

Change
Makers
Summit

Высшая лига трансформаций



2020

Gagarin.ai: новое поколение инструментов для управления изменениями и адаптации сотрудников

Елена Волкова

Генеральный директор, Gagarin.ai

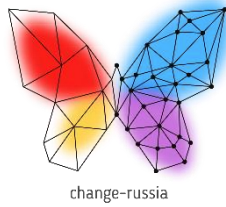
28 Сентября

2 Октября

and Change™

<https://www.cm-summit.ru>

Prosci[®]
PEOPLE. CHANGE. RESULTS.



Елена Волкова



8 (906) 719-68-61



Elena.Volkova@change-russia.com

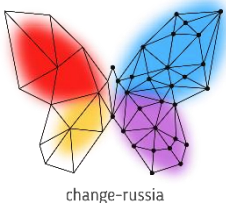


Партнер CHANGE RUSSIA, Gagarin.ai

Имеет 15-летний опыт руководства международными проектами по цифровой трансформации, управлению организационными изменениями, обучению и поддержке пользователей ИТ систем.

www.Change-Russia.com

www.Gagarin.ai



Общая информация о компании «Change Russia»

Более 10 лет мы профессионально занимаемся управлением изменениями и обучением любого типа



внедрение новых информационных систем



изменения организационных структур



повышение эффективности персонала



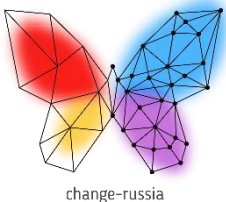
слияния и поглощения



изменение корпоративной культуры



управление инновациями



Общая информация о компании «Change Russia»



БОЛЕЕ 15 КРУПНЫХ ПРОЕКТОВ В РОССИИ
С 2014 ГОДА

Мы работаем в проектах повышения лояльности сотрудников и внедрения ИТ систем много лет (напр. проекты в Мегафоне, ПГК, СИБУРе, НорНикеле, Альфа Банке и многие другие).
Различные отрасли и задачи в сфере трансформации бизнеса и менталитета сотрудников.
Финалисты московской предпринимательской премии «Прорыв года-2019».



ОПЫТ ВЕДЕНИЯ БОЛЕЕ 30 КРУПНЫХ ИТ-ПРОЕКТОВ ПО ВСЕМУ МИРУ. ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ.

Россия, СНГ, Катар, Индонезия. Мы обучили и поддержали более 100 000 сотрудников очно и более 400 000 сотрудников дистанционно.



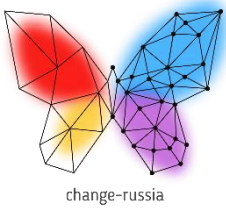
ОБУЧЕНИЕ И МОТИВАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ, УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ ИЗМЕНЕНИЯМИ И КОММУНИКАЦИЯМИ

Мы профессионально помогаем пользователям пройти трансформацию и научиться работать с новыми процессами и в новых ИТ системах. Для этого мы выстраиваем процессы коммуникации с пользователями, системы мотивации и обучения, что способствует увеличению продаж, укреплению корпоративной культуры и увеличению количества инноваций. Сопровождаем проекты от стратегии до реализации и подведения итогов.



