



Генеративный искусственный интеллект:

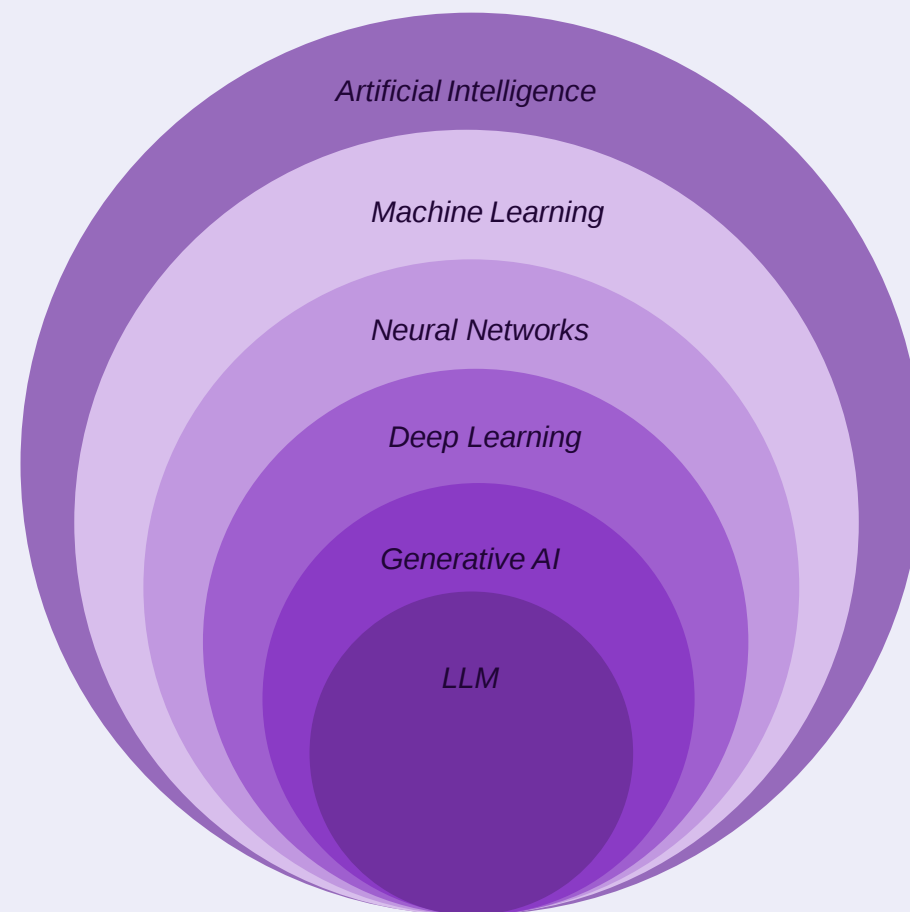
технологические основы и прикладные решения на базе
сервисов Сбер А и ПАО Сбербанк



Определение и взаимосвязь терминов

Генеративный искусственный интеллект – метод ИИ, который изучает представление артефактов на основе данных и использует его для создания совершенно новых, уникальных артефактов, которые похожи на исходные данные, но не повторяют их.

Генеративный ИИ может создавать совершенно новый контент (включая текст, изображения, видео, аудио, структуры), компьютерный код, синтетические данные, рабочие процессы и модели физических объектов.



Что можно делать при помощи GEN AI

Генерация

- Напиши ответ на жалобу
- Создай SQL запрос к таблице
- Нарисуй иллюстрацию к документации для сотрудников

Открытые / закрытые вопросы

- Выбери правильный ответ на вопрос из списка
- Почему выросла выручка компании за 2020-2023 годы?

Классификация

- Проанализируй текст и присвой ему тег из базы
- Сгенерируй список запросов в json по теме ...

Обобщение / суммирование

- О чем этот текст?
- Изложи этот диалог кратко
- Придумай говорящий заголовок к этой статье

Поддержка диалога

- Привет. Как дела?
- Мне сегодня грустно, поддержи меня

Извлечение информации

- Найди в Уставе коды ОКВЭД
- Найди все упоминания о банке в этой статье

Перефразирование

- Перепиши более официально/неофициально
- Перепиши оффер в виде сценария короткометражки

Что не надо делать

Генеративная модель – не поисковый движок...

Модель не «знает» ответ, то есть не выдаёт готовый и заранее определённый результат

Модель «достраивает» ответ по контексту, «угадывая» наиболее вероятное продолжение диалога на основании предыдущих реплик и тех данных, на которых шло обучение

Генеративные модели галлюцинируют/фантазируют

Принять как риск / учить модель / строить архитектуру, минимизирующую вероятность галлюцинации (GAS)

...и не калькулятор

Для решения узкоспециализированных задач лучше использовать узкие модели, функции и пр.

