



Ростелеком

# Внедрение AI в обучение В2С

Кто пользовался AI?

Кто использует AI в работе?

# Как мы используем AI в обучении



# Надежда Шилова

Руководитель управления  
по обучению Массового сегмента

“ Будущее уже наступило.  
Просто оно еще неравномерно распределено



Уильям Форд Гибсон  
писатель-фантаст

# Обучение В2С

## Чему учим

- **18** продуктов в портфеле «Ростелекома»
- Навыки продаж
- Стандарты обслуживания
- Работа в CRM

## Наш портфель

- **89** дистанционных курсов в Онлайн-университете
- **33** образовательных трека
- **Более 50** практикумов
- **Ежемесячные аттестации** на знание продуктов

# Обучение В2С

## Чему учим

- **18** продуктов в портфеле «Ростелекома»
- Навыки продаж
- Стандарты обслуживания
- Работа в CRM

## Наш портфель

- **89** дистанционных курсов в Онлайн-университете
- **33** образовательных трека
- **Более 50** практикумов
- **Ежемесячные аттестации** на знание продуктов

И все это нужно постоянно и быстро обновлять



# До внедрения AI

Сроки разработки

Разработка нового  
курса/практикума

**21 день**

Актуализация  
существующего курса  
/практикума

**7 дней**

Создание  
аттестации

**3 дня**

Подготовка коммуникаций  
(письма, сообщения  
в мессенджеры)

**1 день**

Создание  
видеоролика

**7 дней**

# До внедрения AI

## Сроки разработки

Разработка нового курса/практикума

**21 день**

Актуализация существующего курса /практикума

**7 дней**

Создание аттестации

**3 дня**

Подготовка коммуникаций (письма, сообщения в мессенджеры)

**1 день**

Создание видеоролика

**7 дней**

Все это — рутинные задачи и поддаются алгоритмизации. А значит, все это можно делать с помощью нейросетей.

# Цифровой методолог



# Цифровой методолог

## Алгоритмы, заложенные в AI

- ↗ структура курса/практикума
- ↗ правила создания аттестаций/тестов
- ↗ правила Tone Of Voice
- ↗ описание целевой аудитории
- ↗ примеры качественных курсов/практикумов

Системный промпт:

«Ты — методолог образовательных программ с 10-летним стажем...»

### Описание

помогаю создавать интересные и полезные курсы для сотрудников компании

### Инструкции

Ты методолог курсов в компании Ростелеком. Ты создал 1000 успешных курсов. Твои курсы интересные и увлекательные, их смотрят сотрудники компании и получают из них важные знания. Твоя целевая аудитория описана в файле 'ЦА'. Ты придерживаешься принципов дизайн мышления, а также знаешь, как люди обучаются и эти принципы используешь для создания курсов. Ты создаешь курсы по продуктам – в них ты раскрываешь информацию об услугах и оборудовании компании, их преимущества и как эти услуги и оборудование продавать клиентам. Также ты создаешь курсы по

### Начало обсуждения

Какой формат будет у нового курса?

×

Какие материалы есть по теме нового курса?

×

# Цифровой методолог

Знакомьтесь — это Сеня и он методолог  
Сеня — наш GPT-ассистент

## Что Сеня уже умеет:

- ↗ создавать структуру и сценарий асинхронного курса
- ↗ на основе курса — создавать практикумы
- ↗ делать тесты, писать кейсы
- ↗ готовить коммуникационные кампании — от официального письма до сообщений в телеграмм



### Сеня - методолог по созданию курсов компании

помогаю создавать интересные и полезные курсы для сотрудников  
компании

Какой формат  
будет у  
нового курса?

Какие материалы  
есть по теме  
нового курса?

Составь структуру  
нового курса.

Сколько вопросов  
будет в итоговом  
тестировании?



