

ИИ-помощники с применением LLM (GigaChat) в Сбере



Elevator Pitch

Категория «Олды» - 12 лет

Смена 5+ позиций

Скилы наше всё

От оператора до руководителя КЦ розничных клиентов

Променяла начальника на РО/РМ

Войти в IT (ну почти) на одном вдохе

Проекты

1. Виртуальный помощник Алеся – для ЦКП
2. vBot – платформа управление ИИ-помощниками – для ЦКП
3. ИИ-помощник по базе знаний - для ЦКП и Рег.сети
4. Лицевая биометрия – для Рег.сети
5. SigmaChat – продукт для общения дилеров с клиентами в мессенджерах – для дилеров по ВОО
6. Безбумажный офис - для Рег.сети



ИИ-помощник Алеся 1.0 (вендорское решение)

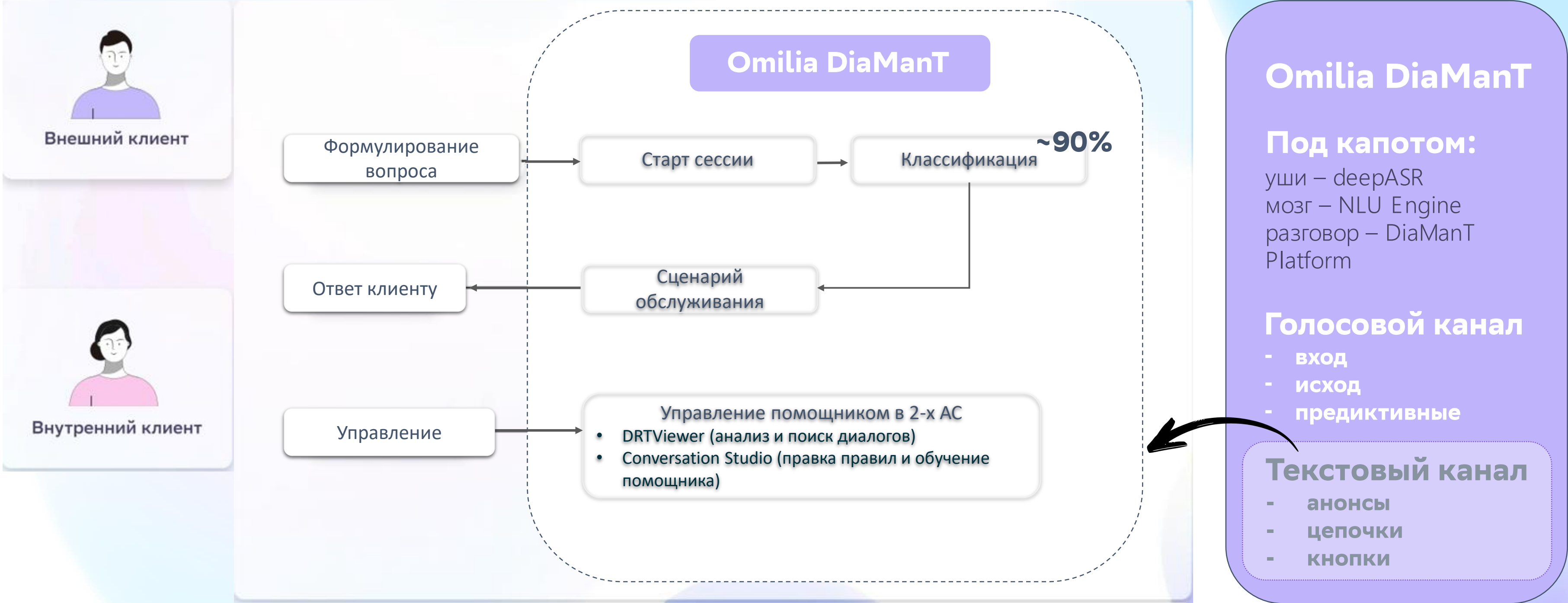
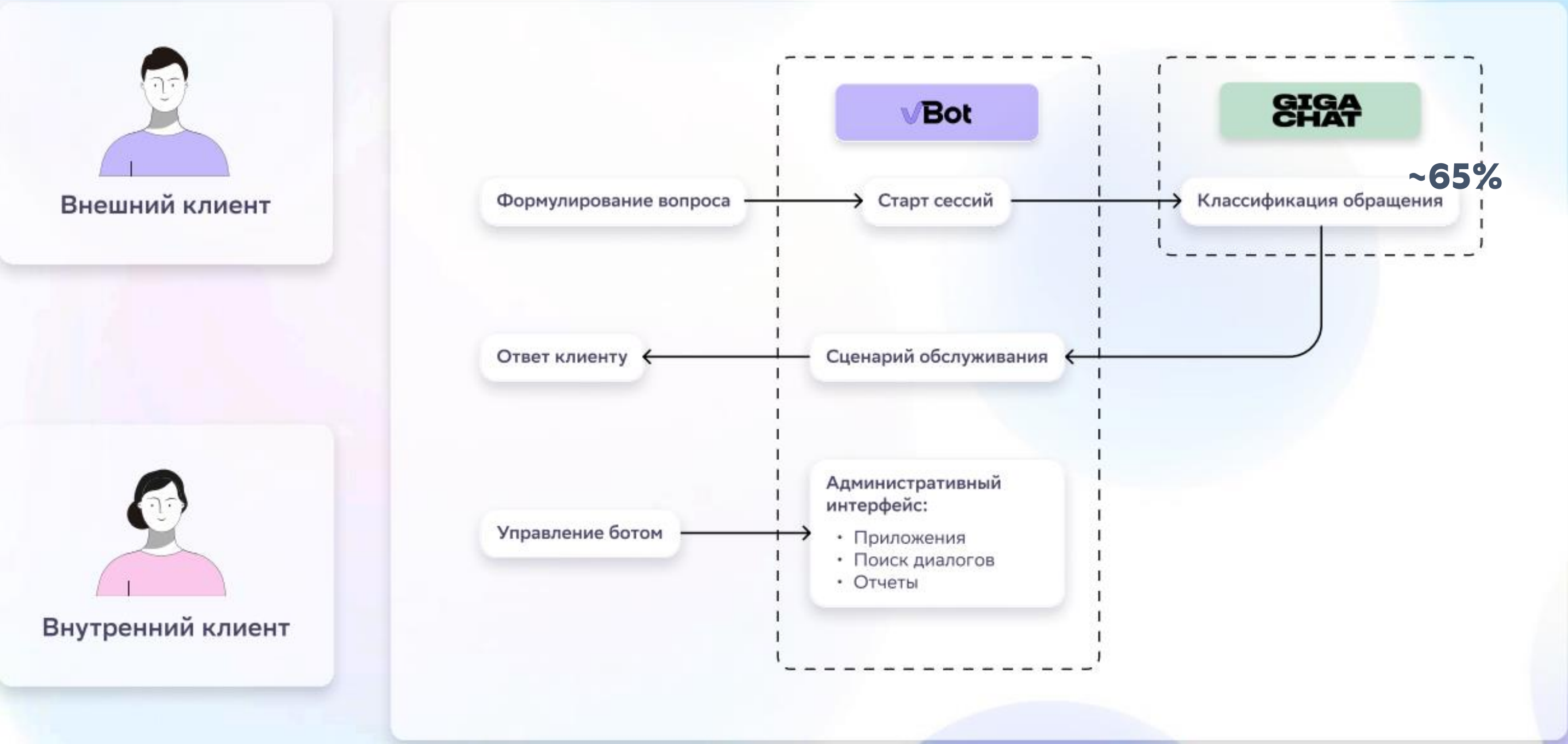


