



ChatGPT в отделе продаж и других службах

Гуреев Дмитрий.
CDTO
2023

Начнем с конца.....

Как сделать так, чтобы продавец вносил результаты встречи в Битрикс?
Да ещё так, чтобы это было **понятно и структурировано** ...
И желательно **сразу** после встречи ...
И так, чтобы им было удобно....





Сегодня встречался с Иваном и из рога, и копыта чай попили, тортик поели. Он рассказал о том, что бюджет в этом году стал больше на 15 при при этом. Конкуренты тоже как то стали. Более активные. Попросил у нас не задерживаться с выставлением ему коммерческого предложения. И попросил, можем ли мы организовать для него семинар? Через месяц.

Yandex.SpeechKit



Тема встречи: Бизнес-встреча

С кем встречались: Иван из рога и копыта

Что обсудили на встрече:

- Бюджет в этом году увеличился на 15%;
- Конкуренты стали более активны;
- Необходимо не задерживаться с выставлением коммерческого предложения;
- Возможность организации семинара через месяц.

Интересные моменты: Попили чай и поели тортик.

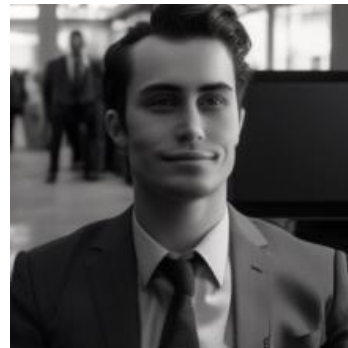
Что нужно сделать после встречи:

- Выставить коммерческое предложение;
- Организовать семинар через месяц.

API ChatGPT (GPT3.5 - davinci)



Битрикс





00:33, 671.0 KB • 17:14 ✓✓

Распознаем текст 17:14

Сегодня встречался с Иваном и из рога, и копыта чай попили, тортик поели. Он рассказал о том, что бюджет в этом году стал больше на 15 при этом. Конкуренты тоже как то стали. Более активные. Попросил у нас не задерживаться с выставлением ему коммерческого предложения. И попросил, можем ли мы организовать для него семинар? Через месяц.

17:14

Приводим в структурный вид... Займет секунд 15-40. 17:14

Работаем... Еще немного... 17:14

Тема встречи: Бизнес-встреча

С кем встречались: Иван из рога и копыта

Что обсудили на встрече:

- Бюджет в этом году увеличился на 15%;
- Конкуренты стали более активны;
- Необходимо не задерживаться с выставлением коммерческого предложения;
- Возможность организации семинара через месяц.

Интересные моменты: Попили чай и поели тортик.

Что нужно сделать после встречи:

- Выставить коммерческое предложение;
- Организовать семинар через месяц.

17:15

Ссылка на бот будет в конце

Путь исследования

- Попробовать написать полноценный код по ТЗ
- Написать небольшую функцию
- Попросить сочинить стих на японском на тему Цифровизации
-

Заметил, что GPT всегда «понимал» суть вопроса и правильно писал комментарии, хоть и ошибался в коде.

Вот хотелось бы отчетчик, который показал бы состояние первички.

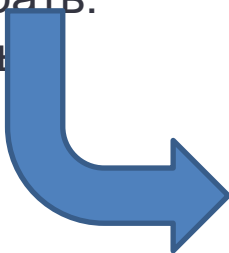
Ведь у нас есть накладные в 1С ERP, вроде как это же прилетает к нам в 1С БУ.

А вдруг что-то не полностью пришло или коллеги поменяли документы, а нам не сообщили.

Потом налоговая нас на встречных проверках замучает. Знаете какие штрафы?

Да, вспомнил, нужно ещё чтобы по организациям был фильтр и период можно было выбрать.

А с телефона можно будет это смотреть



Заказчик хочет разработать отчетчик, который будет показывать состояние первичной документации в 1С ERP и 1С БУ. Функциональные требования к разработке включают:

Отображение состояния первичной документации по организациям: отчетчик должен иметь возможность фильтрации данных по организациям, чтобы можно было увидеть состояние первички для каждой отдельной организации.

Возможность выбора периода: заказчик хочет иметь возможность выбирать период, за который будет отображаться информация о состоянии первичной документации.

Отображение информации о неполных или измененных документах: отчетчик должен показывать, если какие-то документы не пришли полностью или были изменены, но об этом не было сообщено.

Доступность с мобильных устройств: отчетчик должен быть доступен для просмотра на мобильных устройствах.

Предотвращение нарушений налогового законодательства: заказчик хочет, чтобы отчетчик помогал предотвращать нарушения налогового законодательства и своевременно оповещал об изменениях в первичной документации.

КОНТЕКСТ

Вопрос

Уточнение

Мария отвечает за секретариат. Илья отвечает за обслуживание оргтехники. Иван помогает с подготовкой документов

На основании вышеприведённой информации ответь на запрос:

Сломался принтер! Не могу распечатать принтер! Помогите!



