



AI in the Enterprise

Уроки семи прикордонних компаній

Зміст

Новий спосіб роботи	3
Короткий зміст	5
Сім уроків для впровадження штучного інтелекту на підприємстві	
Почніть з оцінок	6
Впроваджуйте штучний інтелект у свої продукти	9
Почніть зараз та інвестуйте завчасно	11
Налаштуйте та доопрацюйте свої моделі	13
Передайте ШІ в руки експертів	16
Розблокуйте своїх розробників	18
Ставте сміливі цілі автоматизації	21
Висновок	22
Більше ресурсів	24

A new way to work

Як компанія, що займається дослідженням і розгортанням ШІ, OpenAI надає пріоритет партнерству з глобальними компаніями, оскільки наші моделі все частіше будуть найкраще працювати з витонченими, складними, взаємопов'язаними робочими процесами і системами.

Ми бачимо, що штучний інтелект забезпечує значні, вимірювані поліпшення на трьох фронтах:

- | | | |
|----|---|--|
| 01 | Ефективність роботи персоналу
коротший час | Допомагати людям досягати більш якісних результатів за
часові рамки. |
| 02 | Автоматизація рутини
могли зосередитися на операціях | Звільнення людей від повторюваних завдань, щоб вони
на створенні додаткової вартості. |
| 03 | Енергетичні продукти
клієнтів | Забезпечуючи більш релевантне та оперативне обслуговування
переживання. |

Але використання штучного інтелекту - це не те саме, що створення програмного забезпечення або розгортання хмарних додатків. Найуспішнішими компаніями часто стають ті, які розглядають його як нову парадигму. Це призводить до експериментального мислення та ітеративний підхід, який дає змогу швидше досягти цінності та отримати більшу підтримку від користувачів і зацікавлених сторін.



Наш підхід: ітеративний розвиток

OpenAI складається з трьох команд. Наша дослідницька група розвиває основи ШІ, розробляючи нові моделі та можливості. Наша прикладна команда перетворює ці моделі на продукти, такі як ChatGPT Enterprise і наш API. А наша команда розгортання впроваджує ці продукти в компаніях для вирішення їхніх найнагальніших проблем.

Ми використовуємо ітеративне розгортання, щоб швидко вчитися на прикладах використання клієнтами та використовувати цю інформацію для прискорення вдосконалення продукту. Це означає, що ми регулярно випускаємо оновлення, отримуємо відгуки та покращуємо продуктивність і безпеку на кожному кроці.

Результат: користувачі отримують доступ до нових досягнень ШІ раніше і частіше, а ваші відгуки формують майбутні продукти і моделі.

Сім уроків для впровадження штучного інтелекту на підприємствах

01	Почніть з оцінок	Використовуйте систематичний процес оцінювання, щоб виміряти, як моделі працюють у ваших сценаріях використання.
02	Вбудуйте AI у свої продукти	Створюйте новий клієнтський досвід та більш релевантні взаємодії.
03	Почніть зараз та інвестуйте завчасно	Чим швидше ви , тим більше ваша цінність.
04	Налаштуйте та налаштуйте свої моделі	Налаштування ШІ під специфіку ваших бізнес-кейсів може суттєво підвищити їхню цінність.
05	Візьміть Ел в руки	Люди, найближчі до процесу, мають найкращі можливості для підвищення кваліфікації експертів його за допомогою ШІ.
06	Розблокуйте свій розробники	Автоматизація життєвого циклу розробки програмного забезпечення може примножити дивіденди ШІ.
07	Ставте сміливі цілі щодо автоматизації	Більшість процесів включають в себе багато рутинної роботи, яка вже давно дозріла для автоматизації. Цільтеся вище.

Давайте розглянемо кожну з них на прикладі історій клієнтів.

Почніть з оцінок

Як Morgan Stanley ітеративно забезпечував якість та безпеку

Будучи світовим лідером у сфері фінансових послуг, Morgan Stanley - це бізнес, заснований на взаємовідносинах. Не дивно, що в компанії виникли питання про , як штучний інтелект може підвищити цінність дуже особистої та делікатної роботи.