Задача LLM – понять, где требуется помощь такого специалиста, и «обратиться» за ней

9.11 больше, чем 9.9
потому что:
 $9.11 = 9 + 0.11$
 $9.9 = 9 + 0.9$

А так как $0.11 < 0.9$, то $9.11 < 9.9$.

Какой вопрос – такой ответ

Правильно сформулированный запрос – половина успеха

Метод написания промтов AUTOMAT



(A) Act as a ...

- ✓ Act as a project manager... – действуй как проджект-менеджер.

(U) User Persona & Audience

- ✓ аудитория, для которой модель пишет ответ, уровень ее подготовки:
Like to a 5-year-old child – объясни, как пятилетнему ребенку.

(T) Targeted Action

- ✓ что необходимо сделать:
написать краткое содержание

(O) Output Definition

- ✓ формат ответа модели:
Таблица / JSON / код на Python.

(M) Mode/ Tonality / Style

- ✓ настроение, стиль.
как деловое письмо / с юмором

(A) Atypical Cases

- ✓ обработка исключений.
Если ты не знаешь ответ, напиши, что можешь давать ответы только по истории России.

(T) Topic Whitelisting

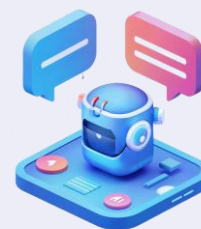
- ✓ контекст, допустимые обсуждаемые темы, ограничения на формат ответа.
Отвечай только в рамках стандарта ISO 9001.

Задачи, которые решаются при помощи Gen AI



Чат-бот

Генеративный ИИ можно использовать для автоматического ответа пользователя либо подготовки ответа для оператора



Извлечение информации

Поиск определенных данных в объемных документах или обобщение смысла



Генерация текста

Создание контента для писем, приглашений, оповещений, товарных предложений и т.п.



AI агент

LLM + способность выполнять определенные задачи автономно

GigaChat - LLM решение мирового уровня от СБЕР

LLM — это технология, которая позволяет управлять цифровыми системами и получать из них знания с помощью обычного человеческого языка вместо специальных технических команд.

Раньше для получения информации или выполнения сложных действий в ИТ-системах требовались специальные навыки:

- знание SQL для работы с базами данных;
- знание языков программирования;
- понимание структуры информационных систем и API;
- умение пользоваться сложными интерфейсами и отчетами.

LLM становится универсальным “языковым интерфейсом” между человеком и цифровой инфраструктурой организации.



GigaChat - LLM решение мирового уровня от СБЕР

GigaChat MAX одна из лучших российских текстовых нейросетей

В паритете с зарубежными (по отдельным направлениям экспертизы)

Три режима взаимодействия:

- Диалог в формате вопрос-ответ
- Обращение к помощнику с заданием
- Отправка документов помощнику для выполнения задачи



9000+ внешних клиентов у GigaChat API

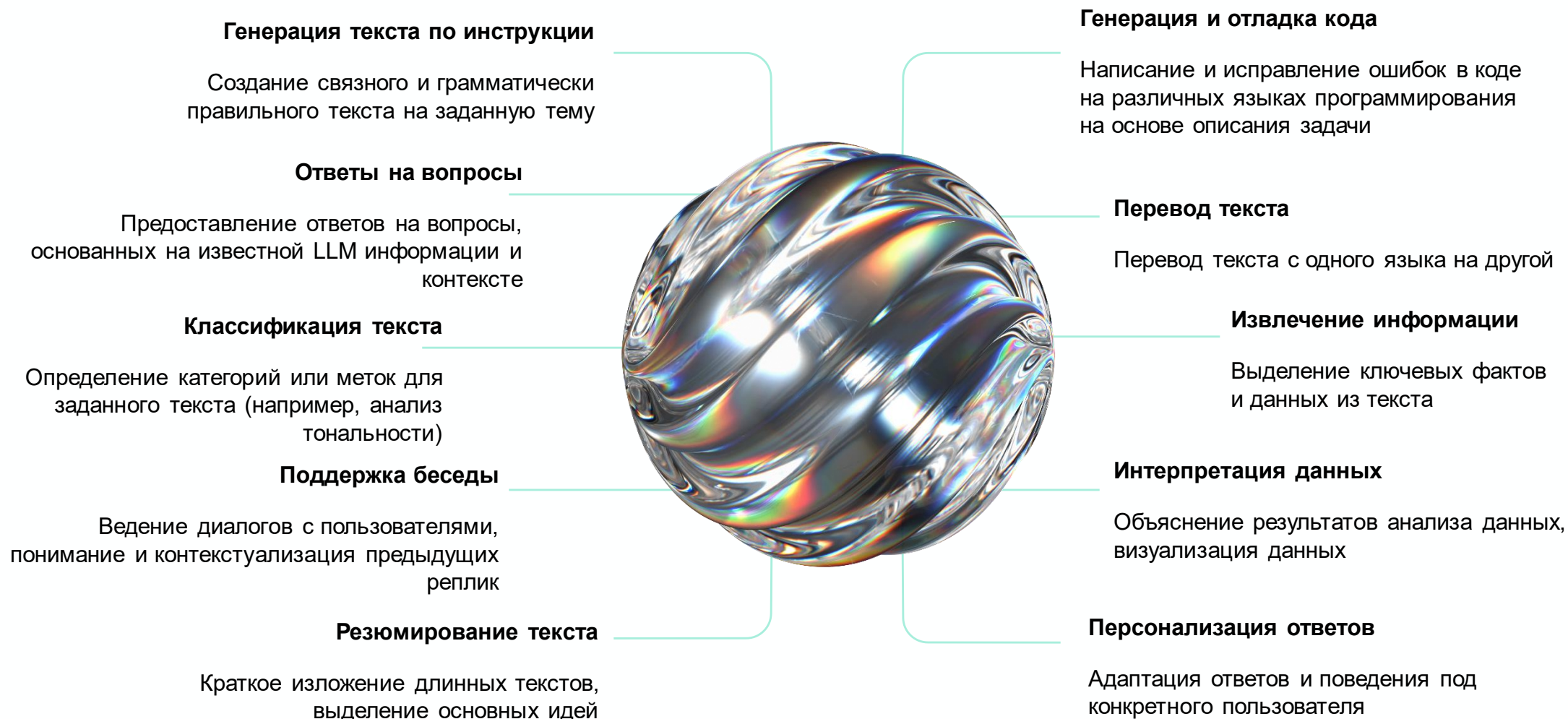
100% обработка в контуре региона (On-prem)

