

ИССЛЕДОВАНИЯ 2.0: ГДЕ ПРОХОДИТ ГРАНИЦА МЕЖДУ АВТОМАТИЗАЦИЕЙ И ПОНИМАНИЕМ? ОПЫТЫ, ВОПРОСЫ И НОВЫЕ ОРИЕНТИРЫ В ЭПОХУ ИИ



Алёна Киселёва

старший директор
по работе с клиентами,
Ипсос Комкон

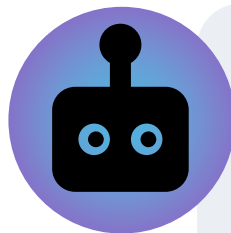


Роман Фомин

руководитель
направления Ритейл,
MWS AI

NON-AI SOLUTIONS GONNA DIE?

Эффективное использование ИИ — базовое требование для всех сотрудников?!



Что говорят лидеры бизнеса о необходимости внедрения ИИ?



Вот несколько ключевых высказываний лидеров бизнеса:

«Каждый руководитель должен понимать: **если он не использует ИИ, он сознательно отказывается от конкурентоспособности.**»

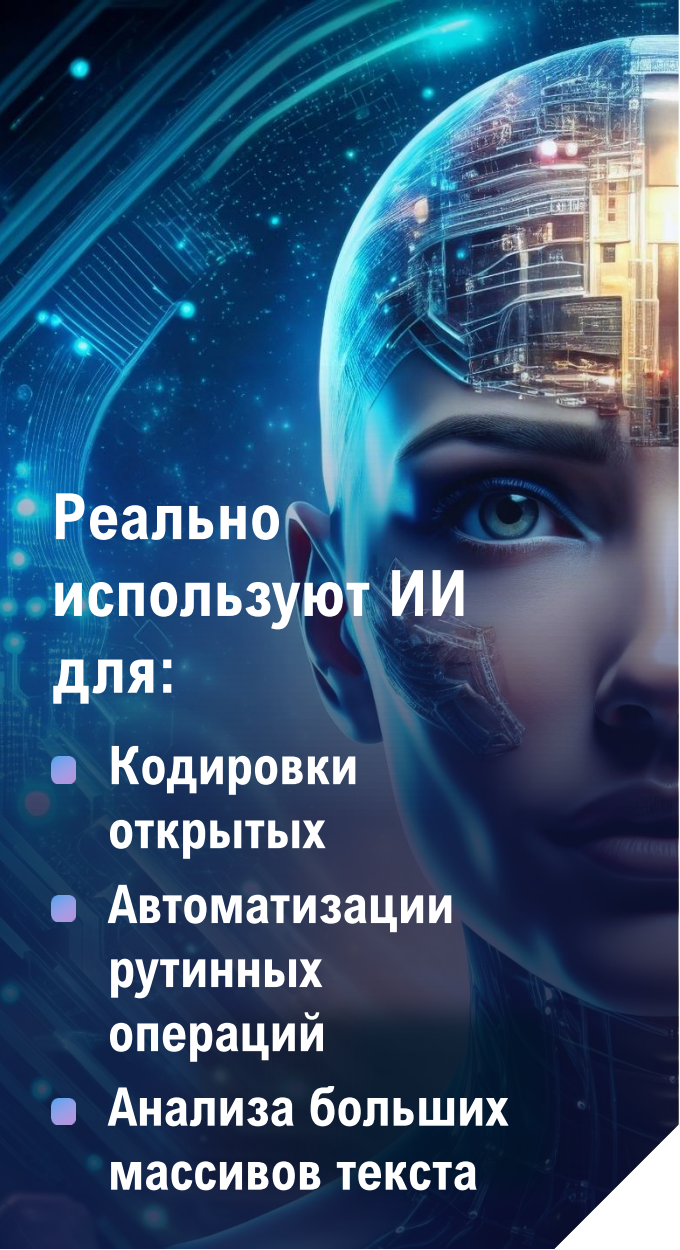
Джеймс Хафт, CEO IBM

«Технологии **ИИ** уже **стали всеобщим инструментом, как электричество**. ИИ станет одним из **главных двигателей изменений бизнес-модели** в целом.»

