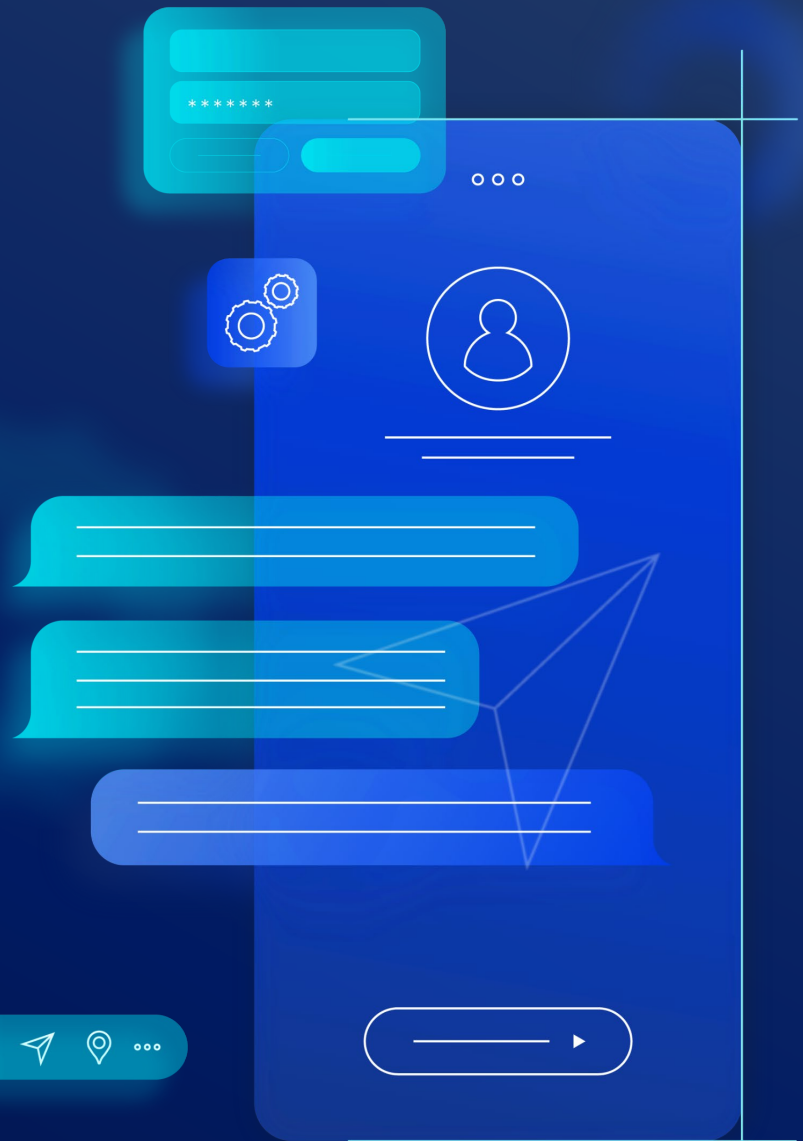
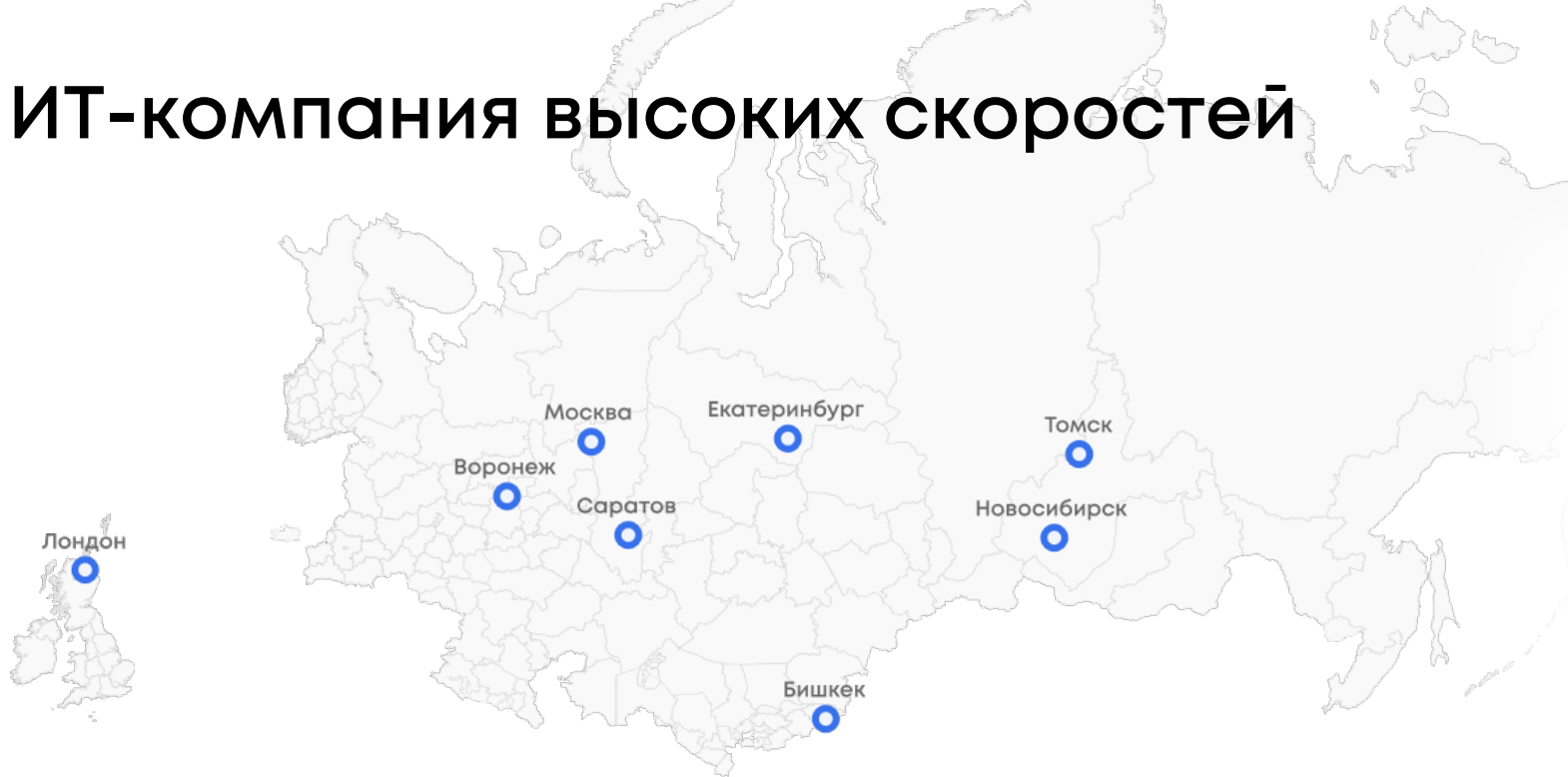


