

# Искусственный интеллект для агента

Разбираемся вместе!

# План встречи

## → Что такое ИИ: просто о главном

- Искусственный интеллект и нейросети: историческая справка
- Как ИИ «понимает» текст, создает картинки и решает задачи
- Будущее: куда движется ИИ и как быть на шаг впереди

## → ИИ в работе: реальные кейсы

- Как ИИ помогает в автоматизации рутинных задач
- Возможности и ограничения ИИ

## → Популярные инструменты ИИ

- ChatGPT, DeepSeek, Gemini, ЯндексGPT, Kandinsky
- Генерация текстов, изображений, таблиц

# План встречи

- Как формулировать запросы к ИИ (базовый промптинг)
  - Почему важны правильные формулировки
  - Примеры эффективных и неэффективных запросов
  - Как получить нужный результат с первого раза
- Личный бренд и маркетинг с ИИ
  - Генерация идей, постов, сторис
  - Создание шаблонов и визуала
  - Работа с соцсетями и мессенджерами – быстрее и проще
- Ответы на вопросы



# Знакомство

- Расскажите о своей сфере деятельности
- Какими нейросетями пользуетесь уже сейчас и для каких целей?
- Какие у вас ожидания от ИИ – где видите использование?

# Что такое искусственный интеллект

**Искусственный интеллект (ИИ)** — это большая научная область, направленная на создание технологий, способных имитировать творческие и интеллектуальные функции, которые традиционно выполняются человеком.

**Искусственный интеллект (ИИ)** — это большая научная область, направленная на создание технологий, способных имитировать творческие и интеллектуальные функции, которые традиционно выполняются человеком.



Принятие  
решений



**Искусственный интеллект (ИИ)** — это большая научная область, направленная на создание технологий, способных имитировать творческие и интеллектуальные функции, которые традиционно выполняются человеком.



Принятие  
решений



Решение  
проблем

**Искусственный интеллект (ИИ)** — это большая научная область, направленная на создание технологий, способных имитировать творческие и интеллектуальные функции, которые традиционно выполняются человеком.



Принятие  
решений



Решение  
проблем



Анализ  
данных

**Искусственный интеллект (ИИ)** — это большая научная область, направленная на создание технологий, способных имитировать творческие и интеллектуальные функции, которые традиционно выполняются человеком.



Принятие  
решений



Решение  
проблем



Анализ  
данных



Распознавание речи

**Искусственный интеллект (ИИ)** — это большая научная область, направленная на создание технологий, способных имитировать творческие и интеллектуальные функции, которые традиционно выполняются человеком.



Принятие  
решений



Решение  
проблем



Анализ  
данных



Распознавание речи

**ИИ применяется в качестве ПО:**

**Искусственный интеллект (ИИ)** — это большая научная область, направленная на создание технологий, способных имитировать творческие и интеллектуальные функции, которые традиционно выполняются человеком.



Принятие  
решений



Решение  
проблем



Анализ  
данных



Распознавание речи

**ИИ применяется в качестве ПО:**



Которое может запускаться на компьютерах  
и серверах

**Искусственный интеллект (ИИ)** — это большая научная область, направленная на создание технологий, способных имитировать творческие и интеллектуальные функции, которые традиционно выполняются человеком.



Принятие  
решений



Решение  
проблем



Анализ  
данных



Распознавание речи

**ИИ применяется в качестве ПО:**



Которое может запускаться на компьютерах и серверах



Внутри чипов, которые могут быть встроены в устройства

**Искусственный интеллект (ИИ)** — это большая научная область, направленная на создание технологий, способных имитировать творческие и интеллектуальные функции, которые традиционно выполняются человеком.



Принятие  
решений



Решение  
проблем



Анализ  
данных



Распознавание речи

Искусственный интеллект

**ИИ применяется в качестве ПО:**



Которое может запускаться на компьютерах и серверах



Внутри чипов, которые могут быть встроены в устройства

**Искусственный интеллект (ИИ)** — это большая научная область, направленная на создание технологий, способных имитировать творческие и интеллектуальные функции, которые традиционно выполняются человеком.



Принятие  
решений



Решение  
проблем



Анализ  
данных



Распознавание речи



**ИИ применяется в качестве ПО:**



Которое может запускаться на компьютерах и серверах



Внутри чипов, которые могут быть встроены в устройства



**Искусственный интеллект (ИИ)** — это большая научная область, направленная на создание технологий, способных имитировать творческие и интеллектуальные функции, которые традиционно выполняются человеком.