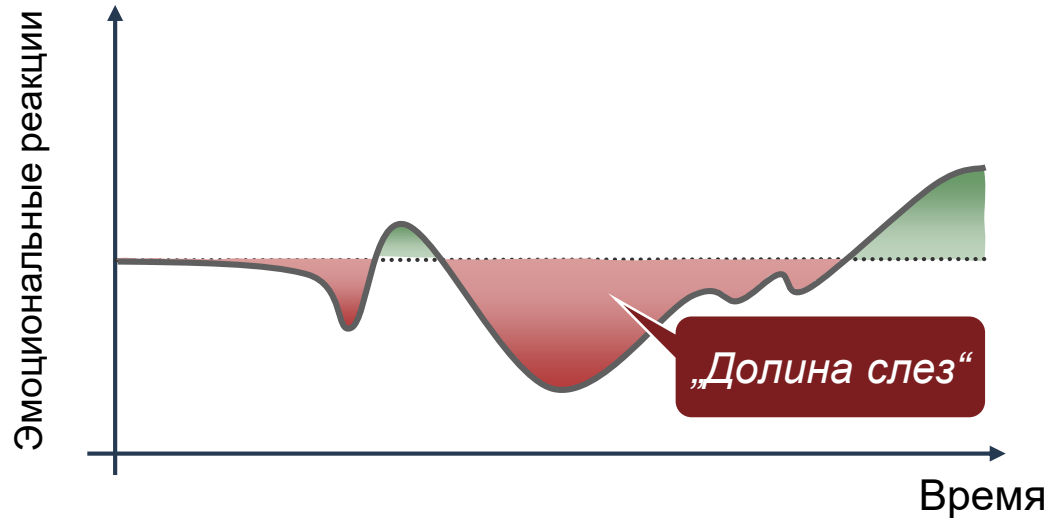
ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ –
Помощник GAGARIN.AI

Наша разработка – Gagarin.ai - собрал всю базу методологических знаний нашей команды. Gagarin.ai оказывает умную помощь сотрудникам в рамках выполнения их должностных обязанностей, существенно оптимизируя процесс их обучения и поддержки. Gagarin.ai использует механизмы машинного обучения, NLP.



Как мы пришли к инновационному инструменту поддержки и адаптации сотрудников

Gagarin.ai



Технологии меняются быстрее и более массово, чем раньше. При этом скорость человека к адаптации изменений не меняется. Наоборот, работа с сотрудниками по адаптации становится еще более важной.

Длительность проектов внедрения новых технологий существенно уменьшается. Кризис ускорил темп нашей жизни.

Новой цифровой реальности требуется новая образовательная среда, которая быстро разворачивается и требует минимальных настроек.

Изменение формата обучения: не жестко выделенное время для обучения, а экономия времени на обучении, встраивание его в операционную деятельность.



GAGARIN.AI

Цифровая платформа и интеллектуальный помощник на вашем рабочем месте

www.gagarin.ai



GAGARIN.AI – ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ПОМОЩНИК НА ВАШЕМ РАБОЧЕМ МЕСТЕ

GAGARIN.AI – это цифровая диалоговая платформа для развития интеллектуального предприятия на базе технологий нейросетей и специально обученного NLU-движка.



Gagarin.ai – «единое окно» для пользователей. Благодаря диалоговому интерфейсу (чат-боту) обучает пользователей выполнять их должностные обязанности, отвечает на вопросы, оказывает поддержку. Повышает лояльность пользователей к ИТ системам.



Gagarin.ai заменяет первые линии поддержки пользователей, самостоятельно решая простые инциденты 24x7. Интегрируется с системами ITSM. Подключает оператора, если не справляется сам.



Упрощает взаимодействие между пользователями и ERP системой (SAP, 1С и т.п.), благодаря интеграции с ERP выполняет действия за пользователя (создание заявки, договора и проч.).



Собирает аналитику по бизнес-процессам, выявляет «узкие горлышки» и помогает принимать управленческие решения, например, кого обучить или какой процесс автоматизировать.



GAGARIN.AI – ПОМОГАЕТ СОТРУДНИКАМ



Мгновенно обучиться должностным обязанностям. **Gagarin.ai** быстро обучит вас необходимым действиям на рабочем месте, типовым операциям в ERP системе, даст подсказки в режиме онлайн.

