

Классический и генеративный ИИ:

помощник человека и
драйвер розничного
бизнеса Сбербанка





Макаревич Анна

Исполнительный директор



Поговорим

1

ИИ: что понимаем, где применяется и как эволюционирует

2

Практическое внедрение классического AI в Сбер ВУ

3

Первые кейсы и планы по генеративному AI в Сбер ВУ

4

Роль ИИ в Стратегии розничного бизнеса Сбербанка

Искусственный интеллект (ИИ) или Artificial intelligence (AI) –

комплекс технологических решений (баз знаний и систем логического вывода), позволяющий **выполнять/имитировать интеллектуальные/психические функции**, которые традиционно считаются прерогативой **человека** (мышление, рассуждение, речь, эмоции, творчество и т. д.)

Giga Chat

“Искусственный интеллект сделан **людьми**, призван вести себя как **человек** и, в конечном итоге, влиять на жизни **людей и человеческое общество**”

Фей-Фей Ли



Здравоохранение



- Персональный семейный врач
- 24x7 – без записи и очередей
- Экспертиза топ-специалистов

Образование



- Персональный учитель по любому предмету
- От зубрежки к знаниям

Благосостояние

- Персональный финансовый советник для каждого

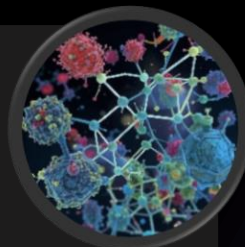


Сельское хозяйство

- Независимость от погоды
- Суперселекция
- Точность полива/удобрения



Наука



- Расширение горизонтов (напр., раскрытие 100% структуры белков за год)