Полностью российское решение
Реестр российского ПО Минцифры РФ: №20407 от 14.12.2023

Уникальное сочетание свойств для реализации сервисов

Продвинутый функционал	Reasoning Июль 2025	Deep Research		Tools Вызов внешних инструментов
Развитые модальности				
Там, где удобно	Cloud	On-prem	Hybrid	

Базовые возможности LLM по API



Широкий функционал GigaChat

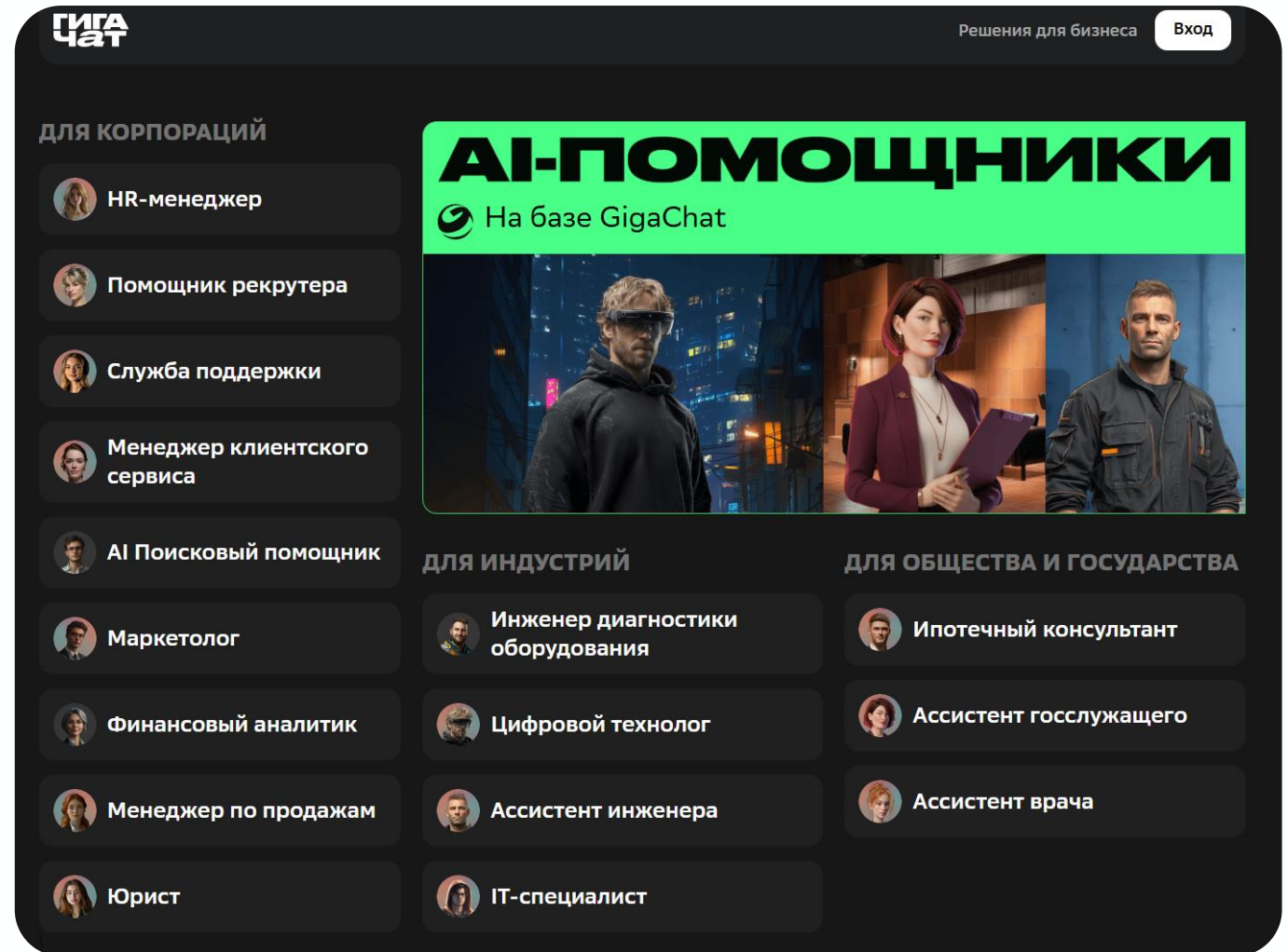
- Разработка законов, нормативных актов, стратегий и программ развития
- Анализ текста закона на предмет противоречий и несоответствий, выделение основных проблемных моментов в тексте законопроекта, реферирование документов, генерация пояснительной записки к законопроекту
- Co-pilot* чиновника — подготовка ответов на обращения граждан на основе федеральной и региональной нормативной базы
- Ведение свободного диалога с населением в чате и по телефону
- Информирование, корректирующие вопросы и поиск информации
- Анализ информации из большого количества неструктурированных источников, выявление трендов, зависимостей, прогнозирование
- Приоритизация инициатив в нацпроектах и других документах системы стратегического планирования
- Проверка корректности заполнения заявок от ГРБС и рекомендации по приведению их в соответствие
- Генеративный поиск по базе знаний, суммаризация документов
- Подготовка документов, приказов, разработка должностных инструкций
- Протоколирование совещаний, генерация поручений по результатам