Принятие  
решений



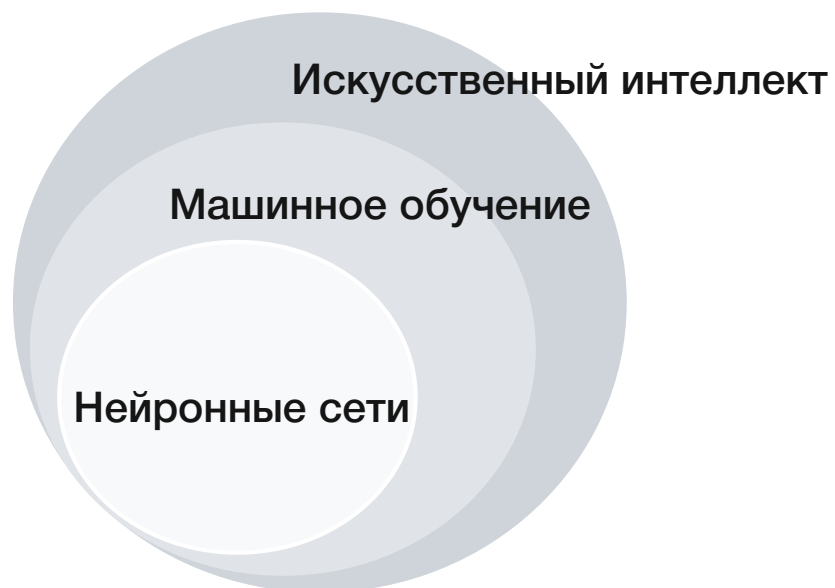
Решение  
проблем



Анализ  
данных



Распознавание речи



**ИИ применяется в качестве ПО:**



Которое может запускаться на компьютерах и серверах



Внутри чипов, которые могут быть встроены в устройства

- Расскажите о своей сфере деятельности
- Какими нейросетями пользуетесь уже сейчас и для каких целей?
- Какие у вас ожидания от ИИ – где видите использование?



# Как появились нейросети

# Как появились нейросети



## Тест Тьюринга (1950)

Тест Тьюринга предложил способ понять, может ли машина "думать как человек".

## Перцептерон (1958)

Стал первой моделью, способной распознавать простые образы на основе примеров.

## Машинное обучение

Подход, где система учится сама на данных, а не по жёстко заданным правилам.

## Глубокое обучение

Использование очень глубоких нейросетей (с десятками слоёв), которые стали возможны благодаря росту вычислительной мощности и объёмов данных.



# Как появились нейросети



## **AlexNet (2012)**

Нейросеть AlexNet выиграла конкурс по распознаванию изображений, показав результат намного лучше всех других решений

## **Siri (2011)**

Первый голосовой помощник.  
Яндекс Алиса появилась в 2017

## **Распространение применения ИИ**

- распознавание лиц и голосов,
- перевод текста,
- рекомендательные системы,
- медицинская диагностика,
- игры и автономные автомобили.

## **Трансформер (2017)**

Теперь ИИ можно заранее обучить на огромных массивах данных, а затем донастроить под конкретную задачу. Это сделало возможным создание универсальных и мощных языковых моделей.

# Как появились нейросети



2018 первая GPT модель от OpenAI

GPT-2 (2019)

GPT-3 (2020)

ChatGPT 2022

GPT-4 2023

GPT-4o 2024

# Как появились нейросети



2018 первая GPT модель от OpenAI  
GPT-2 (2019)  
GPT-3 (2020)  
ChatGPT 2022  
GPT-4 2023  
GPT-4o 2024