Відповідь полягала в тому, щоб проводити інтенсивне оцінювання для кожного запропонованого застосування. Оцінка - це просто строгий, структурований процес вимірювання того, як моделі штучного інтелекту насправді працюють порівняно з еталонними показниками в конкретному випадку використання. Це також спосіб безперервного вдосконалення процесів з використанням ШІ, з експертним зворотним зв'язком на кожному кроці.

Як це починалося

Перша оцінка Morgan Stanley була зосереджена на тому, щоб зробити своїх фінансових консультантів більш ефективними та результативними. Передумова була простою: Якщо консультанти зможуть швидше отримувати доступ до інформації та скоротити час, що витрачається на повторювані завдання, вони зможуть запропонувати клієнтам більше та краще розуміння.

Вони почали з оцінювання трьох моделей:

01	Мовний переклад	Вимірювання точності та якості виконаних перекладів моделлю.
02	Підбиття підсумків	Оцінка того, як модель конденсує інформацію, використовуючи узгоджені метрики точності, релевантності та узгодженості.
03	Людські тренери	Порівняння результатів ШІ з відповідями експертів, оцінка точності та релевантності.

Ці та інші оцінки дали Morgan Stanley впевненість у тому, що можна починати впроваджувати кейси використання у виробництво.

Як це відбувається

Сьогодні 98% консультантів Morgan Stanley використовують OpenAI щодня; доступ до документів збільшився з 20% до 80%, а час пошуку значно скоротився; консультанти приділяють більше часу відносинам з клієнтами завдяки автоматизації завдань і швидшому отриманню інсайтів.

Відгуки консультантів в переважній більшості позитивними. вони більше взаємодіють з клієнтами, а подальші дії, які раніше займали кілька днів, тепер відбуваються протягом кількох годин.

Кейтлін Елліотт

Керівник відділу генеративних AI-рішень для всієї компанії



Щоб дізнатися більше, подивіться фільм "[Morgan Stanley: Формування майбутнього фінансових послуг](#)" та запитайте нас про нашу систему оцінювання.



Визначені оцінки

Оцінювання - це процес перевірки та тестування результатів, які дають ваші моделі. Ретельне оцінювання призводить до створення більш стабільних, надійних додатків, стійких до змін.

Оцінювання будується на завданнях, які вимірюють якість результатів моделі порівняно з еталоном - чи є вона точнішою? Більш відповідна? Безпечніша? Ваші ключові показники будуть залежати від того, що є найбільш важливим для кожного з них варіант використання.

Впроваджуйте AI у свої продукти

Як справді гуманізує підбір персоналу

Коли штучний інтелект використовується для автоматизації та прискорення нудної, повторюваної роботи, працівники можуть зосередитися на тому, що можуть робити тільки люди. А оскільки ШІ може обробляти величезні обсяги даних з багатьох джерел, він може створювати клієнтський досвід, який відчувається більш людським, оскільки є більш релевантним і персоналізованим.

Дійсно, сайт з працевлаштування №1 у світі використовує GPT-4o mini, щоб по-новому поєднувати шукачів роботи з робочими місцями.

Сила слова "чому"

Надання чудових рекомендацій шукачам роботи - лише початок Indeed. Вони також повинні пояснити кандидату, чому саме цю роботу порекомендували.

Компанія дійсно використовує аналіз даних і можливості природної мови GPT-4o mini, щоб сформулювати ці "чому" у своїх електронних листах і повідомленнях для шукачів роботи. Використовуючи ШІ, популярна функція "Запрошуємо подати заявку" також пояснює, чому освіта або попередній досвід роботи кандидата робить цю вакансію добре підходить.

Команда Indeed протестувала попередній механізм підбору вакансій у порівнянні з версією на базі GPT з новим, налаштованим контекстом. Підвищення продуктивності було значним:

Почалося 20% зростання кількості заявок на роботу

На 13% успіх у подальшій роботі - не лише більше кандидатів подали заявки, але й роботодавці з більшою ймовірністю найняли їх.

