

ИИ ассистенты для бизнеса

Запуск ИИ ассистентов
и ИИ агентов на базе
GigaChat



10 000+

Клиентов

в различных отраслях
бизнеса и госсектора

70+

ИИ разработчиков

с многолетним стажем
и портфолио успешных проектов

100+

Созданных моделей

от регрессий и деревьев
решений до сложных нейросетей



Глубокая экспертиза для отраслей:

- ✓ Ритейл
- ✓ FMCG
- ✓ Образование
- ✓ Недвижимость
- ✓ Государственный сектор
- ✓ Стратегический консалтинг



Высокая точность
и технологии

- GenAI
- Big data, machine learning
- Запатентованные алгоритмы



Различные варианты
поставки решения

- Исполняемый код
- Подключение по API
- Интеграция в среду Заказчика
- Доступ к web-панели

ИИ ассистенты для бизнеса

AI-платформа создания продвинутых ботов для работы с обращениями посетителей



О решении:

- ▶ ИИ ассистенты и ИИ агенты на базе GigaChat 2
- ▶ SaaS, размещение в облаке
- ▶ Кастомизация под клиента



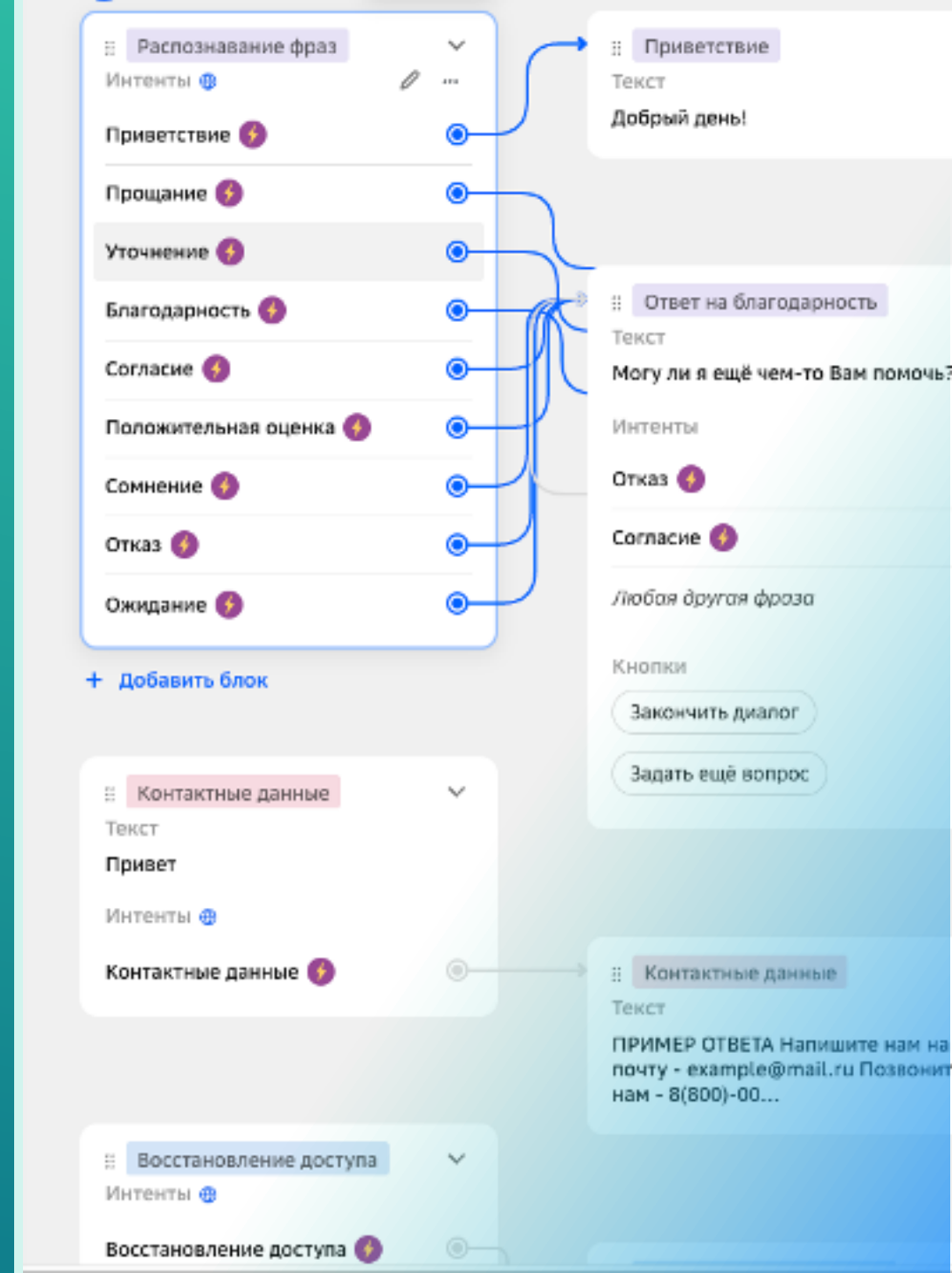
Реализация:

- ▶ Запуск проекта от 1 мес.
- ▶ Опыт реализации 4 000+ проектов
- ▶ Возможно проведение пилота



Low-code:

- ▶ Визуальный конструктор настройки сценариев
- ▶ Управление Базой Знаний для RAG



ИИ, который действительно понимает клиентов



Проблемы

Общие:

- 48%* клиентов уходят без ответа за 5 сек.
- Менеджеры не работают 24/7.
- Много однотипных и нецелевых вопросов.
- Высокие расходы на персонал.

Новые клиенты:

- Слабо разбираются в ассортименте.
- Не видят ваши преимущества.
- Ждут живой диалог.

Текущие клиенты:

- Много вопросов/претензий.
- Нужна быстрая техподдержка.
- Долгие ответы → потеря лояльности.



Решения

Для всех:

- Отвечает за 5 сек, 24/7.
- Автоматизирует типовые вопросы.
- Снижает расходы на персонал.
- Сортирует обращения.

Для новых клиентов:

- Подберёт товар/услугу.
- Объясняет ваши преимущества.
- Передаёт менеджерам сложное/лидов.

Для текущих клиентов:

- Быстро решает вопросы
- Оперативная техподдержка.
- Сохранит и повысит лояльность.

Повышаем эффективность сотрудников



Проблемы

Операционные потери:

- 36% времени → поиск информации*.
- До 8 запросов чтобы найти нужный документ**.

Фрагментированные данные:

- Данные в разрозненных системах.
- Сложный доступ к базам знаний.
- Ручной поиск в документах.

Финансовые потери:

- Простои из-за недоступности данных
- Снижение производительности



Решения

Возможности:

- Ответы за секунды.
- Поиск в ваших документах.

Единая база знаний:

- Объединяет все данные.
- Точные ответы.
- Ссылки на источники.

Результаты:

- Экономия до 40% рабочего времени.
- Плюс 1 день в неделю на полезную работу!

* <https://armedia.com/blog/federated-search-the-importance-of-being-able-to-find-information/>

** SearchYourCloud Survey, It Takes up to 8 Attempts to Find an Accurate Search Result (techzone360.com)

Прогноз* проникновения AI-агентов в 2026 году:

- ▶ Ритейл и e-commerce: ~60–70%
- ▶ Промышленность: ~40–50%
- ▶ Строительство: ~30–40%
- ▶ Госуслуги: ~30–40%

2019

Классические чат-боты

- ▶ Используют NLU-модели для классификации вопроса
- ▶ Ветки сценариев и ответы прописываются заранее

2022

Чат-боты с интеграциями

- ▶ Обмениваются информацией с системами по API
- ▶ Отправляют электронные письма

2023-2025

ИИ ассистенты

- ▶ Генерируют ответ с помощью LLM
- ▶ Можно обучить на своих данных
- ▶ Обработывают сложные задачи и предлагают решения

4Q 2025+

AI-агенты

- ▶ Рассуждают, планируют и выполняют действия
- ▶ Выполняют многоступенчатые задачи
- ▶ Вносят изменения во внешние системы

