



**ELMA DAY 2019**

**Светлана Иванова**

**Just AI**

**ELMA DAY 2019**

# **Разговорный AI в корпоративных сервисах: как получить максимальный результат от внедрения технологий.**



**Светлана Иванова,**  
Руководитель отдела  
по работе с клиентами  
Just AI

# План доклада

1) Голосовые интерфейсы как новый канал доступа к сервисам компании.

Разработка HR-ботов в крупных компаниях.

2) С чего начать и как развивать.

3) Работающие кейсы применения разговорного AI для доступа к корпоративным инструментам.



# Just AI

Мы помогаем компаниям усилить бизнес с помощью  
разговорных AI-систем.

Наши AI-ассистенты решают 60% вопросов пассажиров  
Аэроэкспресса, консультируют клиентов ЮниКредит Банка,  
стимулируют покупки в магазине «Утконос» и принимают  
заказы пиццы «Папа Джонс».

Наши решения используют

Яндекс

ЮниКредит Банк

МТС

ozon.ru  
выбирайте

S7 Airlines

СБЕРБАНК  
Всегда рядом

ПИЦЦА  
ПАПА ДЖОНС

hh.ru  
HeadHunter

SONY



Кошелёк

УТКОНОС:  
онлайн-гипермаркет

roobo

notAnotherOne

CINEMOOD



# Разговорные чатботы от Just AI умнее и полезнее

- Понимает сложные фразы на живом языке, синонимы и опечатки.
- Из фразы выделяет смысл запроса — что именно нужно сотруднику.
- Берет из фразы нужные для выполнения работы данные.
- Отвечает сотруднику и далее действует по ситуации, учитывая контекст диалога.
- Берет данные из внутренних систем, сохраняет данные сотрудника (при авторизации)

Как мне **найти порядок подачи**  
**заявления на отпуск** **для отдела**  
**логистики**: где подписать, кому  
отправить, за какое время нужно  
**предупредить**?

**предупредить** опечатки

**найти** намерение, потребность

**для отдела** данные для выполнения задачи



# Эти проблемы дорого обходятся бизнесу

## ПРОБЛЕМЫ ОТБОРА И ОБУЧЕНИЯ СОТРУДНИКОВ

Текучка высокая, а процесс отбора и обучения съедает бюджеты и время.

HR-сотрудники больше 50% времени отвечают на типовые вопросы соискателей.

Выборочное обучение – часть информации просто не читают. Нужен контроль уровня знаний.

## ПРОБЛЕМЫ ПОДДЕРЖКИ И КУРИРОВАНИЯ ПЕРСОНАЛА

Сотрудники долго ищут информацию в разных источниках, тратят рабочее время

Очень много типовых запросов, которые можно автоматизировать и заняться более важными.

## ПРОБЛЕМЫ ОБНОВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

Слишком много разных источников информации – долго искать.

Информация обновляется нерегулярно, иногда попадает устаревшая

# AI-бот берет на себя отбор и первое собеседование (внешний HR)

## ЧТО УМЕЕТ AI-ПОМОЩНИК?

- Проводит первый этап собеседования
- Проводит тесты, в том числе и на время.  
(с возможностью автоматической оценки)
- Отправляет документы, списки, чек-листы.
- Рассказывает о должности, условиях труда и зарплате.
- Расскажет о страховке, больничных, бонусах, карьере.
- Высылает приглашение на интервью или напоминает о нем кандидату
- Проводит постопрос
- Отправляет анкеты на e-mail или в CRM.
- Исходящая коммуникация с холодными кандидатами- возвращение в воронку.

## ПОЛЬЗА

- HR работает с уже качественной выборкой.
- Готовый бизнес-процесс, работает 24/7/365.
- 50% времени сэкономлено.
- Не нужно нанимать помощников в HR-службу даже в горячий сезон.
- Единый источник информации о компании.



