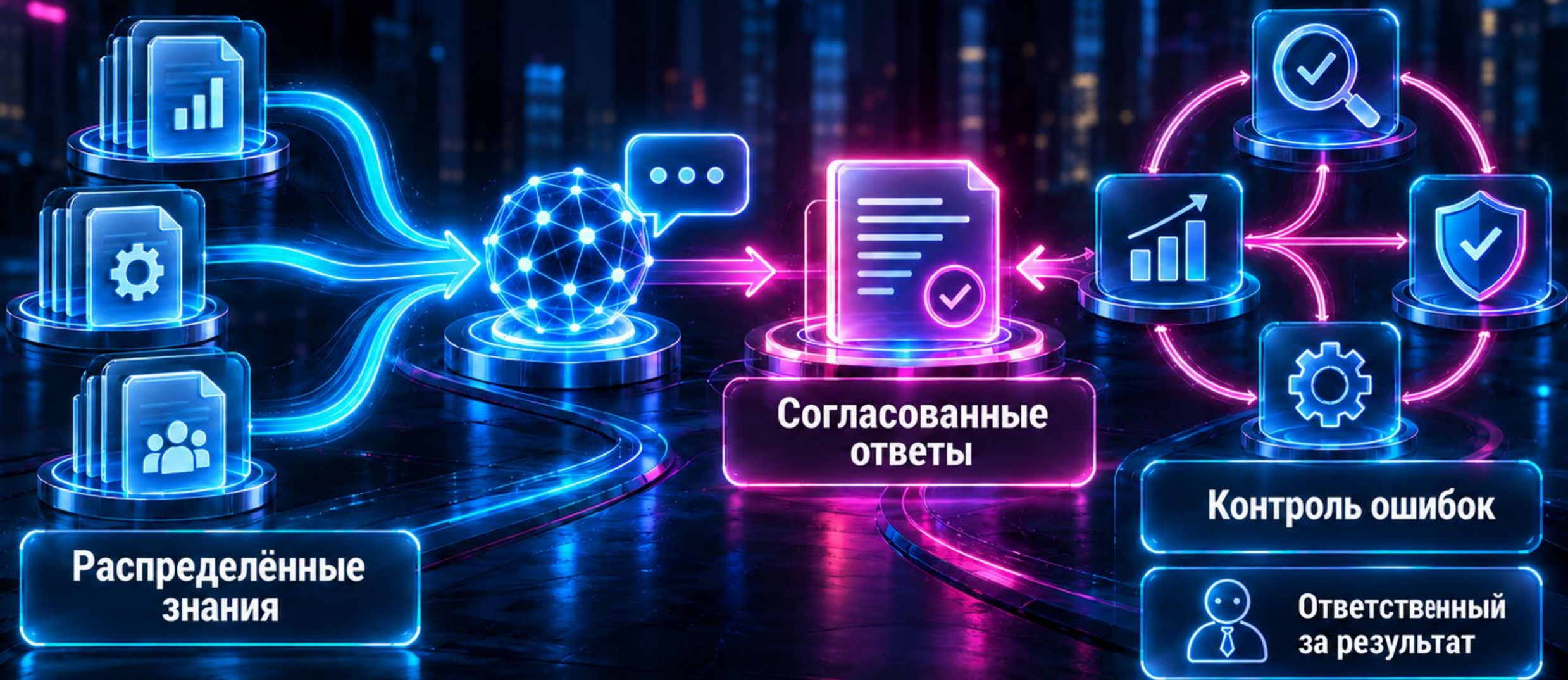


Государственный AI без «чёрного ящика»:

управление рисками и данными

Олег Зельдин | Апекс Берг

Точность консультаций и управляемость AI



Сложные консультации при распределённых знаниях

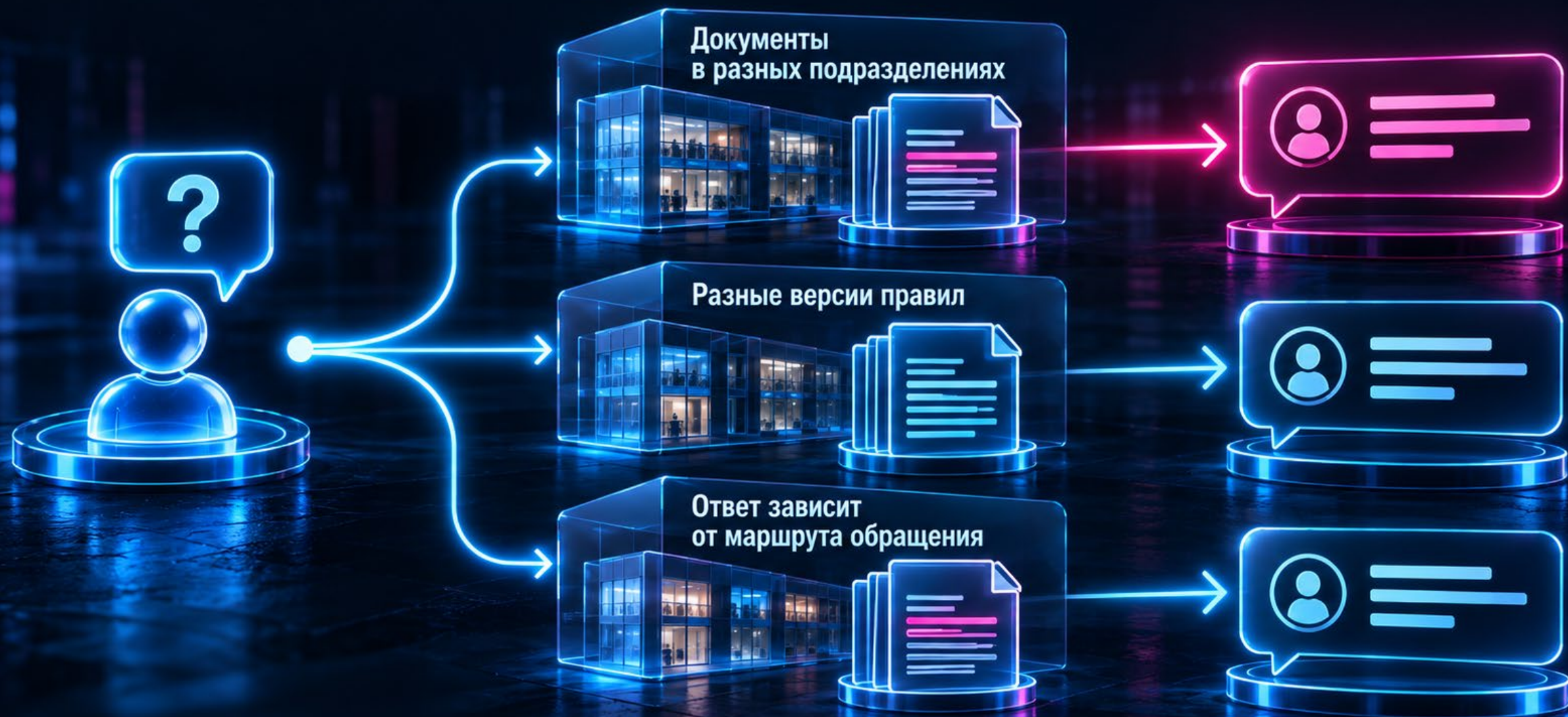
Что обычно чаще всего мешает вашему КЦ дать Точный ответ по сложному вопросу?