Торговля



Транспорт и логистика



Энергетика



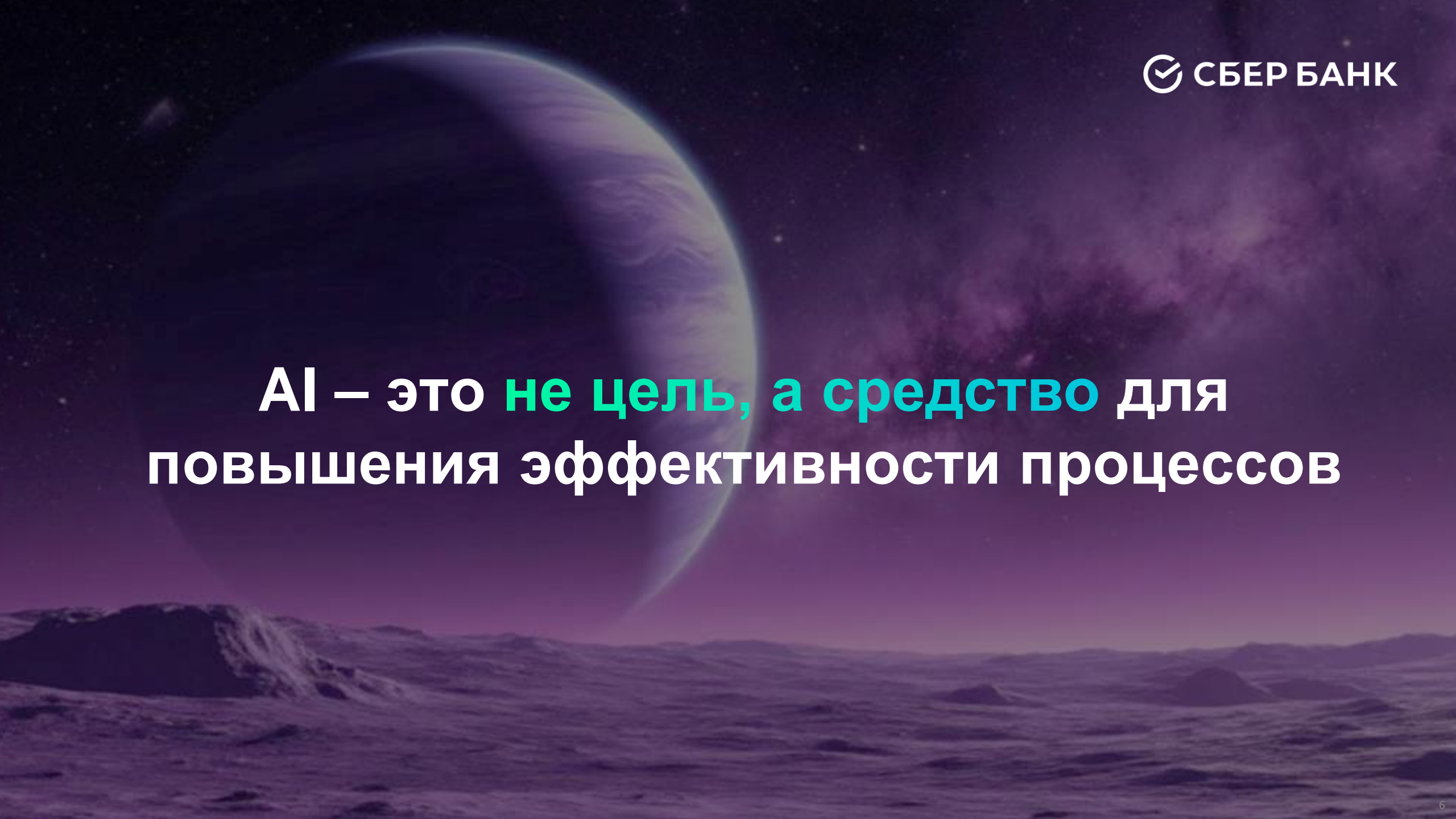
Государственное управление



Телеком



AI – универсальная технология для всех индустрий.
ИИ радикально перестроит отрасли – приведет к открытиям, недоступным человечеству без ИИ



AI – это **не цель, а средство** для
повышения эффективности процессов

Для чего нужен ИИ в банке?

БИЗНЕС

Задача:

Максимально эффективные продажи

- Кому продавать?
- Что продавать?
- Как продавать?
- Как продавать быстрее?

Цель:

Увеличение операционного дохода

SUPPORT

Максимально эффективное использование ограниченных ресурсов

- Минимизация ошибок персонала
- Повышение производительности

Уменьшение расходов/рисков



Эволюция ИИ



Классический

Способность

Анализирует данные, находит закономерности и делает прогнозы
Он думает

Простая аналогия

Повар, который следует рецепту

Тип создаваемых моделей

ML-модели (Machine Learning)

Тип и размер данных

Большие объемы структурированных табличных данных

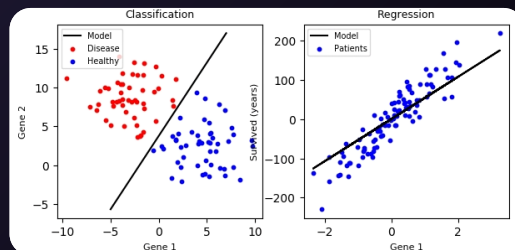


Машинное обучение — это поиск закономерностей в данных, процесс автоматического построения некоторого алгоритма решения задачи на основе данных

> Регрессия

Прогнозирование числового значения на основе входных данных

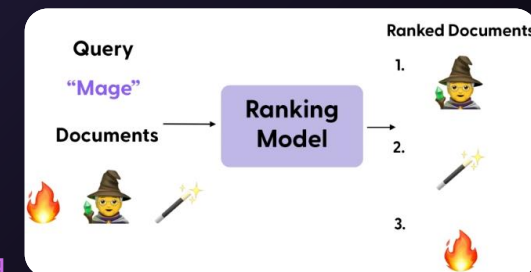
Пример: предсказание доходов незарплатного клиента