## **100 млн пользователей**

TikTok — 9 месяцев  
Instagram — 2.5 года  
ChatGPT — 2 месяца

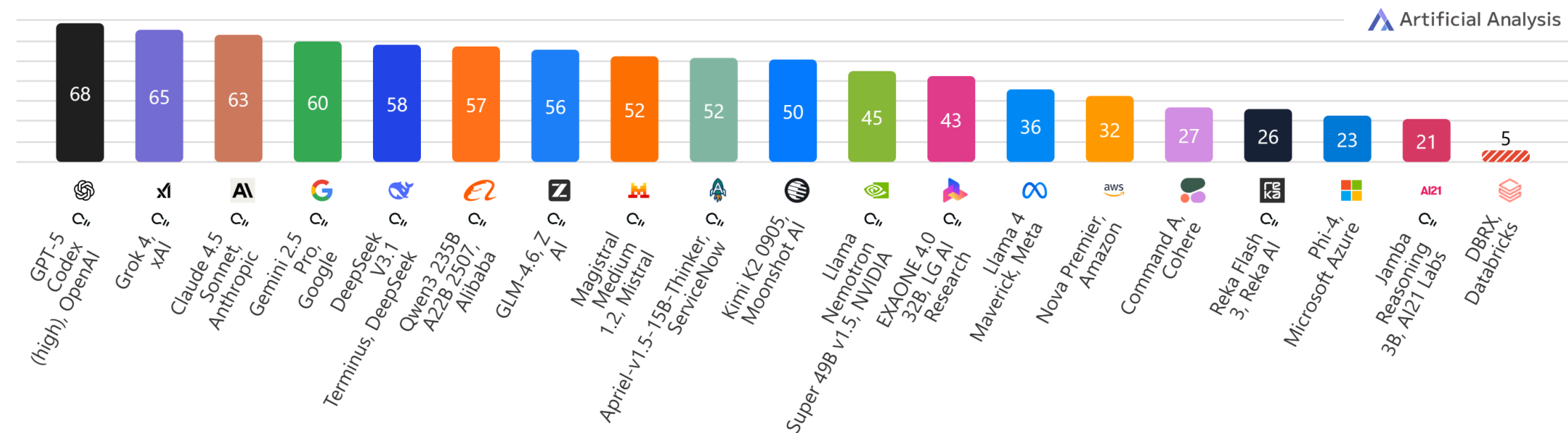
# Рейтинг нейросетей



## Leading Models by AI Lab

Highest Artificial Analysis Intelligence Index achieved by each AI Lab

 Estimate (independent evaluation forthcoming)





# Рейтинг нейросетей

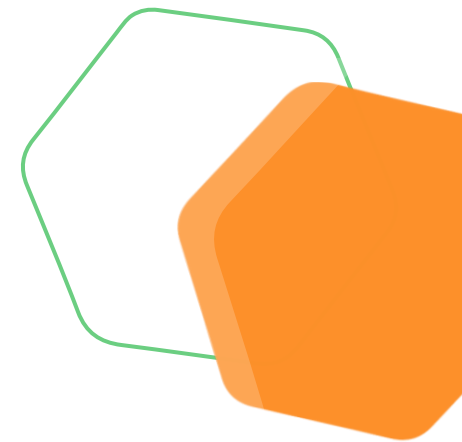
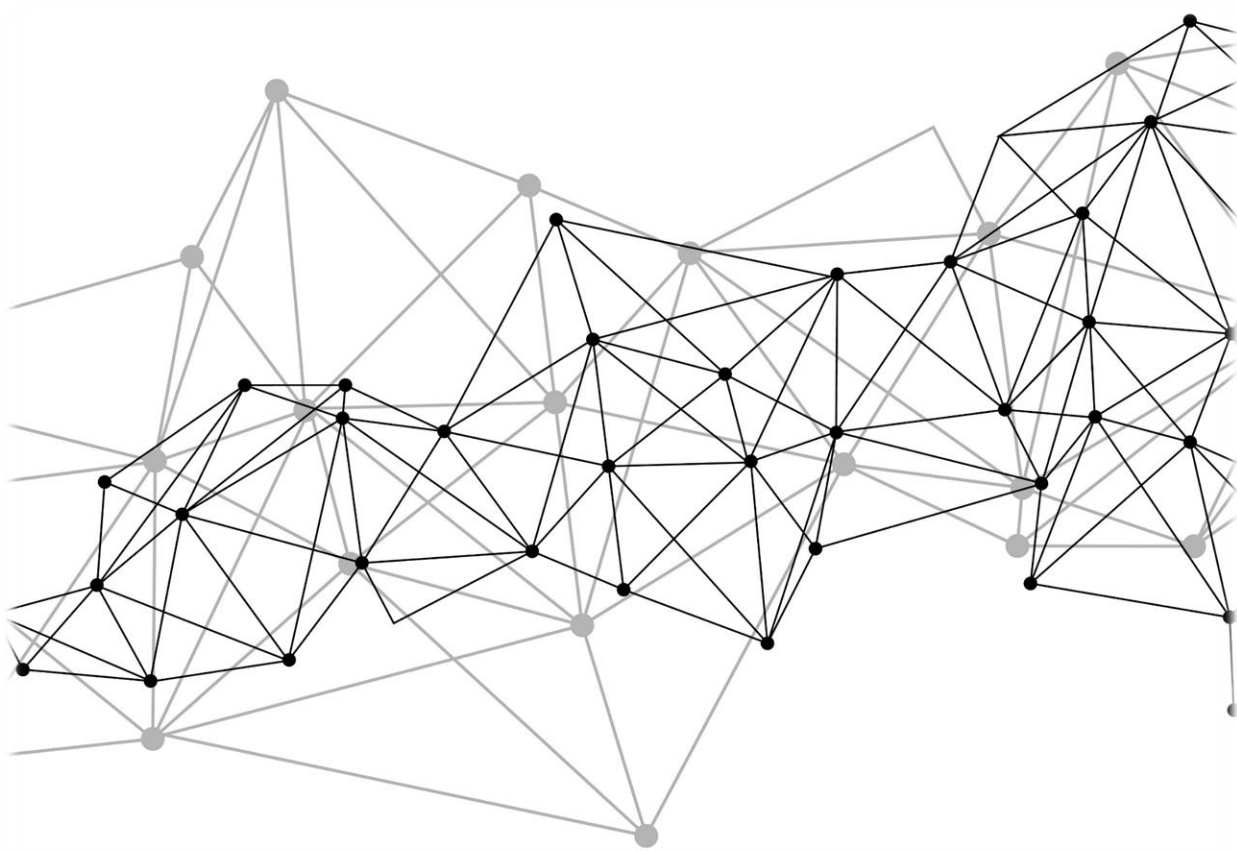


