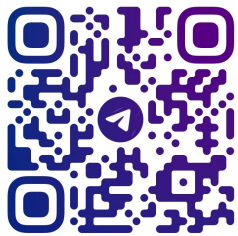


ИИ – миф или реальность? Где алгоритмы помогают экономить в ритейле уже сейчас?



Иван Крутько,
эксперт, бизнес-практик,
топ – менеджер компании
с оборотом +100 млрд.р.



@SDELANOKRUTO



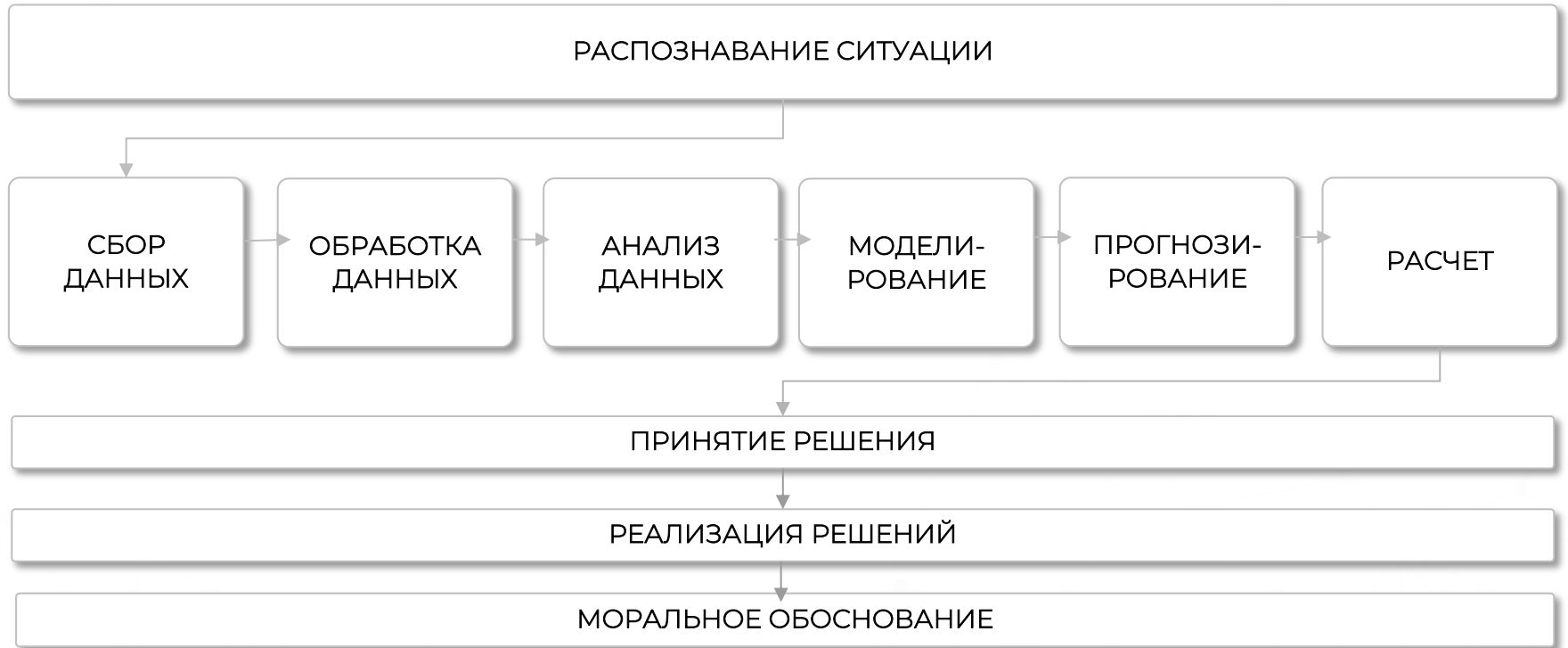
ОБЛАСТИ ПРИМЕНЕНИЯ AI В БИЗНЕСЕ

*Что такое ИИ?
Это маркетинговый хайп
или реальный инструмент?*

Наконец-то нейросети научились решать проблему с пальцами!