Оскільки Indeed надсилає понад 20 мільйонів повідомлень щомісяця шукачам роботи, а 350 мільйонів відвідувачів заходять на сайт щомісяця, це збільшення масштабу призводить до значного впливу на бізнес.

Але масштабування також означало використання більшої кількості токенів. Щоб підвищити ефективність, OpenAI та Indeed працювали разом щоб доопрацювати меншу модель GPT, яка змогла аналогічних результатів з 60% меншою кількістю токенів.

Допомагати шукачам роботи знайти правильну роботу - і зрозуміти, *чому* ця можливість підходить саме їм, - це глибоко людська робота. Команда Indeed використовує штучний інтелект, щоб допомогти швидше знайти роботу більшій кількості людей - виграш для всіх.

Ми бачимо багато можливостей продовжувати інвестувати в цю нову інфраструктуру таким чином, щоб це допомогло нам збільшити дохід.

Кріс Хаямс,
генеральний
директор



Почніть зараз та інвестуйте завчасно

Як Klarna отримує вигоду від поєднання знань зі штучним інтелектом

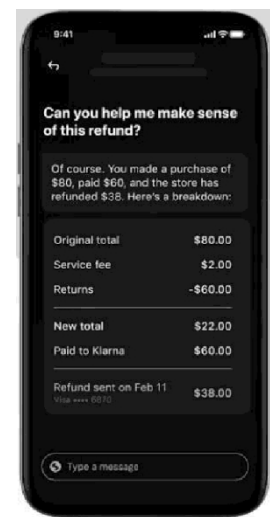
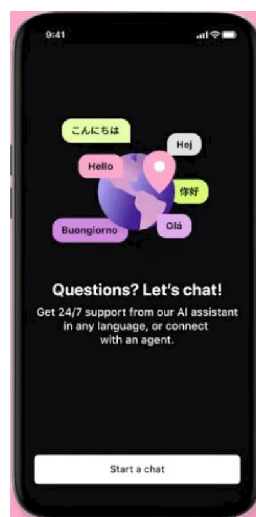
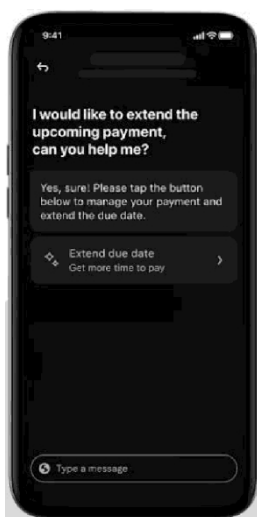
Штучний інтелект рідко є готовим рішенням - сценарії використання стають все складнішими та ефективнішими завдяки ітераціям. Чим раніше ви почнете, тим більше ваша організація отримає переваг від комплексних покращень.

Klarna, глобальна платіжна мережа і торгова платформа, представила нового асистента зі штучним інтелектом для оптимізації обслуговування клієнтів. кілька місяців асистент обробляв дві третини всіх сервісних чатів, виконуючи роботу сотень агентів і скоротивши середній час вирішення проблем з 11 хвилин до 2. Прогнозується, що ця ініціатива принесе 40 мільйонів доларів США прибутку, і все це при збереженні показників задоволеності на рівні з людською підтримкою. Ці результати не були досягнуті за одну ніч. Klarna досягла таких показників, постійно тестуючи та вдосконалюючи асистента.

Не менш важливо й те, що 90% співробітників Klarna використовують штучний інтелект у своїй повсякденній роботі. Зростаюче знайомство з ШІ в масштабах всієї організації дозволило Klarna рухатися швидше, запускати внутрішні ініціативи більш ефективно і постійно вдосконалювати клієнтський досвід. Інвестуючи на ранніх стадіях і заохочуючи широке впровадження, Klarna бачить, що переваги ШІ приносять подвійну віддачу по всьому бізнесу.

Цей прорив у взаємодії зі штучним інтелектом означає кращий досвід для наших клієнтів за кращими цінами, цікавіші завдання для наших співробітників і вищу прибутковість для наших інвесторів.

Себастьян Сем'ятковський
Співзасновник та Головний
виконавчий директор



Клорно.