Герман Греф, председатель правления Сбербанка

«**ИИ меняет стандарты** потребления информации и превосходит человека в креативных индустриях. Это говорит о том, что технология **изменит мир**, как когда-то его изменили появление мобильного телефона или интернета.»

Павел Воронин, генеральный директор MTC Web Services



Реально используют ИИ для:

- Кодировки открытых
- Автоматизации рутинных операций
- Анализа больших массивов текста

ИИ в исследованиях: шаг в будущее или утрата реальности?

Анализ и обработка данных:

- Автоматизация сбора данных
- Анализ настроений и восприятия бренда
- Обработка и анализ текстовых данных
- Автоматизация кодировки
- Обработка и анализ видео и аудио
- Синтетические респонденты

Оценка и оптимизация:

- Оценка концепций, упаковки, рекламы с помощью ИИ
- Оценка эффективности маркетинговых кампаний
- Оптимизация опыта клиента (CX)

Прогнозирование и сегментация:

- Прогнозирование поведения потребителей
- Прогнозирование рыночных трендов
- Сегментация аудитории
- Анализ мотивов и предпочтений
- Персонализация контента

Поддержка принятия решений:

- Анализ конкурентной среды
- Управление качеством данных
- Риск-менеджмент
- Анализ цены и воспринимаемой ценности
- Визуализация данных и отчетности

Вызовы, которые надо преодолеть



Риски утечки информации



Недоверие к надежности результатов



Риски искажения данных

Масштабирование ИИ-решений кажется логичным шагом вперед, но требует правильного внедрения

Анализ (чек-ап) бизнеса перед эффективным внедрением ИИ:



1

Готовность процессов к внедрению ИИ

3

Качество данных

2

Компетенции сотрудников

4

Возможности инфраструктуры и ИТ-ландшафт

Определяем приоритетные направления

Департаменты, бизнес – юниты, дирекции +ИТ

**Ключевые цели
и метрики**

01 Автоматизация
рутины

02 Рост
продуктивности

03 Снижение
расходов

04 Рост
качества

05 Данные
и аналитика

На чём фокус?

Чем ИИ может помочь?

Эффекты?

Что может помешать?

**Обеспечить
безопасность и
конфиденциальность
данных**

**Масштабировать
автоматизацию
кодировки**

**Риски утечки
инфо**

**Ускорение
работы**

Техническая сторона внедрения ИИ

**Соблюдение
стандартов безопасности
и конфиденциальности
данных – закрытый контур**

Квантизация

сжатие модели без потери качества
в ключевых характеристиках. Потребление
не более 2 GPU

Кэширование

позволяет повысить скорость работы
без увеличения мощности кластера

Техническая сторона внедрения ИИ

**Настройка модели
под специфические
задачи компании**

Характеристики модели

Лучшая в своём классе в задачах классификации, экстракции, суммаризации и поиска*

Контекст модели

Расширенный до 128 тысяч токенов для обработки длинных входящих запросов

Архитектура промтов

Команда инженеров и AI-тренеров, которые продумали стабильное решение для промышленной эксплуатации под требования и особенности бизнес задач клиента

По данным бенчмарка MERA, модель Cotype*

Техническая сторона внедрения ИИ

Интеграция в текущие бизнес-процессы

Пуско-наладочные работы

Отладка обработки запросов, решение возникающих трудностей, смена поколений моделей с сохранением данных и обратной совместимостью



Трудности масштабирования

Сопротивление изменениям: когда привычка становится барьером

Автономия без контроля: когда «быстро» становится синонимом «опасно»