Схема работы ИИ-помощника Алеся 2.0 с применением LLM (GigaChat)



ИИ-помощник Алеся 2.0 в текстовом канале с применением LLM (GigaChat)

Скоуп MVP 2024

1. Собственное решение по ядру для ИИ-помощников с применением LLM (на базе 2-х продуктов) – АС «vBot»

2. Подключение к GigaChat для классификации запросов клиентов

3. Пилот ИИ-помощника на 1 неавторизованном канале (страница авторизации в веб-версии СБОЛ), со следующим функционалом:

- главный сценарий (*приветствие, приветствие, приветствие кнопки, трансфер на оператора, логика повторного вопроса, проверка и реакция на наличие в запросе персональных данных*);
- сценарий по работе с простыми вопросами клиентов по темам: «Карты» и «Интернет-банкинг»
- 2 сложных сценария: цепочка по поддержке платежных карточек и интернет-банкинга

4. Разработан дизайн и выполнен большой скоуп работ по созданию платформы по управлению ИИ-помощником – админка АС «vBot»

Скоуп 2025

1. Нарращивание функционала ИИ-помощника

- новые сложные сценарии
- подключение автосервисов
- наращивание качества классификации клиентских запросов GigaChat.

2. Тираж Алеси 2.0 на все текстовые каналы

- интеграция с CRM-системой для фиксации истории взаимодействия с клиентом

2. Выпуск и развитие платформы управления ИИ-помощником на стороне бизнеса – админка «vBot»

- виды для управления: пользователи, роли, управление классификатором, заведение простых вопросов, сценарии, уведомления, отчеты, поиск диалогов
- конструктор сценариев – управление и создание сценариев бизнесом

Развитие ИИ-помощников в B2C

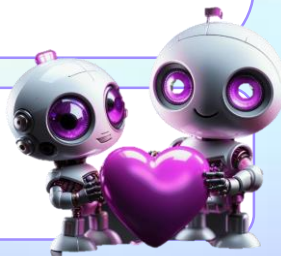
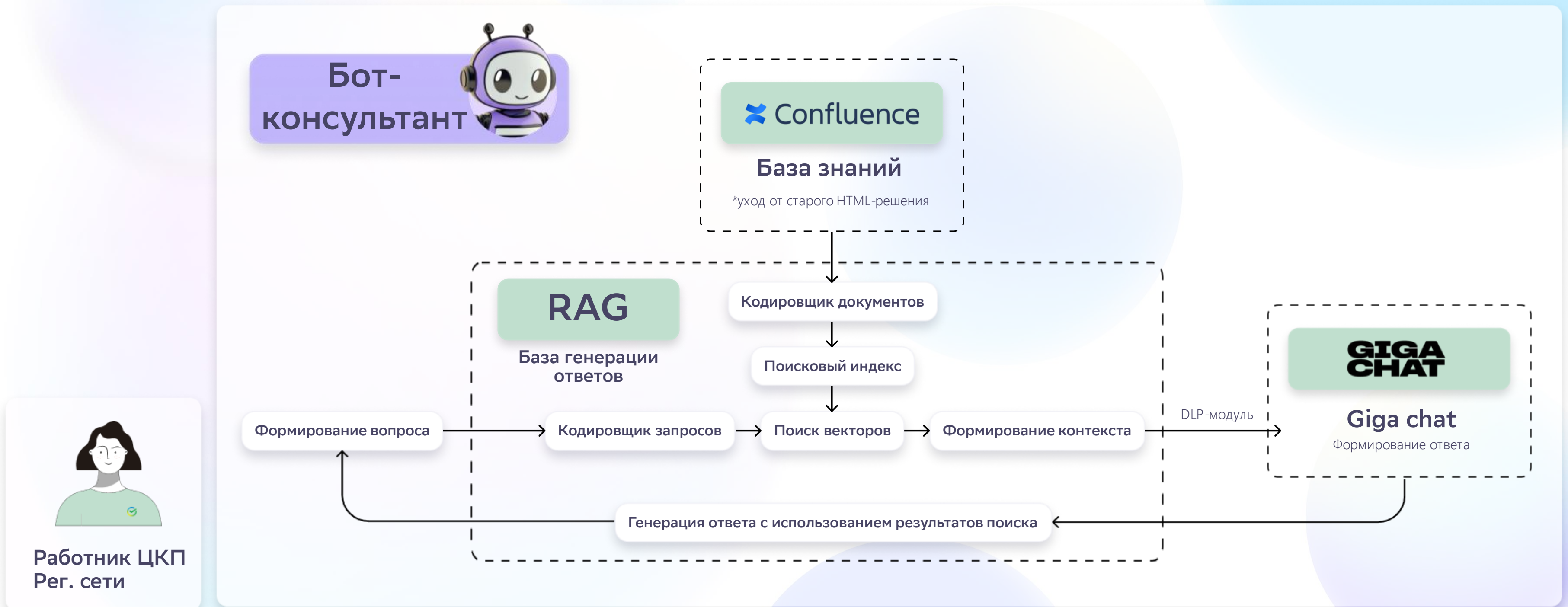


Схема работы ИИ-помощника по базе знаний с применением LLM (GigaChat)



ИИ-помощник по базе знаний с применением LLM (GigaChat)

Скоуп MVP 2024

1. Разработана RAG модель для работы с базой знаний и GigaChat для формирования ответа пользователю:

- разработан парсер для сбора и систематизации информации из базы знаний;
- разработан чанкер для разбиения текста на фрагменты по семантическому рисунку;
- внедрена эмбединговая модель для подбора контекста под вопрос;
- реализованы векторное хранение и обновление контекста из базы знаний, историчность пользовательских вопросов и ответов модели, ролевой подбор контекста.

2. Разработан web-интерфейс для пользователя с выбором направлений для специалистов и выбором тем интерфейса.

3. Выведена новая платформа Базы знаний Центра клиентской поддержки и региональной сети – Confluence:

- база знаний по продуктам розничных клиентов;
- база знаний по продуктам корпоративных клиентов;
- база знаний для региональной сети

Скоуп 2025

1. Тираж продукта на всех пользователей Центра клиентской поддержки и региональной сети

ДУКД:

- валидация разработанной модели, дообучение;
- работа модели с файлами, размещенными в базе знаний, с данными в виде таблиц;
- отправка в ответе пользователю ссылки на страницу базы знаний, откуда собран ответ;
- автоматизированная оценки качества ответа GigaChat сторонней языковой моделью

Команда AI-помощники:

- перенос продукта на платформу АС «vBot»
- апдейт дизайна интерфейса пользователя
- добавление функционала оценки ответов пользователем

2. Подключение новых пользователей – Юридический департамент

Текущая версия интерфейса ИИ-помощника по базе знаний



Привет! Я, твой новый ИИ-помощник по базе знаний!