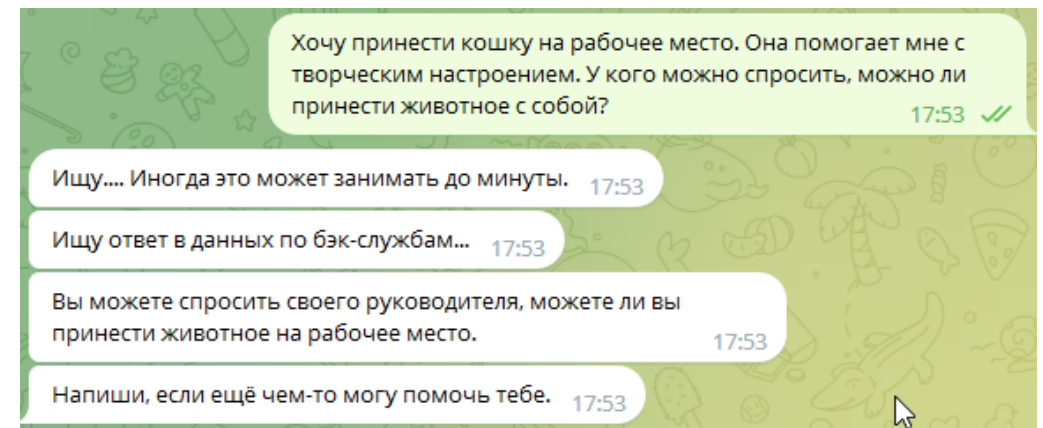
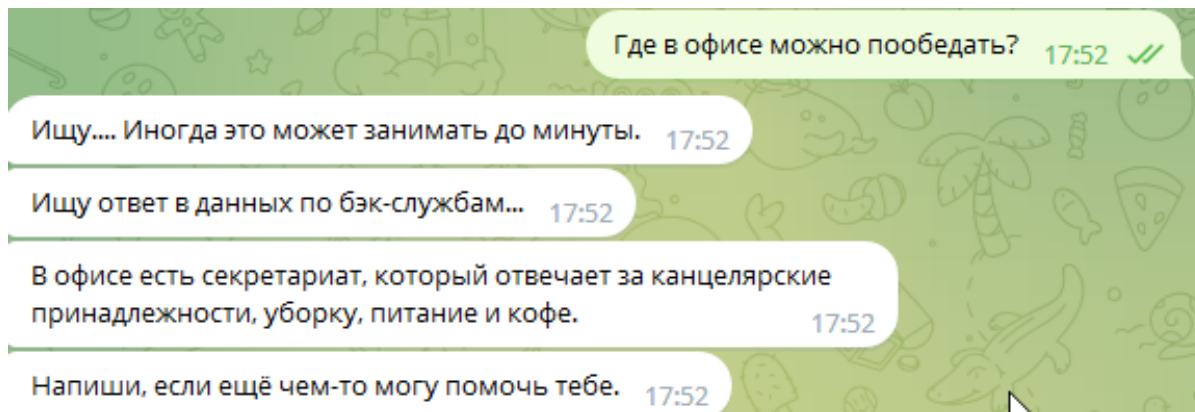
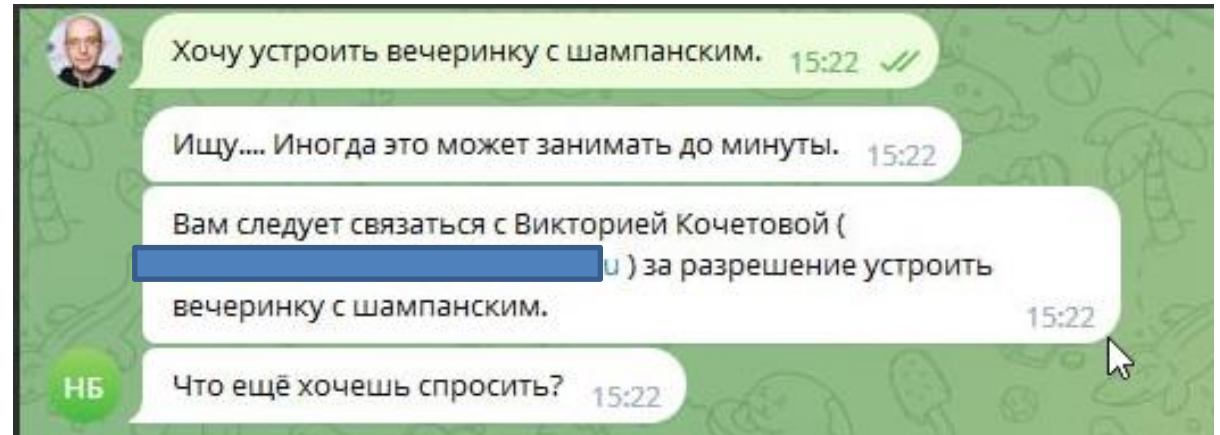
Ответ ChatGPT

Для решения проблемы со сломанным принтером, следует обратиться к Илье, который отвечает за обслуживание оргтехники. Он сможет рассмотреть причины сбоя и провести необходимое обслуживание или ремонт принтера. Если Илья не доступен в данный момент, можно связаться с Марией, ответственной за секретариат, чтобы она организовала быстрое решение проблемы. Если требуется распечатать срочные документы, можно обратиться к Ивану, который помогает с подготовкой документов, чтобы он предоставил необходимые документы в электронном виде.