Налаштуйте та доопрацюйте свої моделі

Як Lowe's покращує пошук товарів

Підприємства, які отримують найбільший успіх від впровадження штучного інтелекту, часто інвестують час і ресурси в налаштування та навчання власних моделей штучного інтелекту. OpenAI інвестував значні кошти в наш API, щоб полегшити налаштування та доопрацювання моделей - у вигляді самообслуговування, так і за допомогою наших інструментів та підтримки.

Ми тісно співпрацювали з Lowe's, компанією з продажу товарів для дому зі списку Fortune 50, щоб точність і релевантність їхньої функції пошуку в електронній комерції. Маючи тисячі постачальників, Lowe's часто доводиться працювати з неповними або суперечливими даними про товари.

Ключ до успіху - в точному описі та маркуванні товарів. Але це також вимагає розуміння того, як покупці здійснюють пошук, динаміка якого змінюється залежно від товарних категорій. Саме тут вступає в дію тонка настройка.

Точно налаштувавши OpenAI-моделі, команда Lowe's змогла підвищити точність маркування продуктів на 20%, а виявлення помилок покращилося на 60%.

Хвилювання в команді було відчутним, коли ми побачили результати точного налаштування GPT3.5 на даних нашого продукту. Ми знали, що у нас в руках переможець!

Нішант Гупта
Старший директор з питань даних, аналітики та
обчислювального інтелекту



Примітка про продукт: OpenAI запустив [Vision Fine-Tuning](#) для подальшого покращення пошуку в електронній комерції та вирішення проблем у медичній візуалізації та автономному водінні.

Що таке тонка настройка?

Якщо модель GPT - це куплений у магазині костюм, то точне налаштування - це індивідуальний варіант спосіб пристосувати модель до конкретних даних і потреб вашої організації.

Чому це важливо:

Підвищена точність

Тренуючись на ваших унікальних даних, таких як каталоги товарів або внутрішні поширені запитання, модель дає більш релевантні результати, що відповідають бренду.

Експертиза домену

Точно налаштовані моделі краще розуміють термінологію, стиль і контекст вашої галузі.

Послідовний тон і стиль

Для ритейлера це може означати, що кожен опис товару має відповідати голосу бренду; для юридичної фірми це означає, що цитати мають бути правильно відформатовані.

Швидші результати

Менше ручного редагування та повторних перевірок означає, що ваші команди можуть зосередитися на важливих завданнях.

Передайте AI в руки експертів

BBVA застосовує експертний підхід до AI

Ваші співробітники найближче знайомі з вашими процесами і проблемами і часто мають найкращі можливості для пошуку рішень на основі штучного інтелекту. Передача ШІ в руки цих експертів може бути набагато ефективнішою, ніж спроби побудувати загальні або горизонтальні рішення.

BBVA, світовий банківський лідер, налічує понад 125 000 співробітників, кожен з яких має унікальний набір викликів і можливостей. Вони вирішили передати штучний інтелект у руки співробітників, тісно співпрацюючи з юридичним відділом, відділом комплаєнсу та відділом IT-безпеки, щоб забезпечити відповідальне використання. Вони розгорнули ChatGPT Enterprise по всьому світу, а потім дозволили людям знаходити свої власні варіанти використання.

"Зазвичай у такому бізнесі, як наш, створення навіть прототипу вимагає технічних ресурсів і часу, - каже Олена Альфаро, керівник відділу глобального впровадження ШІ в BBVA. "Завдяки спеціальним GPT будь-хто може створювати додатки для вирішення унікальних завдань - почати дуже легко".

За п'ять місяців співробітники BBVA створили понад 2900 користувацьких GPT - деякі з них скоротили терміни виконання проектів і процесів з тижнів до годин. Вплив був відчутний у багатьох дисциплінах та відділах:

Команда кредитного ризику

Використовує ChatGPT для швидшого та точнішого визначення кредитоспроможності.

Юридична команда

Використовує його, щоб відповісти на 40 000 запитань на рік щодо політик, комплаєнсу .

Команда по роботі з клієнтами

Автоматизує аналіз настроїв в опитуваннях NPS.

