

Кейсы использования нейросетей: Маркетинг, продажи и обслуживание клиентов, HR

Май, 2024

Дисклеймер

Данный отчет содержит резюме с ключевыми выводами на основе проведенного SBS Consulting аналитического исследования. Представленные в отчете данные, аналитика и любая другая информация предназначены только для информационных целей и не могут являться заменой услуг профессиональных консультантов в сферах бизнеса, финансов, инвестиций и др.

При полном или частичном использовании материалов ссылка на sbs-consulting.ru обязательна.

SBS Consulting
+7 (495) 792 59 79
info@sbs-consulting.ru

Москва, БЦ PortPlaza
Проектируемый проезд, 4062,
д. 6, стр. 2

Содержание



Маркетинг

Клиентское обслуживание
и продажи

HR

ChatGPT оказывается самым эффективным инструментом генерации текстового контента для задач маркетинга

Процесс	Нейросеть	Область применения	Оценка повышения эффективности ¹
Написание шаблонных текстовых постов для соц. сетей и рассылок	ChatGPT	<ul style="list-style-type: none">Написание анонсов мероприятийНаписание стандартных постов с анонсом интервью и исследований	ChatGPT 40%
	WriteMail.ai		<ul style="list-style-type: none">Создание еженедельной внутренней рассылкиГенерация шаблона внешней маркетинговой рассылки
Написание развернутых статей для сайта	ChatGPT	<ul style="list-style-type: none">Поабзачная генерация текстового наполнения сайта (с ограничением в 4000 знаков)Генерация развернутых статей для сайта по редактируемым ключевым словамПроверка русскоязычного текста на «стоп-слова» (языковые штампы, плохой синтаксис, канцеляриты и пр.)	ChatGPT 40%
	Hypothenuse AI 		Hypothenuse AI 30%
	Редактор Главред		Редактор Главред 20%

1. Оценка повышения эффективности рассчитана в виде потенциала сокращения трудозатрат в рамках соответствующей области применения ИИ на основе опыта внедрения нейросетей в компании



Ключевой функционал нейросети платный

Нейросети также помогают маркетологам с улучшением иностранного текста и созданием вовлекающих изображений

Процесс

Нейросеть

Синхронизация англоязычной версии сайта

DeepL

Создание вовлекающих изображений, сопровождающих текст

Shedevrum

Watermarkremover

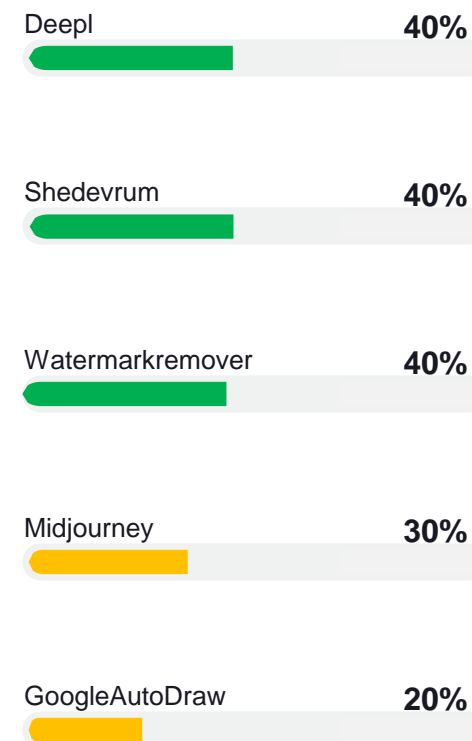
Midjourney 

GoogleAutoDraw

Область применения

- Проверка англоязычного текста на грамматические и пунктуационные ошибки
- Улучшение читаемости текста (перефразирование)
- Генерация фоновых изображений для постов и корпоративных презентаций и, в отличие от похожих инструментов, имеет полностью бесплатный доступ
- Удаление водяных знаков с отличных изображений, которым иначе пришлось бы искать альтернативу
- Генерация фоновых изображений для постов и корпоративных презентаций
- Платный инструмент, выдающий лучший результат
- Создание иконок для презентация или для оформления дополнительных продуктов

Оценка повышения эффективности¹



1. Оценка повышения эффективности рассчитана в виде потенциала сокращения трудозатрат в рамках соответствующей области применения ИИ на основе опыта внедрения нейросетей в компании



Ключевой функционал нейросети платный

Нейросети также справляются с задачами генерации идей для писем, контент плана и логотипов