СТРУКТУРА AI



ТОП НАПРАВЛЕНИЙ БИЗНЕСА, ГДЕ ИСПОЛЬЗУЮТ AI

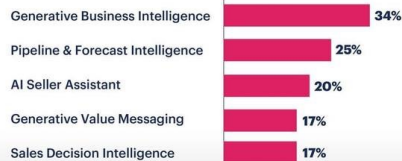
ПРОДАЖИ

- Тестирование бизнес-гипотез
- Алгоритм работы сбытового персонала
- Ассистент для реселлеров и оптовиков
- Генерация сообщений для воронки продаж
- Сегментация клиентов

Sales

Top GenAI Use Cases

Currently implementing or implemented percentage of respondents — Top 5



Source: Gartner
© 2024 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. 2714333

Gartner

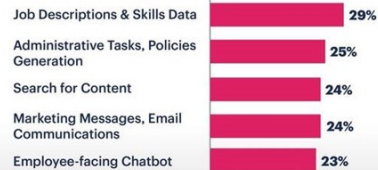
ПЕРСОНАЛ

- Описание вакансий
- Генерация административных задач и политик
- Поиск контента
- Маркетинговые рассылки и e-mail коммуникации
- Чат-бот сотрудника (нового сотрудника)

HR

Top GenAI Use Cases

Currently implementing or implemented percentage of respondents — Top 5



Source: Gartner

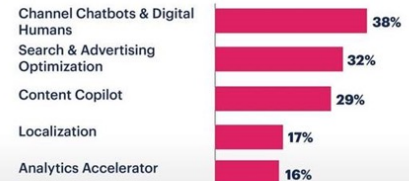
МАРКЕТИНГ

- Чат-боты и виртуальный сотрудник
- Оптимизация поиска и рекламы
- Разработка контента
- Локализация
- Ускорение анализа данных

Marketing

Top GenAI Use Cases

Currently implementing or implemented percentage of respondents — Top 5



Source: Gartner

ПРИМЕНЕНИЕ AI ДЛЯ СНИЖЕНИЯ СТОИМОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

БИЗНЕС-ВЫЗОВ

РОСТ КОСТОВ И ДЕФИЦИТ ЛИНЕЙНОГО ПЕРСОНАЛА (СПЕЦИАЛИСТЫ - ОПЕРАТОРЫ)

РЕШЕНИЕ



Формирование алгоритма ИИ и разбор через робота RPI

КЕЙС: «ИТ В БИЗНЕСЕ. АВТОМАТИЧЕСКАЯ КЛАССИФИКАЦИЯ»

Описание задачи:

На почту autoinfo поступают обращения через раздел «Обратная связь» в ИМК. Среди обращений можно выделить 14 основных тем (см. файл "[Копия 14 основных тем autoinfo.xls](#)"). Некоторые обращения могут содержать в себе две и более тематики, такие обращения направляются по правилу маршрутизации.

Рубрики	Термы	Биграмы термов
Наименование		
акт сверки		
Бонус		
возврат		
выслать счет		
Документы		
Доставка		
корректировка заказа		
Недоставка		
отгрузка		
Отмена		
подарок		
претензия		
справка		
справка по товару		

Список рубрик

Цели проекта:

- Собрать данные для дообучения индекса ~ 10 тысяч обращений
- Повысить качество обслуживания клиентов
Время реагирования на запрос ~ 1 мин.
- Исключить человеческий фактор на 100 %

Вопрос по моему заказу

На Вашу группу было создано обращение: 6354577.

Номер заказа: 140778605
Текст сообщения: Изменить срок доставки на 20 декабря номер Зак 140778605
Имя и фамилия: Маргарита Зюзина
E-mail: mergo-rita.70@mail.ru
Телефон: 903 748-77-10

[Административный раздел заявок пользователей](#)

Автоматическая служба ИМК Комп

Пример обращения

ОСТАЕМСЯ НА СВЯЗИ!



Иван Крутько
@kia8L



Видео ▶ Воспроизвести все



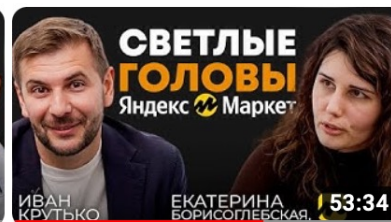
Стратегия Сбера: фокус на цифру | Дмитрий...



Faberlic – people centric | Валерий Капленко, IT-...



E-commerce не учат нигде | Никита Захаров, лидер е-...



Яндекс.Маркет | Как "светлые головы" создаю...