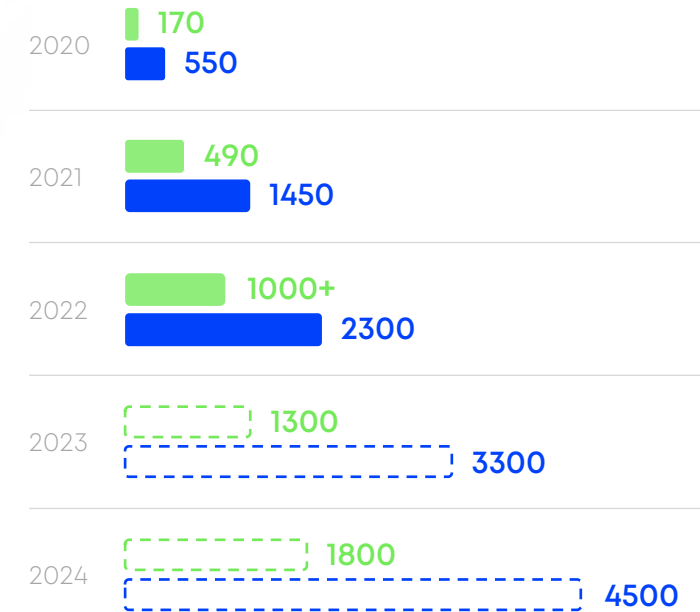
БИТВА «УМНЫХ» И «СЦЕНАРНЫХ» ЧАТ-БОТОВ



ИТ-компания высоких скоростей



Тенденции роста компании



С 2015 реализуем ИТ-проекты

Заказная разработка

Роботизация (RPA)

Импортозамещение

Тестирование

Управление бизнес-процессами (BPM)

