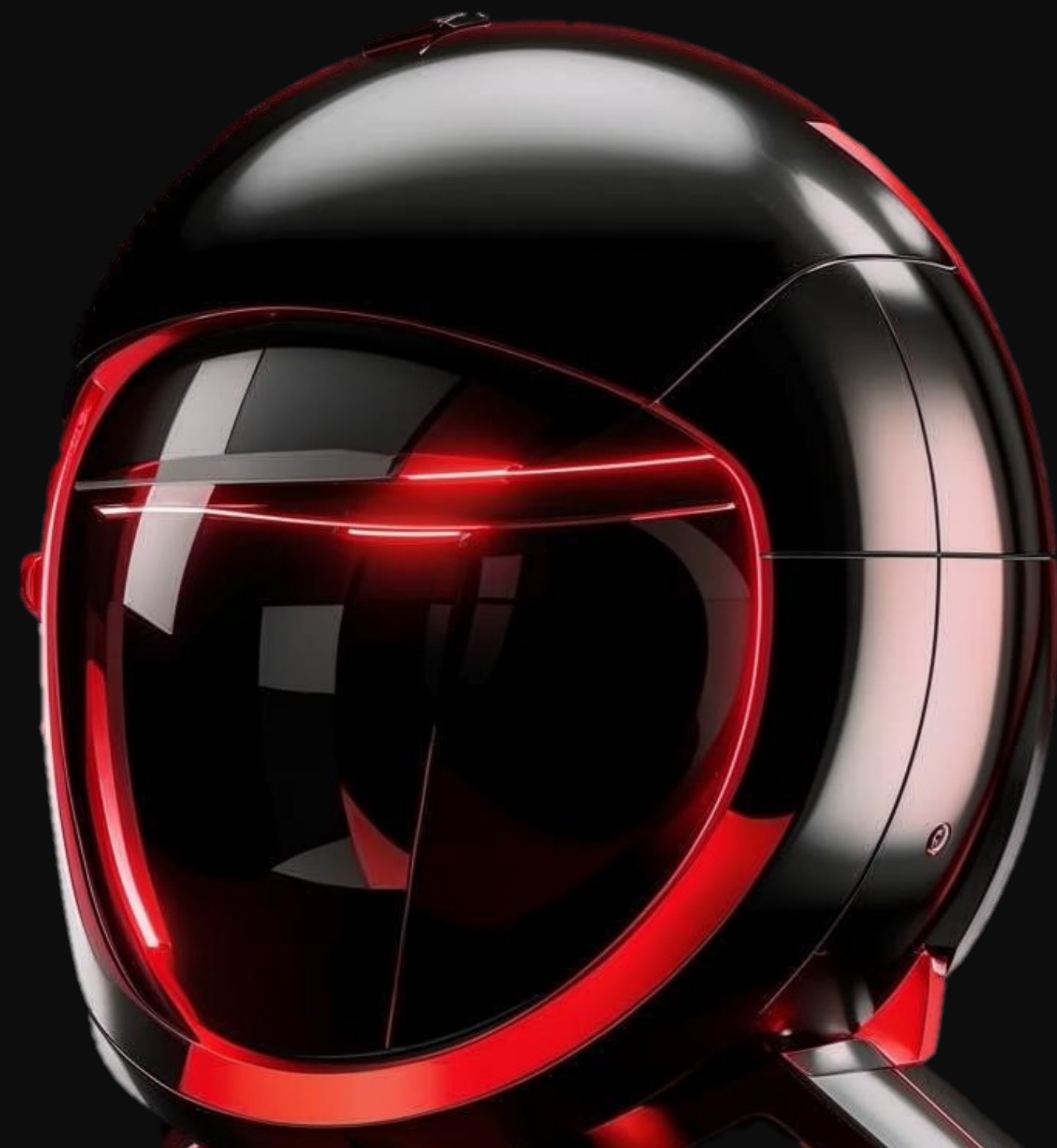


Альфа Банк

ВИРТУАЛЬНЫЙ ИИ-АССИСТЕНТ

Мария Блинкова

Руководитель цифрового продукта,
АО «Альфа-банк»



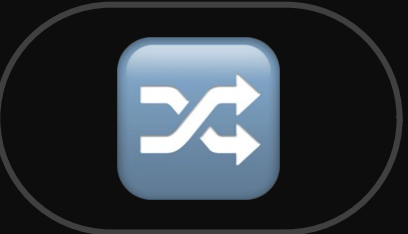


Мария Блинкова



Руководитель цифрового продукта
АО «Альфа-банк»

Кто мы?