Трудно найти нужный документ

Источники противоречат друг другу

Сложно применить правило к ситуации

Разрозненные документы и несогласованные ответы



Варианты работы с распределёнными данными

Внешний сервис:
документы у провайдера



Общий внутренний контур:
документы вместе



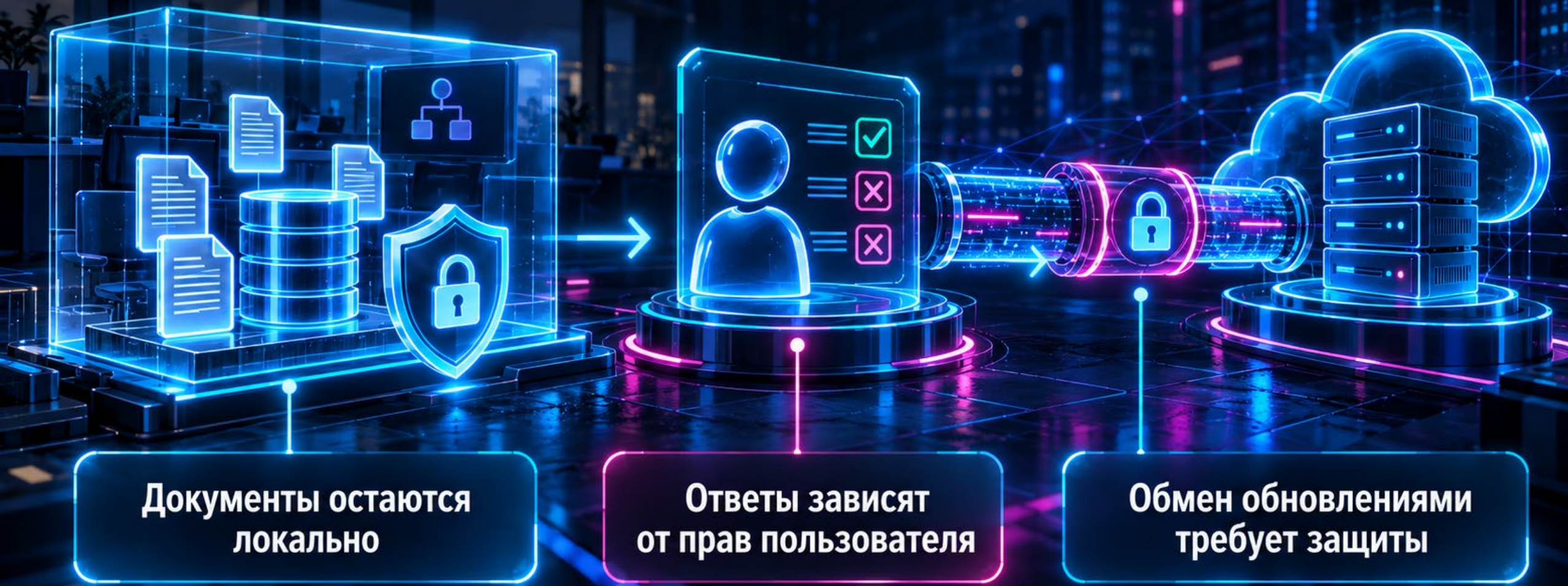
Федеративный подход:
документы у участников



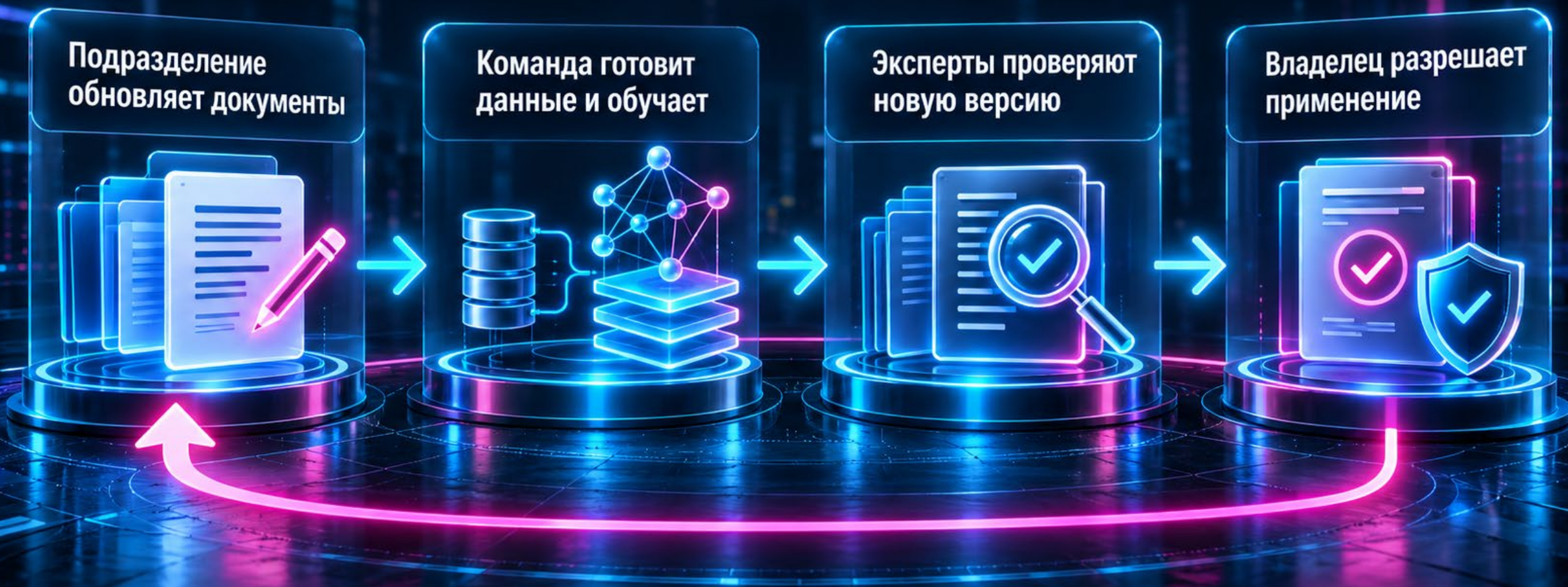
Совместное обучение **без объединения документов**