**Сервисные  
служащие**



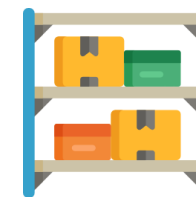
**Персонал для  
работы на складе**



**Линейный персонал  
на предприятия**



**Персонал в  
супермаркеты**



**Помощники,  
стажеры, практиканты**

# AI-бот курирует работу и повышает компетентность (внутренний HR)

## ЧТО УМЕЕТ AI-ПОМОЩНИК?

- Поможет оформить заявление на отпуск.
- Расскажет о ДМС.
- Подскажет регламент подписания документов.
- Расскажет о зарплатных картах.
- Напомнит о важных датах и мероприятиях.
- Познакомит с кодексом этики.
- Проведет оценку знаний, тестирование.
- Вовремя пришлет обновления в прайсах, условиях работы с поставщиками и партнерами.

## ПОЛЬЗА

- Нагрузка на HR и руководителей отделов снижается от 30% до 70%.
- Сотрудники всегда в курсе обновлений.
- Партнеры и подразделения компании одинаково хорошо информированы.
- Проще поддерживать корпоративную культуру.



**Операторы  
контакт-центра**



**Стажеры и новые  
сотрудники**



**Департаменты  
продаж**



**Удаленные  
работники**



**Проектные  
работники и партнеры**



# Пока сотрудник ищет информацию, работа стоит



# С чего начать разработку и как развивать HR-бота

Берем информацию  
о запросах ваших  
сотрудников

Создаем каркас  
AI-системы, наполняем  
базу ответов

Тренируем чат-бота,  
учим понимать именно  
ваших сотрудников

Тестируем интеграции  
с инфосистемами  
и запускаем «пилот»

1

Полезно всё: журнал чатов, логи диалогов, таблицы с частыми вопросами, FAQ базы.

Контент-аналитики составляют прототип базы знаний чат-бота.

2

Лингвисты разрабатывают всю базу знаний: классы запросов, правила обработки запросов, правила принятия решений об ответе.

Обговариваем нужные интеграции (чат, CRM).

3

Расширяем словарный запас AI-системы, тестируем, как она понимает смысл фраз, добавляем словари синонимов и словари сущностей