Возможности продукта ИИ ассистенты



Единая точка входа для клиентских обращений

Оmnиканальный хаб для коммуникаций*

Электронные
каналы связи



Ключевые функции:

Проактивное привлечение

- Всплывающие чаты с AI-триггерами
- Автоматические приглашения при поведенческих сигналах

Автоматизация первого контакта

- Шаблоны для типовых сценариев

Централизованное управление

- Кнопки быстрого старта диалога
- Единая база контактов из всех источников
- История диалогов с кросс-канальной аналитикой

Мобильная адаптация

- Бесшовный опыт на любых устройствах

Архитектура и возможности

NLU (понимание смысла):

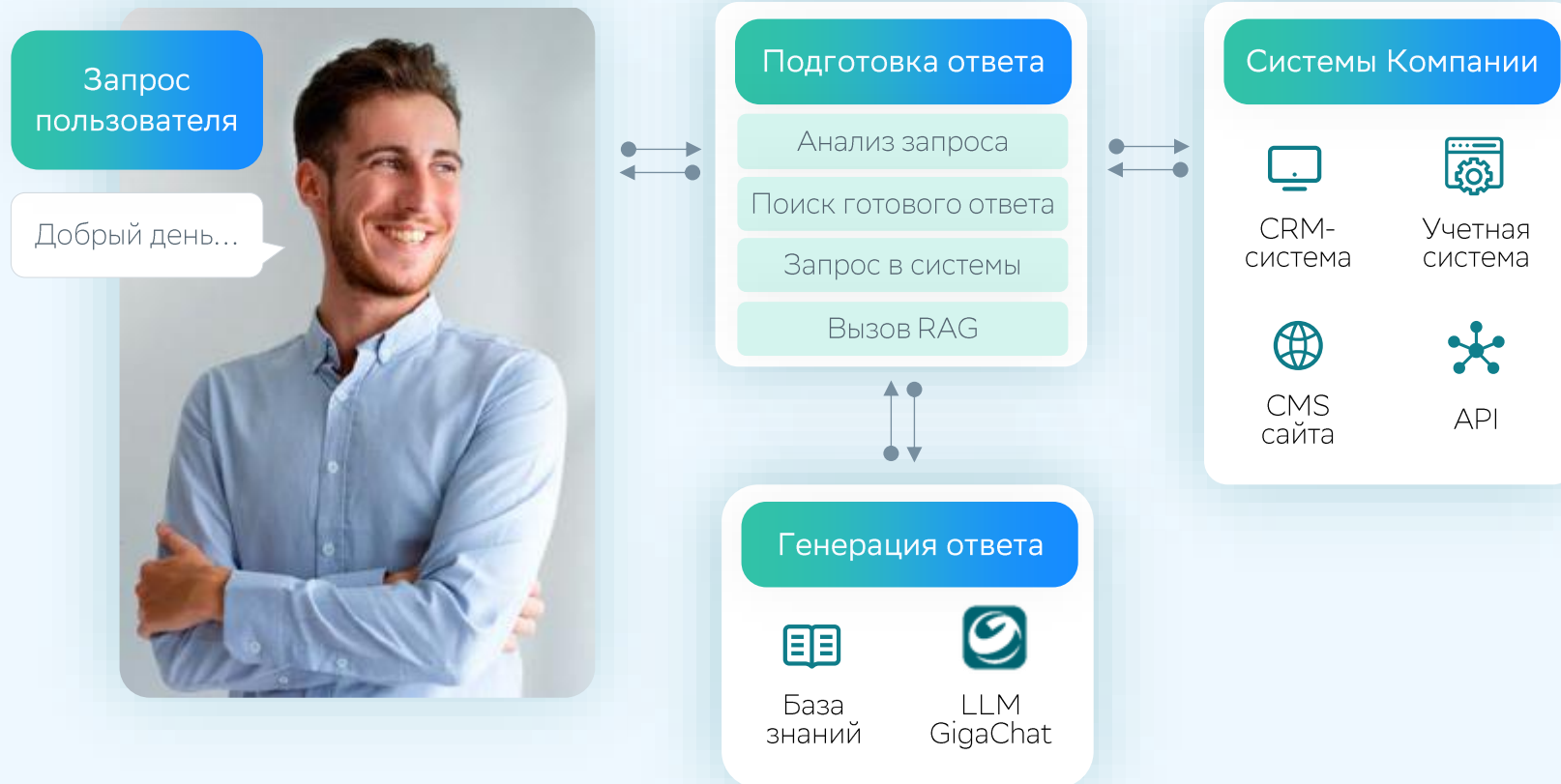
- Распознает интенции, а не ключевые слова
- 200+ предобученных сценариев