Каталог ИИ-помощников



Демонстрационные
стенды



ИИ-помощник врача

Формирование протокола осмотра и первичного приема

-  Система распознает естественный диалог врача и пациента по специализированным медицинским моделям
-  Распознанный текст пропускается через LLM-модель для формирования структурированного протокола и заполнения полей протокола в МИС
-  Удаление из текста фоновой речи, не относящейся к исследованию
-  Распределение текста по заданной в МИС структуре протокола (жалобы, анамнез, диагноз и т.д.)
-  Семантическая интерпретация речи пациента



Посмотрите, как работает ИИ-помощник

АЛМАЗА ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРИЕМА ТОП-3

Если сон вернется за это время вы будете спать. У вас еще направ всякий случай будет 7 таблеток. Если что. Там не заснули.

Пациент: Как? Если что, обращусь вам повторно и придете повторно.

Врач: Тогда я уже выпишу другой препарат. Этот препарат. Он не дает седации абсолютно никакой. С ним можно за рулем. То есть. Ну вот почему с такой простой терапией и начинаем. И у вас все-таки, как бы, период бессонницы еще не затяжной. То есть это не хроническая бессонница, которая требует уже сразу назначения лечебного препарата.

Пациент: Но он помогает за 15 минут до сна помогает 20 минут.

Врач: То есть, считается, его надо принимать уже в постели или где-то рядом. Потому что если вы сидите в кресло, телевизор, смотрите, вы можете там заснуть. Да, и не заметите.

Пациент: Да, Ну, хорошо, давайте. Тогда. То есть у меня на 3. На. На.

Врач: То есть у вас будет препарат на 4 недели. Мы пьете на 3 недели.

Пациент: Хорошо. И потом я позвоню.

Врач: Смотрите, да. Как вы спите? Если не спите, то тогда приходите на повторный прием.

Пациент: Хорошо. Хорошо. Давайте. Угу. Окей.

Врач: Немножечко расспрошу. Хронические заболевания.

Пациент: Ну, гипертония у меня. Это самое. Да, гипертония. Алмазом ввязался.

Врач: Степень какую-то ставят.

Пациент: Ой, я не помню. Это год, год, год, полтора года назад у меня был позапрошлым летом Oriflame В Фортов.

Врач: Травмы, операции?

Пациент: Ну только стоматологические операции, травмы? Нет. Ну, ничего ничего существенного. Короче, о чем стоит говорить? Аллергий тоже никаких никаких. Афина будут. Это из другой группы лекарства.

Врач: Наплевал, это такой. Ну тоже как бы, как мы говорим, дневной Терроризита. То есть он немножко таким успокоительным действием обладает. Без седации. Но как бы он тоже. За счет того, что он снимает напряжение, тревогу, он облегчает засыпание.

Пациент: Ну, после него, конечно, я начал понимать или такие? Прямо глубокий сон очень был. Это прямо прошло буквально старое. Прецедент я обошло все. Да, вот так далее. Там есть разница какой покупать чтонибудь? Там был латвийский, российский.