Мы команда диалоговых систем ,
внедряем ботов  на основе
классических NLU-моделей 
 и инновационных LLM-решений.

ВЫЗОВЫ И ПУТЬ



СЕЙЧАС

ВНУТРЕННИЙ ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ

Развитие систем и Data Science

Сопровождение систем

Change & CX-сценаристы

RUN-сценаристы

Разметчики

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ФУНДАМЕНТ



ДЛЯ СОЗДАНИЯ
ЛЮБОГО БОТА



JAICP



КУДА ИДЁМ?

Альфа-Банк:

- Copilot ассистент оператора
- Чат-бот с LLM
- Суммаризация в базе знаний

Весь рынок:

- Фокус на RAG и PipeLine. Создание Copilot-систем, где человек и ИИ дополняют друг друга
- Создание небольших AI, которые принимают решения и подсказывают, а не автоматизируют весь процесс

ВЫЗОВЫ - ЭТО НАШ ЛИФТ НАВЕРХ

Предвзятость

Требуются данные и обработка

Неестественность общения

NLU

vs

LLM



ПЛЮСЫ

Жесткие механики контроля

Четко заданный алгоритм внутри сценария

Обилие интеграций

МИНУСЫ

Неестественность общения

Недостаточное понимание контекста

Большой объем затрат на поддержку актуальности

ПЛЮСЫ

 Естественность общения

Вариативность ответов, эмпатичность

Использование векторного хранилища в качестве базы знаний

МИНУСЫ

Галлюцинирование и непредсказуемость

Зависимость от качества данных

Высокие требования к ресурсам



ЭРА GPT: КАКИМИ НАВЫКАМИ ОБЛАДАЮТ ГЕНЕРАТИВНЫЕ МОДЕЛИ?



КЛАССИФИКАЦИЯ

ПОДДЕРЖКА ДИАЛОГА

ОБОБЩЕНИЕ/СУММАРИЗАЦИЯ

ГЕНЕРАЦИЯ

ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ

ИЗВЛЕЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

ОТКРЫТЫЕ/ЗАКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ

УПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЯ ГЕНЕРАТИВНОГО ИИ В ЦИФРОВЫХ КАНАЛАХ



ПРОВОДИМ ПИЛОТЫ
И СОЗДАЕМ MVP



ПОМОГАЕМ СОБРАТЬ РЕСУРСЫ
И СОСТАВИТЬ БЭКЛОГ



ПРОВОДИМ АНАЛИЗ
ПРОДУКТОВ И ПРОЦЕССОВ



ПОДСКАЗЫВАЕМ КАК
МОЖНО ПРИМЕНИТЬ AI



ГОВОРим НА КАКИЕ
МЕТРИКИ ВЛИЯЕТ AI



РАССКАЗЫВАЕМ ПРО AI

МЫ ИСПОЛЬЗУЕМ:

ДЛЯ ВНУТРЕННИХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ



DEEPSEEK R1



QWQ-32B



LLAMA 3.3

ДЛЯ ВНЕШНИХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ



GIGACHAT

ПОДВОДНЫЕ КАМНИ



КИБЕРБЕЗОПАСНОСТЬ



**ПРАВОВАЯ
ЗАЩИЩЕННОСТЬ**



ФИНАНСИРОВАНИЕ



**ЧЕЛОВЕЧЕСКИЕ
РЕСУРСЫ**

КАК ЭТО РАБОТАЕТ



ИТОГИ, ВЫХОД НА УК

6 МЕС

ПИЛОТИРОВАНИЕ

3-5 МЕС

ИДЕЯ, ПРОРАБОТКА
КОНЦЕПЦИИ MVP

1 МЕС

РАЗРАБОТКА,
ТЕСТИРОВАНИЕ,
ЗАПУСК

2 МЕС

ВОРОНКА AI



MVP –
ИНФОРМАЦИОННЫЙ AI
АССИСТЕНТ
НА ОГРАНИЧЕННОЙ
ВЫБОРКЕ

CO-PILOT – СЛОЖНЫЙ АССИСТЕНТ
С ДОСТУПОМ К БАЗАМ ЗНАНИЙ,
СЕРВИСАМ И АВТОМАТИЗАЦИЕЙ

УСЛОЖНЯЕМ ИИ-АССИСТЕНТА
(ДАЁМ ДОСТУП К БАЗАМ ЗНАНИЙ
С ПОМОЩЬЮ RAG)

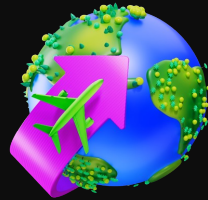
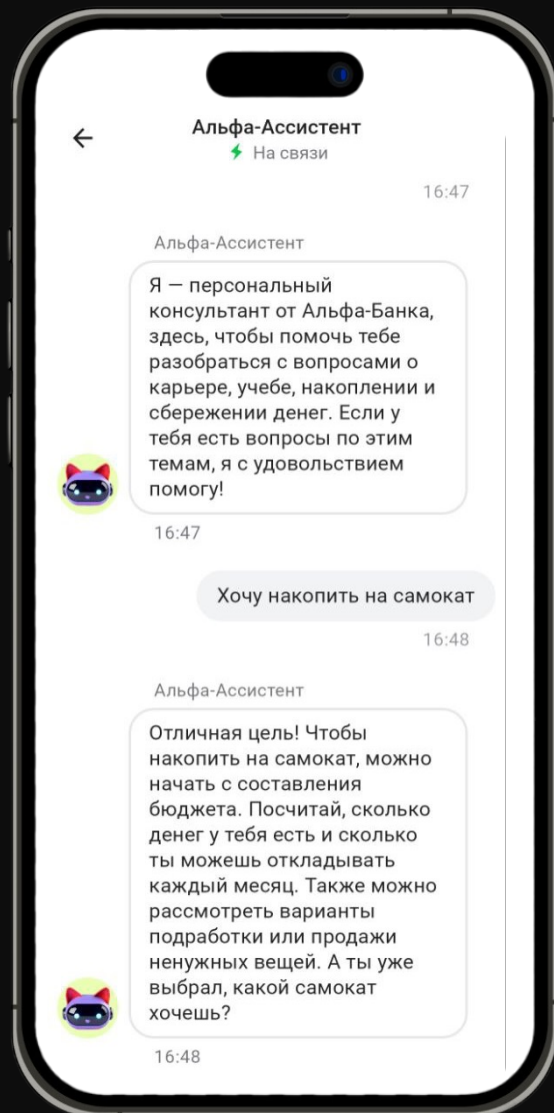


АССИСТЕНТ ДЛЯ КАЖДОГО?



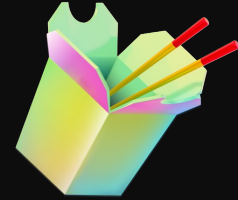
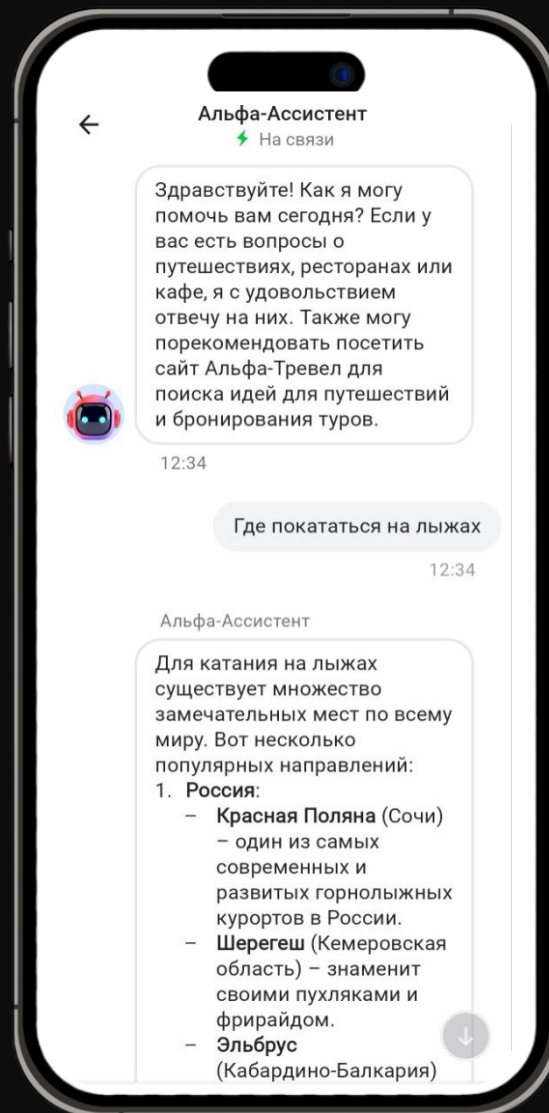
Молодёжный