Права доступа и **защита информации**



Актуальность знаний и ответственность подразделений



Оценка сходства ответа с эталоном



Эталон: заявление подают через портал



Ответ AI: заявление **нельзя** подать через портал



Совпадение слов помогает
сравнивать модели



Правильность смысла
проверяют отдельно

Совместное обучение: источник и результаты



GuidaPA · Италия · arXiv:2606.01386



D. M. Jimenez-Gutierrez и соавторы



**Sapienza University of Rome ·
Fondazione Ugo Bordonì**



77 примеров ·
публичные документы



Исследовательский
прототип

ROUGE-1 · cerbero-7b-openchat

Без предметного дообучения

41,45

Общее внутреннее обучение

62,18

Федеративное обучение

61,10

Баллы сходства с эталоном; не доля правильных
консультаций

Чувствительные данные и последствия ошибок AI

Риски AI при консультировании

Неверный или устаревший совет



Раскрытие закрытых сведений



Разное качество для групп клиентов



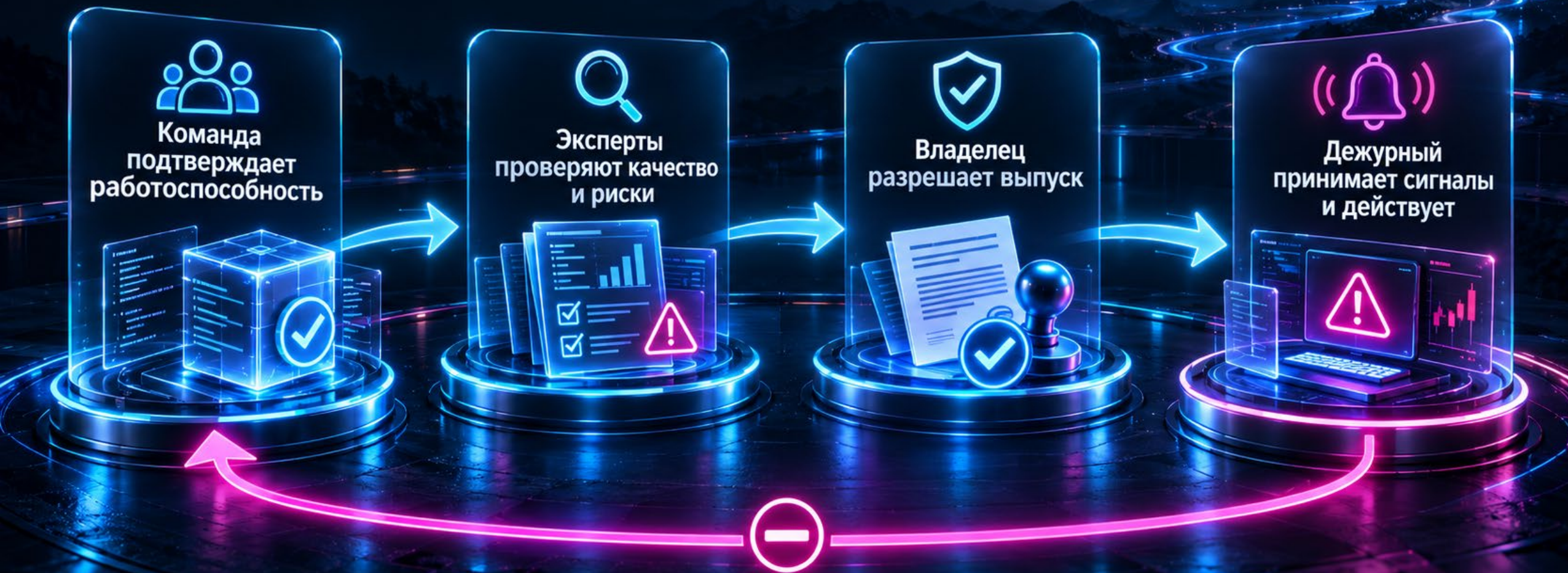
Некому исправить последствия



Четыре этапа контроля AI



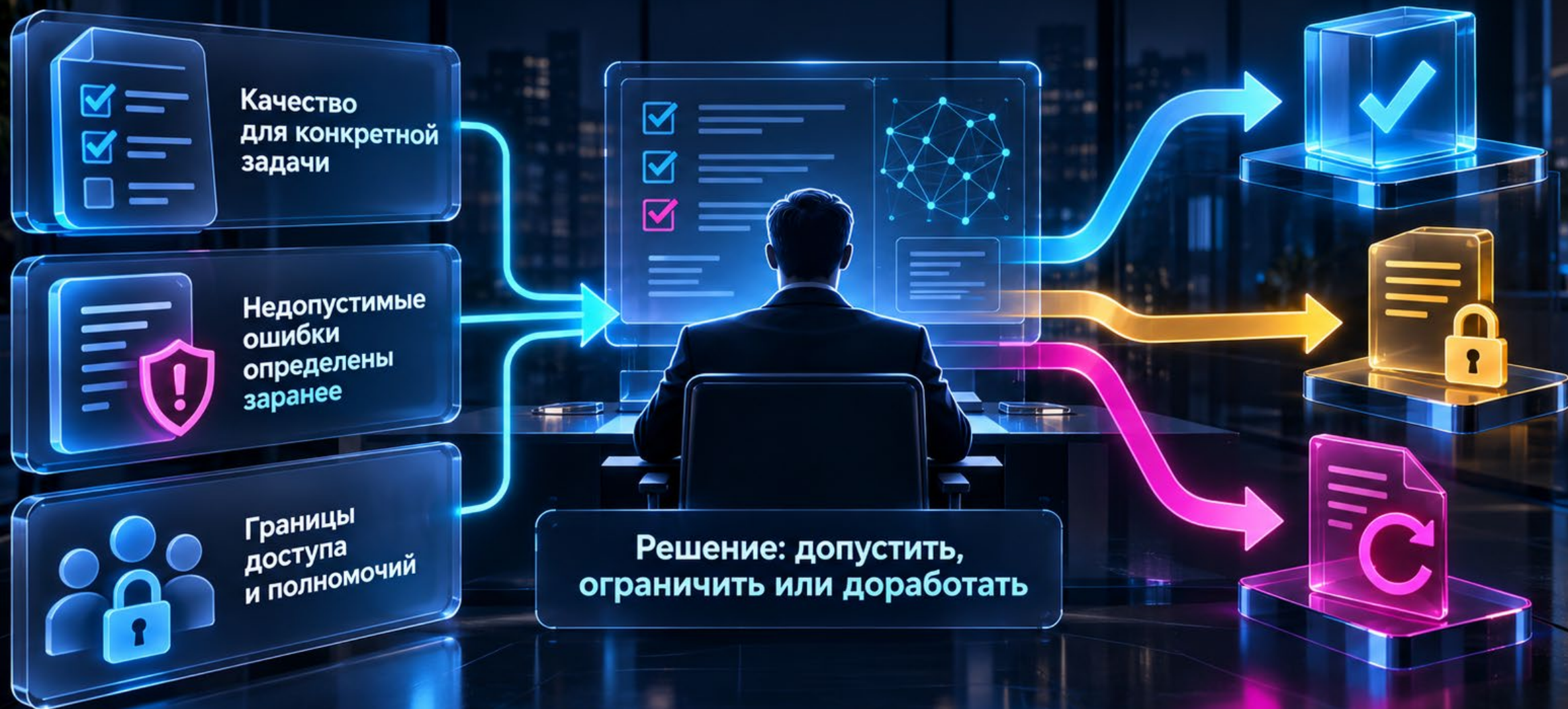