RAG (работа с данными):

- Генерация ответов из ваших документов
- Обновляемые базы знаний

Гибридный подход:

- Автоматический выбор технологии
- Результат: Отвечает на 80%+ вопросов без оператора



Интеграции с системами Компании:

CRM-системы (например, SberCRM, Битрикс24):

- Подбор ассортимента
- Создание лидов

Учетные системы (1C, ERP):

- Проверка остатков и цен

CMS сайта:

- Онлайн-каталоги.

Иные системы с открытым API

Подключение внутренней базы знаний AI-Ассистента:

- Инструкции для сотрудников.
- Описания продуктов.
- Общая информация о Компании

Как сервис помогает бизнесу

- ▶ Адресная поддержка ключевых бизнес-функций
- ▶ Оптимизация процессов поиска информации



Ключевые метрики

Продажи:

- ▶ +25% конверсии
- ▶ 30% снижение упущенных лидов
- ▶ 20% рост продаж

Клиентский сервис:

- ▶ 80% обращений без оператора
- ▶ -40% затрат на поддержку
- ▶ 5 сек. до ответа вместо 25 мин.

Внутренние процессы:

- ▶ 100% данных в едином интерфейсе
- ▶ 70% быстрее поиск информации
- ▶ 40% экономия времени ИТ/HR/Тех.служб

Кейс: консультации клиентов

Авиакомпания Азимут

Более 2 млн пассажиров в год

Проблема: поддержка клиентов

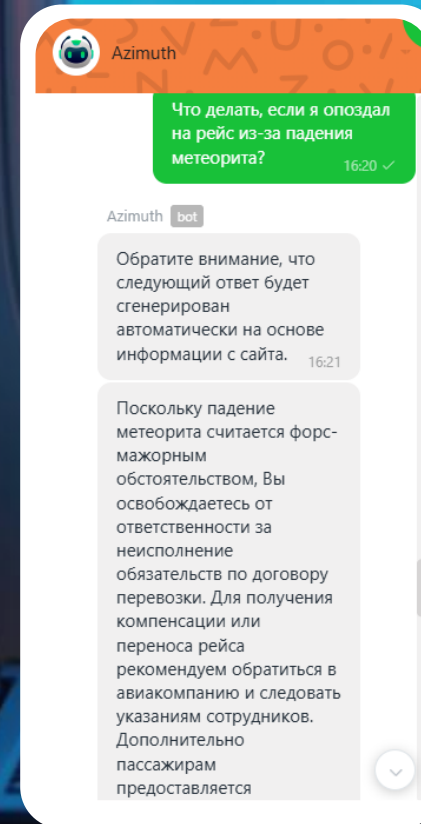
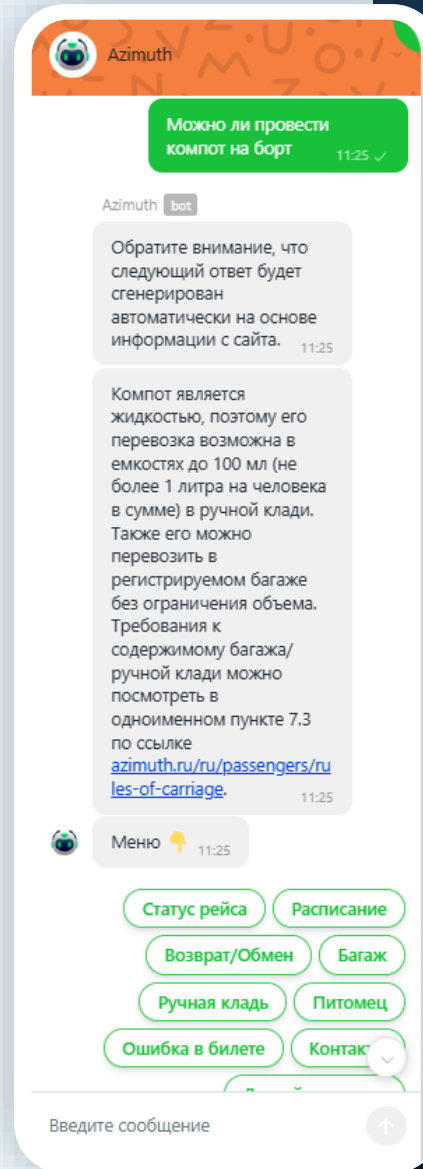
- ▶ Большой поток запросов по услугам и условиям перелетов
- ▶ Необходимость обрабатывать обращения в пиковые часы
- ▶ Высокие расходы на персонал службы поддержки

