

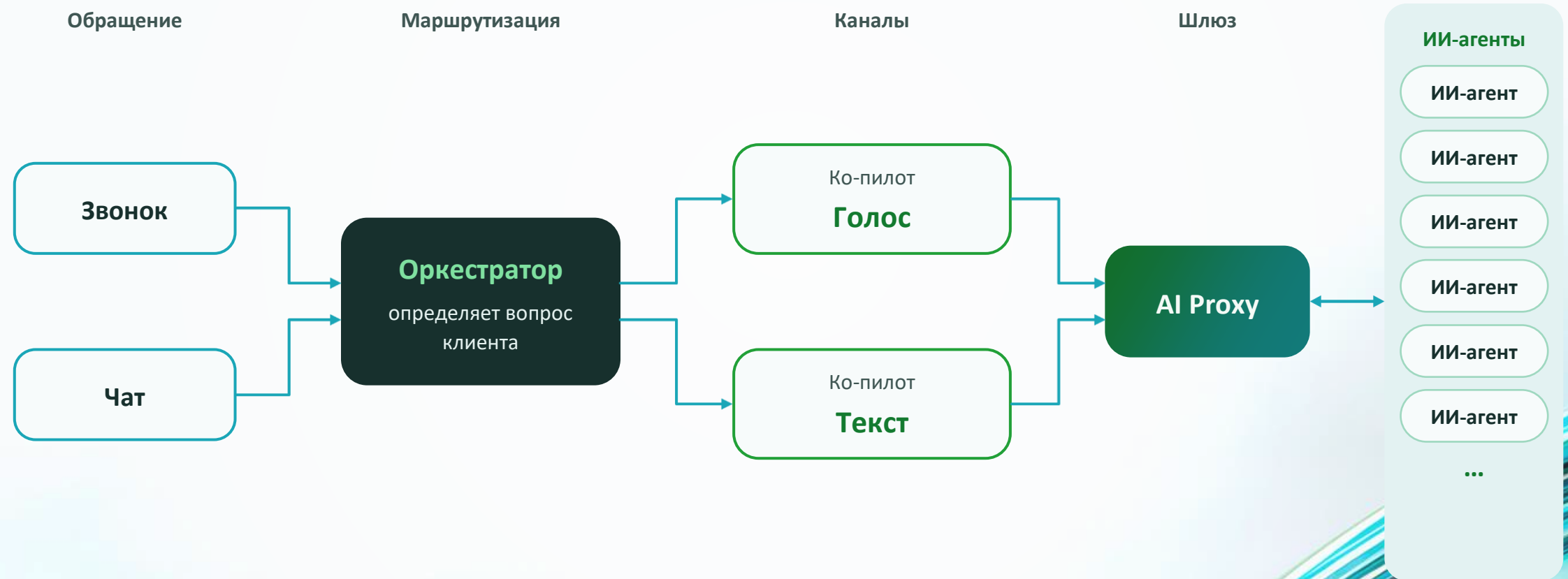
Co-pilot Оператора

Сбер | КИБ | ДКОО



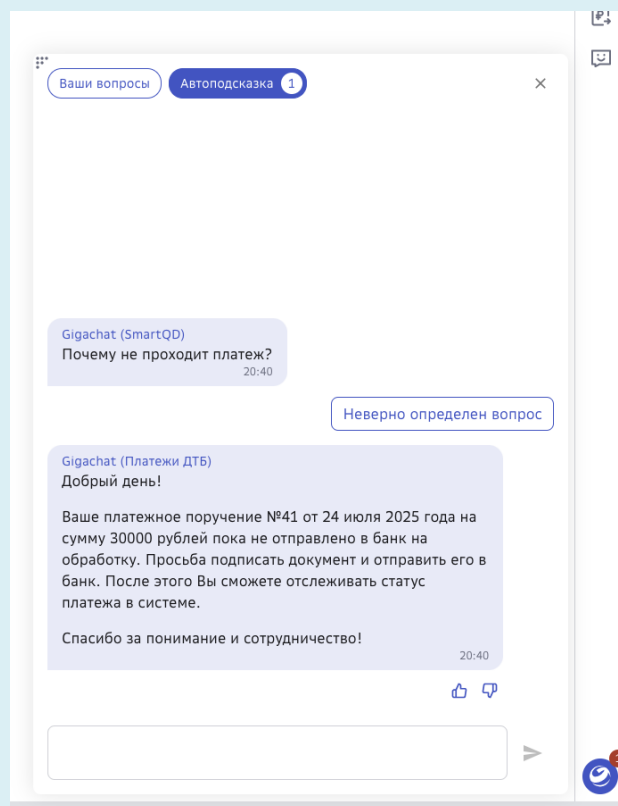
Данила Гурский
Владелец Продукта
Co-pilot Оператора