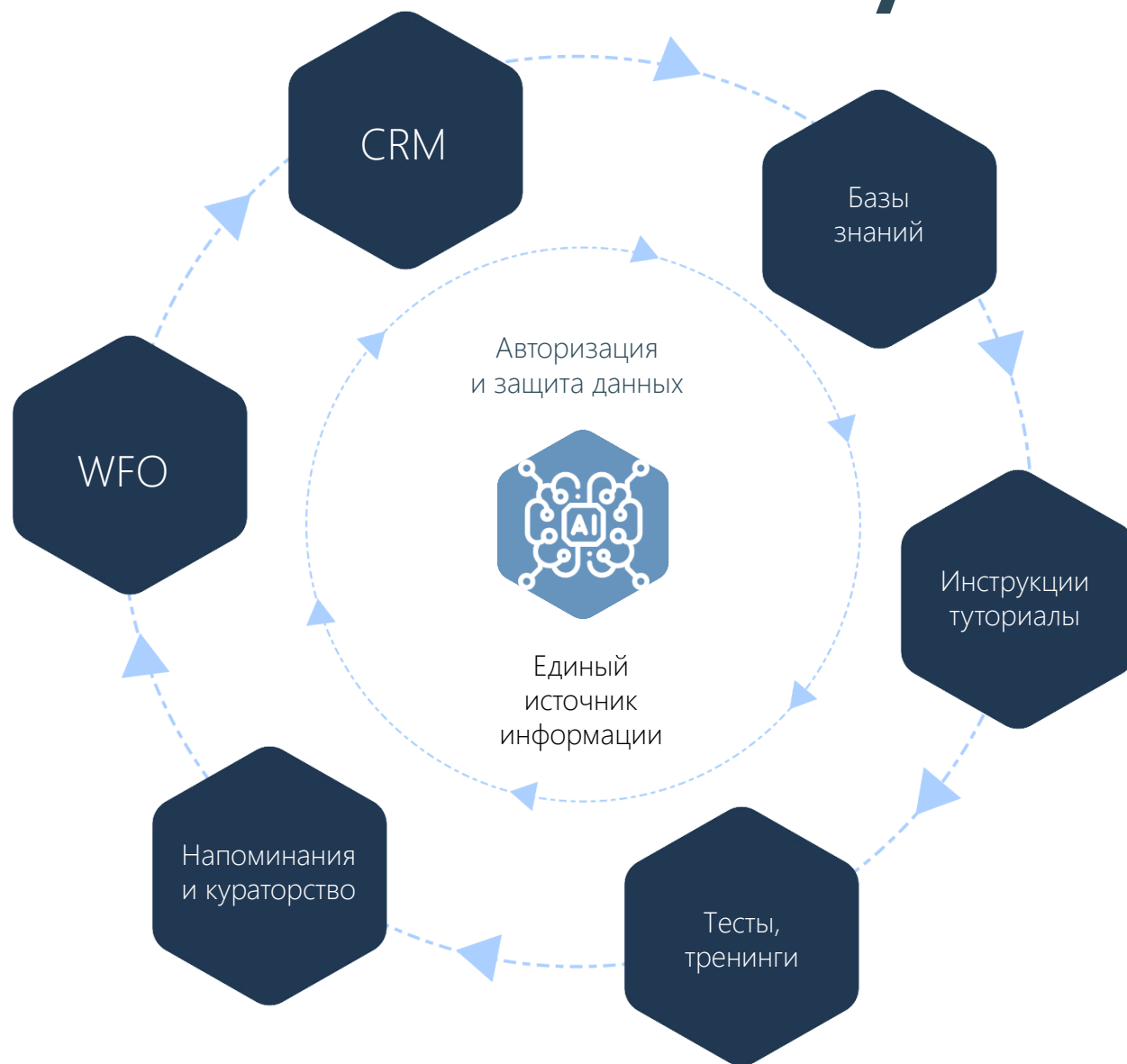
4

Запускаем чат-бота в нужном вам канале.

Тестируем систему: атакуем ее вопросами, смотрим, отлаживаем работу.

Обговариваем KPI и запускаем пилотный проект.

# AI-бот полезен бизнесу и сотрудникам



## **ЕДИНАЯ ПОЛЕЗНАЯ БАЗА ЗНАНИЙ**

Любой ответ по запросу. Сотрудникам проще узнавать и запоминать новое.

## **ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОБУЧЕНИЯ**

Удобно и без тудозатрат HR-службы. Результаты готовы мгновенно.

## **НЕНАВЯЗЧИВЫЙ КОНТРОЛЬ**

Чат-бот – это помощник: напoмнит позвонить клиенту, завести задачу в CRM и покажет личный скоринг сотрудника.

## **ПРАВИЛЬНОЕ ПОГРУЖЕНИЕ**

Умный бот поможет быстро влиться в коллектив и начать приносить пользу.

Можно настроить разные сценарии в зависимости от специальности.

# NLU-бот для поиска вакансий HH.ru в Яндекс.Алисе

## КАНАЛ

Ассистент «Алиса» Яндекса.  
Голос + текст.