Врач: Но как бы сейчас есть только имован, но это нет.

Пациент: Он вот я про про лиман говорю. Там есть смысл в аптеке просить какой-то.

Врач: Это конкретные если если не имован, то тогда со мной. Но его последнее время не было. И имован лучше. Со мной тоже такие активные сновидения дает. Что пациенты говорят? Посмотрим. Со мной. Со мной.

Пациент: Понятно.

Врач: И устаешь от такого сна.

Пациент: Понятно.

Врач: У нас в аптеке тоже вроде бы есть. Угу.

Пациент: Ну часто зайду, я как раз либо в нашу аптеку сразу поеду. Там схема приема, та, которая написано в. Документации сделайте Чапковский периодом. И через неделю соответственно. Я вам боюсь, что если что-то осталось, я им перезваниваю.

Врач: Да. Да, вы тогда.

ПРОТОКОЛ (V.1) ПРОТОКОЛ (V.2)

ЗАГРУЗИТЬ П

Жалобы

Пациент жалуется на проблемы с засыпанием, которые продолжаются около полутора-двух месяцев. Пациенту сложно уснуть, особенно в ночное время, и он может бодрствовать до 2 часов ночи.

Анамнез заболевания пациента

Ранее пациент сталкивался с подобными проблемами примерно год назад, когда обратился за помощью и прошел общий чек-ап. После этого он консультировался у специалиста в КДЦ Алмазова, где ему были назначены таблетки фенибута, которые помогли решить проблему с бессонницей. Однако недавно симптомы вернулись.

Результаты осмотра пациента врачом

Осмотр не проводился

Диагноз, поставленный врачом

Бессонница (инсомния), предположительно связанная с текущими стрессовыми факторами (бракоразводный процесс, раздел имущества).

Рекомендации врача по лечению пациента

Назначение препарата для улучшения качества сна (имован или аналогичный) на срок 2-3 недели. При отсутствии улучшений рекомендуется обратиться за повторным приемом для возможного назначения другого препарата.

Выгрузить протокол

Успешные кейсы

Департамент здравоохранения города Москвы

GigaChat развернут на мощностях ДИТ Москвы в интересах ДЗМ

Сервис «Справочник» доступен 10 000 врачам
Разработан сервис «Умный поиск по ЭМК»

Московская область

Заключен контракт на поставку GigaChat PRO 50 потоков и AN с разработкой сервисов для портала Правительства МО, завершен 1 этап ГК

Генеральная прокуратура РФ

Закуплен и подготовлен сервер с GigaChat для проведения пилота в контуре ГП

Минфин России

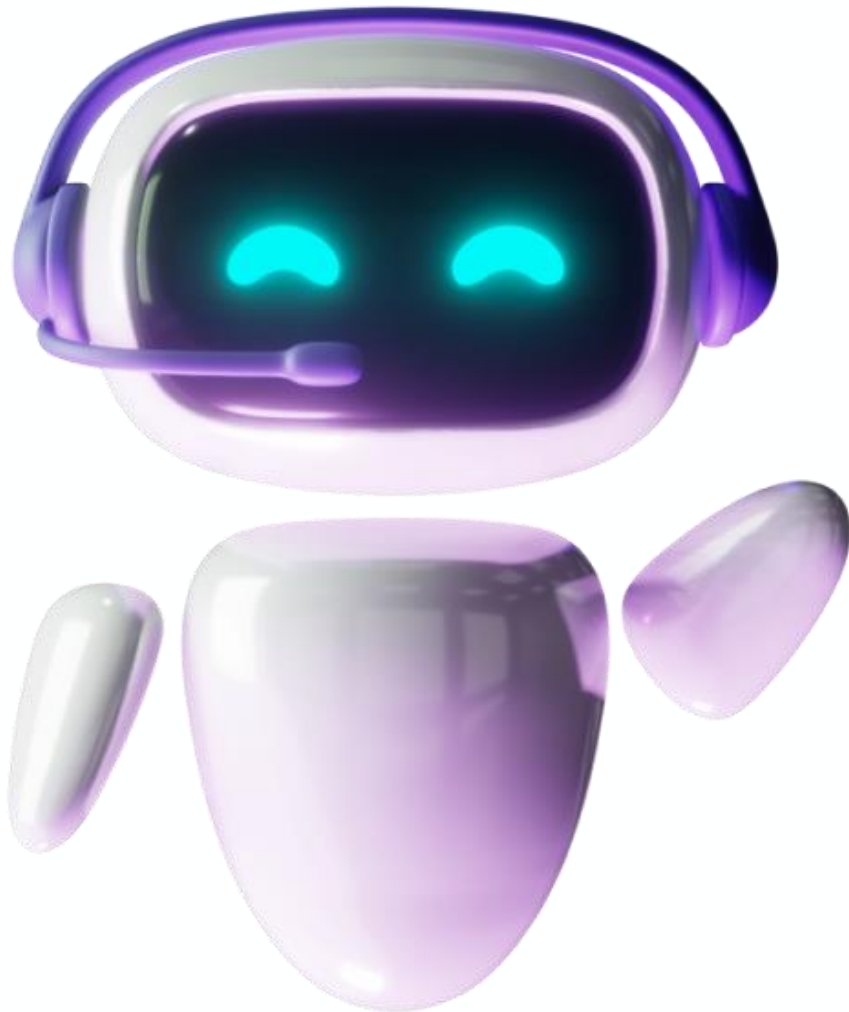
Сервис обработки бюджетных заявок ГРБС введен в эксплуатацию — завершен первый этап пилотного проекта