Реинжиниринг процессов

Масштабирование ИТ-систем и сервисов

Разработка цифровой стратегии

Собственные продукты

Орион

Dokkee

MyFellow Bot



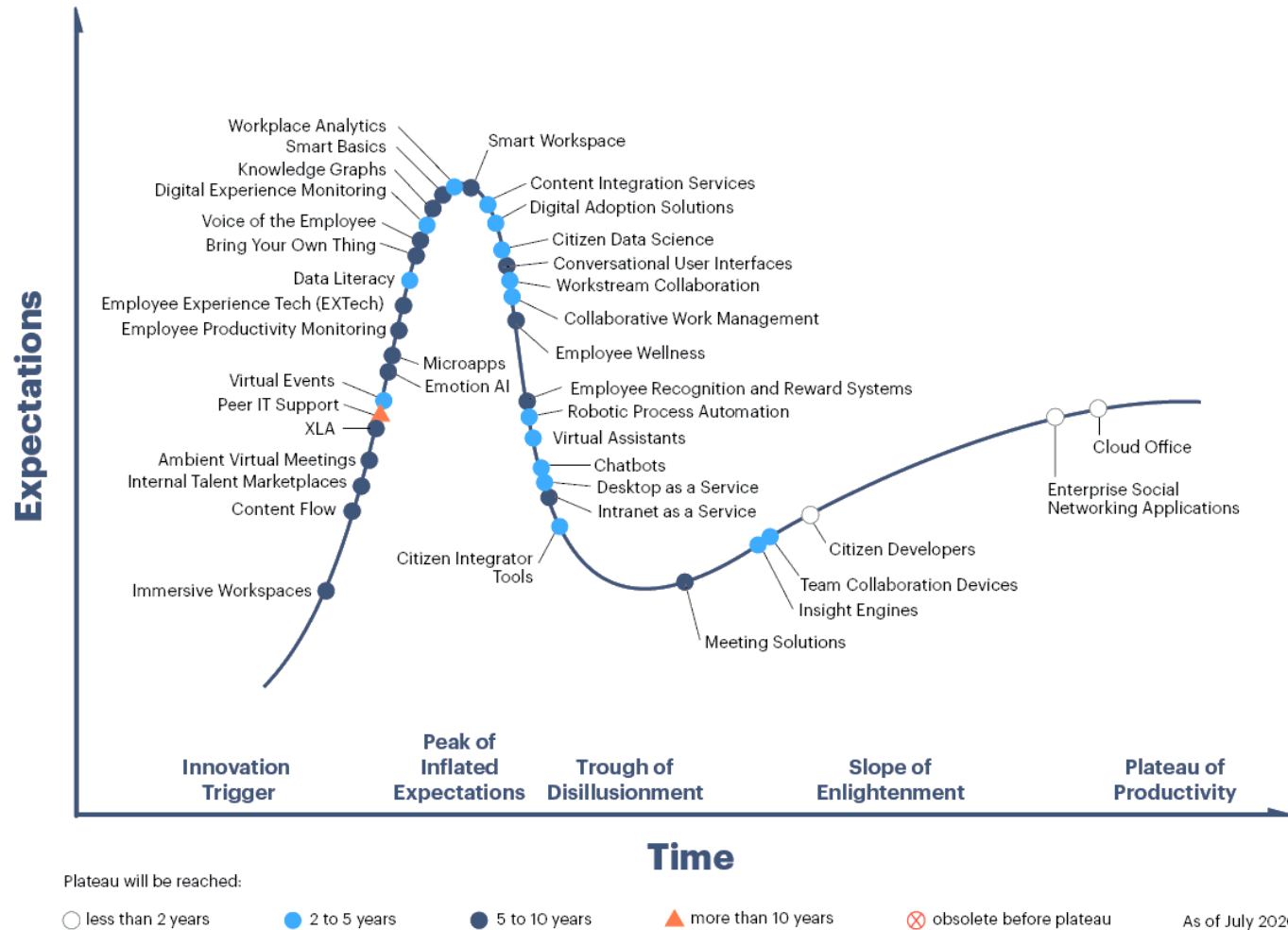
Программа вебинара

- Место чат-ботов в решении бизнес-задач.
- Битва ботов — оцениваем текущую расстановку сил, изучаем варианты развития событий.
- Сравнение «интеллектуальных» и «сценарных» ботов.
- Сегменты и задачи бизнеса, где применяются чат-боты.
- Технологические особенности чат-ботов.
- Потенциал чат-ботов в России.
- Этапы выбора чат-ботов.

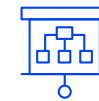
Кому полезен вебинар:

- децентрализованный бизнес с одной «точкой входа» в поддержку,
- финтех,
- ритейл,
- ИТ,
- HR,
- производство.