Просто напиши мне, найдём ответ на твой вопрос вместе

Как я работаю?

Мне очень важно формулировать запросы как можно точнее, используя ключевые слова

Давай на примерах

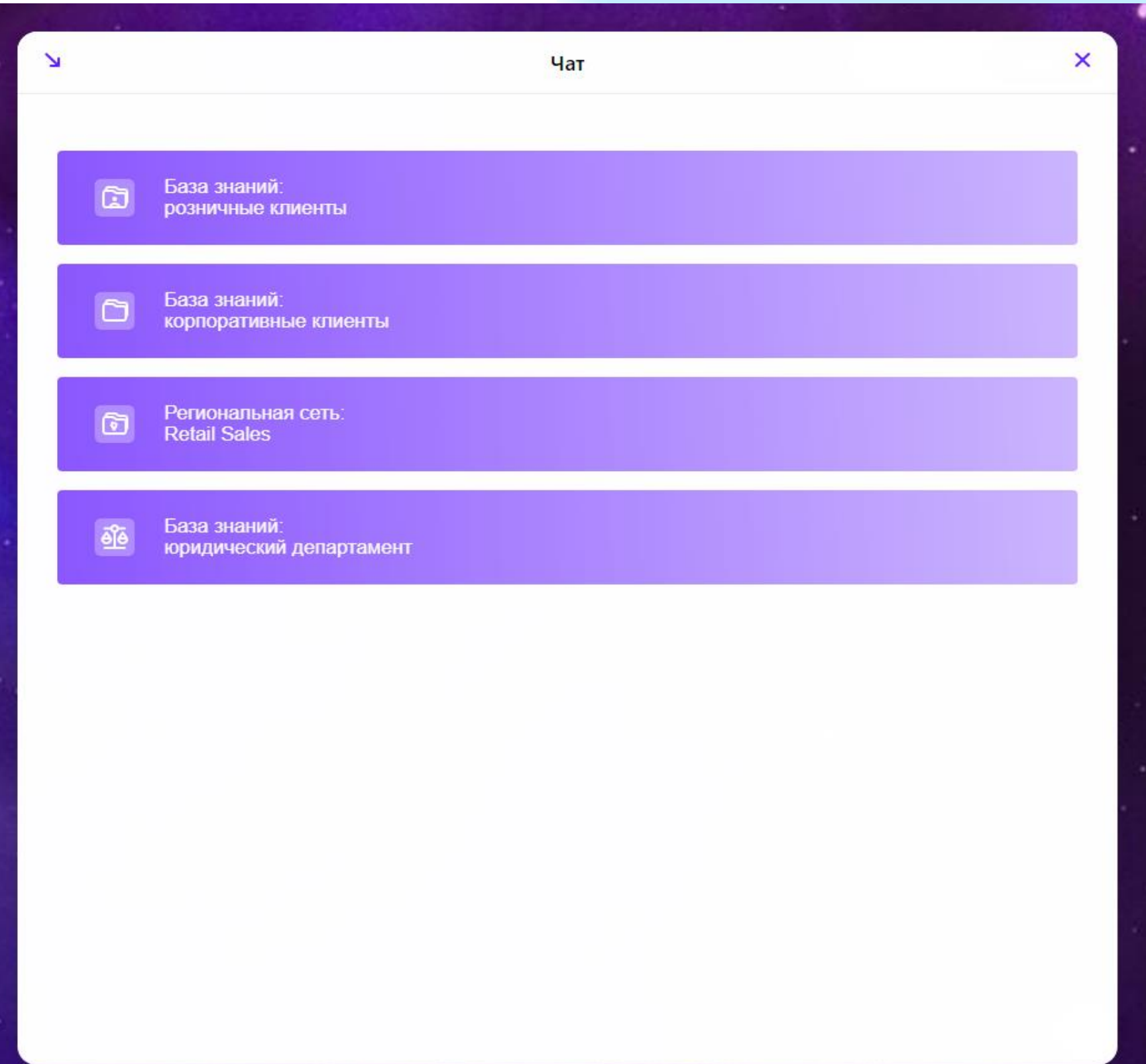
Хороший пример: "Можно ли открыть счёт несовершеннолетнему?"

Плохой пример: "Документы на кредиты".

Лучше так: "Какие документы нужны для оформления кредита на недвижимость?"

Я ещё учусь

Это моя 1-я пилотная версия - могу тупить, признаюсь честно, НО твоя обратная связь будет помогать мне становиться лучше и умнеть



Новый дизайн интерфейса ИИ-помощника по базе знаний