> Ранжирование

Сортировка списка с элементами в правильной последовательности

Пример: порядок отображения платежей в СБОЛе



> Классификация

Определение категории, к которой принадлежит объект

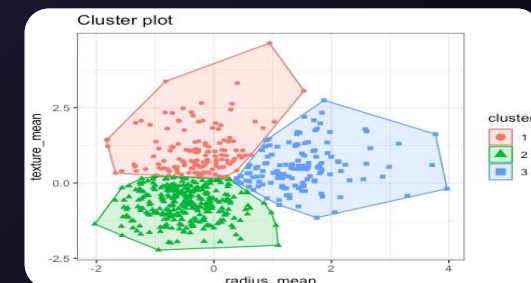
Пример: откликнется ли клиент на предложение кредита



> Кластеризация

Группировка объектов на кластеры на основе схожести

Пример: разделить клиентов МВС на сегменты



Эволюция ИИ



Классический



Генеративный



Способность

Анализирует данные, находит закономерности и делает прогнозы
Он думает

Создает уникальные объекты (текст, изображения, видео и др.)
Он творит (придумывает)

Простая аналогия

Повар, который следует рецепту

Художник, копирующий стили

Тип создаваемых моделей

ML-модели (Machine Learning)

LLM-модели (Large Language Models)

Тип и размер данных

Большие объемы структурированных табличных данных

Миллиарды параметров неструктурированных данных

ИИ-агент —

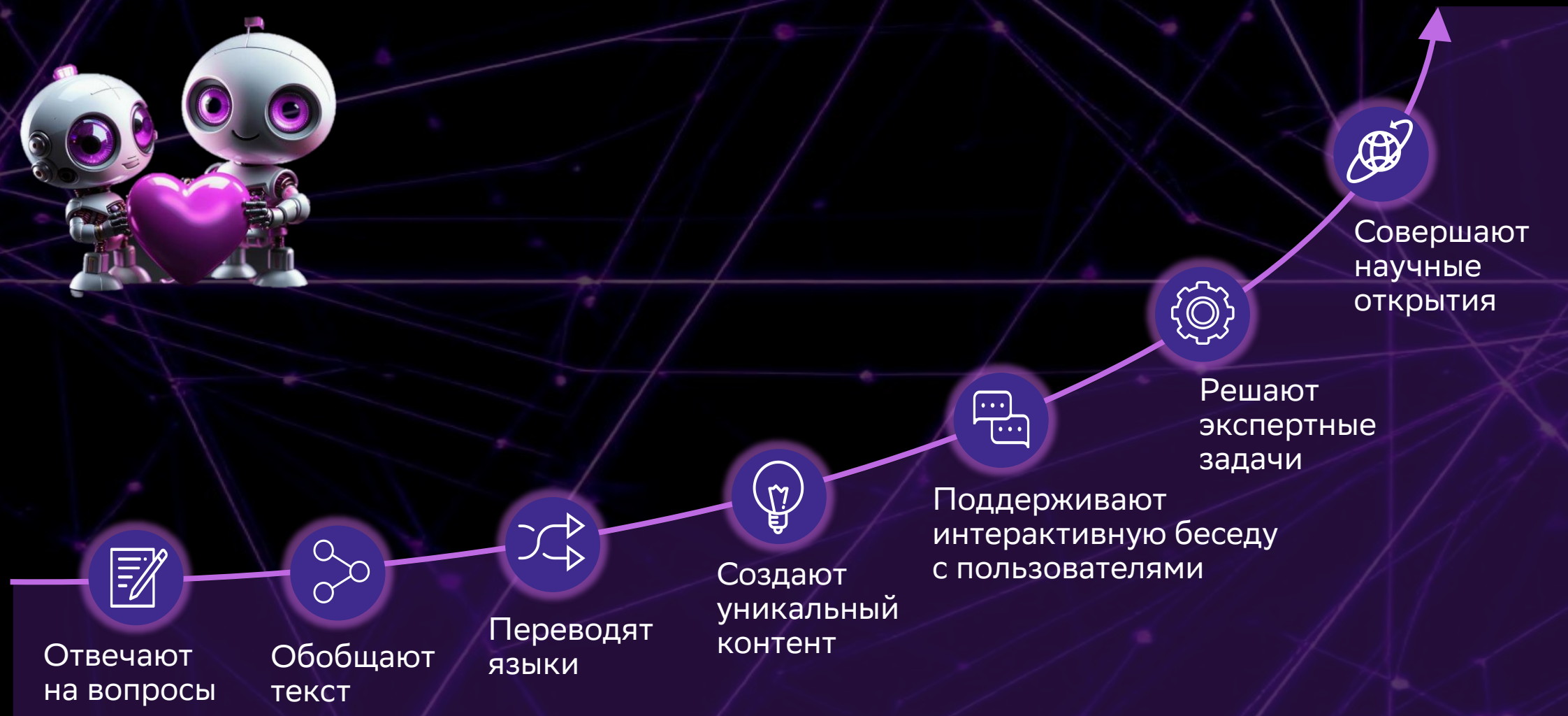
система на базе **генеративного искусственного интеллекта**, способная в условиях **недетерминированной среды**:

- планировать и совершать автономные действия
- реагировать на изменения
- взаимодействовать с другими агентами (человек, система, др.)

для решения поставленных задач



Уже сегодня агенты решают такие задачи



ИИ-агенты
могут быть
применены
в 90%
банковских
процессов

Фокус внедрения ИИ-агентов – области с сильным влиянием на бизнес и с высокой технической осуществимостью (McKinsey)



Эволюция ИИ



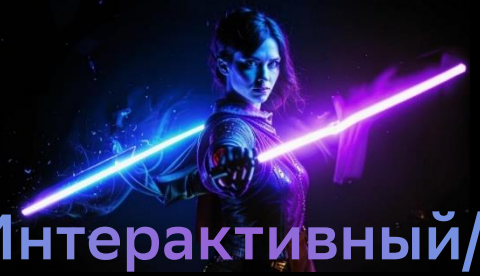
Классический



Генеративный



Интерактивный/
Сильный?



Способность

Анализирует данные, находит закономерности и делает прогнозы
Он думает

Создает уникальные объекты (текст, изображения, видео и др.)
Он творит (придумывает)

Выполняет любые интеллектуальные задачи на уровне человека (или выше)
Он мыслит и действует

Простая аналогия

Повар, который следует рецепту

Художник, копирующий стили

Ученый, способный «сам» ставить задачи и решать их

Тип создаваемых моделей

ML-модели (Machine Learning)

LLM-модели (Large Language Models)

Тип и размер данных

Большие объемы структурированных табличных данных

Миллиарды параметров неструктурированных данных

Классический ИИ



Модели рекомендуют/определяют/относят, а заказчик применяет этот результат в бизнес-процессе

Несколько примеров



ML Определяет склонность к продукту

Отбираем в кампанию клиентов с наибольшей склонностью к отклику на этот продукт



ML Отбирает наилучшее действие для предотвращения оттока

Выбираем коммуникацию (продукт + канал), которая снизит вероятность оттока



ML Оптимизирует курсы покупки/продажи валюты

Используем для обеспечения максимального дохода



ML Next Best Offer: делает распределение продукт-канал-клиент для КВП с учетом заданной цели: продажи в шт, срок жизни договора, доходность

- ставим цель
- запускаем КВП



ML Симулятор ПЛ: находит наилучший набор категорий витрины программы лояльности, который впишется в бюджет

- управляем % баллов за категории с пересчетом влияния на бюджет (возможность подбора)
- управляем расходами на уровне клиента (стимулируем совершать транзакции, не выводить Р2Р и тд)