Архитектура Co-pilot Оператора 2025

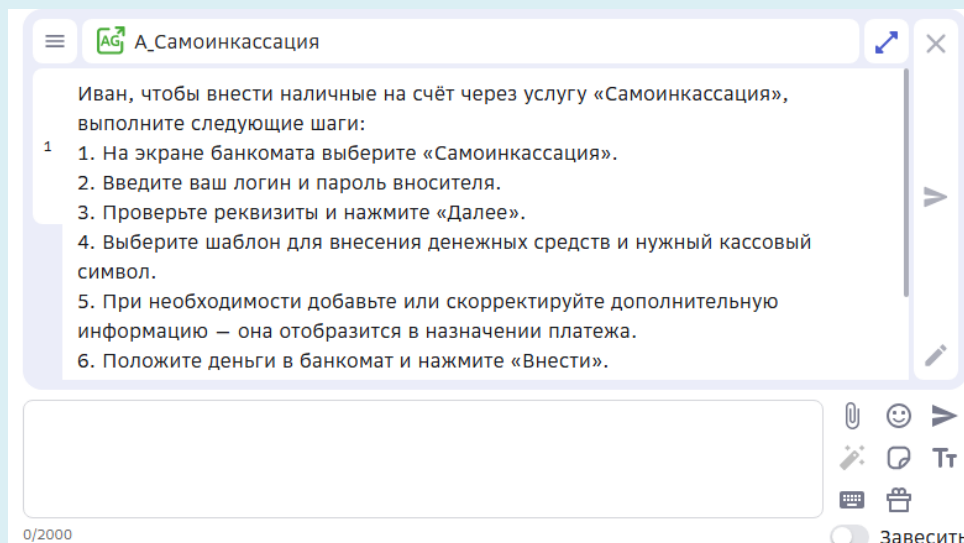


Co-pilot Оператора 2025

Копилот ГОЛОС



Копилот ТЕКСТ



Бизнес-эффект

Не достигнут ожидаемый эффект в существенном росте производительности сотрудника и, как следствие, в высвобождении ПШЕ.

Ретро и результаты 2025

Запуск в тираж первого ИИ-агента в копилотах

1 кв. 2025 — Текст

2 кв. 2025 — Голос

450+

сотрудникам доступен Копилот Текст

800+

сотрудникам доступен Копилот Голос

15

ИИ-агентов подключено в обеих поверхностях

Co-pilot Оператора

«Формула успеха» 2025



Есть ли недостатки у этой «формулы»? К сожалению, да, причем концептуальные

Ко-пилот использует только продуктовых ИИ-агентов

Если агента нет или он не помог, оператор вынужден искать другой способ решения вопроса

Зависимость от решения самого оператора

Использование подсказки копилота остается за сотрудником и его «верой» в инструмент

