

Выстраивание системы AI-навыков в контактном центре

ИИшница

Альфа Банк

AI-инструменты

CCWeek



Анастасия Бажанова

@Anastasiya_Bazhanova



Ирина Ватуева

@Irina_Vatueva

Альфа Банк x **CCWeek**



цель

Радикально повысить эффективность персонала, в том числе в части сохранения и усиления внутренних талантов за счёт развития цифровых навыков через обучение с использованием AI-инструментов

задачи

Превратить развитие сотрудника в непрерывный процесс с высоким уровнем удовлетворенности обучением и обеспечить уверенное использование цифровых инструментов сотрудником

01

Создать ядро экспертов, которые будут генерировать лучшие практики, тестировать новинки и распространять знания среди коллег

02

Увеличить долю активных пользователей корпоративной LLM

03

Сократить время, затрачиваемое на рутинные процессы в обучении

04

Сформировать базу AI-инструментов с доказанным бизнес-эффектом

05

Снизить уровень текучести и увеличить воронку подбора

06

внедрение цифровых инструментов

Цифровые аватары

речевые модули для тренировки в свободном диалоге по продуктовым тематикам в любой момент жизненного цикла сотрудника

AI-тренажёры

собственная разработка с LLM для проработки продаж, мошенничества, cashback и поддержки целых направлений

Генераторы контента

сервисы генерации и валидации контента для сокращения времени T2M до минимума

AI-помощники руководителя

рекомендации по работе с эмоциями и KPI сотрудника

База знаний

умный поиск, работающий как привычный браузер, для быстрого доступа к актуальной информации

RAG-помощники

инструменты для тренера, наставника и супервизора, ускоряющие адаптацию и повышающие эффективность работы

AI-экзаменатор

для оценки уровня знаний

элементы развития ИИ-экспертизы

набор асинхронных учебных единиц

- дистанционные уроки/курсы
- курсы и кейс-клубы для профессионального роста

живой обмен опытом

- встречи с AI-продактами
- сессии с AI-менторами

практическая трансформация

- рабочие группы по оптимизации рутины
- создание собственных AI-инструментов для оптимизации рутины или повышения эффективности

траектория развития AI-амбассадорства

ачивки и мерч за ИИ-активности, чемпионаты по внедрению ИИ



форматы

Вебинары

Как ИИ может сделать вашу работу быстрее?

Расскажем на вебинаре

Траектория амбассадоров

Чемпионаты

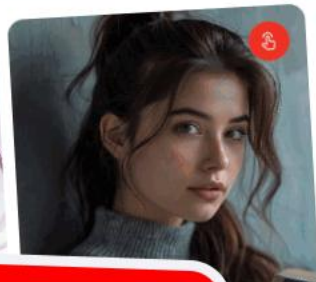
Roadmap про

Курсы

Пролог: Знакомство с героями



В одном из самых крупных банков страны, где в воздухе витает запах свежемолотого кофе и инноваций, работают три очень разных человека:



04

Введение в генеративный ИИ

Большие языковые модели (LLM, Large Language Models)

— это класс моделей ИИ, которые обучаются на огромном количестве (петабайтах) текстов. Они содержат миллиарды или триллионы настраиваемых параметров, которые позволяют им понимать и генерировать текст на разных языках и решать множество других задач.



Знакомство с LLM



ЧЕМПИОНАТ ПО ALFA AI

Запускаем первый чемпионат по искусственному интеллекту

Задача — рассказать, как вы с помощью Alfa AI улучшили рабочие процессы: автоматизировали рутину, оптимизировали задачу или даже настроили агента.

Ачивки

Ачивки 7 >



Супергерой



Благодарность CEO



Мастер сервиса



Эксперт сервиса



CX-знаток

ai-чемпионат

A

Календарь чемпионата

- 01 Встреча чемпионов — 30 октября →
Презентация регламента, примеров, призов
- 02 Подача кейсов — 1 ноября – 1 декабря →
Приём решений
- 03 Голосование — 2–12 декабря
- 04 Итоги и награждение — 15 декабря →
Объявление и награждение победителей