Решение: ИИ ассистент пассажира

Результаты

- ▶ Успешно закрывается **87%** обращений в текстовых каналах
- ▶ **1 100+** консультаций в сутки без участия человека
- ▶ AI-ассистент интегрирован с системой бронирования
- ▶ Экономия затрат на штат 1-й линии поддержки

СБЕР БИЗНЕС СОФТ



Кейс: поддержка сотрудников

Федеральный девелопер в Казани

ТОП – 25 девелоперских компаний России

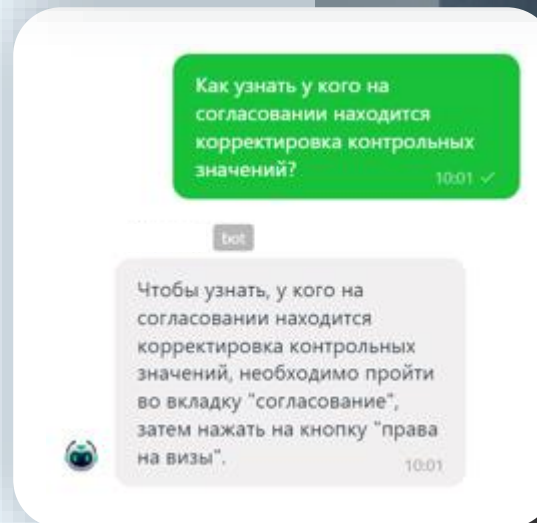
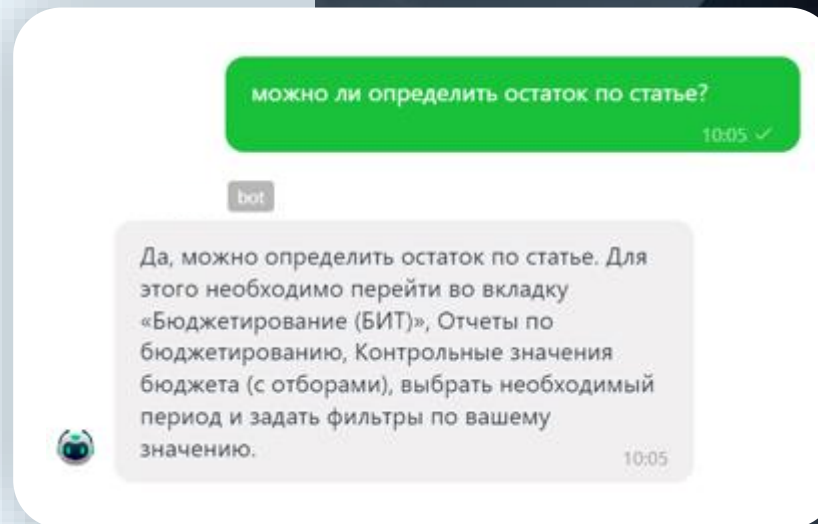
Проблема: эффективность работы персонала

- ▶ Сложный интерфейс системы затрудняет поиск функций
- ▶ Поиск информации в инструкциях – от 15 минут
- ▶ Служба поддержки системы перегружена типовыми