Если мы прошли happy path, то зачем нам ко-пилот

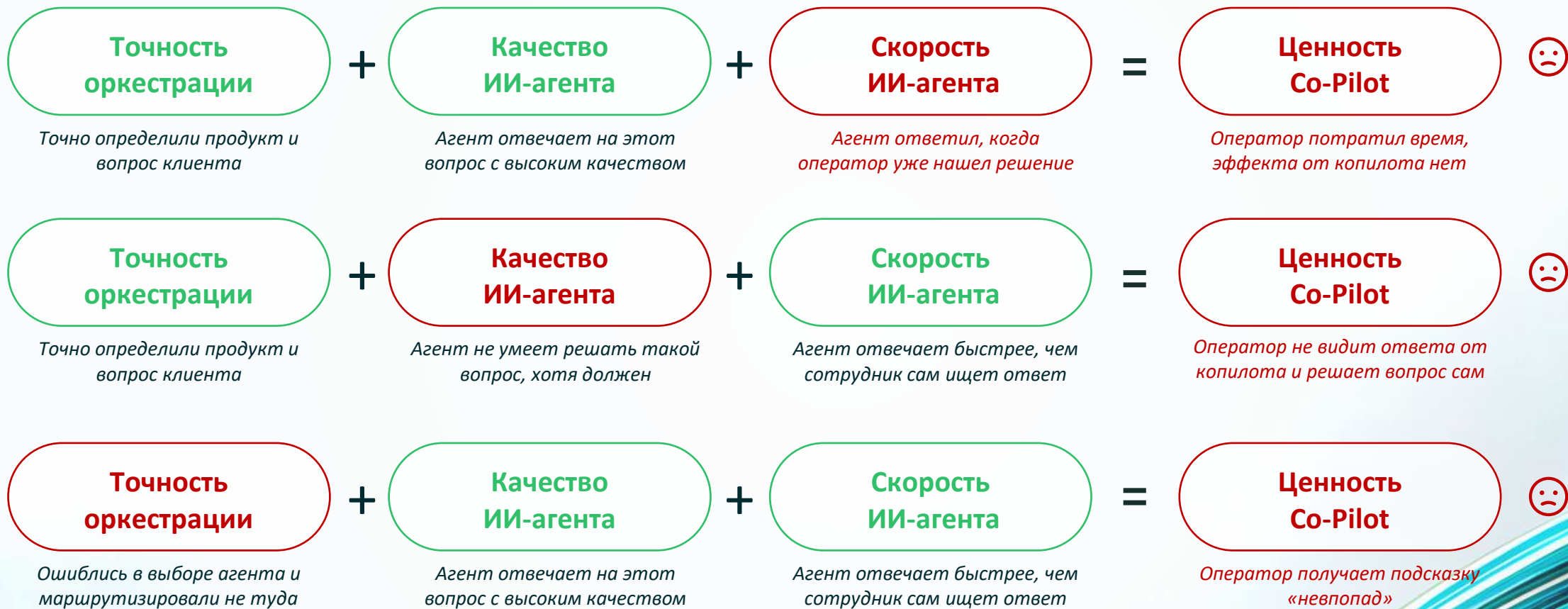
Эту формулу целесообразнее применять к Ассистенту

Формула успеха не выполняется при любой ошибке

Ценность ко-пилота «разваливается» если даже один элемент не отработал

Co-pilot Оператора

«Формула неуспеха» 2025



Ко-пилот, кто ты без своего костюма?



Что подходит Ассистенту, не подходит Co-pilot'у

01 Ассистент должен озвучить или написать ответ клиенту. Оператору же дать просто текст мало: решение оператора — это многоэтапный процесс

02 Нельзя организовать цикл обратной связи и последовательных действий клиент-агент-оператор-клиент и снова агент

03 Ответ агента в ассистенте сразу доносится до клиента. В ко-пилоте оператор принимает решение использовать подсказку или нет, на основе доверия



Новое видение Co-pilot Оператора

Начнем с базы

01

Точность

Ответы ко-пилота должны быть точны на **95%**. Если ответы неточны, у оператора нет мотивации пользоваться инструментом — он уйдёт в другие, где точно есть правильный ответ.