Процесс

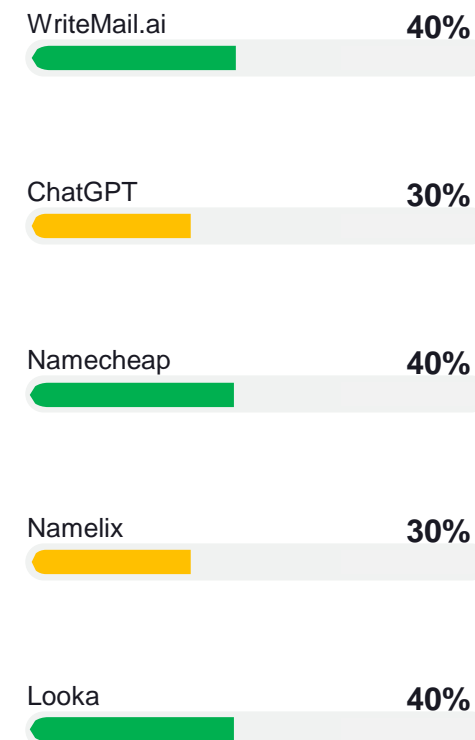
Нейросеть

Коммуникация со СМИ и внутри-корпоративная	WriteMail.ai
Создание контент плана	ChatGPT
Генерация названий и логотипов	Namecheap
	Namelix
	Looka

Область применения

- Написание стандартных писем с запросами информации/ответами на запросы
- Подходит для генерации шаблона письма
- Генерация идей для будущих постов
- Предложения относительно плана выпуска постов и их очерёдности
- Генерация вариантов логотипов по заданным названию, слогану, корпоративным цветам и фигурам
- Генерация идей для цепляющего нейминга продуктов и шаблонов логотипов
- Генерация вариантов логотипов
- Создание фирменного стиля, включая визитки, макеты постов для соцсетей, и даже брендбук

Оценка повышения эффективности¹



1. Оценка повышения эффективности рассчитана в виде потенциала сокращения трудозатрат в рамках соответствующей области применения ИИ на основе опыта внедрения нейросетей в компании

Источник: Chat.openai.com, WriteMail.ai, Namecheap.com, Namelix.com, Looka.com, аналитика SBS Consulting

Содержание

Маркетинг

Клиентское обслуживание
и продажи

HR

Внедрение ИИ в обслуживание и продажи может увеличить количество клиентов на 50% и снизить затраты на поддержку клиентов на 40%

Влияние внедрения ИИ на выручку

до 5%

Дополнительной
выручки принесет
использование ИИ
(McKinsey)

50%

Увеличение количества
потенциальных клиентов
(Harvard Business Review)

30%-50%

Повышение
производительности отделов
обслуживания клиентов
(BCG)

Влияние внедрения ИИ на затраты

40%-50%

Снижение затрат на
продажи
(Harvard Business Review)

20%-40%

Снижение затрат на
поддержку клиентов
(Business Solution)

30%

Рабочего времени экономит ИИ
специалисту поддержки и
сервиса
(HubSpot)

Разговорные ИИ наиболее эффективны среди нейросетей для обслуживания клиентов

Процесс

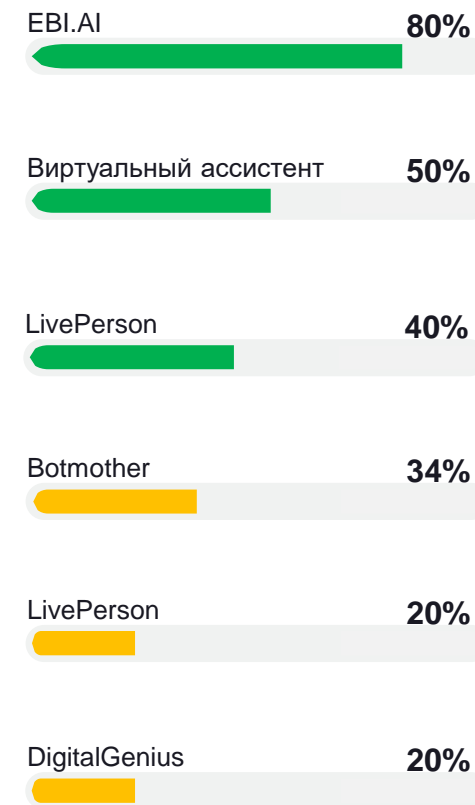
Нейросеть

Поддержка по телефону	EVI.AI 
	Виртуальный ассистент ¹ (ГК ЦРТ) 
	LivePerson 
Поддержка в чате и по электронной почте	Botmother 
	LivePerson 
	DigitalGenius 