## ГДЕ ИСПОЛЬЗУЕТСЯ

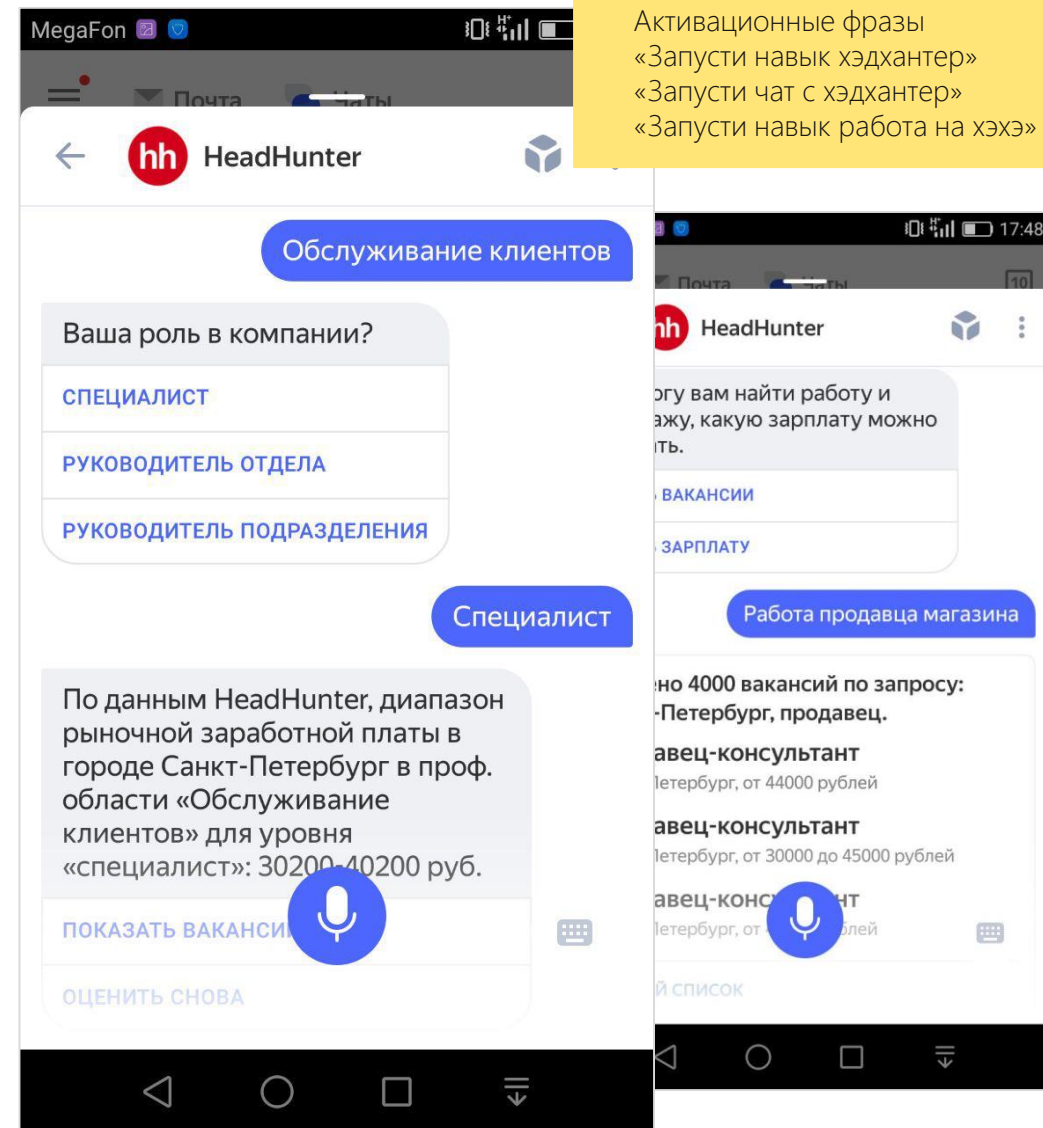
В браузере Яндекса, через Yandex Launcher на смартфонах, в приложении «Слушай, Яндекс».

## ЧТО УМЕЕТ

- Распознавать и синтезировать речь (Yandex SpeechKit).
- Искать вакансии по названию должности.
- Сужать поиск по параметрам (города, зарплата, местоположение).
- Запоминать исходный вопрос и держать контекст беседы (поймет, если сначала спросить «зарплата менеджера в Москве», а потом «а в Питере?» или «а больше 70 000 тысяч?»).
- Показывать зарплатную вилку в зависимости от города, рода занятий и занимаемой должности.

## ПРИМЕРЫ ВОПРОСОВ

«Работа продавца-консультанта в Москве»  
«Вакансии оператора колл-центра»  
«Покажи зарплаты менеджера»  
«Работа разработчиком»  
«Зарплата специалиста по маркетингу в Новосибирске»  
«Сколько зарабатывают программисты?»



# Бот-помощник службы поддержки OZON.ru

## КАНАЛ

Помощь операторам в обработке e-mail обращений от пользователей. Интеграция с Zendesk.

## КАКИЕ ЗАДАЧИ РЕШАЕТ

Автоматизировать ответы пользователям и ускорить работу службы поддержки.