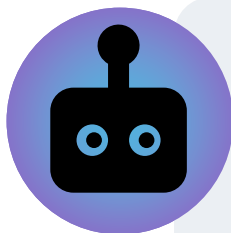
Потеря доверия: когда «неясность» блокирует эффективность

Завышенные ожидания: когда «легко» становится источником разочарований

ИИ часто воспринимают как универсальное решение, ожидая безошибочности

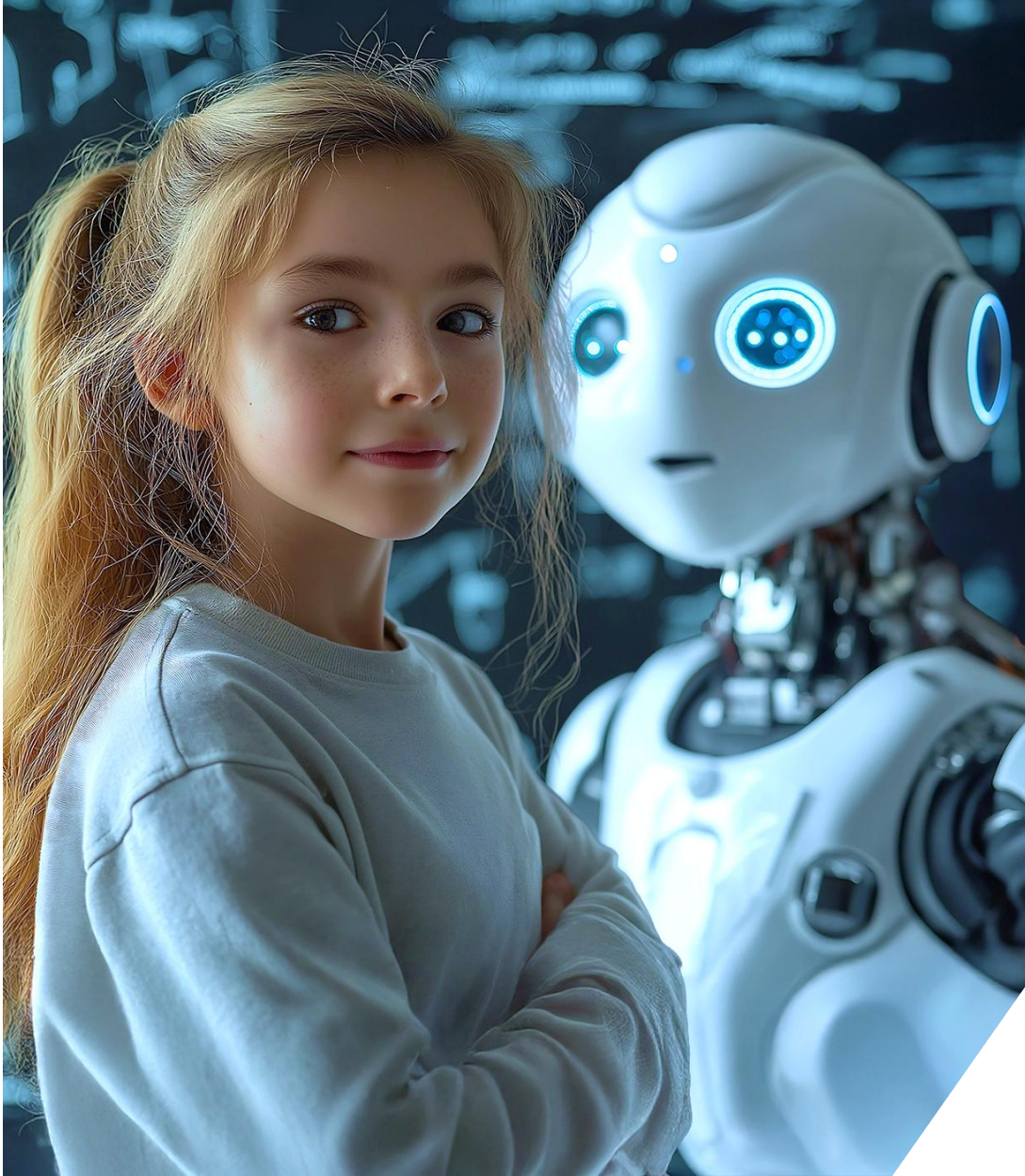


Каковы ограничения искусственного интеллекта при применении его в маркетинговых исследованиях, особенно в контексте анализа данных, разработки стратегий и получения точных выводов?