І ці перемоги продовжують поширюватися в маркетингу, управлінні ризиками, операційній діяльності та сферах. Все тому, що вони отримали ШІ в руки людей, які знають, як застосовувати його у своїх галузях.

Ми вважаємо, що наші інвестиції в ChatGPT - це інвестиції в наших людей. AI підсилює нашу потенцію і допомагає нам бути більш ефективними та креативними.

Олена Альфаро

Керівник відділу глобального впровадження штучного інтелекту



Примітка до продукту: При глибокому дослідженні ChatGPT може виконувати роботу самостійно. Дайте йому підказку, і він може синтезувати сотні онлайн-джерел для створення вичерпних звітів на рівні докторської дисертації. Це підвищує продуктивність співробітників і дає їм доступ до глибоких, детальних досліджень на будь-яку тему за лічені хвилини. За внутрішньою оцінкою експертів з різних галузей, глибокі дослідження заощадили в середньому 4 години на одне складне завдання.

Щоб дізнатися, подивіться, як [BBVA](#) дає ШІ в руки кожній команді.

Розблокуйте своїх розробників

Mercado Libre збирає AI-програми швидше та послідовніше

Ресурси розробників є основним вузьким місцем та інгібітором зростання в багатьох організаціях. Коли інженерні команди перевантажені, це сповільнює інновації та створює нездоланне відставання в розробці додатків та ідей.

Mercado Libre, найбільша в Латинській Америці компанія в галузі електронної комерції та фінтех, співпрацює з OpenAI, щоб створити рівень платформи для розробки, який вирішить цю проблему. Він називається Verdi і працює на базі GPT-4o та GPT-4o mini. Сьогодні вона допомагає 17 000 розробників уніфікувати та прискорити створення додатків зі штучним інтелектом.

Verdi інтегрує мовні моделі, вузли Python та API для створення масштабованої, узгодженої платформи, яка використовує природну мову як центральний інтерфейс. Тепер розробники можуть створювати незмінно якісні додатки швидше, без заглиблюватися у вихідний код. Безпека, захист і логіка маршрутизації - все це вбудовано.

В результаті розробка додатків зі штучним інтелектом значно прискорилося, допомагаючи співробітникам Mercado Libre робити дивовижні речі, в тому числі:

Підвищення ефективності інвентаризації GPT-4o mini Vision маркує та доповнює списки товарів, що дозволило Mercado каталогізувати у 100 разів більше товарів.

Виявлення шахрайства	Оцінюючи дані мільйонів списків товарів щодня, ми підвищуємо точність виявлення шахрайства майже до 99% для позначених товарів.
----------------------	---

Налаштування описів товарів	Переклад назв та описів товарів з урахуванням нюансів іспанських та португальських діалектів.
-----------------------------	---