Разные рейтинги используют разные критерии  
Чаще всего используются такие критерии, как:

- Размер контекста
- Скорость ответа
- Результат прохождения тестов

Model <span>↑↓</span>	Features <span>⌵</span>		Intelligence <span>⌵</span>
	Context Window <span>↑↓</span>	Creator <span>↑↓</span>	Artificial Analysis Intelligence Index <span>↑↓</span>
GPT-5 Codex (high)	400k	OpenAI	68
GPT-5 (high)	400k	OpenAI	68
GPT-5 (medium)	400k	OpenAI	66
o3	200k	OpenAI	65
Grok 4	256k	xAI	65
GPT-5 mini (high)	400k	OpenAI	64
Claude 4.5 Sonnet	1m	Anthropic	63
GPT-5 (low)	400k	OpenAI	62
GPT-5 mini (medium)	400k	OpenAI	61
Grok 4 Fast	2m	xAI	60
Gemini 2.5 Pro	1m	Google	60
Claude 4.1 Opus	200k	Anthropic	59
gpt-oss-120B (high)	131k	OpenAI	58
DeepSeek V3.1 Terminus	128k	DeepSeek	58

**Нейронные сети — это подмножество искусственного интеллекта, которые моделируют структуру человеческого мозга и используются для обработки сложных наборов данных.**





Это КОТЫ





**Кот или  
не кот?**



# Генеративные нейросети

# Генеративные нейросети



Технология, предназначенная для создания новых данных, таких как тексты, изображения, музыка, видео, которые могут быть неотличимы от созданных человеком

# Генеративные нейросети



Технология, предназначенная для создания новых данных, таких как тексты, изображения, музыка, видео, которые могут быть неотличимы от созданных человеком

**Цель: научиться создавать изображение кота**

# Генеративные нейросети



Технология, предназначенная для создания новых данных, таких как тексты, изображения, музыка, видео, которые могут быть неотличимы от созданных человеком

**Цель: научиться создавать изображение кота**

Нейросеть 1  
Генератор  
(художник)

Нейросеть 2  
Дискриминатор  
(эксперт)



# Генеративные нейросети



Технология, предназначенная для создания новых данных, таких как тексты, изображения, музыка, видео, которые могут быть неотличимы от созданных человеком

**Цель: научиться создавать изображение кота**

Нейросеть 1  
Генератор  
(художник)

Нейросеть 2  
Дискриминатор  
(эксперт)



# Генеративные нейросети

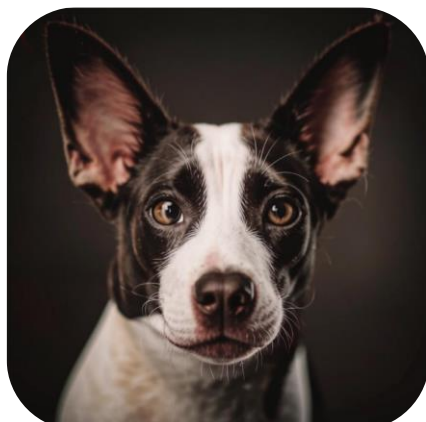


Технология, предназначенная для создания новых данных, таких как тексты, изображения, музыка, видео, которые могут быть неотличимы от созданных человеком

**Цель: научиться создавать изображение кота**

Нейросеть 1  
Генератор  
(художник)

Нейросеть 2  
Дискриминатор  
(эксперт)



**Это не кот!**

# Генеративные нейросети



Технология, предназначенная для создания новых данных, таких как тексты, изображения, музыка, видео, которые могут быть неотличимы от созданных человеком

**Цель: научиться создавать изображение кота**

Нейросеть 1  
Генератор  
(художник)

Нейросеть 2  
Дискриминатор  
(эксперт)