Молодежный помогает разобраться с финансами и начать копить



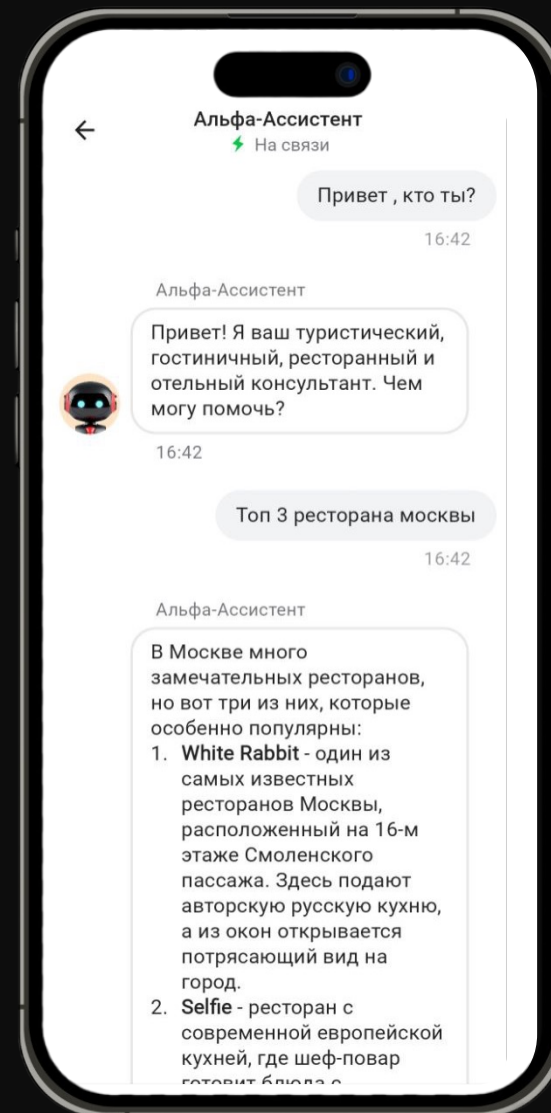
Тревел

Тревел посоветует куда слетать и в каком отеле остановиться



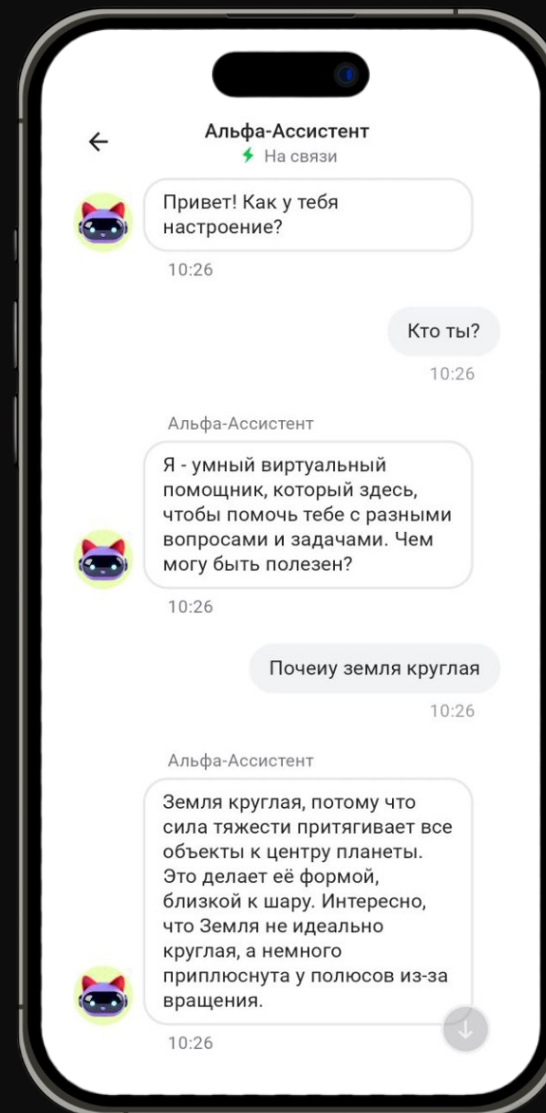
Консьерж

Консьерж подберёт ресторан и расскажет, поможет составить маршрут путешествия



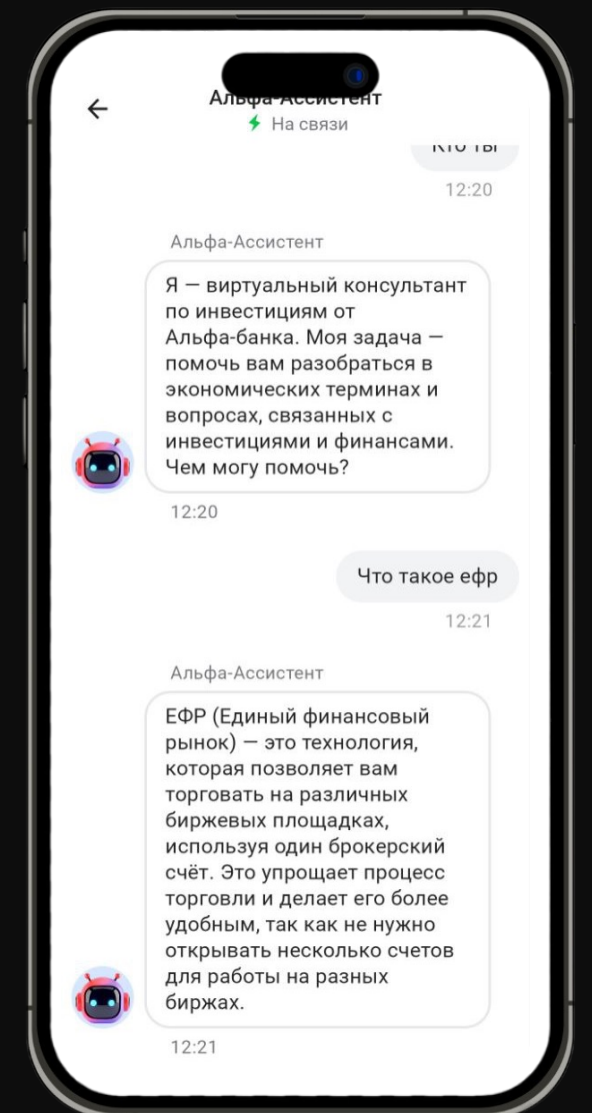
Детский

Детский друг отвечает на вопросы «Почему?»