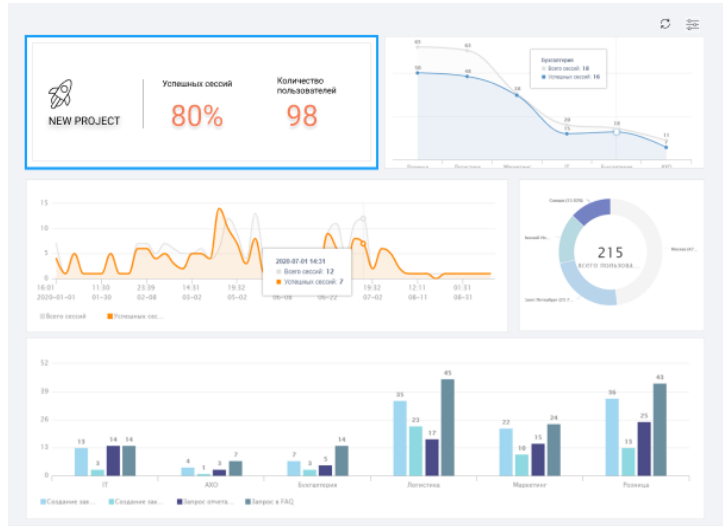
Быстро решить все вопросы, по которым раньше нужно было обращаться в поддержку. Вам не нужно больше ждать в очереди в кол-центр или писать обращение в поддержку и ждать ответа: **Gagarin.ai** разговаривает с вами в режиме реального времени.

Реализовать сотни бизнес процессов: создание типового договора или заявки на закупку, запрос любой информации из ERP системы, например, отслеживание статуса документа, оформление командировки, создание заказа ТОРО, даже сброс логина-пароля в ERP – по всему горизонту вашей работы.

Gagarin.ai запоминает общение с вами и в следующий раз вам не нужно будет дублировать ваше предыдущее обращение, его можно будет просто повторить одним нажатием кнопки.



GAGARIN.AI – ПОМОГАЕТ РУКОВОДИТЕЛЯМ БИЗНЕСА



Максимально оперативно обучать новых сотрудников, обучать сотрудников в быстро меняющихся обстоятельствах.

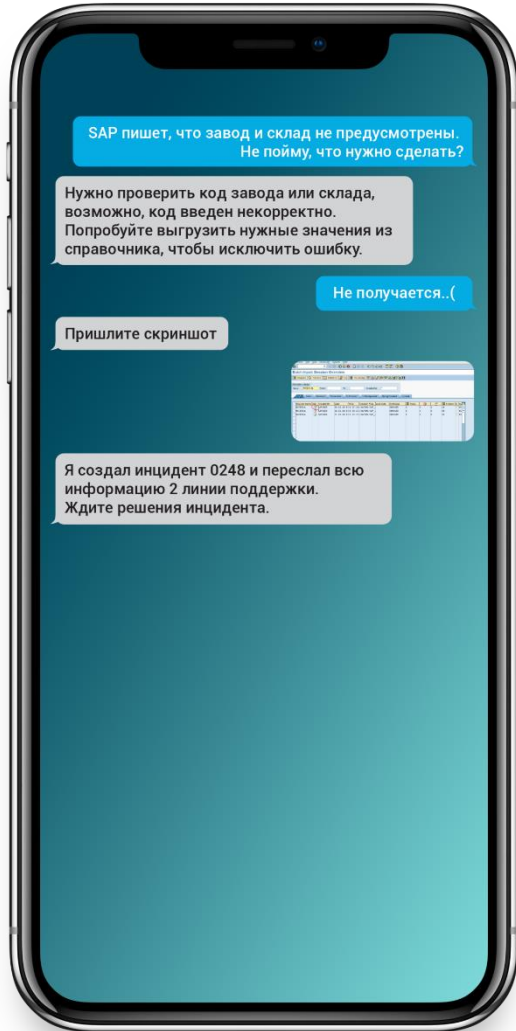
Уменьшать продолжительность операций в системе у конечных пользователей по массовым операциям: Gagarin.ai упростит работу с ERP системой, чтобы вы могли концентрироваться на решении бизнес-задач, а не на работе с сопротивлением пользователей.

Существенно экономить затраты на поддержку ERP системы, на фонд оплаты труда сотрудников, на обучение и повышать эффективность вашего бизнеса.

