



## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №3641

**НОМИНАЦИЯ:** Внедрение собственных технологий роботизации (без участия вендора)

|                                            |                                                                                    |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>         | СБЕР                                                                               |
| <b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b> | Москва                                                                             |
| <b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>                | <a href="https://www.sberbank.ru">https://www.sberbank.ru</a>                      |
| <b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>              | Умный помощник GigaHelp на базе GigaChat                                           |
| <b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>                     |  |
| <b>Сопроводительный файл 1</b>             | <a href="#">Посмотреть загруженный файл »</a>                                      |
| <b>Сопроводительный файл 2</b>             | ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ                                                             |
| <b>Сопроводительный файл 3</b>             | ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ                                                             |
| <b>Ссылка на видео-ролик</b>               | ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ                                                             |

## ЭССЕ НОМИНАНТА

### Описание организации (100 слов).

ПАО Сбербанк — один из крупнейших банков в России и один из ведущих глобальных финансовых институтов. На долю Сбербанка приходится около трети активов всего российского банковского сектора. Сбербанк является ключевым кредитором для национальной экономики и занимает одну из крупнейших долей на рынке вкладов. Основным акционером ПАО Сбербанк является Российская Федерация в лице Министерства финансов Российской Федерации, владеющая 50% уставного капитала ПАО Сбербанк плюс 1 голосующая акция. Оставшимися 50% минус 1 голосующая акция от уставного капитала банка владеют российские и международные инвесторы. Генеральная лицензия Банка России на осуществление банковских операций № 1481 от 11.08.2015. Официальные сайты банка: [www.sberbank.com](http://www.sberbank.com) (сайт Группы Сбербанк), [www.sberbank.ru](http://www.sberbank.ru)

### Цель проекта (не более 1800 знаков с пробелами)

Умный помощник GigaHelp на базе GigaChat — это решение, которое Сбер разработал для помощи сотрудникам при обслуживании клиентов в офисах банка за счёт быстрого предоставления от моделей ответов на сложные вопросы от сотрудников и для отработки возражений клиентов.

### **Что было ранее?**

Ранее сотрудники банка тратили много времени для поиска ответов на сложные вопросы по продуктам, обращаясь на горячую линию поддержки, к справочным системам банка с ручным поиском информации или к более опытным коллегам. При этом качество ответов зависело от уровня знаний источника и не всегда могло соответствовать стандартам.

### **Основные цели создания и внедрения Умного помощника GigaHelp:**

1. **Повышение качества обслуживания:** обеспечение сотрудников быстрым доступом к точной информации о банковских продуктах
2. **Увеличение продаж:** помощь сотрудникам при ответах на сложные вопросы клиентов и при отработке возражений, что увеличивает конверсию при закрытии сделок
3. **Снижение временных затрат:** сокращение времени, которое сотрудники тратят на поиск информации при обслуживании клиентов
4. **Улучшение адаптации новичков:** возможность самостоятельно быстро найти ответ на сложный вопрос клиента при минимальных знаниях о продуктах, что положительно влияет на уровень мотивации новичков
5. **Быстрая адаптация сотрудников при продаже новых и сложных продуктов:** сотрудникам легче консультировать по новым и сложным продуктам, так как условия обслуживания можно быстро уточнить с помощью GigaHelp
6. **Создание вау-эффекта** — сотрудники и клиенты понимают, что в технологию обслуживания внедряются AI-компоненты

## **Суть проекта (не более 3600 знаков с пробелами)**

Умный помощник GigaHelp на базе GigaChat встроен в платформу СБОЛ.про, с помощью которой сотрудники обслуживают клиентов банка. GigaHelp представляет собой вопрос-ответную систему, к которой сотрудники могут обращаться текстом или голосом. Сейчас с помощью GigaHelp сотрудники могут за несколько секунд получить ответ по 30 основным банковским продуктам, в том числе и сравнение с некоторыми продуктами банков-конкурентов. Это помогает повышать продажи, предлагать клиентам лучшие решения и, соответственно, увеличивать доход компании. Далее список продуктов будет расширяться.

При разработке Умного помощника были учтены три ключевых компонента:

- **Фактологически точные ответы** — система должна предоставлять точную и актуальную информацию о банковских продуктах
- **Высокая скорость ответа** — поскольку обслуживание клиентов происходит в оффлайн-режиме, задержка в 30 секунд при получении ответа от Умного помощника может негативно сказаться на клиентском опыте
- **Постоянное обновление базы знаний** — система всегда должна быть актуальной

Реализация всех трёх ключевых условий достигнута следующим образом:

- **Динамическое обучение моделей** — модель использует внешнюю информацию для формирования ответа и при обновлении данных модель остается актуальной и корректно отвечает на вопросы

- **Поиск информации для подготовки ответа по смыслу** — поиск по семантике с использованием векторных представлений слов для глубокого анализа смысла, а также с использованием синонимов слов и контекста
- **Разработка инструмента Document Management System** — сервис загрузки и обновления данных с UI, автоматической подготовкой документов и обновления ПРОМ-индексов для оперативной (в течение 10-15 минут) актуализации знаний Умного помощника без привлечения команды разработки
- **Использование cache** — сервис кэширования популярных пар «вопрос-ответ» по продуктам для моментального получения ответов и снижения нагрузки на compute
- **Разработка модели-цензора** — для отсева невалидных вопросов пользователей

В настоящее время Умный помощник GigaHelp доступен для использования в 4500 бизнес-офисах банка.

## Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)

Все новые версии Умного помощника GigaHelp первоначально пилотировались на ограниченном количестве офисов, где мы:

- Замеряли метрики
- Проводили качественные и количественные исследования, гемба
- Собирали и анализировали обратную связь

При пилотировании GigaHelp сотрудники активно делились обратной связью, а мы оперативно решали выявленные проблемы и реагировали на предложения по улучшению функционала. После тиражирования GigaHelp мы проводим опросы для изучения потребностей наших сотрудников и предложения им максимально удобных решений.

Также сотрудники офисов и смежных команд принимали активное участие при тестировании качества ответов GigaHelp по разным продуктам и разработке обучающего контента.

## Клиентоориентированность, способность слушать и слышать клиента (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы регулярно собираем обратную связь от сотрудников по использованию умного помощника GigaHelp, а также замеряем CSI и отслеживаем его динамику.

На текущий момент у нас реализовано 3 возможности получать регулярно обратную связь:

1. В СБОЛ.про в разделе «Обратная связь» можно оценить GigaHelp, поделиться трудностями и предложениями.
2. В СБОЛ.про в разделе «Сообщить об ошибке» можно создать обращение в случае технических проблем при работе с GigaHelp. На основании систематического анализа обращений принимаются меры по оперативному устранению проблем
3. Сотрудник может поставить лайк или дизлайк под каждым ответом GigaHelp, на основании которых оценивается качество ответов в разрезе продуктов. 95% лайков сотрудников среди всех оцененных ответов GigaHelp

Что касается внешних клиентов банка, то Умный помощник GigaHelp улучшает клиентский опыт, так как повышает качество консультаций и сокращает время обслуживания клиентов при необходимости найти ответ на сложный вопрос по продукту.

## **ИТОГИ: какие были результаты? (не более 3600 знаков с пробелами)**

### **Ключевые достижения за 2024 год:**

- Тираж GigaHelp в 4500 офисов Сбера
- Количество запросов сотрудников к GigaHelp – 1 млн. шт. за 2024 год
- MAU сервиса – 13 тыс. сотрудников
- Увеличение доли успешных продаж + 2% на примере одного продукта, благодаря своевременному предоставлению актуальной информации
- GigaHelp доступен по 30 продуктам, закрывающие около 80% потребностей наших клиентов
- Повышение удовлетворенности сотрудников своей работой и снижение стресса, связанного с поиском информации
- Влияние на снижение количества обращений сотрудников на горячую линию поддержки

### **Скорость и надежность:**

- Среднее время ответа GigaHelp составляет 2,5 секунды
- При использовании системы кэширования популярных ответов среднее время ответа составляет 0,1 секунды
- Качество ответов GigaHelp составляет 87% — команда разметчиков регулярно проверяет соответствие ответов модели на вопросы пользователей с эталонными ответами по продуктам, загруженными через Document Management System
- Надёжность работы GigaHelp обеспечивается за счёт расположения моделей в географически разных центрах обработки данных

### **Эффективность работы, продаж и развитие сотрудника:**

- Повысилась конверсия закрытия сделок за счёт более качественного консультирования клиентов с использованием ответов Умного помощника на сложные вопросы клиентов
- Сократилось время обслуживания клиентов, так как сотрудники могут быстро получить ответ на сложный вопрос клиента и не тратят время на поиски ответа в других источниках
- У сотрудников появилась возможность повысить свой уровень знаний о продуктах, задавая вопросы GigaHelp

### **Удобство для продуктовых команд Сбера:**

- Простой и удобный инструмент для обновления информации о продуктах
- Отсутствие необходимости ведения и актуализации FAQ по продуктам
- Сложная информация выражается простым языком

### **Удобство для бизнес-команд Сбера:**

- Наличие аналитики с динамикой обращений к Умному помощнику
- Возможность переиспользовать компоненты и готовые решения для других ролей сотрудников и продуктовых фабрик
- Быстрое добавление новых продуктов и обновление знаний по существующим

## **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**

Внедрение Умного помощника GigaHelp на базе GigaChat демонстрирует стремление Сбера к инновациям и использованию современных AI-технологий для улучшения качества своих услуг.

Использование GigaHelp помогло решить основные задачи проекта:

- быстрый доступ сотрудников к актуальной информации о продуктах из единого источника
- сокращение времени обслуживания и повышение качества консультаций клиентов банка
- повышение конверсии продаж за счёт качественной консультации и отработки сомнений клиентов

Нам удалось создать инструмент, который призван облегчить работу сотрудников Сбера и улучшить клиентский опыт обслуживания!

---

## **ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:**

|                     |          |
|---------------------|----------|
| <b>ФАМИЛИЯ</b>      | Шадров   |
| <b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b> | Алексей  |
| <b>ДОЛЖНОСТЬ</b>    | Игоревич |