Кейсы использования

- Coventry City Council (Великобритания) использует бота для ответа на обращения граждан, оставляя операторам самые сложные случаи. Бот отвечает одновременно нескольким клиентам в любое время суток
- Виртуальный ассистент Службы «122» позволяет гражданам записываться на прием к врачу в любое время суток, а врачам - собирать информацию о состоянии пациентов и следить за удовлетворенностью
- Бот службы неотложной помощи TGH Urgent Care (США) отвечает на вызовы до разговора с оператором и принимает решение о необходимости выезда врачей. Если необходимости нет, бот высылает рекомендации через СМС
- Чат-бот Райффайзенбанка закрывает заявки клиентов без участия сотрудника. Например, он может инициировать перевыпуск карты или оформить заявку на потребкредит. Все услуги доступны в чате
- Телекоммуникационная компания T-Mobile (Германия) обрабатывает заявки клиентов в чате приложения (активация сим-карты, управление аккаунтом и тарифом). Клиентам не нужно искать услуги внутри приложения или сайта
- Нейросеть образовательной платформы Magoosh (США) помечает входящие электронные письма тематическими тегами и генерирует шаблоны для быстрого написания ответа

Оценка повышения эффективности²



1. Нейросети: Smart Logger, Speech Analytics Lab, VoiceNavigator, VoiceKey.PLATFORM, ChatNavigator

2. Оценка повышения эффективности рассчитана в виде потенциала сокращения трудозатрат в рамках соответствующей области применения ИИ на основе опыта внедрения нейросетей в компании

 Ключевой функционал нейросети платный

Источник: сайты нейросетей, аналитика SBS Consulting













Разговорные ИИ способны оформлять заказы без участия человека; при этом они достаточно эффективны

Процесс

Нейросеть

Кейсы использования

Потенциал роста продаж

Процесс	Нейросеть	Кейсы использования	Потенциал роста продаж
Оформление заказа без участия сотрудника	Haptik 	<ul style="list-style-type: none"> Кондитерская компания Mondelez (Индия) использовала разговорного чат-бота, который анализировал предпочтения пользователей и предлагал им заказать подходящие продукты 	Haptik 60% 
	Aimylogic 	<ul style="list-style-type: none"> Франчайзи Додо Пиццы использовали бота для звонков клиентам: бот узнавал, почему клиент перестал заказывать пиццу, и предлагал скидку. Это привело к возвращению более 5 тыс. клиентов, а стоимость одного контакта снизилась с 13 до 4 руб. 	Aimylogic 44% 
	Conversational AI (neuro.net) 	<ul style="list-style-type: none"> Бот Мегафона звонит клиентам для предоставления информации, обработки жалоб и продажи дополнительных услуг. Продажи оформляются без участия оператора 	Conversational AI 34% 
Рекомендации для оператора в реальном времени	Cogito 	<ul style="list-style-type: none"> Страховая компания Humana (США) использует нейросеть, которая анализирует речь клиента в режиме реального времени и помогает оператору адаптировать разговор. 	Cogito 28% 
	Spinor AI 	<ul style="list-style-type: none"> Строительная компания YIT (Финляндия) использует нейросеть, которая помогает оператору или приложению сформировать индивидуальное предложение для каждого потенциального клиента на основе его предпочтений 	Spinor AI 10% 
	Exceed AI 	<ul style="list-style-type: none"> Elite Sportswear (США) использует нейросеть для анализа аудитории и определения потенциальных покупателей, повышая эффективность продаж. 	Exceed AI 10% 

1. Оценка повышения эффективности рассчитана в виде потенциала увеличения выручки в рамках соответствующей области применения ИИ на основе опыта внедрения нейросетей в компании

 Ключевой функционал нейросети платный

Источник: сайты нейросетей, аналитика SBS Consulting

Содержание

Маркетинг

Клиентское обслуживание
и продажи

HR

На этапе рекрутинга нейросети могут помочь с подготовкой вакансии и оценкой кандидатов по заданным критериям

Процесс

Нейросеть

Описание вакансии и формирование поста о размещении вакансии

AI HR

ChatGPT

Отбор кандидатов

ChatGPT 

Чат-боты 

FireFlies 

Freesubtitles.ai 

Область применения

- Формирование описания вакансии под запрос
- Формирование поста о размещении вакансии

- Формирование описания вакансии под запрос
- Формирование поста о размещении вакансии

- Оценка качества тестовых заданий
- Сопоставление кандидатов

- Интервью (оценка по формальным критериям)
- Проведение тестирования

- Запись собеседования и транскрибация встречи
- Составление саммари по результатам встречи

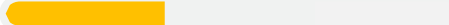
- Запись собеседования и транскрибация встречи (freesubtitles.ai)
- Составление саммари по результатам встречи (GPT)