Получать аналитические отчеты, выявлять слабые места в реализации текущих бизнес-процессов и принимать управленческие решения по поводу их оптимизации, автоматизации, дополнительного обучения пользователей и проч.



GAGARIN.AI – ПОМОГАЕТ СЛУЖБЕ ПОДДЕРЖКИ



Виртуальный консультант доступен 24x7 независимо от географии расположения пользователя. Решает все типичные массовые инциденты (напоминание логина-пароля, где взять инструкцию и проч.)

Благодаря интеграции с сервисами поддержки (Service Now, HPSM и др.) Gagarin.ai значительно сокращает нагрузку нулевой, первой и, частично, второй линий поддержки. Уменьшает продолжительность операций в системе у конечных пользователей по массовым операциям: Gagarin.ai упростит работу с ERP системой, чтобы вы могли концентрироваться на решении бизнес-задач, а не на работе с сопротивлением пользователей.

Gagarin.ai сокращает количество ошибок при заведении данных и создании документов в системе.

Gagarin.ai упрощает задачу регистрации и отслеживания статуса инцидента для пользователя. Если Gagarin.ai не сможет самостоятельно обработать обращение пользователя, он переключит пользователя на службу поддержки, предоставив оператору всю необходимую справочную информацию по обращению или инциденту.



Навыковая концепция обеспечивает быстрое внедрение за счет предустановленной базы знаний по стандартным процессам систем класса ERP и реализованным коннекторам к различным системам.



Навык состоит из следующих ГОТОВЫХ блоков:

- База QA
- База системных ошибок
- Диалоги
- Именованные сущности (справочники и др.)
- Коннекторы к внешним системам



Все навыки мультиязычны, но акцент на сегодняшний день сделан на русском языке. Возможно внедрение навыка как на русском, так и на английском языке. В работе находится адаптация навыка на другие языки стран СНГ, Европы и Америки. Можно дополнительно подключить опцию определения автоматического определения языка диалога.



Планирование закупок

- Создание и изменение заявок на закупку
- Проверка статусов документов закупки
- Формирование и выгрузка отчетности по документам закупки



Сбыт

- Создание и изменение заказов клиента
- Проверка статусов согласования сбытовых документов
- Формирование и выгрузка отчетности по сбытовым документам



Управление персоналом

- Запросы справок
- Запросы расчетных листков;
- Просмотр своих персональных данных и справочной информации (остаток дней по отпускам и др.);
- Отправка заявок на отпуск;
- Заполнение графиков работы и согласование их (опционально);
- Выгрузка отчетов для руководителей



Склад

- Запрос остатков материалов на складах



Договоры

- Запрос статуса договорного документа
- Проверка исполнения договора



Техническое обслуживание и ремонт оборудования

- Создание и изменение сообщений
- Внесение параметров и измерений оборудования
- Проверка статусов системных документов по ремонту
- Формирование и выгрузка отчетов по ТОиР



Казначейство

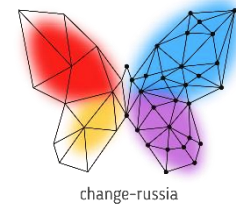
- Создание и изменение заявок на оплату
- Проверка статусов согласования заявок на оплату



НСИ

- Создание, изменение заявки на делового партнера
- Создание, изменение заявки на ОЗМ
- Проверка статусов заявок на НСИ

И другие навыки (IdeaManagement, личный ассистент и т.д.) по потребности



Елена Волкова



8 (906) 719-68-61



Elena.Volkova@change-russia.com



Партнер CHANGE RUSSIA, Gagarin.ai

Имеет 15-летний опыт руководства международными проектами по цифровой трансформации, управлению организационными изменениями, обучению и поддержке пользователей ИТ систем.

www.Change-Russia.com

www.Gagarin.ai



Thank you!

and Change™

and Change, Prosci Primary Affiliate

Юрий Проскурня

+7-916-599-89-67

yuriprosk@andchange.com

www.andchange.ru