02

Доверие оператора

Оператор должен доверять ответу. Если не доверяет — будет всё перепроверять, и эффекта не будет. **Лучше ошибиться в выборе инструкции, чем дать заведомо ложную.**

03

UI вместо текста

Сложные проблемы требуют много информации, а воспринимать её текстом очень тяжело. Информацию нужно подавать в удобном UI — **иначе мы бы все работали в консолях.**



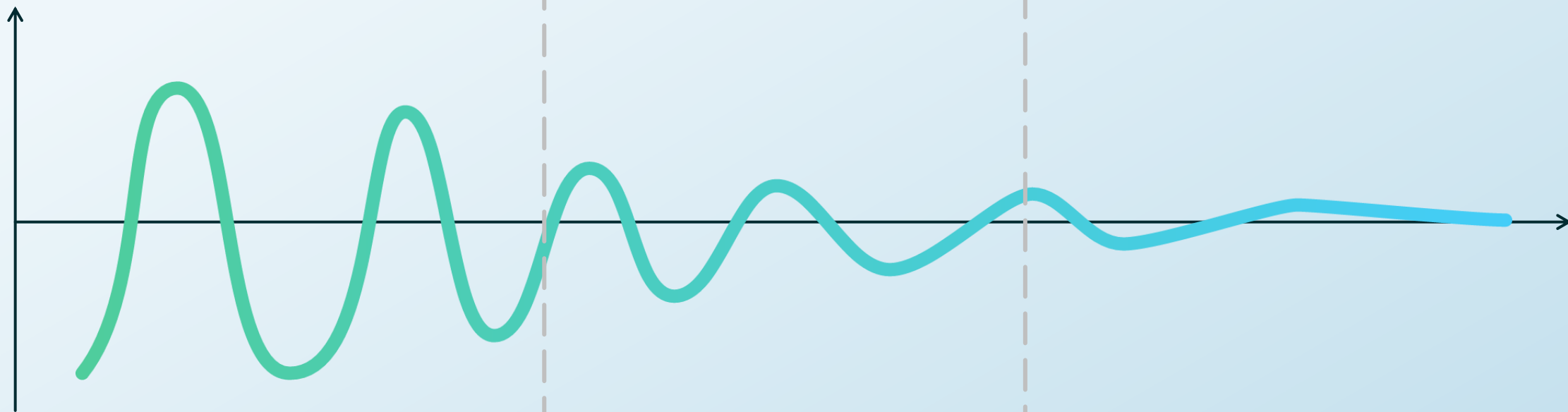
Новое видение Co-pilot Оператора

Выявление потребности, диагностика, поиск и выбор решения

Много информации
на входе

Анамнез и анализы снижают
волатильность

Единственно правильный
ответ/алгоритм действий
оператора на выходе



Собираем «анамнез»



Сдаем «анализы»



Назначаем «лечение»

Новое видение Co-pilot Оператора

Выявление потребности, диагностика, поиск и выбор решения



Как можно создавать UI сценарии?

01

Запрограммировать в приложении

02

Создать no-code платформу для сценариев и плеер в РМ оператора

03

Микровиджеты и A2UI

04

JSON-интерпретируемый фронт и предсказание LLM

Новое видение Co-pilot Оператора

Суть

Ко-пилот — это платформа для проигрывания UI сценариев консультации с использованием разных корпоративных инструментов, сценарии для которого пишутся с помощью ИИ.



Основной продукт для оператора, который автоматизирует и/или подсказывает действие на каждом этапе консультации



Единое технологическое решение (компонент), который может быстро встраиваться в любое РМ оператора



Единственная поверхность для всех ИИ-агентов, навыков и инструментов, автоматизирующих деятельность сотрудников

Архитектура Ко-пилота 2026



Новое видение Co-pilot Оператора

ЕРМ Голос

Перерыв 13:00-14:00

Перерыв 14:00-15:00

Пилот 15:00-16:00

Встреча с руковод... 16:00-17:00

Встреча с руковод... 17:00-18:00

Встреча с руковод... 19:00-20:00

Написать разработчикам

ФИО
Мазанов Алексей

Куда Вам перезвонить?