Оценка повышения эффективности¹

AI HR 50%



ChatGPT 30%



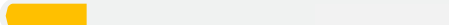
ChatGPT 50%



Чат-боты 25%



FireFlies 15%



Firesubtitles + Code 10%



1. Оценка повышения эффективности рассчитана в виде потенциала сокращения трудозатрат в рамках соответствующей области применения ИИ на основе опыта внедрения нейросетей в компании



Ключевой функционал нейросети платный

Специальные чат-боты и нейросети используются в процессе онбординга, а также в подготовке обучающих материалов

Процесс

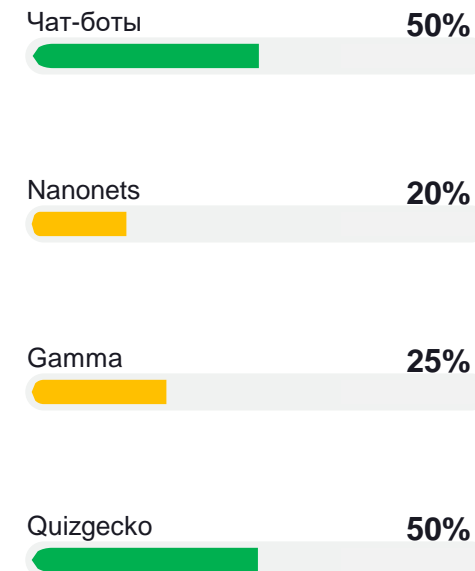
Нейросеть

Область применения

Оценка повышения эффективности¹

Онбординг и адаптация	Чат-боты (HR Messenger, SalutetBot, Botrix) 
	Nanonets 
Подготовка тренингов, семинаров и мастер-классов, развитие компетенций	Gamma 
	Quizgecko 

- Сопровождение сотрудника по основным шагам в процессе онбординга, доступ к информации
- Сбор обратной связи и повышение мотивации
- Формирование модели считывания данных с однотипных документов, в т.ч. в виде сканов и изображений, с выгрузкой в xlsx и другие форматы
- Создание презентаций с нуля по заданной теме (контент и визуализация)
- Редактирование документа (ИИ и самостоятельно)
- Создание тестов и квизов по заданной теме, тексту или ссылке на веб-ресурс



1. Оценка повышения эффективности рассчитана на основе опыта внедрения нейросетей в компании

Источник: Nanonets.com, Gamma.app, Quizgecko.com, Yoodli.ai, аналитика SBS Consulting




Ключевой функционал нейросети платный

Чаты-боты эффективно помогают упростить процесс аттестации и опросов сотрудников

Процесс

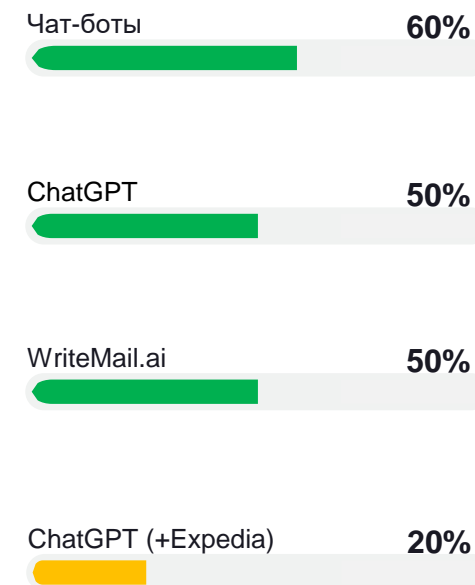
Нейросеть

Управление производительностью	Чат-боты (HR Messenger, SalutetBot, Botrix) 
	ChatGPT 
Корпоративная культура и коммуникации	WriteMail.ai
	ChatGPT (+GPTs StaySpotter)

Область применения

- Оценка руководителями (проведение аттестации) качества работы сотрудников
- Оценка удовлетворенности сотрудников
- Анализ данных по результатам аттестации либо по результатам опроса сотрудников
- Формирование рекомендаций на основании анализа
- Написание информационных писем по заданной теме
- Формирование программы мероприятий
- Подбор площадок, отелей, трансфера, организаторов и пр. по заданным критериям

Оценка повышения эффективности¹



1. Оценка повышения эффективности рассчитана на основе опыта внедрения нейросетей в компании

Источник: Chat.openai.com, WriteMail.ai, аналитика SBS Consulting



Ключевой функционал нейросети платный

Авторы



Владимир Самохвалов
Управляющий партнер

E-mail vsamokhvalov@sbs-consulting.ru

Анастасия Михеева
Руководитель проектов

Research Team



- Тел.: +7 (495) 792-5979
- Адрес: Москва, Проектируемый проезд №4062, д.6, с.2
- Сайт: www.sbs-consulting.ru
- E-mail: info@sbs-consulting.ru