Решение: ИИ ассистент сотрудника

Результаты

- ▶ Поиск информации сократился **до 1 минуты**
- ▶ Экономический эффект (150 сотрудников)
~ 8,8 млн рублей в год
- ▶ Развитие системы вместо рутинной поддержки
- ▶ Специальный приз премии «Лидеры ИИ» на Конференции AIJ 2024



Возможности продукта GigaLegal



GigaLegal

Юридическая система на базе GigaChat, разработанная сотрудниками Правового департамента Сбера, которая обладает рядом навыков для решения юридических задач.



Применяется в следующих отраслях

Финансы. Страхование

Госсектор

Строительство. Недвижимость

Фарма

Промышленность

FMCG

Консалтинг

Ритейл

Нефтегаз

Кому необходим

- ▶ Руководителям юридических департаментов
- ▶ Юристам-консультантам
- ▶ Корпоративным юристам
- ▶ Менеджерам
- ▶ Государственным служащим

Навык «Диалог с Базой знаний»

- ▶ Функционал, позволяющий получить быстрый ответ на вопрос с фактологической точностью со ссылками на законодательство РФ.
- ▶ Содержит актуальную базу по федеральному законодательству и судебной практике совместно со справочно-правовой системой Гарант



Ценность для Компании:

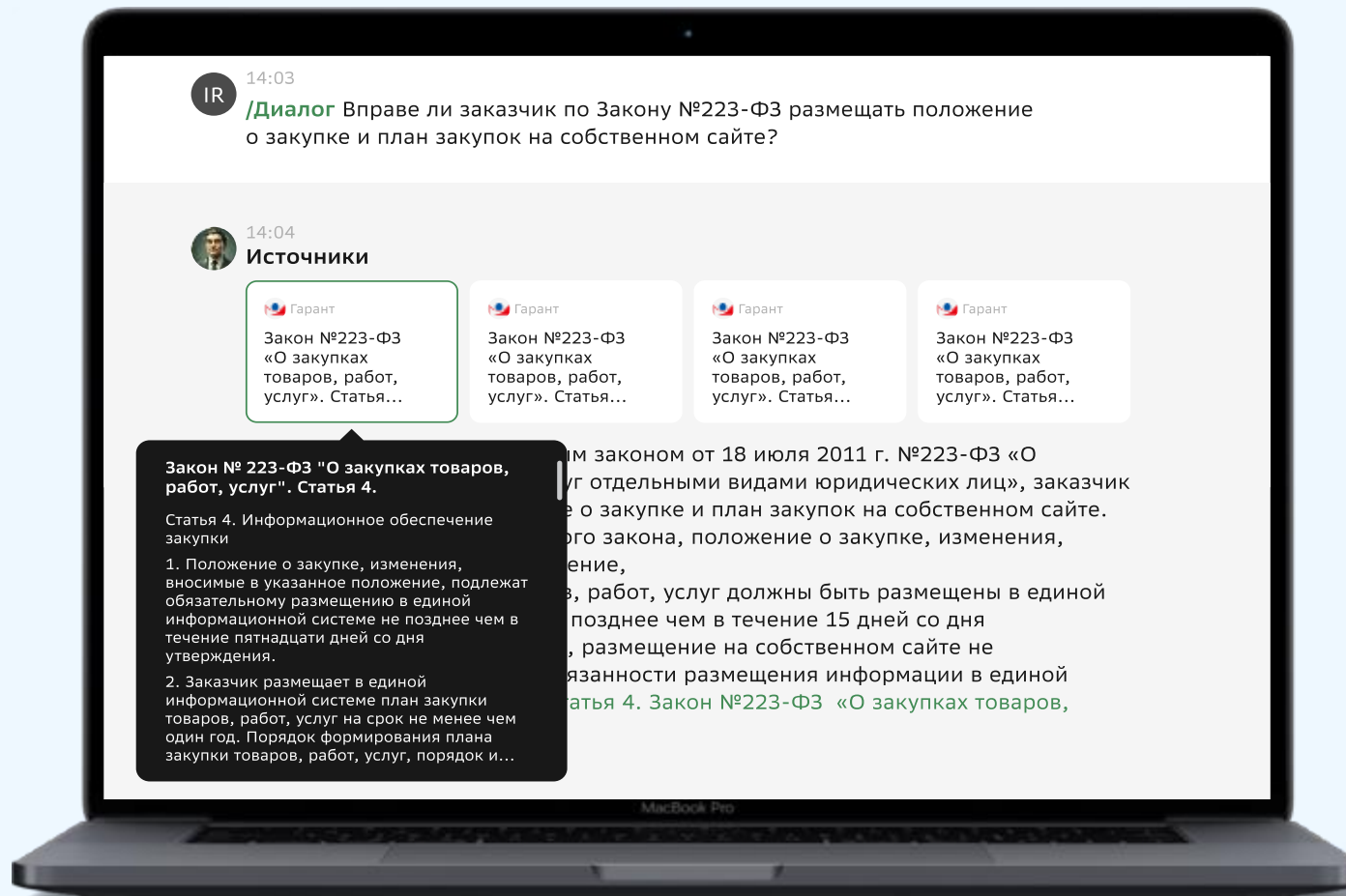
- ▶ На 45% быстрее и эффективнее работают юристы
- ▶ Выше скорость получения информации от юристов
- ▶ Расширение знаний по разным отраслям права