Роли и ответственность за качество



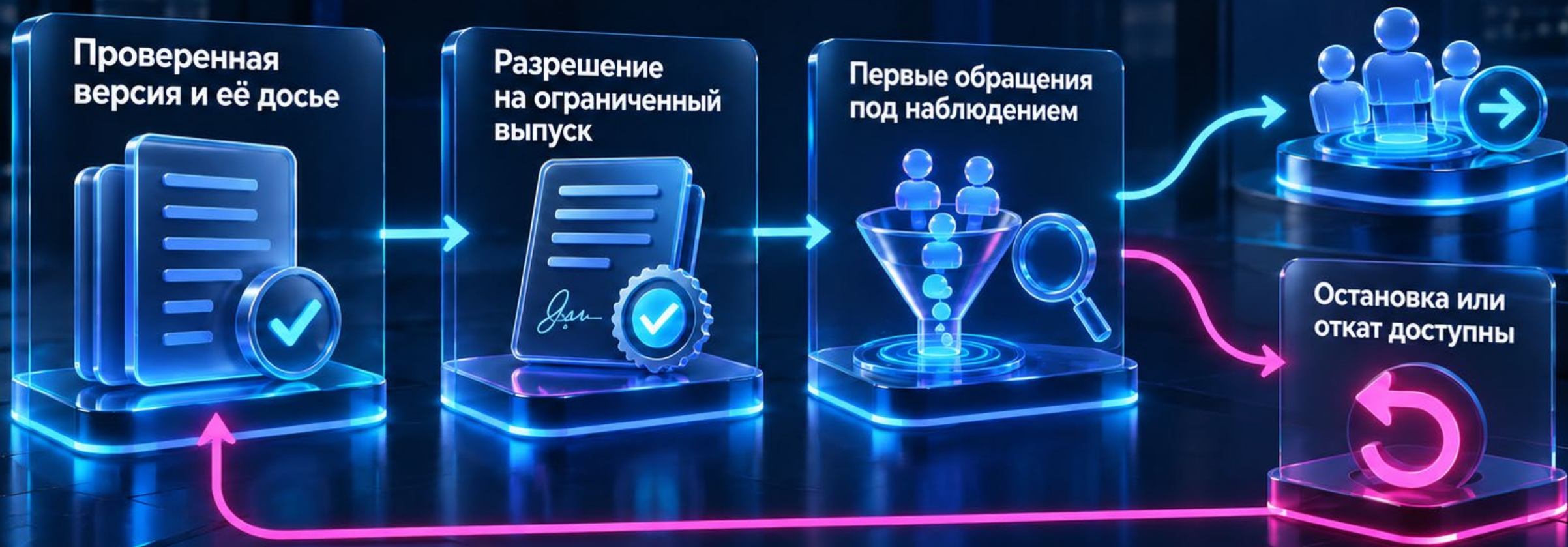
Проверки до запуска



Критерии допуска к работе



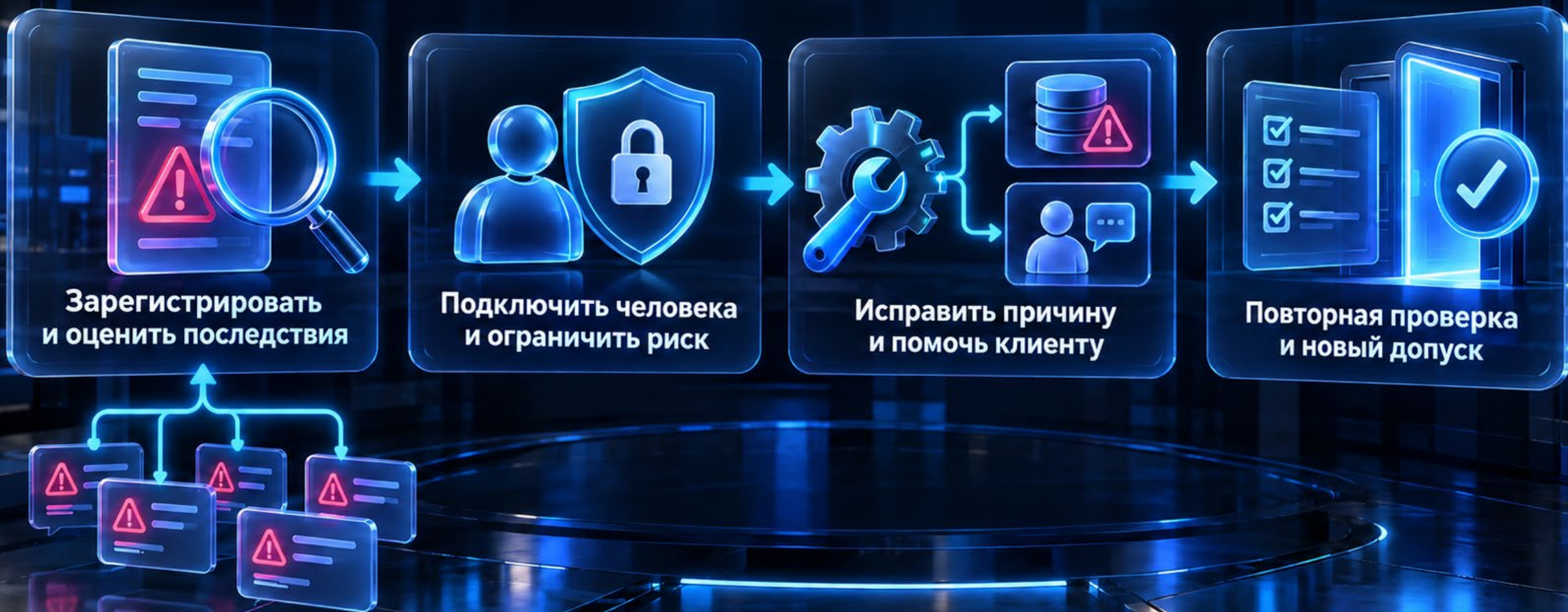
Управляемый запуск



Контроль качества в эксплуатации



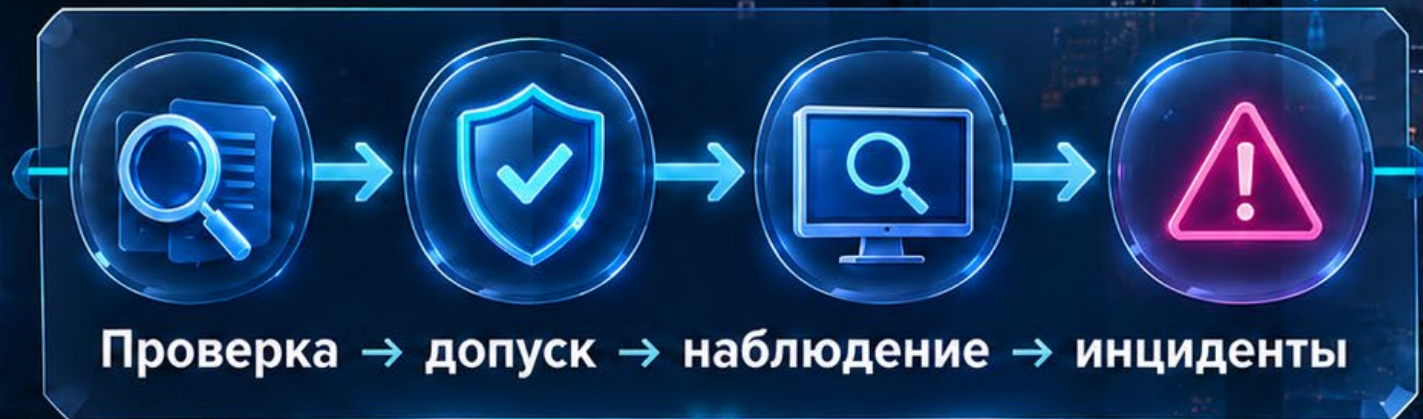
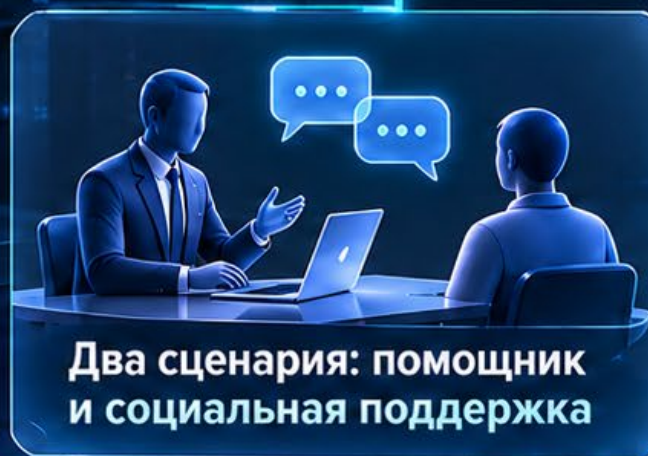
Разбор инцидента и повторный допуск