Подготовка к проведению второго этапа — расширение до 20 знаков КБК

Минобороны России

Реализована поставка и развертывание двух демо-лицензий





Ассистент Сбер А

Для повышения удобства пользователей мы внедряем Ассистент Сбер А - чат-бот на основе современных технологий искусственного интеллекта. Это решение позволит значительно упростить взаимодействие пользователей с платформой, особенно в части навигации и вопросов правового характера.

Ассистент помогает ориентироваться внутри личного кабинета: подсказывает в какой раздел меню зайти или совершить необходимое действие, консультирует по вопросам законодательства, национального режима и другим нормативно-правовым актам, включая постановления Правительства РФ и ведомственные приказы.

Сервисы и функционал Сбер А

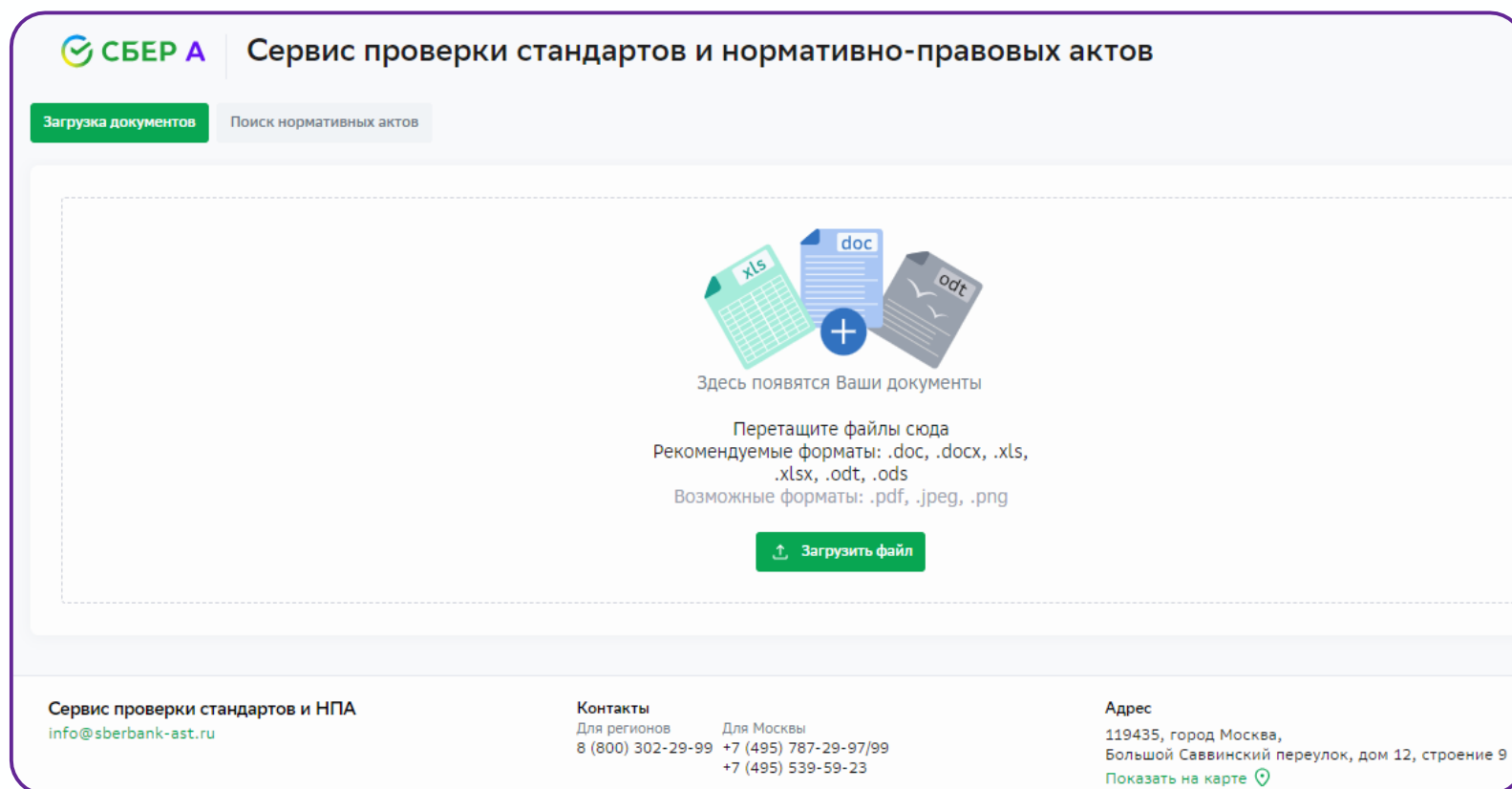


Telegram/MAX бот

На электронной площадке для пользователей заказчиков и участников реализована возможность подключить Telegram бот для получения актуальной информации о событиях.