# Генеративные нейросети



Технология, предназначенная для создания новых данных, таких как тексты, изображения, музыка, видео, которые могут быть неотличимы от созданных человеком

**Цель: научиться создавать изображение кота**

Нейросеть 1  
Генератор  
(художник)

Нейросеть 2  
Дискриминатор  
(эксперт)



**Это кот!**

# Генеративные нейросети



Технология, предназначенная для создания новых данных, таких как тексты, изображения, музыка, видео, которые могут быть неотличимы от созданных человеком

## Особенности

# Генеративные нейросети



Технология, предназначенная для создания новых данных, таких как тексты, изображения, музыка, видео, которые могут быть неотличимы от созданных человеком

## Особенности



**Алгоритмы самообучения.** Генеративные модели обучаются без прямого указания правильного результата со стороны человека

# Генеративные нейросети



Технология, предназначенная для создания новых данных, таких как тексты, изображения, музыка, видео, которые могут быть неотличимы от созданных человеком

## Особенности



**Алгоритмы самообучения.** Генеративные модели обучаются без прямого указания правильного результата со стороны человека



**Создание нового реалистичного контента.** Генеративные сети способны производить уникальный контент

# Генеративные нейросети



Технология, предназначенная для создания новых данных, таких как тексты, изображения, музыка, видео, которые могут быть неотличимы от созданных человеком

## Особенности



**Алгоритмы самообучения.** Генеративные модели обучаются без прямого указания правильного результата со стороны человека



**Создание нового реалистичного контента.** Генеративные сети способны производить уникальный контент



**Вариативность.** Способны создавать множество разнообразных вариаций на основе одного входного сигнала






# Генеративные нейросети



Технология, предназначенная для создания новых данных, таких как тексты, изображения, музыка, видео, которые могут быть неотличимы от созданных человеком

## Особенности

-  Алгоритмы самообучения. Генеративные модели обучаются без прямого указания правильного результата со стороны человека
-  Создание нового реалистичного контента. Генеративные сети способны производить уникальный контент
-  Вариативность. Способны создавать множество разнообразных вариаций на основе одного входного сигнала

## Модель GPT

Generative Pre-trained Transformer

Генеративный Предобученный  
Трансформер

# Куда движется ИИ и как быть на шаг впереди

**AGI - это ИИ, который может сопоставимо с образованным взрослым человеком проявлять широту (versatility) и глубину (proficiency) когнитивных способностей.**

**AGI - это ИИ, который может сопоставимо с образованным взрослым человеком проявлять широту (versatility) и глубину (proficiency) когнитивных способностей.**

## Насколько близки модели к AGI:



GPT-4 – 27%



GPT-5 – 58%

**AGI - это ИИ, который может сопоставимо с образованным взрослым человеком проявлять широту (versatility) и глубину (proficiency) когнитивных способностей.**

## Насколько близки модели к AGI:



GPT-4 – 27%



GPT-5 – 58%

## Как быть на шаг впереди?



Изучение новых  
моделей



Практика  
написания  
промптов



«Умное»  
использование



Попытки  
автоматизации

# ИИ в работе: реальные кейсы

# ИИ в работе: реальные кейсы



## **Автоматизация проверки ДЗ**

ИИ проверяет задания на развернутый ответ, оценивает и дает обратную связь, которую потом видит ученик в личном кабинете

## **Чат-боты**

Чат-бот на основе ИИ, который начинает общение с клиентом и позволяет эскалировать запрос на менеджера

## **Оценка звонков call-центра**

Путем транскрипции звонка (голос -> текст) ИИ оценивает оператора по чек-листу, что позволяет отслеживать эффективность

## **Отчеты и сводки**

Краткий отчет от ИИ на основе сведений и ключевых слов позволяет быстрее погрузиться в контекст

# Возможности и ограничения ИИ



## **Разрешённые области применения:**

- Генерация текстовых отчётов и документов;
- Обучение и создание образовательных материалов;
- Перевод текстов с одного языка на другой;
- Помощь в составлении email-рассылок и коммуникаций;
- Анализ данных и выявление тенденций;
- Помощь в написании кода.