Ошибочная консультация: работа всего процесса



Процесс управления AI: источник предложения



Концепция без практической проверки

**Применимость
решений к вашему КЦ**

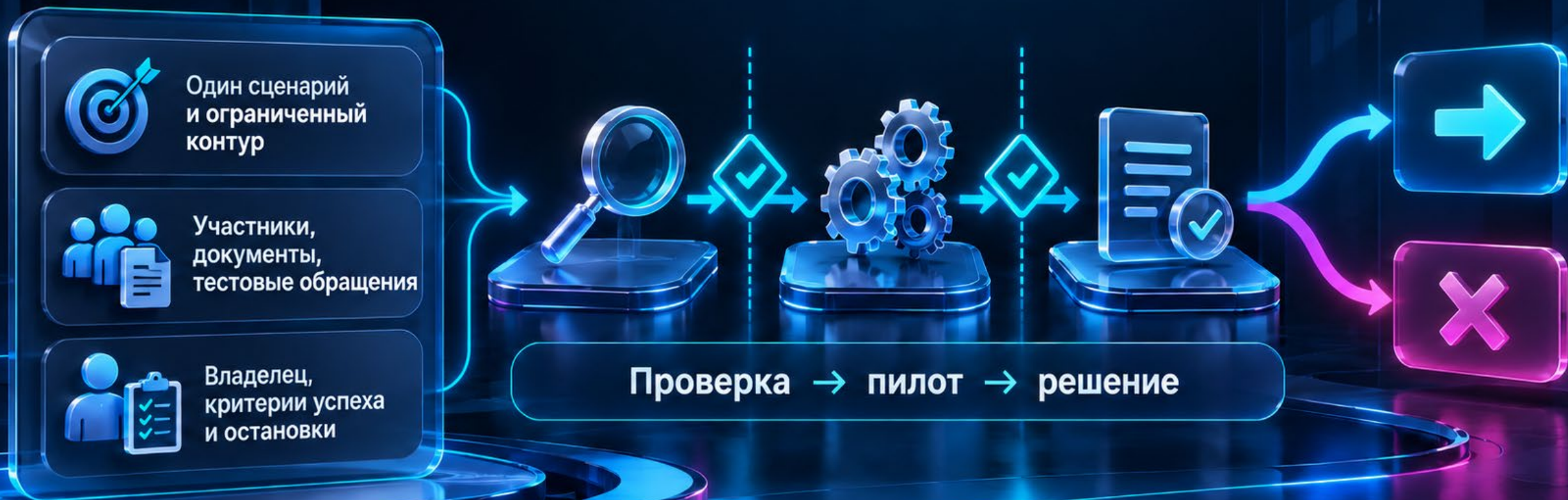
Совместное обучение и управление сервисом

Знания: где и как обучать

Управление: кто и что разрешает



План ограниченного пилота



Оценка пользы для контактного центра



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



JOB QUALITY 2027

ХII МЕЖДУНАРОДНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОПЕРАТОРОВ
КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