## ИНТЕГРАЦИИ И ОСОБЕННОСТИ

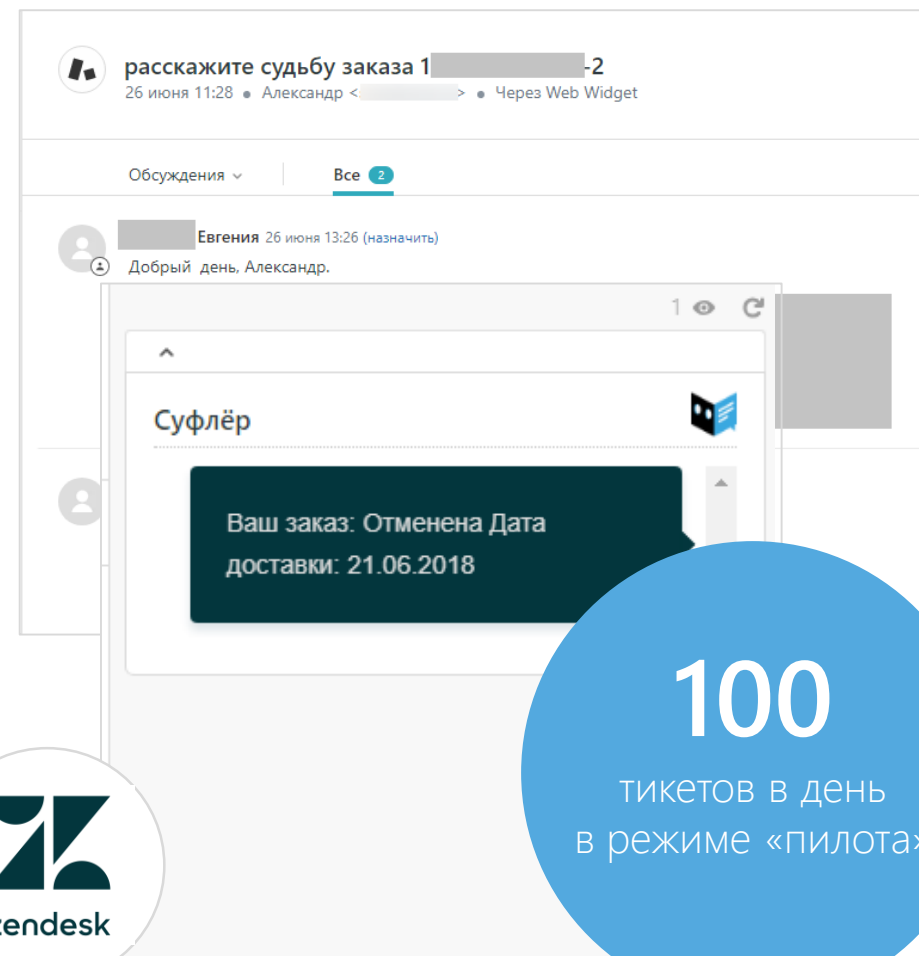
- Бот невидим для клиентов OZON.ru, он участвует только в оптимизации работы персонала.
- Интеграция с ZenDesk.
- Интеграция с системами OZON.
- Бот умеет:
  - получать ключ авторизации,
  - проверять статус заказа,
  - редактировать подписку на рассылки OZON по запросу.

## КАК РАБОТАЕТ БОТ

- Понимает свободную речь, определяет тему вопроса.
- Мгновенно ищет ответ в базе и выдает оператору подсказки.
- Сам ранжирует варианты, и предлагает лучший ответ.
- Сам берет данные из внутренних систем OZON.

## ТЕМЫ ВОПРОСОВ

Темы: статус заказа, возврат товара, продление хранения, способы оплаты, управление подпиской на рассылки, коммерческие предложения.



**ELMA DAY 2019**

**Спасибо за внимание!**



**Светлана Иванова,**  
Руководитель отдела  
по работе с клиентами  
Just AI

**ELMA DAY 2019**

# **Возможности Robotic Process Automation**

**В 12:30**