КАК ВОВЛЕЧЬ СОТРУДНИКОВ БЭК-ОФИСА В РАБОТУ С ИИ, А НЕ НАПУГАТЬ ИХ

Дмитрий Дембицкий

Банк Уралсиб



Уралсиб

КОМАНДА РАЗРАБОТКИ



ДМИТРИЙ ДЕМБИЦКИЙ

автор программы

Руководитель направления дистанционного обучения, Банк Уралсиб.

9 лет в корпоративном e-learning.

Разработчик программы AI-грамотности.

100

сначала HR

1-я волна: HR-служба (100 человек): специалисты по подбору, обучению, кадровому администрированию

1000

потом весь Блок поддержки

2-я волна: Блок поддержки бизнеса (1000 человек)



ЗАПРОС

У HR-службы не было системного понимания возможностей ИИ-инструментов

ЗАДАЧА

Обучить сотрудников и создать масштабируемую программу для всего блока

ОПРОС ДО ОБУЧЕНИЯ

60% *базовый или нулевой*

30% *средний*

10% *продвинутый*

ИТОГ

Вебинары ориентированы на сотрудников с базовым уровнем, но есть приёмы и инструменты для более опытных

ГЛАВНЫЕ БОЛИ АУДИТОРИИ

- Нет понимания, как применять ИИ в ежедневных задачах
- Безопасность и комплаенс

ТРИ УРОВНЯ ПРОГРАММЫ

знай — попробуй — применяй



БАЗОВЫЙ

Что такое ИИ: понятия, возможности и границы

РЕАЛИЗОВАНО

СРЕДНИЙ

Промпт-инжиниринг: как ставить задачи ИИ и получать результат

РЕАЛИЗОВАНО

ПРОДВИНУТЫЙ

Автоматизация задач с помощью ИИ-ассистентов

ПИЛОТ · ОПЕРБЛОК

ПРОГРАММА — ТРИ БЛОКА

1

ВЕБИНАРНАЯ СЕРИЯ

2 вебинара: ИИ и промпт-инжиниринг. Живая демонстрация и блок Q&A

2

ДИСТАНЦИОННЫЕ КУРСЫ

- «ИИ в работе»: 3 уровня сложности
- «Как составить идеальный ИИ-промпт»
- «Open WebUI». Курс по внутренней ИИ-платформе

3

ЦИКЛ ИЗ 20 СТАТЕЙ

На корпоративном портале: личный практический опыт, обзоры инструментов ИИ, лайфхаки

ТРИ СТРАХА СОТРУДНИКОВ

РЕАЛИЗОВАНО

что мы слышим	*что сработало у нас*
«ИИ заменит меня»	Живая демонстрация инструментов в деле и разбор реальных кейсов. Итог: страх использования ИИ исчез
«Это игрушка, не для серьёзной работы»	Практика на реальных задачах: скрининг резюме, письма, анализ данных. Бонус из 60 готовых промптов
«Ещё одно обучение поверх основной работы»	100% онлайн, курсы 24/7 с самоназначением, каждый проходит только свой уровень

ЧТО СРАБОТАЛО У НАС

РЕАЛИЗОВАНО



ЧТО ТОЧНО НЕ РАБОТАЕТ

- Много теории – скучают
- Нет реальных примеров – не понимают как применять
- 100% асинхронный формат – низкая вовлеченность

ЧТО СРАБОТАЛО У НАС

- Живая демонстрация на реальных задачах
- Готовые промпты на каждый день
- Все форматы сразу: вебинары, курсы, статьи

БЕЗОПАСНОСТЬ ДАННЫХ

РЕАЛИЗОВАНО



ГЛАВНЫЙ ВОПРОС

«Можно ли работать с клиентскими и персональными данными в ИИ?»

ЧТО СДЕЛАЛИ

- Безопасность и комплаенс: одна из двух главных болей по итогам опроса
- Демонстрация и практика на внутренней ИИ-платформе банка
- Короткий блок – почему нельзя во вне

ИИ-АМБАССАДОР

ЧАСТИЧНО УЖЕ ЕСТЬ



1

КТО ЭТО

- Хорошо знает процессы
- Замечает возможности улучшения
- Любит эксперименты
- Вовлекает коллег
- Доводит идеи до результата

2

ЧТО ДЕЛАЕТ

- Ловит идеи коллег: анкета, прототип, быстрая проверка гипотезы
- Приносит в AI команду проверенную задачу
- Показывает, что уже умеет платформа

3

ПОЧЕМУ НУЖЕН

- Продвигает ИИ в командах
- Объясняет сложное простым языком
- «Двигатель» новых инструментов

ПОЧЕМУ НЕ ТОЛЬКО КУРСЫ



ПОЧЕМУ

Курс закрепляет знания в своём темпе и доступен 24/7.
Доверие к технологии рождается на живых сессиях: люди видят инструменты в деле и обсуждают реальные кейсы

ЧТО ДЕЛАЕТ КАЖДЫЙ ФОРМАТ

- Вебинары: живое участие, вопросы
- Курсы: закрепление и пропущенный вебинар
- Статьи: вовлечение в тему
- Амбассадор: поддержка в команде

КЕЙС: ИИ-ЧАТ НА ПОРТАЛЕ

одна из первых ИИ-инициатив банка



ЦЕЛЬ

Снижение затрат команды на однотипные вопросы сотрудников

РЕАКЦИЯ ВНУТРЕННЕЙ КОМАНДЫ

- Интерес и скептицизм одновременно – на встрече объяснил «плюшки»
- «Раньше и так работало» - снижение рутины → больше времени на интересные проекты

КЕЙС: РЕШЕНИЯ И ИТОГИ

ИИ-чат на учебном портале



ПОИСК РЕШЕНИЙ

- Технический вопрос: как соединить 2 внутренних сервиса
- Статистика по заявкам за прошлый год (количество, время)
- Обоснование внедрения

ИТОГИ ПРОЕКТА

Внедрение силами нашей команды через Webtutor

МОДЕЛЬ ПИЛОТНОЙ ГРУППЫ

ПИЛОТ



1
Идея

2
Обсуждение внутри команды

3
Поиск решений в IT

4
Защита пилота

5
Запуск пилота

6
Аналитика данных

оценка результатов

100%

HR прошли базовый и средний уровень



РЕАЛИЗОВАНО

ЧТО УЖЕ СДЕЛАНО

Обучение

- Онлайн и офлайн формат
- Дистанционные курсы под разные уровни знаний

Материалы

- Банк из 60 промптов для сотрудников HR
- Цикл статей по ИИ на корпоративном портале

Оценка программы 4,9 из 5
ИИ еженедельно: с 22% до 72%, страхи исчезли

ПИЛОТ: МЕТРИКИ

ПИЛОТ *Оперблок, ~1000 человек*



1000

сотрудников Оперблока

1
Сокращение времени на задачи

2
Процент обученных сотрудников

3
Экономия часов

4
NPS

ТРИ УСЛОВИЯ УСПЕХА



1

ВОЗРАЖЕНИЯ

Работайте с возражениями до старта, а не после

2

АМБАССАДОР

Амбассадор в команде важнее учебного курса на портале

3

ПОД ЗАДАЧУ

Учите под задачу, а не под возможности ИИ-платформы

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

Спасибо за внимание

Дмитрий Дембицкий

Банк Уралсиб

+7 (901) 711-98-79 (Telegram/Max)

Уралсиб