## **Запрещенные области применения:**

- Загрузка конфиденциальной информации в том числе персональных данных;
- Использование LLM для мошеннических целей или незаконной деятельности;
- Генерация спама, фишинговых сообщений или вредоносного содержимого, за исключением случаев подготовки материалов для повышения осведомленности;
- Создание контента, нарушающего авторские права или другие законодательные нормы;
- Применение LLM для принятия критически важных решений без участия человека (например, при постановке медицинского диагноза или финансовых операциях);
- Генерация контента, который может быть воспринят как дискриминационный, оскорбительный или подрывающий общественную мораль



# Популярные инструменты ИИ

# Популярные инструменты ИИ

-  **ChatGPT** — универсальный ИИ-ассистент для генерации текста, кода, идей и ведения диалогов.
-  **DeepSeek** — мощная нейросеть для анализа данных и логических рассуждений, часто используемая в исследовательских и инженерных задачах.
-  **Gemini + Nano Banana** — семейство моделей Google для продвинутого поиска, генерации текста и работы на мобильных устройствах.
-  **YandexGPT** — российская нейросеть для создания текстов, ответов и чат-ботов, интегрированная в сервисы Яндекса.
-  **Kandinsky** — нейросеть для генерации изображений по текстовому описанию, применяемая в дизайне и креативных проектах.

# Как формулировать запросы к ИИ

# Зачем уметь писать промпты

Качество ответа определяется не «моделью», а точностью контекста, который задает пользователь.

Без подробного и качественного контекста мы не можем ожидать точный и корректный ответ GPT

**ChatGPT (и другие модели) – инструмент совместного мышления и проектирования**

# Основы работы с LLM

В основе работы LLM – предсказание/генерация наилучшего текстового продолжения на основании входных данных

Написать промпт – значит дать LLM наилучшие входные данные, чтобы получить наилучший ответ

---

Виды промптов:

- Простой запрос (zero shot)
  - Формат ответа
  - От чьего лица
  - Для кого
  - Дополнительный контекст
- Запрос с примером (one shot/few shot)
- Итерационная корректировка ответа
- Разделение задачи на этапы

# Пример – с контекстом и без контекста

Напиши сообщение клиенту

*ИЛИ*

Напиши короткое сообщение клиенту, у которого заканчивается полис каско через 10 дней.  
Цель — напомнить и пригласить на продление, вежливо и без давления.

# Формат ответа

- Кратко или подробно
- Формальный, дружелюбный или нейтральный тон
- Использовать интересные сравнения и метафоры или избегать сложных формулировок для упрощения понимания
- Простой язык (как для пятилетнего ребенка) или сложный (для научного сообщества)
- С юмором или без
- С примерами или без
- В формате таблицы или сплошным текстом



# Пример – с контекстом и без контекста

Напиши сообщение клиенту

*ИЛИ*

Напиши короткое сообщение клиенту, у которого заканчивается полис каско через 10 дней.  
Цель — напомнить и пригласить на продление, вежливо и без давления.

# Пример – кратко/подробно

Подготовь короткий пост из 3-5 пунктов для Instagram о страховании жизни для родителей с детьми. Подчеркни безопасность семьи, спокойствие за будущее и добавь призыв к действию — "узнай подробности у своего агента".

# Пример – изменение тона

Напиши письмо клиенту про просрочку платежа по ОСАГО в дружелюбном и уважительном тоне, чтобы напомнить, не вызвать раздражение и предложить помощь в оплате.

# Пример – сложность объяснения

Объясни принцип перестрахования с точки зрения страхового пула и распределения убытков.

ИЛИ

Объясни простыми словами, что такое перестрахование — так, чтобы понял человек без финансового образования. Приведи пример с жизненной ситуацией.

# Пример – уточнение запроса

Составь скрипт для звонка клиенту.

ИЛИ

Составь скрипт для звонка клиенту, который интересовался страхованием квартиры, но не оформил полис. Сделай упор на выгоды (защита имущества, компенсация при затоплении, пожаре), но без давления.

# Как получить нужный результат с 1-го раза

# Структура промпта

- Определите роль LLM (профессионал в какой области)
  - Проджект-менеджер
  - CEO ИТ компании
  - Руководитель отдела
- Опишите аудиторию, для кого будет создан материал
  - Объясни как пятилетнему ребенку
  - Напиши для важного партнера
  - Для технического специалиста
- Опишите, что необходимо сделать
- Опишите формат ответа (таблица, письмо, заметка)
- Определите тон ответа (деловое, с юмором, с эмпатией)

# Структура TARGET

Буква	Значение	Пример
T – Task (задача)	Четко определи, чего хочешь	Составь текст напоминания клиенту о продлении полиса ОСАГО
A – Audience (Аудитория)	Для кого это?	Сообщение предназначено для клиента, который впервые оформлял полис через агента.
R – Role (Роль модели)	Кем является ChatGPT	Представь, что ты страховой агент с опытом 10 лет.
G – Guidance (Формат)	Что на выходе и в каком виде	Цель — побудить клиента продлить страховку, сохранив доверие.
E – Example (Пример)	Приведи образец желаемого результата	Хочу получить короткий, дружелюбный текст до 3 предложений.
T – Tone (Тон)	Укажи стиль и сложность	Используй тёплый и заботливый тон, как в разговоре с постоянным клиентом.