Аутентификация Не требуется

VIP Государственное учреждение муниципального образования

1-е обращение за день

Запланированный перезвон

ИНН
КИО
КПП
ТБ/ЦА

Сегмент
Приоритет
Холдинг
Статус ликвидации

Малые
-
-
Активна

2024-0930-4с8а-0060

Суть обращения
//Статус исполнительного листа//

Сплит не выбран

Статус вопроса
Запланирован перезвон

Данные о перезвоне

Спочно/Важно

Занят 02:11:28

Повторный 00:02

Копилот

Продукт
Банковские платежи

Диагностика

Решение вопроса с агентом

Базовые проверки

Непродуктивные ИИ-агенты

Ограничения по счетам

Элементы Карточки клиента

2 за день с похожей тематикой

Непродуктивные ИИ-агенты

Анализ истории обращений

Клиент обращался сегодня, потому что у него не проходит платёж за эквайринг

Уточни у клиента, чтобы понять проблему

1) Видите ли вы ограничения в приложении Сбербизнес онлайн?

2) В Какой вкладке Сбербизнеса отображается ограничение?

3) Отображается ли ограничение на сайте Банкиформ?

Позиционируем как основной инструмент: необходимое пространство экрана и расположение

Строим флоу диалога, поэтапно отображая нужную информацию

Используем различные виды представления информации (преимущество Ко-пилота перед Ассистентом)

Органично объединяем как возможности ИИ-навыков, так и «классическую» автоматизацию

Новое видение Co-pilot Оператора

The screenshot displays the ERM Voice operator interface. At the top, a call log shows various call types: Перерыв (13:00-14:00), Перерыв (14:00-15:00), Пилот (15:00-16:00), and several Встреча с руковод... (16:00-17:00, 17:00-18:00, 19:00-20:00). A button 'Написать разработчикам' is visible. The main interface is divided into several sections:

- Customer Profile:** ФИО Мазанов, VIP Государственное учреждение муниципального образования, 1-е обращение за день, Запланированный перезвон. A table shows customer details: ИНН, КИО, КПП, ТБ/ЦА, Segment, Priority, Holding, Liquidation Status, and Small. A phone number 2024-0930-4с8а-0060 is also present.
- AI Agent Suggestions:** A 'Копилот' section shows a 'Продукт Банковские платежи'. Below it, a 'Диагностика' section shows a progress bar from 1 to 2. An 'Ответ Агента' section shows a 'Продуктовый ИИ-агент' with a message: 'Для разблокировки счёта необходимо предоставить в банк оригиналы документов, подтверждающих уплату налоговой задолженности. Процесс занимает до 3х рабочих дней. Вы можете отправить документы онлайн через Личный кабинет.' Below this, a 'Семантический поиск (RAG)' section shows three articles: 'Разблокировка счёта - инструкция. Подробное руководство по...', 'Налоговые ограничения. Список возможных причин и решений', and 'Личный кабинет. Как отправить документы онлайн'.
- Related Topics:** A 'Связанные темы (GraphRAG)' section shows three topics: '1. Можно ли получить копию документа ИФНС по наложенному ограничению?', '2. Как вернуть деньги физ.лица ошибочно зачисленные на счёт юр.лица, если по счёту действует ограничение|арест?', and '3. Направляет ли банк уведомление в ФНС при неисполнении клиентом решения о взыскании?'.
- AI Agent Suggestions:** A 'Подсказка по продажам' section shows an 'ИИ-агент по продажам' with a message: 'Подсказка от GigaChat: Начни фразой «Также хотела вам рассказать, что для сферы розничной торговли стал доступен(появился) новый бесплатный сервис "Сбербизнес ОТР Розничная торговля". Сервис позволяет вести аналитику по вашему магазину, определять какие продукты в каких (торговых) точках пользуются наибольшим спросом у покупателей и тем самым помогает вам лучше подстраиваться под потребности ваших клиентов». Ссылка на БТ: Link'.

