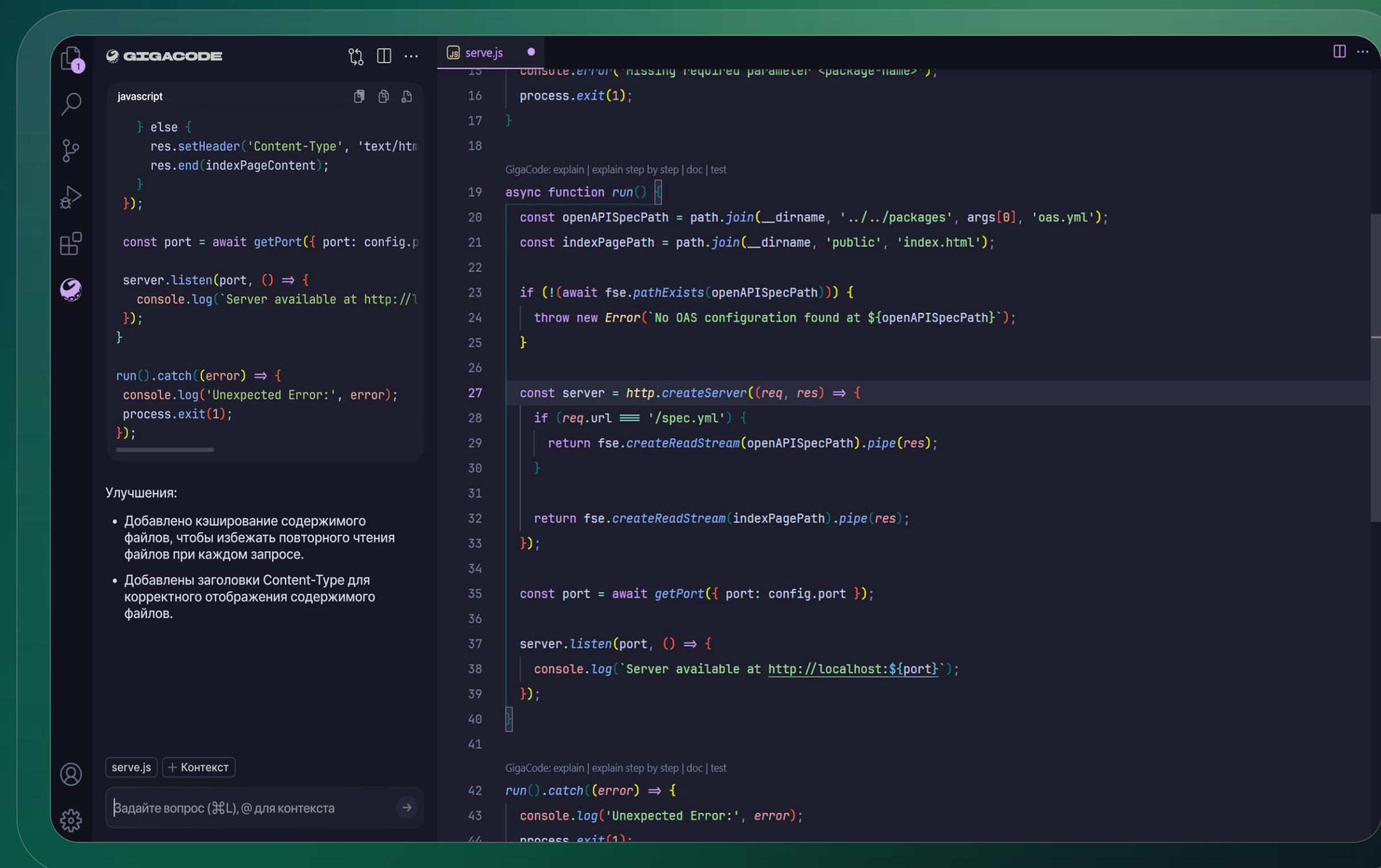
## Возможные эффекты для бизнеса:

**+25-50%**

Скорость разработки

**-40%**

Снижение ошибок



## Agentic RAG

Все возможные Базы Знаний

## Text-to-SQL

Формирование запроса к БД, извлечение данных

## Doc

Создание, проверка или сравнение документов

## WEB-Search

Поиск в Интернете через поисковые движки

## API

Извлечение данных из CRM, ERP, 1С и других систем

# А какой Агент нужен Вам?

## WEB-Scrapping

Забор информации с конкретных WEB-страниц

## MCP

Использование готовых инструментов для Агентов

## ML/ASR/CV

Использование специализированных моделей

Превращает голос клиента в **точные бизнес-метрики**, позволяя не просто слушать, а **понимать клиента**, выявлять тренды, оценивать качество сервиса и принимать решения, основанные на данных, а не на предположениях

## Задачи, которые решает продукт:

### Транскрибация и агрегация коммуникаций в едином месте

- 100% звонков проходят анализ
- 95% точность транскрибации
- 3 сек. на анализ 1 мин.