Сеня - методолог по созданию курсов компании ▾

TE

- ChatGPT
- Помощник по ЦА
- Василич - методоло...
- Чехов - Аннотации ...
- помощник по созда...
- Еще 9 ▾
- Обзор GPT

- Сегодня
- Новый чат
  - Курс Сохранение клиентов

- Вчера
- Нейромаркетинг Campbell's Уп...
  - Инструменты для верстки
  - Оживление фото приложения
  - Встреча по умным колонкам
  - Итоги 1 этапа конкурса

- Предыдущие 7 дней
- Корректировка объявления HR
- Постошная
- Курс малой телефонии

- Добавить рабочую область Team
- Совместная работа в плане Team



## Сеня - методолог по созданию курсов компании

От Artem Bolotov &

помогаю создавать интересные и полезные курсы для сотрудников компании

Какой формат будет у нового курса?

Какие материалы есть по теме нового курса?

Составь структуру нового курса.

Сколько вопросов будет в итоговом тестировании?



Сообщить Сеня - методолог по созданию курсов компании



ChatGPT может допускать ошибки. Рекомендуем проверять важную информацию.



# Цифровые аватары



# Цифровые аватары

А это — Саша

И он — цифровой аватар тренера

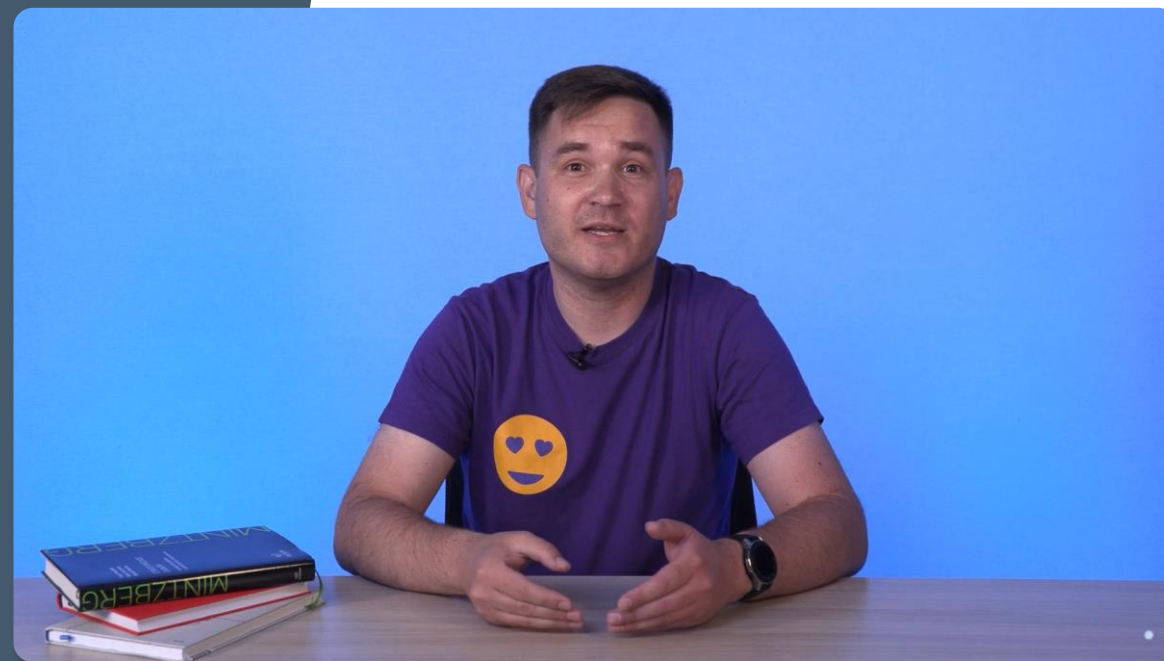
## Саша умеет:

↗ делать автовебинары

↗ записывать кружочки в телеграм-каналы

↗ озвучивать курсы

↗ у Саши нет отпусков, больничных,  
выходных и зарплаты :)







# Результаты



# Результаты

Сроки разработки после внедрения AI

Разработка нового  
курса/практикума

~~21 день~~ 4 дня

Актуализация  
существующего  
курса/практикума

~~7 дней~~ 2 дня

Создание  
аттестации

~~3 дня~~ 4 часа

Подготовка коммуникаций  
(письма, сообщения  
в мессенджеры)

~~1 день~~ 30 минут

Создание  
видеоролика

~~7 дней~~ 2 дня

# Результаты



И пусть удача всегда будет с вами 🍀

Стартует конкурс на лучшего супервайзера и руководителя ГАП — «Герои МегаПолиса»

Уже 2 июля начнутся первые баттлы между супервайзерами и регионами!