Вы можете получать информацию о событиях на сегодня, чтобы всегда контролировать сроки.

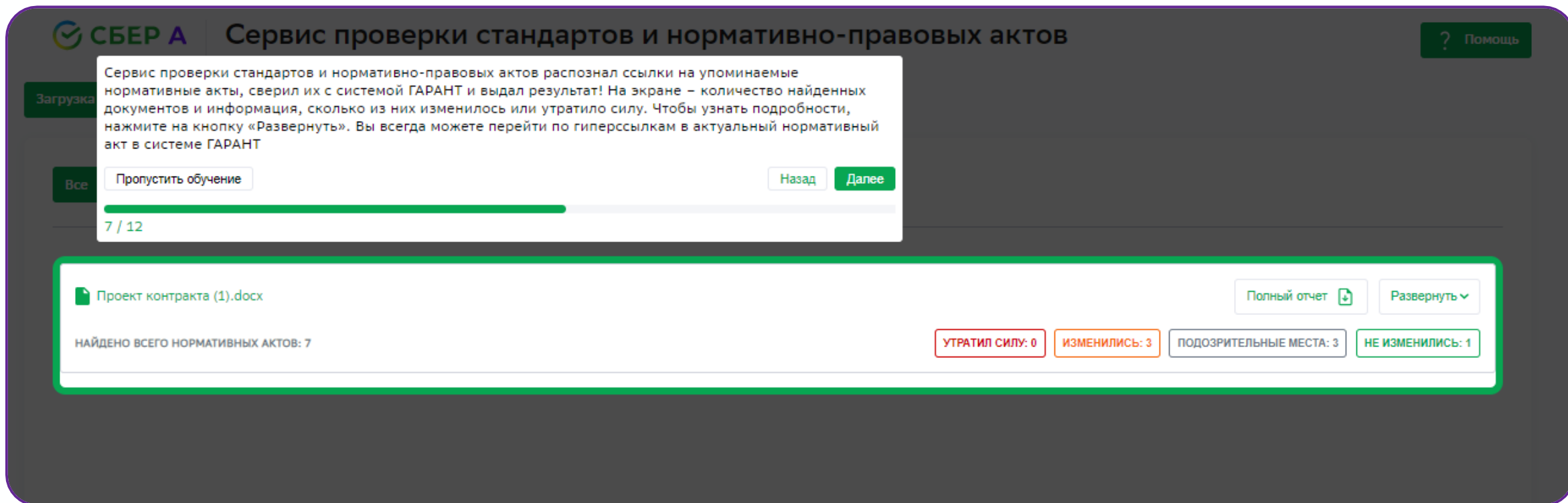
Сервисы и функционал Сбер А



Сервис проверки стандартов и нормативно-правовых актов

Сервис проверки стандартов и нормативно-правовых актов распознает ссылки на упоминаемые нормативные акты из документа, сверит их с системой ГАРАНТ и выдаст результат. На экране пользователь увидит количество найденных документов и информацию, сколько из них изменилось или утратило силу.

Сервисы и функционал Сбер А



- Сервис автоматически распознает стандарты и нормативно-правовые акты в документе, позволяет получить информацию об их статусе и наличии изменений за указанный период;
- Сервис отображает схему преемственности документов и показывает номер актуального документа, если стандарт или НПА утратил силу;
- Сервис позволяет посмотреть содержание любого найденного документа без выхода из сервиса.

Сервисы и функционал Сбер А

Молоко

Единица измерения: л, дм³

Найденные ОКПД2/КТРУ: 10.51.11, 10.51.11.111, 10.51.11.000-00000008, 10.51.30.111, 10.51.11.000-00000007