Инвестиционный

Инвестиционный расскажет про инвестиции простым языком



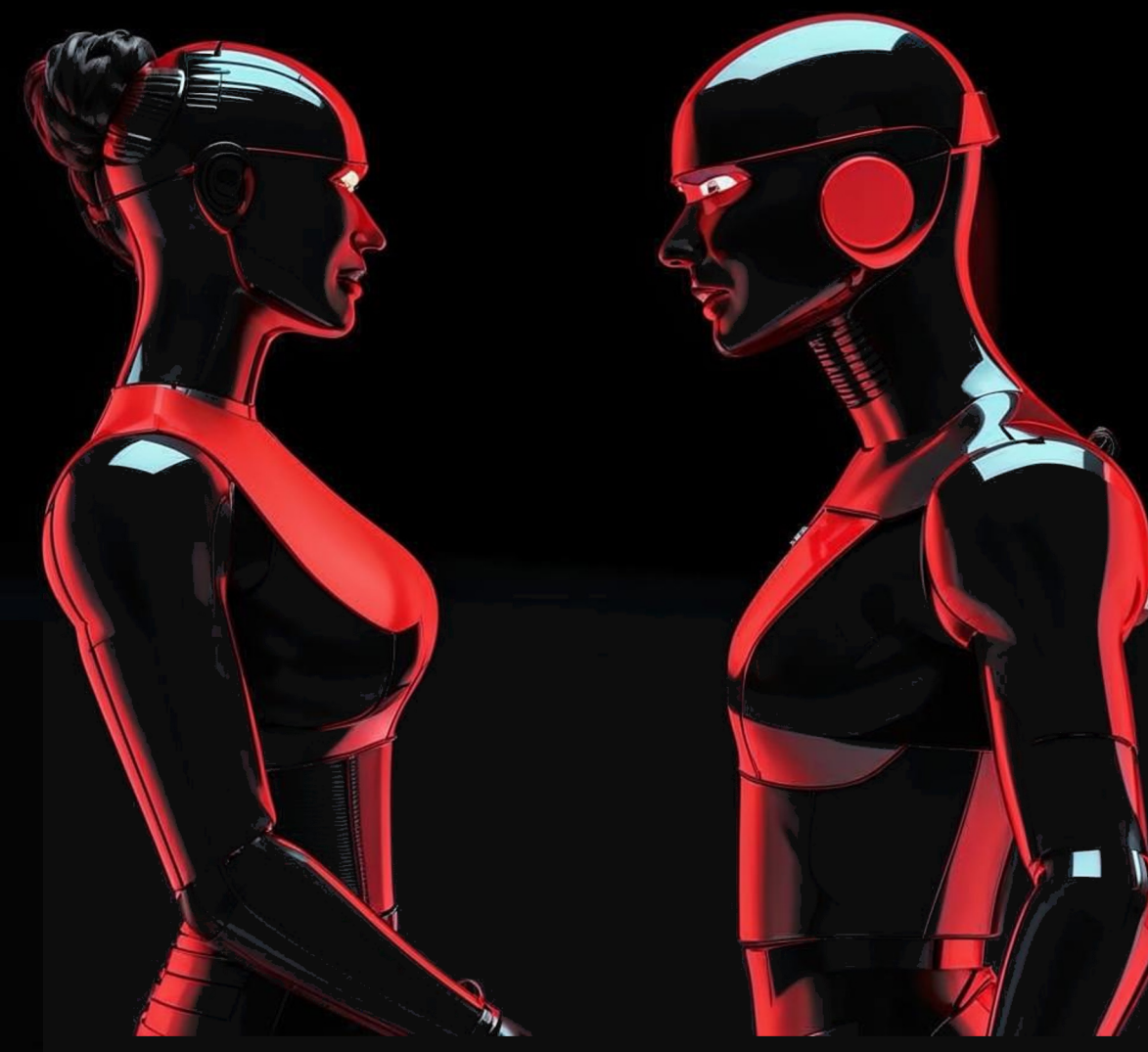
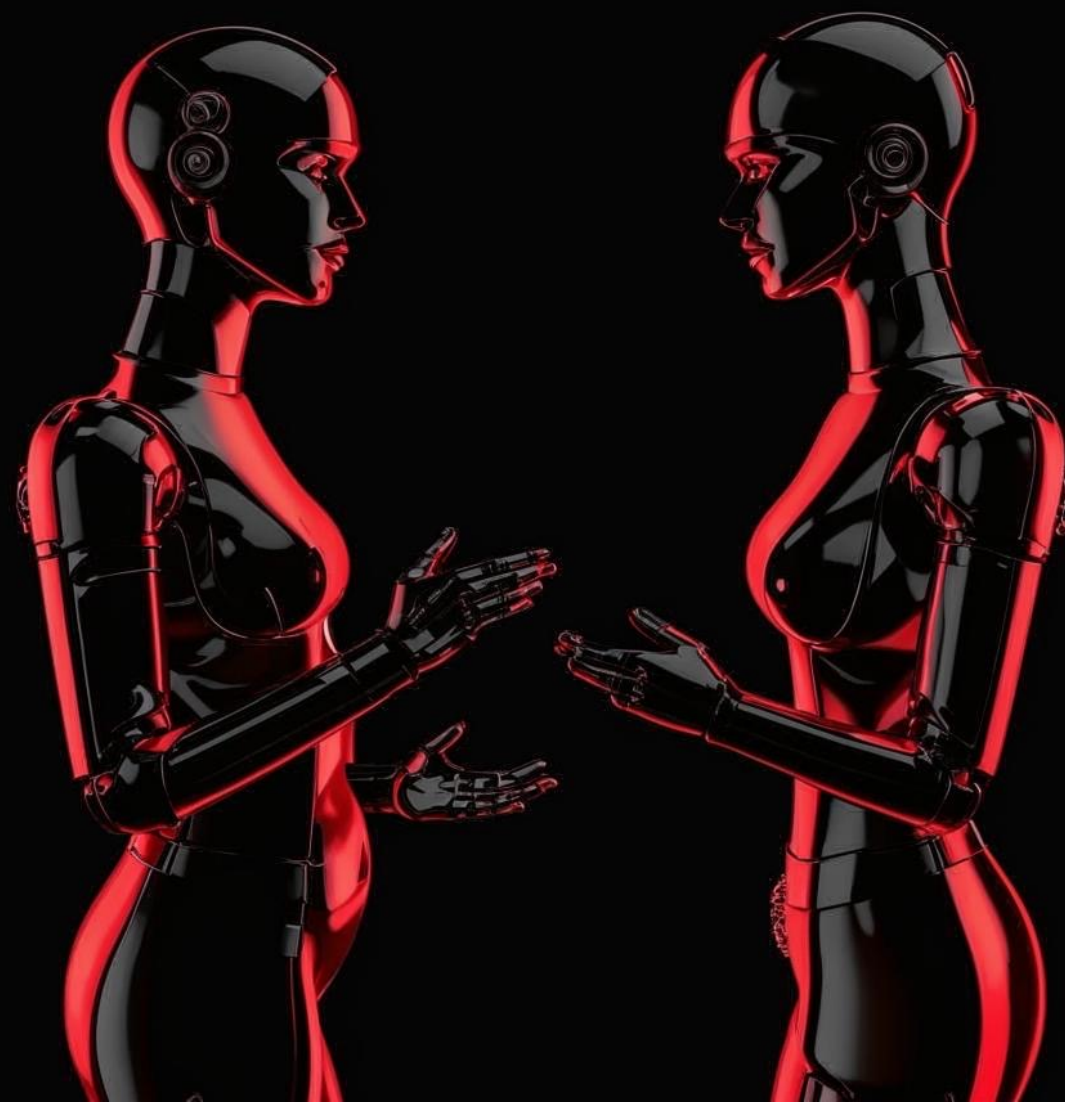
