

GenAI-аватары для обучения сотрудников





Проблематика

Скорость вывода цифровых продуктов опережает скорость обучения сотрудников фронт-линии. Это может привести к ошибкам в алгоритмах настройки актуальной версии мобильного банка и консультациях, увеличивает риск нагрузки на клиентскую поддержку.



Суть проекта и механика

Проект предполагает использование генеративного AI для создания цифровых аватаров (Нина и Боб), которые с помощью AI-ресурсов производят обучающий контент. Прототипы нейро-аватаров в реальном мире – создатели мобильного банка Альфа-Онлайн и лидеры команды Alfa Digital Spb Нина Красавина и Владимир Китляр



Уникальность проекта

В отличие от традиционных методов обучения (длинные методички, лекции) и дорогостоящих съемок с привлечением актеров, наше решение:

- **Скорость и актуальность:** создание курса «с нуля» за 30.
- **Масштабируемость и экономия:** один раз настроенная платформа генерирует неограниченное количество материалов без дополнительных затрат.
- **Единый стандарт качества:** нейро-аватары исключают «человеческий фактор» и обеспечивают одинаковое качество донесения информации всем сотрудникам.



Цели и ожидания

- **Цель:** Повышение скорости и качества обучения сотрудников фронт-линии для роста эффективности продаж и сервиса.
- **Задачи:**
 - Сократить время производства обучающего контента на 80-90%.
 - Обучить 100% сотрудников фронт-линии новому продукту в течение недели часов с момента его запуска.
 - Повысить результаты тестирования по продуктам после обучения до 95%.
- **Ожидания:** Снижение количества ошибок при настройке мобильного банка и повышение индекса потребительской лояльности.



Результаты в цифрах

- **Экономия:** Сокращение бюджета на производство обучающего контента на 90%.
- **Скорость:** Время вывода цифровой функциональности на рынок максимально сокращается за счет ускоренного обучения.
- Проект задает новый тренд в корпоративном обучении — hyper-automation of knowledge sharing
- Доказана эффективность использования GenAI для создания быстрого и масштабируемого обучающего контента.



Планы и перспективы

- **Краткосрочные:** Выпуск цикла нейро-вебинаров, охватывающий все частотные сценарии использования мобильного банка
- **Среднесрочные:** Масштабирование технологии на все подразделения Банка
- **Долгосрочные:** Развитие проекта до уровня ИИ-наставника, предоставляющего ответы на вопросы в режиме реального времени.