# Пример промпта по TARGET

Ты — страховой агент с опытом 10 лет.

Составь короткое (до 3 предложений) сообщение для клиента, который впервые оформлял ОСАГО через агента.

Цель — напомнить о скором окончании полиса и побудить продлить страховку, сохранив доверие.

Используй тёплый, заботливый тон, без давления.



# Личный бренд и маркетинг с ИИ



# Генерация идей, постов, сторис



## **Промпт-рычаг:**

Ты — контент-редактор страхового агента.

ЦА: [кто], город: [где].

Цель: [продажи/доверие/привлечение лидов].

Дай 10 идей для [формат: посты/сторис/рилсы] по теме [тема], с краткими тезисами, СТА и хештегами.

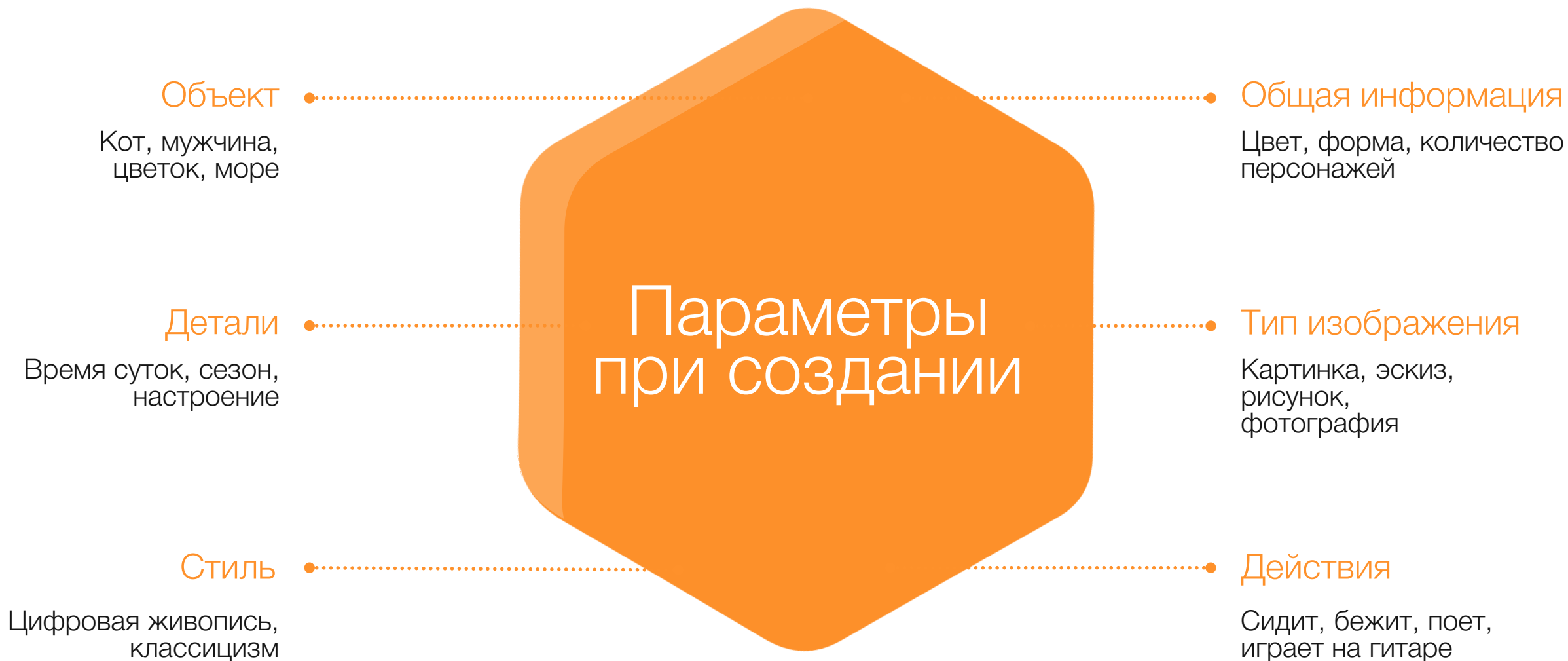
Стиль: [тон].

Учитывай ограничения рекламы: без обещаний гарантированной выгоды.