Важно помнить, что мои возможности ограничены следующими аспектами:

- Я опираюсь на статистические модели и алгоритмы, чтобы обрабатывать информацию, а не на интуицию или эмоции.
- Я не обладаю личным опытом, как эксперт-человек.
- Я не могу проводить реальные эксперименты или собирать первичные данные (если это нужно для исследования).
- В некоторых областях, где требуется глубокая специализированная экспертиза, мои ответы могут быть менее точными, чем у настоящего эксперта.
- Я не имею доступа к данным после 20XX года



Как построить отношения между человеком и ИИ?

Основы доверия и взаимодействия

- Сотрудничество, а не замена
- Управление ожиданиями
- Автономия и контроль

Прозрачность и ответственность

- Прозрачность и объяснимость
- Обучение и вовлечённость

Этические и практические принципы

- Защита и конфиденциальность данных
- Границы применения ИИ
- Этичность интерпретации данных
- Избежание предвзятости в алгоритмах

Чеклист для внедрения ИИ



Оценка реальной необходимости использования ИИ:

Определите, какие задачи могут быть автоматизированы с помощью ИИ, и какие процессы будут улучшены.

Определение областей применения ИИ:

Убедитесь, что ИИ будет использоваться там, где его внедрение действительно улучшит результат — будь то обработка данных, прогнозирование, или автоматизация рутинных задач.

Настройка и адаптация модели ИИ под задачи компании:

ИИ должен быть настроен в соответствии с реальными задачами бизнеса, учитывая специфические требования и особенности работы.

Обучение сотрудников взаимодействовать с ИИ:

Важно, чтобы сотрудники не только могли работать с ИИ, но и понимали, как он влияет на процессы и какие выводы можно делать на основе его результатов.

Регулярный мониторинг работы ИИ и корректировка модели:

После внедрения ИИ нужно продолжать следить за его работой, чтобы своевременно корректировать модель, если это необходимо.

Соблюдение этических стандартов:

Обеспечьте соблюдение конфиденциальности данных, прозрачности в работе алгоритмов и объяснимости принятых решений.

ИИ в действии: экспериментируем с новыми возможностями

- анализ данных в SIA (выделение топиков)
- работа с транскриптами
- интеграция в конструктор анкет для работы с формулировками вопросов
- оценка потенциала концепции
- доработка текста концепции
- чат бот для воркшопа по результатам сегментации
- генерация скриптов \ программного кода
- предективная аналитика
- партнер для размышлений

Взгляд на будущее

Через 5 лет человек будет играть ключевую роль, а ИИ выполнять роль помощника:

- Автомат — делает за меня рутину, но не вмешивается в выводы
- Партнёр для размышлений — помогает думать, дополняет мой процесс

ИИ-ассистенты для бизнеса



Copilots в основных и поддерживающих бизнес-процессах:

- Корпоративный Copilot
- Copilot для HR
- Copilot кол-центра
- Copilot-аналитик
- Copilot программиста

40% рутинных операций может быть автоматизировано

25% сокращение ФОТ

Увеличение скорости и качества работы за счет делегирования задач ИИ-ассистентам

**Двигаемся вперед:
от экспериментов
к внедрению!**

AI

СПАСИБО

Алёна Киселева

Alyona.kiseleva@ipsos-russia.ru

Роман Фомин

r.fomin@mts.ai