Метрики подготовки
юридических заключений:

20-90 мин. → 10-15 мин.

Кастомизация решения

Можем дополнить базу внутренними корпоративными документами компании и использовать их при подготовке ответов



Возможности
продукта

Типовые ИИ агенты



Актуальные направления разработки AI-агентов:

ИИ агент — Система на базе генеративного ИИ, способная планировать и совершать автономные действия во внешней среде, реагировать на изменения и взаимодействовать с человеком и другими агентами для достижения поставленных целей.

Генерация и проверка документов

- ▶ Собирает данные на вход из внешних систем или документов
- ▶ Хранит шаблоны целевых документов
- ▶ Генерирует новые документы по шаблонам
- ▶ Может сохранить данные во внешней системе
- ▶ Проверяет документ на соответствие требованиям

Первая линия продаж

- ▶ Обработывает входящие коммуникации
- ▶ Предоставляет первичную консультацию
- ▶ Отсеивает мусорные запросы
- ▶ Может генерировать "простые"/системные продажи
- ▶ Передает горячих лидов менеджеру

Закупки и анализ рынка

- ▶ Принимает на вход документ со списком потребностей
- ▶ Ищет товары в открытых источниках
- ▶ Подбирает аналоги по техническим характеристикам
- ▶ Рассылает запросы поставщикам
- ▶ Анализирует полученные предложения
- ▶ Составляет таблицу сравнения цен поставщиков

Поиск клиентов (SDR)

- ▶ На вход принимает описание целевого клиента
- ▶ Ищет в открытых источниках потенциальных клиентов
- ▶ Генерирует персонализированные коммуникации
- ▶ Отвечает на первичные вопросы
- ▶ Передает горячих лидов менеджеру

С 2019 года реализует
проекты продвинутых ботов
на базе ИИ-платформы

2025 - старт разработки
AI-агентов для бизнеса

ИИ решение в реестре
отечественного ПО

4 000+

Проектов чат-ботов

90+

ИИ ассистентов с RAG
технологией в 2025 г.

11+

Отраслевых решений

>85%

Точность ответов
ИИ ассистентов

Дальнейшие шаги

1. Обсудим ваши задачи
→ Встреча для согласования требований и условий
2. Быстрый старт
→ Пилотный проект на ограниченном объеме задач
3. Результаты и масштабирование
→ Анализ эффективности пилота →
Финализация условий
4. Коммерческий проект
→ Разработка → Тестирование →
Промышленная эксплуатация
5. Постоянное развитие
→ Поддержка и доработки
под новые бизнес-процессы

Давайте реализуем проект вместе!

 СБЕР БИЗНЕС СОФТ



Связаться с командой
[Сбер Бизнес Софт](#)