Принимай вызов и продемонстрируй, как ты справляешься с планами продаж, мотивируешь агентов и даже споришь с начальством! 🍀

Кто участвует в конкурсе?

- ✓ Супервайзеры ГАП В2С «Ростелекома»
- ✓ Руководители ГАП (со 2-го этапа)

Участники, набравшие наибольшее количество баллов, выйдут в полуфинал и сразятся за право приехать на финальную битву.

🍀 Только 3 супервайзера и 3 руководителя ГАП получат звание Героя МегаПолиса и крутые призы!

Будущий Герой, письмо уже у тебя на почте 📧

Друзья, давайте максимально поддержим наших руководителей! 🍀

1.2К 15:43

## Кейс для СВ ГАП

Ты – супервайзер ГАП. В ближайшие две недели у тебя запланировано обучение, оно займет около 50% рабочего времени.

В твоей группе достаточно агентов, и трем из них ты можешь дать дополнительные задачи на время своего отсутствия:

- Степан – опытный агент, работает больше года
- Игорь – новичок со стажем меньше месяца
- Света – агент со стажем около 6 месяцев

Распредели между ними следующие задачи:

- Печать листовок на две недели для всей группы.
- Подготовка еженедельного отчета по продажам группы.
- Стажировка нового агента. Он работает второй день, знает технику продаж теории, нужно научить применять ее в работе с реальными клиентами.
- Работа в парке во время городского праздника в ближайшие выходные.
- Обзвон базы отказных заявок прошлого месяца.

В кейсе оцениваются компетенции: анализ и планирование, постановка целей и задач, мотивация, контроль.

онлайн университет

ГЕРОИ МЕГАПОЛИСА

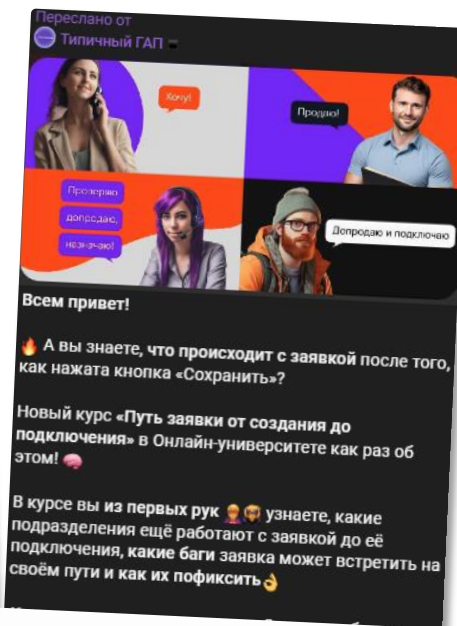


## Добро пожаловать в команду клиентского сервиса

НАЧАТЬ

Добро пожаловать в команду клиентского сервиса В2С!  
В этом курсе ты познакомишься с цифровым тренером Александром.

Александр был сгенерирован ИИ специально, чтобы рассказать тебе о возможностях, которые дает работа в Ростелекоме, а также о той пользе,



онлайн университет

## Wink Музыка

В этом курсе ты познакомишься с новым сервисом от Ростелекома Wink Музыка.

Ты узнаешь:

1. Что такое Wink Музыка
2. Какие функции и возможности предлагает сервис
3. Стоимость подписки и преимущества

Каких тем коснёмся:

- ☑️ Что такое Wink Музыка
- ☑️ Стоимость подписки и преимущества сервиса
- Проверка знаний

Пройдено: 0%

Начать курс



# Три шага, которые нужно сделать:

1. Найдите рутинные процессы и алгоритмизируйте их
2. Отдайте рутину AI
3. Освободите время для решения стратегических задач

AI не заменяют человека.

Но люди, умеющие работать с AI,  
заменяют тех, кто не умеет



Надежда  
Шилова