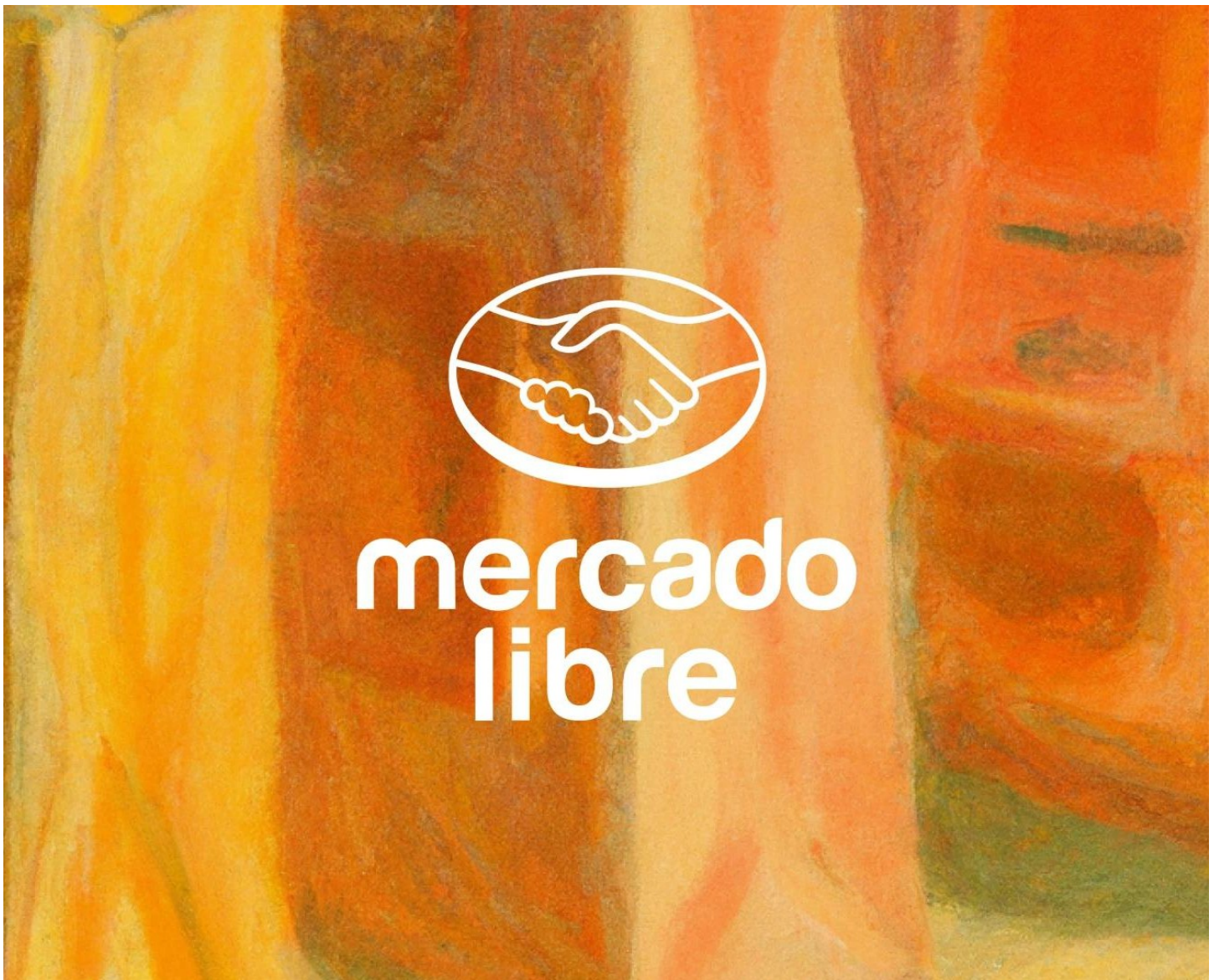
Збільшення кількості замовлень	Автоматизація резюме оглядів, щоб допомогти користувачам швидко зрозуміти відгуки про товар.
--------------------------------	--

Персоналізація сповіщень	Кастомізація push-сповіщень для підвищення рівня залученості та покращення рекомендацій щодо продуктів.
--------------------------	---

Далі: використання Verdi для покращення логістики, скорочення затримок у доставці та виконання більш відповідальних завдань в організації.

Ми розробили нашу ідеальну платформу AI з використанням GPT-4o mini, зосередившись на зниженні когнітивного навантаження та наданні можливості всій організації ітеративно розробляти та впроваджувати нові, інноваційні рішення.

Себастьян Барріос,
віце-президент з
технологій



Ставте сміливі цілі щодо автоматизації

Як ми автоматизуємо власну роботу на OpenAI

У OpenAI працюємо зі штучним інтелектом щодня, тож часто помічаємо нові способи автоматизації власної роботи.

Приклад: Наші команди підтримки, витрачаючи час на доступ до систем, намагаючись зрозуміти контекст, відповіді та вжити правильних заходів для клієнтів.

Тож ми створили внутрішню платформу автоматизації. Вона працює поверх наших існуючих робочих процесів і систем, щоб автоматизувати рутинну роботу і прискорити розуміння та дії.

Наш перший випадок використання: робота над Gmail для створення відповідей клієнтам і запуску дій. Використовуючи нашу платформу автоматизації, наші команди можуть миттєво отримувати доступ до даних клієнтів і відповідних статей, а потім включати результати в листи-відповіді або конкретні дії - наприклад, оновлення акаунтів або відкриття тікетів у службу підтримки.