## Готовые промпты:

- Составь план из 7 публикаций для страхового агента (авто, имущество, жизнь). Для каждого дня: формат, заголовок-хук, 3 тезиса, СТА, 3 хештега.
- Напиши пост 120–180 слов: «Как страховка квартиры сэкономила клиенту 350 000 ₽ после затопления». Структура: ситуация → что было покрыто → как оформить → СТА «проверить свой полис».
- Придумай сценарий из 5 сторис для темы «ОСАГО vs КАСКО»: хук, опрос/квиз, мини-разбор, чек-лист, СТА «запросить расчёт».
- Короткий пост (100–140 слов): «Страховка — это дорого». Дай 3 рациональных аргумента, 1 эмоциональный, пример расчёта, мягкий СТА.
- Сценарий для видео: «3 ошибки при страховании путешествий». Формат: хук (2 сек) → 3 ошибки (по 8 сек) → финальный совет (10 сек) → СТА.

# Создание шаблонов и визуала



# Создание шаблонов и визуала



## Что решает визуал?

- Привлекает внимание и повышает вовлеченность
- Передает эмоцию (надежность, забота, уверенность)
- Формирует доверие к агенту как к эксперту
- Работает даже без текста (особенно в сторис и рилсах)

# Создание шаблонов и визуала



## **Подготовка:**

Перед генерацией определяем:

- Цель: информировать, продать, вызвать доверие, рассказать кейс.
- Эмоцию: уверенность, спокойствие, надёжность.
- Цветовую гамму: фирменные цвета компании или “чистые” (синий, белый, пастель).
- Формат: квадрат (пост), вертикаль (сторис/видео), горизонталь (баннер)

# Создание шаблонов и визуала



## Содержание

Хук: «КАСКО и ОСАГО — это одно и то же?»

Опрос: «Что покрывает ОСАГО?» (варианты: только себя, только чужое авто, всё)

Мини-разбор: “ОСАГО — покрывает ущерб, нанесённый другим. КАСКО — защищает вас.”

Чек-лист: “Как выбрать: 1) Стоимость авто 2) Риски 3) Бюджет”

СТА: «Хочешь расчёт за 5 минут? Напиши + в Direct / WhatsApp»

## Формат

Крупный текст + фото машины

Опрос-стикер

Схема или 2 иконки

Список на чистом фоне

Фото агента + СТА-кнопка

## Что можно автоматизировать?

---

### Задача

Ответы клиентам в Direct / WhatsApp

Подписи к фото и сторис

Постинг и планирование контента

Переписка и рассылки

Хранение заметок и идей

### Как помогает ИИ

Генерация вежливых и понятных ответов

Быстрое создание текстов и хэштегов

Подбор времени публикации, шаблоны постов

Автоматизация сообщений и напоминаний

AI-помощник (ChatGPT / Gemini)

---

# Типичные ошибки, которых стоит избегать



# Типичные ошибки

Ошибка	Почему плохо	Как исправить
Слишком общие запросы	Ответ получается шаблонным	Добавить контекст: кто, зачем, формат
Несколько задач в одном промпте	Модель путается	Разделить на шаги («Сначала сделай X, потом Y»)
Отсутствие роли модели	GPT не понимает «точку зрения»	Начинать с «Ты – «роль»
Не уточнен формат вывода	Ответ длинный и неструктурный	Просить «в виде таблицы», «по пунктам», «в формате markdown», «в документе .docx»
Копирование ответов без валидации	Теряется методическая точность	Использовать как черновик и дорабатывать. Обязательно проверять факты

# Предметные ошибки

Причина	Описание	Частота
Отсутствие «понимания»	Модель не знает смысла слов, а только предсказывает вероятное продолжение текста	10-30% фактических искажений при сложных темах
Устаревшие данные	GPT обучается на данных до определенного года. Новые технологии, термины, версии ПО могут быть искажены	Часто в быстроразвивающихся сферах
Конфликтные источники	Если в обучающих данных встречались противоречивые факты, модель «усреднит» или выберет более частотный вариант	5-10% случаев
Недостаток контекста	Если не уточнены возраст, глубина или цель, модель выбирает случайный уровень сложности	До 50% случаев в общих промптах
Галлюцинации	Модель «достраивает» информацию, когда не уверена. Особенно при запросе «придумай пример», «дай источник»	Использовать как черновик и дорабатывать. Обязательно проверять факты

# Как минимизировать ошибки



- Давать жесткий предметный контекст
- Использовать цепочку проверки (1 – сгенерировать ответ, 2 – проверить тем же ИИ, 3 – проверить альтернативной моделью)
- Добавлять проверку фактов – запрашивать источники информации при режиме Research  
*(Укажи источники, на основе которых ты сделал вывод (сайты, стандарты, официальные гайды). Если источников нет, напиши: “информация основана на обобщений”)*
- Просить версию для проверки  
*(Дай мне краткий список фактов, терминов и утверждений из твоего текста, чтобы я мог их проверить)*

# Ответы на вопросы



# Регистрация на углубленное обучение по ИИ