Визуально отделяем блоки ответов ИИ-агентов/ИИ-навыков с указанием названия

«Забираем» все уведомления и подсказки для оператора в структуру Копилота

Не отменяем возможность использовать инструменты напрямую (правый сайдбар)

Используем все текущие и скорые будущие возможности GenAI инструментов

Новое видение Co-pilot Оператора

Целеполагание

AI-ЭФФЕКТИВНОСТЬ

60%

задач в РМ сотрудников
выполняется в Co-Pilot

ЭФФЕКТИВНОСТЬ

+10%

повышение эффективности
работы оператора

Стратегическая цель, позиционирующая Ко-пилот как
основной инструмент для работы.

Фокус — на создании ценности для оператора и повышении
доверия к инструменту за счёт поэтапной работы,
контролируемых переходов и объяснения происходящего на
экране.



Бизнес-эффект от Ко-пилота

–6 сек

Сокращение АНТ

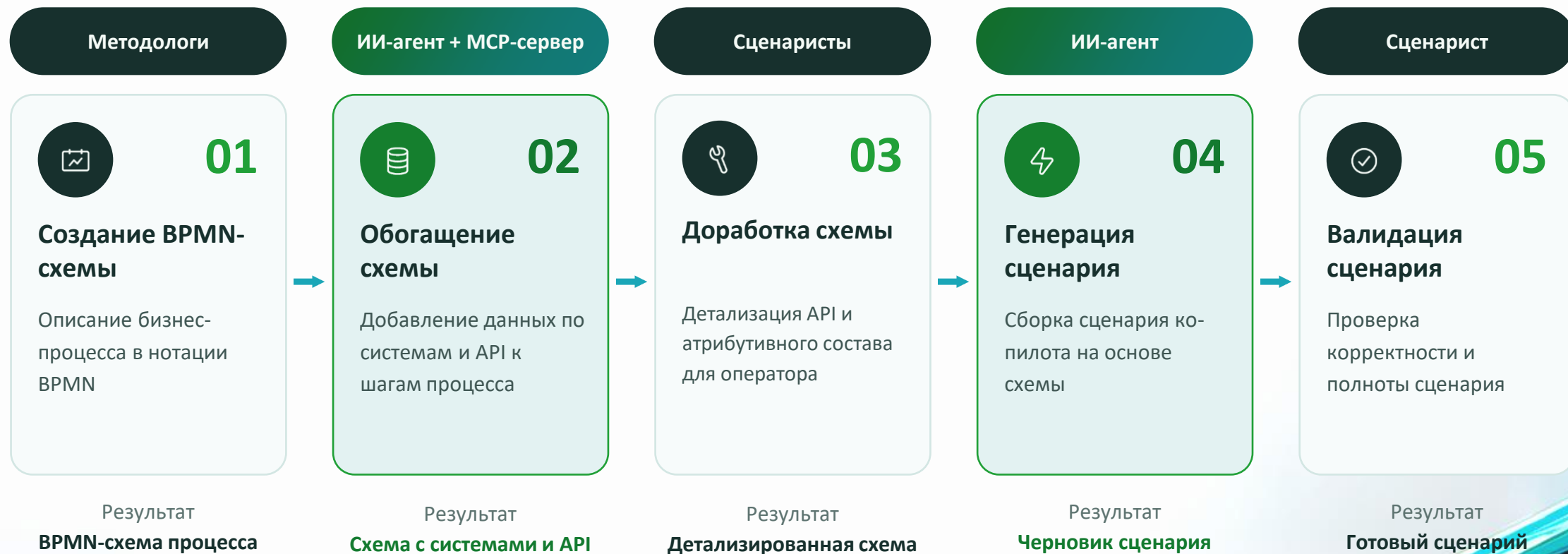
–3,8 пп

Сокращение доли переводов

–1,2 пп

Сокращение доли повторов

Создание сценария Co-pilot с помощью ИИ-агента



● Работа специалиста

● Работа ИИ-агента

СПАСИБО!

 **Данила Гурский**

Сбер. Руководитель направления
Владелец продукта Co-pilot оператора

 DOGurskiy@sberbank.ru

 +7 916 163 64 76



@DANIELANGX