Впроваджуючи штучний інтелект в існуючі робочі процеси, наші команди стають більш ефективними, оперативними та клієнтоорієнтованими. Ця платформа обробляє сотні тисяч завдань щомісяця, звільняючи людей для більш результативної роботи. Не, що система зараз поширюється на інші відділи.

Це сталося тому, що ми від самого початку поставили перед собою сміливі цілі автоматизації, замість того, сприймати неефективні процеси як витрати на ведення бізнесу.

Вчимося один в одного

Як показують попередні приклади, кожен бізнес має безліч можливостей використати силу інтелекту для покращення результатів. Варіанти використання можуть відрізнятися залежно від компанії та галузі але уроки застосовні на всіх ринках.

Загальна тема : Розгортання ШІ виграє від відкритого, експериментального мислення, підкріпленого ретельними оцінками та засобами безпеки. Компанії, які досягли успіху, не поспішають впроваджувати моделі штучного інтелекту в кожен робочий процес. Вони зосереджуються на прикладах використання з високою віддачею і мінімальними зусиллями, вчать в процесі роботи, а потім застосовують отримані знання в нових сферах.

Результати чіткі та вимірювані: швидші, точніші процеси; більш персоналізований клієнтський досвід; і більш корисна робота, оскільки співробітники зосереджуються на тому, що вони роблять найкраще.

Зараз ми бачимо, як компанії інтегрують робочі процеси зі штучним інтелектом для автоматизації все більш складних процесів - часто з використанням інструментів, ресурсів та інших агентів для роботи.

Ми продовжуватимемо вести репортажі з передових позицій штучного інтелекту, щоб допомогти вам зорієнтуватися у власних думках.

Примітка до продукту: Оператор

Operator є прикладом агентного підходу OpenAI. Використовуючи власний віртуальний браузер, Operator може переміщатися в Інтернеті, натискати на кнопки, заповнювати форми та збирати дані так само, як це робить людина.

Він також може запускати процеси в широкому діапазоні інструментів і систем - немає потреби в спеціальних інтеграціях або API. Підприємства використовують його для автоматизації робочих процесів, які раніше вимагали втручання людини, :

Автоматизація тестування та контролю якості програмного забезпечення за допомогою Operator, який взаємодіє з веб-додатками як справжній користувач, позначаючи будь-які проблеми з інтерфейсом.

Оновлення систем обліку від імені користувачів, без технічних інструкцій або API-з'єднань.

Результат: наскрізна автоматизація, звільнення команд від повторюваних завдань і підвищення ефективності на підприємстві.

Надійна корпоративна платформа штучного інтелекту

Безпека та конфіденційність з першого погляду

Для наших корпоративних клієнтів немає нічого важливішого за безпеку, конфіденційність і контроль. Ось як ми це забезпечуємо:

Ваші дані залишаються вашими
ваше підприємство

Ми не використовуємо ваш контент для навчання наших моделей;
зберігає повну власність.

Відповідність корпоративному рівню
верхнім рівнем

Дані шифруються під час передачі та в стані спокою, вирівняні з
стандартів, таких як SOC 2, тип 2 і CSA STAR, рівень 1.

Гранульований контроль
доступу

Ви обираєте, хто може бачити дані та керувати ними, забезпечуючи
внутрішнє управління та відповідність вимогам.

Гнучка фіксація

Налаштуйте параметри реєстрації та зберігання відповідно до
політик вашої організації.

Щоб дізнатися більше про OpenAI та безпеку, відвідайте нашу [сторінку Безпека](#) або [Портал безпеки OpenAI](#).

Більше ресурсів

[OpenAI для бізнесу](#)

[OpenAI Stories ChatGPT](#)

[Enterprise OpenAI та](#)

[безпекиплатформа API](#)

OpenAI - це компанія, що займається дослідженням та впровадженням ШІ. Наша місія полягає в тому, щоб штучний загальний інтелект приносив користь усьому людству.

OpenAI