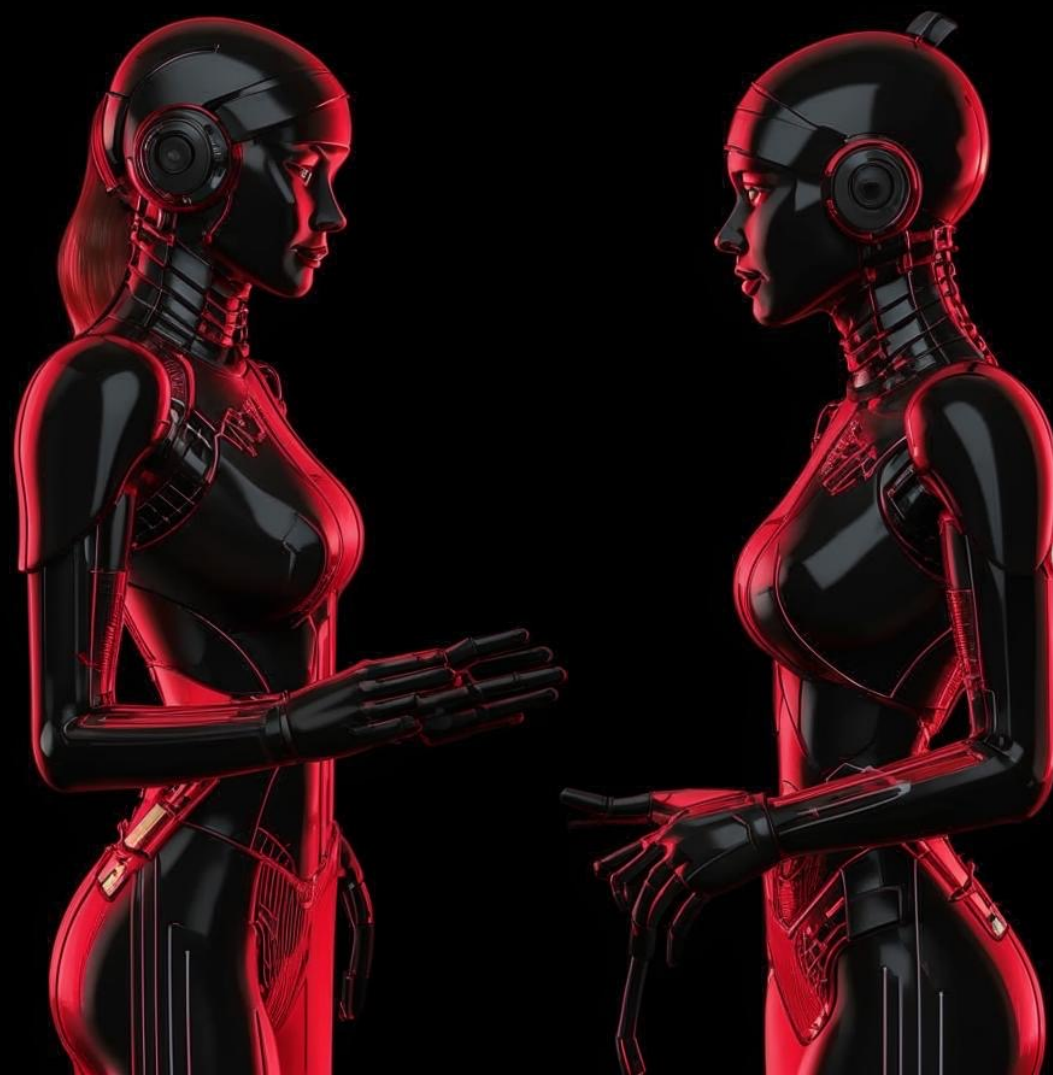
ВСЕ НАШИ АССИСТЕНТЫ МОГУТ ОБЩАТЬСЯ МЕЖДУ СОБОЙ