Получить КП

Республика Карелия

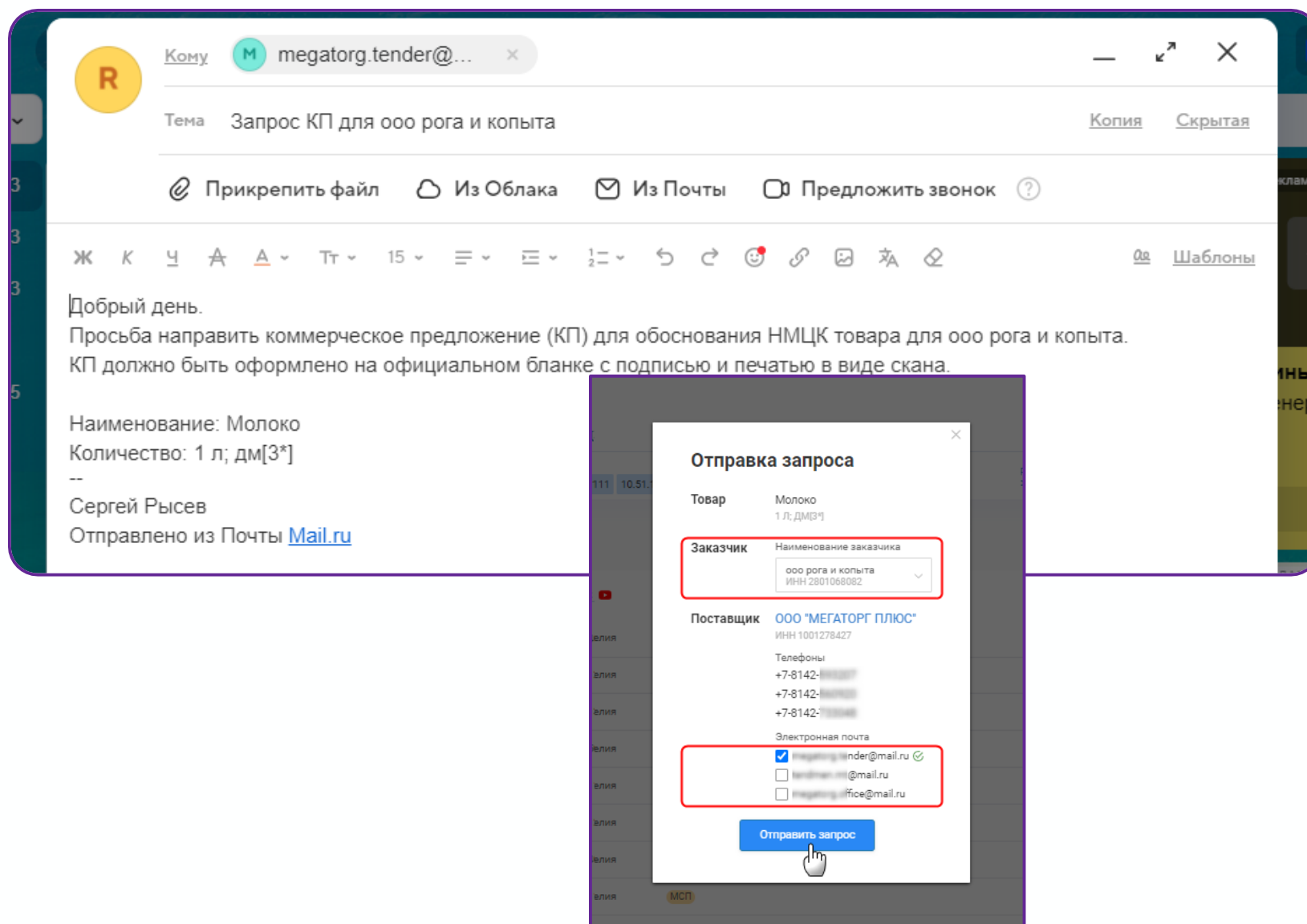
Поставщики

Наименование	ИНН	Регион	Статус	Действие
ООО "ГЕРМЕС"	1014016683	Республика Карелия	МСП	Отправить запрос
ООО "Детские программы"	1001215709	Республика Карелия	МСП	Отправить запрос
ООО "БИОЛАЙН"	1001329978	Республика Карелия	МСП	Отправить запрос
ООО "ОНЕГО"	1015009287	Республика Карелия	МСП	Отправить запрос
ИП Мацкевич Константин ...	100116014333	Республика Карелия	МСП	Отправить запрос
ООО "МЕГАТОРГ ПЛЮС"	1001278427	Республика Карелия	МСП, Подтвержденный контакт	Отправить запрос
ИП Жежель Тарас Егорович	100401540285	Республика Карелия	МСП	

Сервис аналитики цен и обоснования НМЦК

С 2025 года сервис позволяет заказчику получить КП. Информация о поставщиках собирается из исполненных контрактов в ЕИС. Переходим во вкладку «Получить КП». В ней сервис сформирует перечень потенциальных участников с возможностью направления запроса КП по нужному товару.

Сервисы и функционал Сбер А



Остаётся выбрать наименование вашей организации и выбрать адрес электронной почты участника для формирования письма;

В почтовом клиенте автоматически сгенерируется письмо (дополнительно в письмо можно вложить бланк официального запроса).

Спасибо за внимание!



Юлия Зубкова

Территориальный директор
АО «Сбербанк-АСТ»
+7 (900) 197-45-77
jszubkova@sberbank-ast.ru



Вероника Ломакина

Региональный представитель по
Свердловской области
АО «Сбербанк-АСТ»
+7 912 681-96-42
vylomakina@sberbank-ast.ru