Hype Cycle for the Digital Workplace, 2020



Роль ботов в мировой технологической цепочке



У бизнеса сформировались ожидания к технологиям на готовые механизмы принятия решений.



Чат-боты и виртуальные помощники — инструменты повышения производительности, отработки рутинных операций.

gartner.com/SmarterWithGartner

Source: Gartner
© 2020 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. Gartner and Hype Cycle are registered trademarks of Gartner, Inc. and its affiliates in the U.S.

Gartner

Сегменты бизнеса

Уже внедрили



Как чат-боты будут помогать компаниям по мнению топ менеджеров



Достоинства и недостатки чат-ботов

✓ Доступность 24/7

✓ Ответы быстрее, чем в диалоге с «живым» оператором

✓ Сокращаются эксплуатационные расходы

✗ Недостаток знаний и неспособность решать сложные проблемы

✗ «Человеку нужен человек» — социальный барьер

✗ Восприятие и точность понимания «боли»

Интеллектуальный или сценарный?



Чат-боты, основанные на языковых моделях и нейросетях



Кто: крупные корпорации с выручкой более \$1 млрд.



Как: фаза активного пилота.



Сценарные чат-боты



Кто: средний и малый бизнес.



Как: кастомизированные сценарные чат-боты.



Но: ждут этапа, когда степень обученности интеллектуальных моделей чат-ботов будет способна трансформировать их сервисы.

Технологические особенности

Платформы и инструменты

- No-code / Low-code конструкторы чат-ботов по сценарию
- NLP / NLU / DM платформы для интеллектуальный чат-ботов
- Библиотеки, SDK, модели и хабы, алгоритмы
- Платформы поиска и извлечения данных
- Платформы машинного перевода

Решения и сервисы

- Кастом-ассистенты
- Решения клиентской поддержки
- Государственные и муниципальные службы
- Контакт-центры
- Интеграторы
- CRM-системы

Канал на связи

- Messaging
- Веб-чаты
- Умные устройства

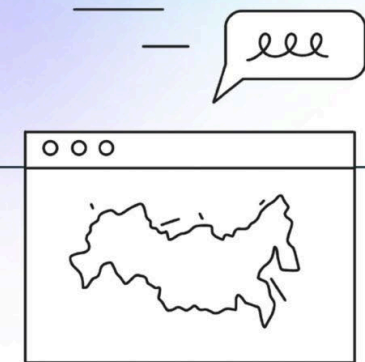
Потенциал технологий чат-ботов в России

11 лет рынка разговорного AI

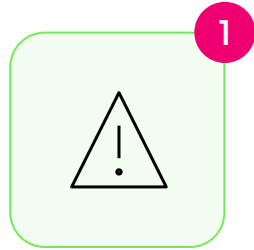


К 2026 году рынок может вырасти

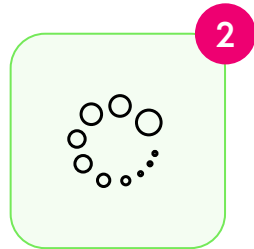
**в 12 раз –
до ₽41 млрд**



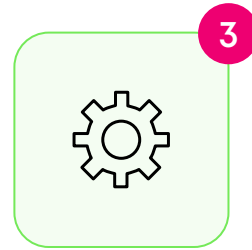
Как бизнесу подойти к выбору чат-бота



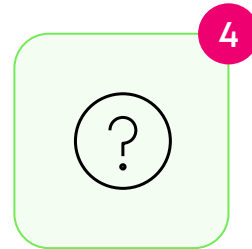
Бизнес-проблема



Ожидания конечного пользователя



Технологический потенциал и развитие локальных инструментов



Сценарный или интеллектуальный?

MyFellow Bot

Основной функционал

- 1 **Подача заявки в Service Desk (включая техподдержку и бизнес-запросы)**
- 2 **Просмотр запросов автора, мониторинг статусов и комментирование**
- 3 **Нотификация пользователя по изменениям (статус, комментарии)**
- 4 **Продвижение запроса по статусам (согласование, продвижение дальше)**

Время разработки

2 месяца

Число пользователей

70% пользователей компании

Результаты

- ✓ Ускорение анализа инцидентов
- ✓ Ускорение приема выполненных работ



Технологический стек



Спасибо за внимание



@ifellow_company

+7 495 540-49-56

news@ifellow.ru

www.ifellow.ru