МОЛОДЕЖНЫЙ АССИСТЕНТ
СПРАШИВАЕТ У
ИНВЕСТИЦИОННОГО ВОПРОСЫ
НАКОПЛЕНИЯ

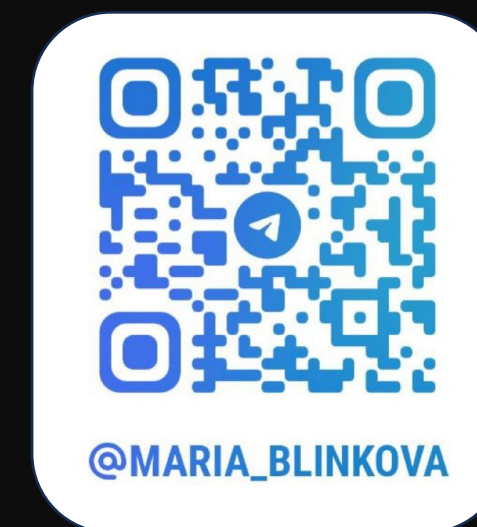
ТРЕВЕЛ СПРАШИВАЕТ
У КОНСЬЕРЖА В КАКОЙ
РЕСТОРАН СХОДИТЬ

ДЕТСКИЙ СПРАШИВАЕТ
У ИНВЕСТИЦИОННОГО О ТОМ,
КАК НАКОПИТЬ НА PLAYSTATION





Мария Блинкова



Руководитель цифрового продукта
Почта: Mblinkova@alfabank.ru

СПАСИБО