### Анализ диалогов с GenAI

- 10% увеличение конверсии
- до 50% снижение негативных метрик

### Формирование аналитики и поиск инсайтов

- Суммаризация, поиск потребностей
- Сложные лексические паттерны
- Учет контекста диалога

## Интеграция ИИ агентов для анализа коммуникаций:

1. AI-агент отвечает на вопросы по массиву диалогов, например «Опиши портрет клиента, который интересуется специальной техникой»
2. Система позволяет анализировать коммуникации на простом языке вместо создания множества метрик и построения отчетов
3. Анализ трендов и поиск взаимосвязей (например, как менялся тренд по спросу на определенную услугу или товар)
4. Анализ всей цепочки коммуникаций, а не отдельных диалогов
5. Детекция упущенных возможностей в диалогах с целью последующей допродажи и обучения сотрудника

## ГК ТОЧНО, крупный федеральный застройщик

### Задачи:

- автоматизация обработки записей звонков
- контроль качества исполнения большого количества скриптов менеджерами компании (до внедрения продукта ГК ТОЧНО обрабатывала не более 10% звонков)
- субъективная оценка сложных метрик

### Решение:

- текстовая расшифровка 100% звонков в режиме онлайн
- автоматическая оценка основных характеристик обращений: продолжительность, скорость речи, тематика диалога, соответствие скрипту
- автоматическое формирование оценки работы менеджера компании с учетом принятых стандартов качества

**на 90%**

увеличилась  
обработка звонков

**100%**

скриптов общения  
оцениваются автоматически

**30%**

времени освободилось у сотрудников  
ОКК после автоматизации аналитики

## Крупная лизинговая компания, Москва

### Задачи:

- понимание потребностей клиентов и тематики обращений по всем звонкам
- оценка качества обслуживания клиентов по телефону
- определение лучших практик и извлечение инсайтов из диалогов с клиентами для корректировки скриптов сотрудников
- объективная оценка диалогов и работы сотрудников

### Решение:

Система речевой аналитики с GigaChat, интегрированная с DWH Заказчика (хранилище данных, где размещены телефонные звонки) и CRM клиента для обогащения диалогов бизнес-данными

**на 97%**

увеличилась  
обработка звонков

**100%**

скриптов общения  
оцениваются автоматически

**Оцифрована структура спроса  
на оборудование в лизинг через  
колл-центр**

# Агент Видеоаналитика

Готовый анализ по данным с ваших камер

## ⚡ Проблема:

Камеры уже стоят — но чтобы извлечь пользу, нужна армия операторов: просматривать потоки, описывать увиденное, проводить анализ, заполнять протоколы на подпись руководителя. На каждые 50 камер — минимум 1 оператор в смену. При 24/7 — десятки штатных единиц.

## 🔑 Решение:

Агент заменяет весь цикл:  
сам смотрит → сам описывает → сам формирует документ: предписание, претензию, аналитику.  
Без операторов, без ручного заполнения, 24/7.

Не нужны операторы  
**агент**  
**работает 24/7**

Симбиоз решений

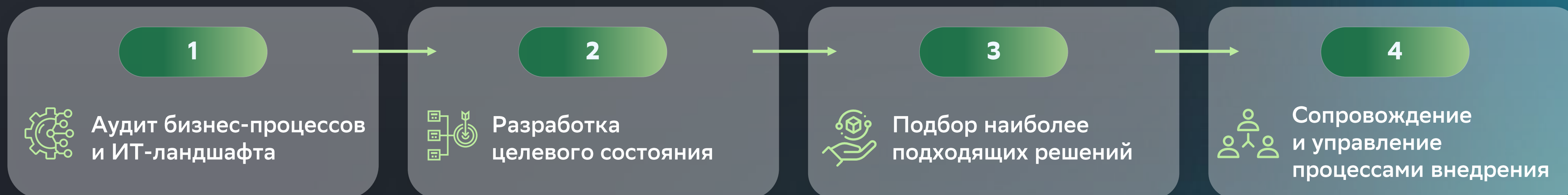
**Искусственный интеллект**  
**дополняется компьютерным зрением**

Аналитика в требуемом формате  
**Агент сам готовит артефакты**



# Внедрение GenAI через услуги консалтинга

## Этапность проектов:



## Результаты:

- 1. Аудит бизнес-процессов и ИТ-ландшафта**
  - ✓ Выявление узких мест в процессах, ИТ-ландшафте
  - ✓ Разработка и приоритизация инициатив
  - ✓ Решения о направлениях развития
- 2. Разработка целевого состояния**
  - ✓ Разработка стратегии развития
  - ✓ Формулировка подходов для повышения эффективности
  - ✓ Разработка целевых процессов и ИТ-ландшафта
  - ✓ Оценка эффективности и разработка дорожной карты
- 3. Подбор наиболее подходящих решений**
  - ✓ Формулирование, оптимизация технического задания и прочей документации на внедрение
  - ✓ Обзор рынка, оценка и подбор наиболее подходящих решений, как внутренних, так и рыночных
- 4. Сопровождение и управление процессами внедрения**
  - ✓ Архитектурный надзор в процессе перехода к целевому состоянию
  - ✓ Разработка и актуализация документации
  - ✓ Обучение, сопровождение и поддержка



- Определяем возможности сокращения потерь
- Повышаем капитализацию бизнеса
- Оптимизируем управленческую отчетность
- Внедряем культуру улучшений
- Выстраиваем стратегию развития
- Внедряем инновационные решения

# Спасибо!



**Томилов Андрей**

Владелец продукта «Консалтинг Сбер2В»  
Сбер2В



Скачать кейсбук GenAI решений от  
Сбер 2В

[https://sberbs.ru/GENAI\\_Sber2B.pdf](https://sberbs.ru/GENAI_Sber2B.pdf)