Зачем мы запускаем чемпионат

Пробуем

Новые способы работы с Alfa AI

Показываем

Как ИИ помогает в решении
повседневных задачах

Делимся

Идеями, которые упрощают
жизнь и работу

Находим

Людей, готовых
экспериментировать
и вдохновлять других

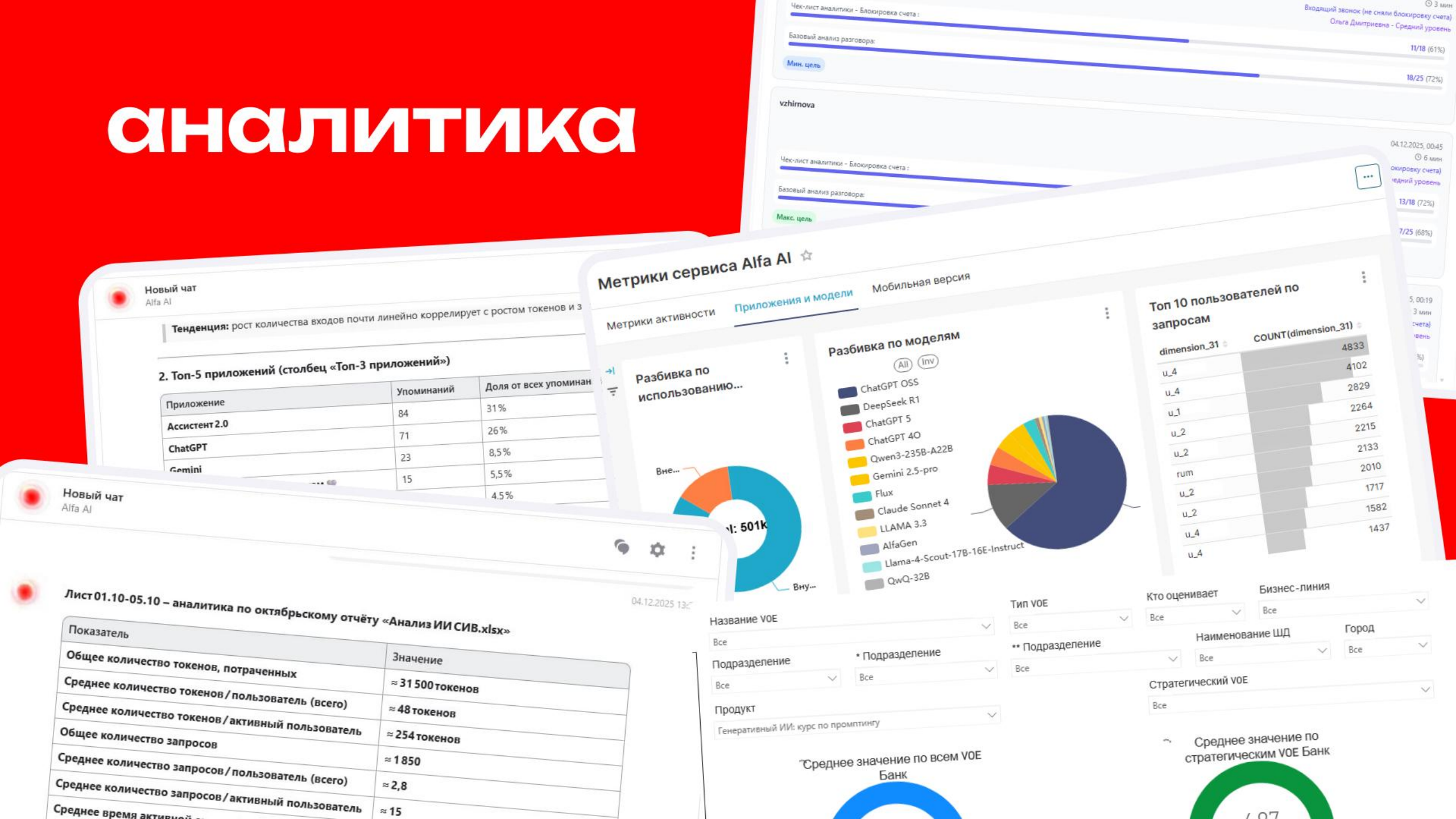


Цель чемпионата

Сделать использование
Alfa AI естественной
частью нашей работы



аналитика





A

**МОЖНО ЛИ СПРАВИТЬСЯ
С НЕДОВЕРИЕМ И СТРАХОМ
ПЕРЕД НИИ?**



A black and white image of Morpheus from the movie The Matrix. He is a bald man wearing sunglasses and a dark coat, looking directly at the camera with a serious expression. His hands are held out in front of him, palm up. In his right hand is a red pill, and in his left hand is a blue pill. The background is dark and textured.

**волшебной таблетки
нет, но...**

A

есть то, что помогает

Максимальное рабочее заземление

Система мотивации

Реальные результаты



ai-результаты

AI-ПРИЛОЖЕНИЙ

- влияют на KPI
- оптимизируют рутину

>1500
за год

*ежемесячная динамика +130-170

РОСТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

Почти половина
приложений
в Alfa AI СиВ и ОД

>40%

Больше половины
запросов в систему
Alfa AI от наших ребят

>50%

AI-АМБАССАДОРЫ

300+
человек



85+
компонентов
системы

97,1%
COR

>4,8
VOE



задайте ваши вопросы



Анастасия Бажанова

@Anastasiya_Bazhanova



Ирина Ватуева

@Irina_Vatieva