Был сделан универсальный API, который позволяет формировать запросы...

Был сделан MVP ассистента HR, чтобы новым сотрудникам было легче понять кто за что отвечает.

Информация, кто за что отвечает в бэк-офисе



Ответ ChatGPT может быть и в формате JSON

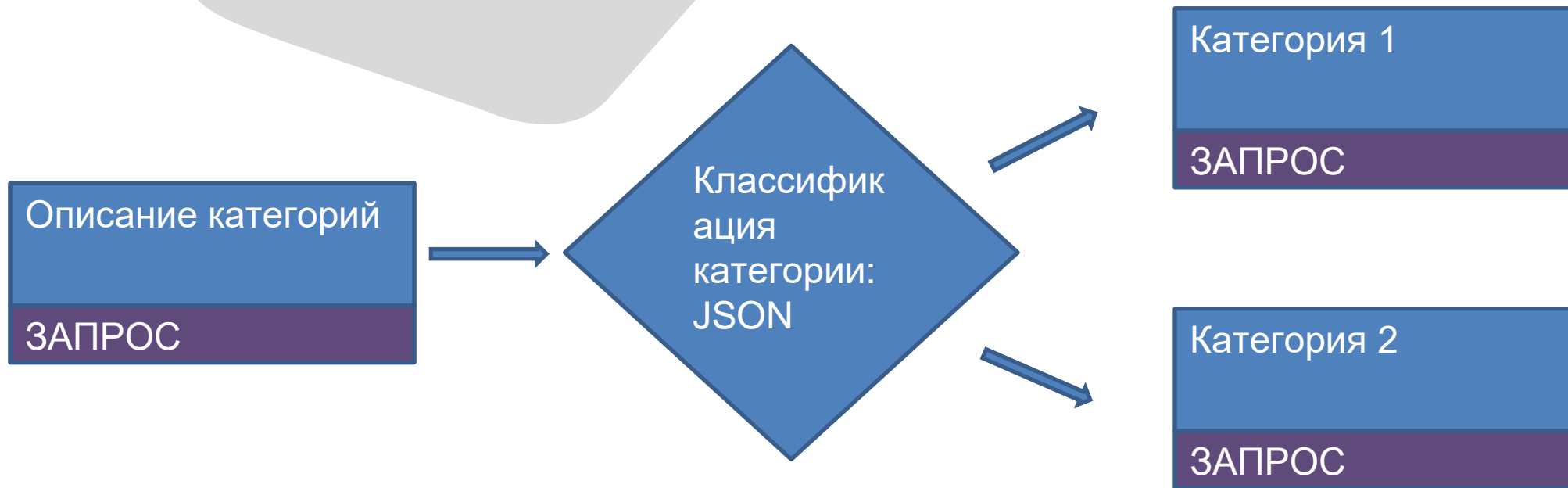
Секретариат занимается звонками. IT отвечает за технику....
Рассмотри тикет и определи кому его отправить.
Ответь в формате JSON
department: secretariat / it

Тикет:
Принтер не распечатал письмо. А оно нужно, скоро у меня срочный звонок с клиентом.



```
{  
  "department": "it"  
}
```

Можно выстраивать цепочки



Сформировался бэк-лог

- HR ассистент (Proof of Concept)
- Резюме встречи для отдела продаж (в продакшн)
- Резюме звонков в Битрикс (Proof of Concept)
- Быстрые HTML страницы (делал для своего мастер-класса по данным)

СЛОЖНОСТИ

- Ограничение на запрос (4000 токенов).
1 токен = 4 английских буквы, 1-2 русских.
- Ответ до 30 секунд (RU), 15 (EN)
- Нужно правильно подбирать вопросы (3-5 итераций минимум)
- Критика со стороны IT, что мол всё сырое...
- Это Microsoft, сервис зарубежный
- Нет on-prem
- Возможно нужно делать предобработку, чтобы убирать конфиденциальные / перс данные
- **БИЗНЕСУ не хватает компетенций в области цифры/данных/ИИ, чтобы запустить процесс обсуждения «а где это применить».**

Возможности

- Очень простой RestAPI, есть песочница
- Минимальный, почти нулевой, барьер на вход
- GPT3.5 (и GPT4) – отлично понимает контекст. Можно выстраивать быстро (и условно «бесплатно») сложные модели
- Примеры использования расписаны в самом начале



@DMVLD