Генеративный ИИ



Развитие ИИ-агентов в В2С Сбера ВУ

Q4 2024

1.0

Бот-консультант по базе знаний

Отвечает на вопросы сотрудников по продуктам и услугам банка

2.0

Бот Алеся 2.0 на базе собственной АС vBot с применением LLM GigaChat

Обслуживание физических лиц в чате банка

2025

1.1

- Тираж продукта на пользователей Центра клиентской поддержки и Региональной сети
- Запуск бота-консультанта в канале Сбол.Про (Co-pilot)

2.1

- Тираж на все текстовые каналы
- Административный интерфейс для управления бизнесом

3.0

Внедрение ИИ-помощника в СБОЛ

4.0

Анализ и внедрение других ИИ-помощников

2026

2.2

Реализация и переход на Алесю 2.0 в канале звонки

Роли (профессии) ИИ-помощников



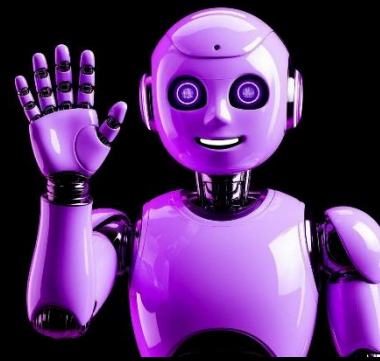
ИИ-помощник для клиентов

- ЦКП (Алеся)
- СБОЛ



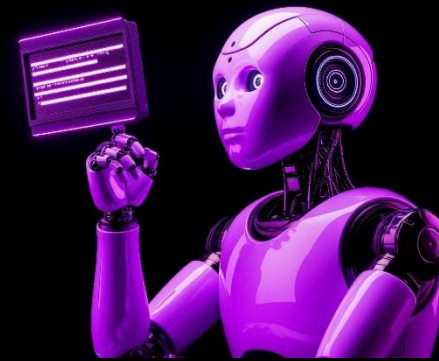
Copilot (суфлёр для сотрудников)

- ЦКП
- СБОЛ.ПРО



ИИ-помощник для партнеров

- Партнёры



Другие роли

- ИИ-тренажёр
- ИИ-QM
- ИИ-ассистент менеджера
- Персонализатор
- Creator и т.д.

Роль ИИ в Стратегии



Вовлекаем и удивляем: человекоцентричные решения на базе AI

AI как ключ к сердцу клиента

AS IS

От оценки текущего состояния клиента



- сегментируем клиентов по доходу
- не понимаем контекст жизни/деятельности клиента
- не осознаем потенциал клиента

через создание цифрового профиля клиента



TO BE

к пониманию целей человека



- через **цифровой профиль** и широкий набор данных о клиенте идентифицируем долгосрочные цели клиента
- строим **цифровой двойник** для прогнозирования будущих потребностей клиента
- делегируем решение вопросов клиентов **AI-агентам**
- создаем максимально персонализированные предложения с помощью **ML-моделей**
- продвигаем наши продукты и сервисы с акцентом на **выгоду, AI, эмпатию**

Эффективность без компромиссов: AI в действии

Сбер как помощник



Решает большую часть вопросов **клиентов** вместо сотрудников

- гиперперсонализация на основе глубоких знаний о клиенте позволяет предсказывать его нужды и потребности



Помогает **сотрудникам** в обслуживании клиентов

- бот-консультант по базе знаний для работников
- AI-агенты для обслуживания клиентов без участия человека



Повышает автоматизацию **процессов**

- нейропрофили клиентов и операторов
- интеллектуальные помощники для оптимизации бизнес-процессов

“Я верю, что **ИИ изменит мир**
больше, чем что-либо в
истории человечества.
Больше, чем электричество”

Кай Фу Ли

Председатель и генеральный директор Sinovation
Ventures и президент Института ИИ Sinovation Ventures



Человек

AI уменьшит дистанцию между
человеком и цифровым миром



Общество

AI станет частью
общества



Бизнес

AI откроет новые
возможности и риски



СПАСИБО!
Вопросы?