



Генеративный AI для бизнес-анализа

Проведение интервью



Катя Гончарова

**Бизнес и системный аналитик,
Менеджер продукта**

Больше 10 лет опыта в бизнес и системном анализе,
2 года в роли менеджера продукта

Arrival

Align Technology

Ростелеком

Роскосмос

Software AG



Что это такое

AI – технология, позволяющая системе, машине или компьютеру выполнять задачи, требующие разумного мышления, то есть имитировать поведение человека для постепенного обучения с использованием полученной информации и решения конкретных задач.

GPT – (generative pre-trained transformers) генеративные предобученные трансформеры – семейство моделей нейронных сетей, которое может генерировать уникальный или оригинальный контент, такой как текст, аудио, видео или изображения по запросу, похожий на созданный человеком, и отвечать на вопросы в разговорной манере

Prompt – это запрос, подсказка, или инструкция – те вводные данные, которые вы набираете, когда общаетесь с нейросетью. От корректного запроса, зависит то, насколько релевантной будет информация на выходе



Почему это интересно

Глобально:

- Спровоцировал волну сокращений и поставил найм на некоторые вакансии на паузу
- Согласно исследованию BCG*:
80% топ менеджеров и 20% передовых сотрудников используют генеративный AI регулярно

В разработке ПО:

- Согласно исследованию Github**:
92% программистов используют AI инструменты в работе
- Исследование Github показало:
программисты, использовавшие Copilot выполнили задачу на 55% быстрее, чем не использовавшие инструмент

* - <https://www.bcg.com/publications/2023/what-people-are-saying-about-ai-at-work>

** - <https://fortune.com/2023/06/15/nine-of-ten-developers-using-ai-coding-tools-github-survey/#>

В чем сложности:

- AI ошибается - пока не совсем подходит для использования в работе новичками в предметной области, которые не смогут понять, что в ответе неверно
- Непостоянство результата - модель Chat GPT 4 за год стала хуже решать ряд задач



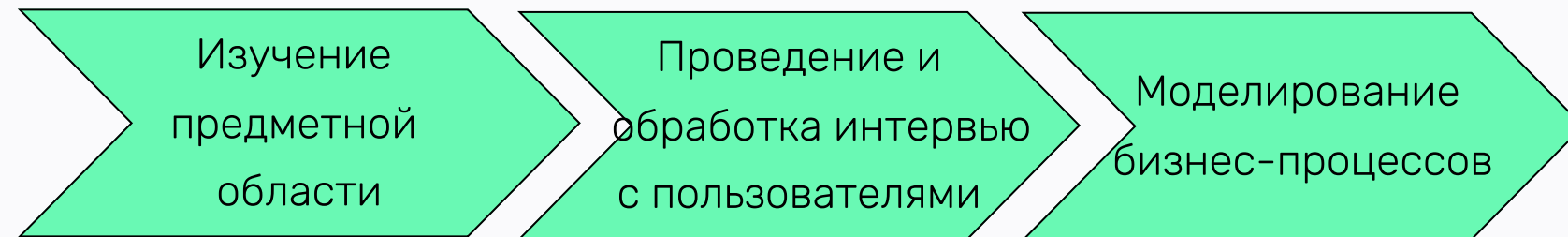
О чем поговорим

- Какие задачи можно решать
- Применение AI для интервью
 - Подготовка вопросов
 - Проведение интервью
 - Обработка результатов
 - Дальнейшее использование результатов
- Применение AI для генерации BPMN диаграмм
- Применение AI для генерации UI
- Какие AI инструменты использовать
- Доступы
- Конфиденциальность

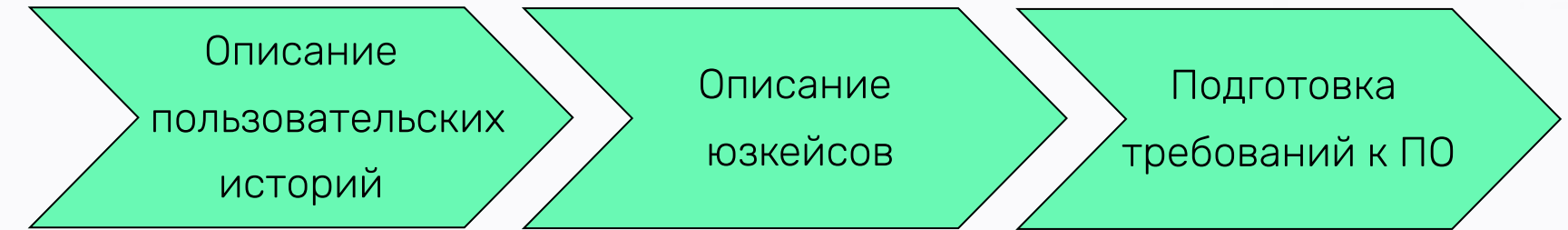


Какие задачи решает бизнес-аналитик в ИТ

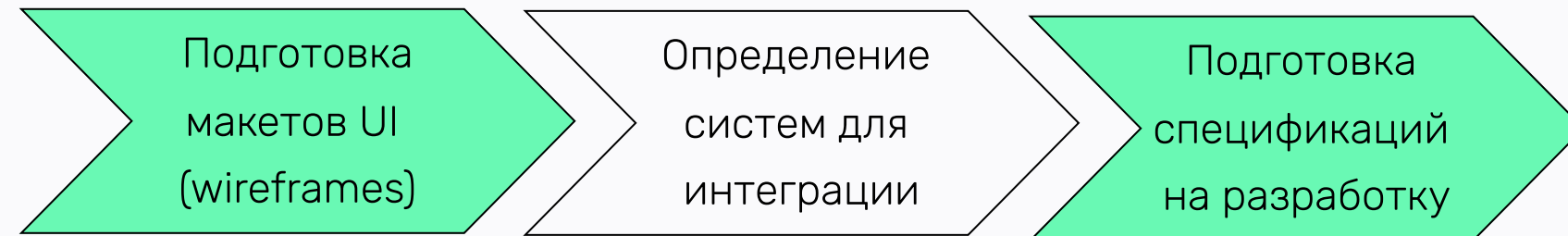
Анализ



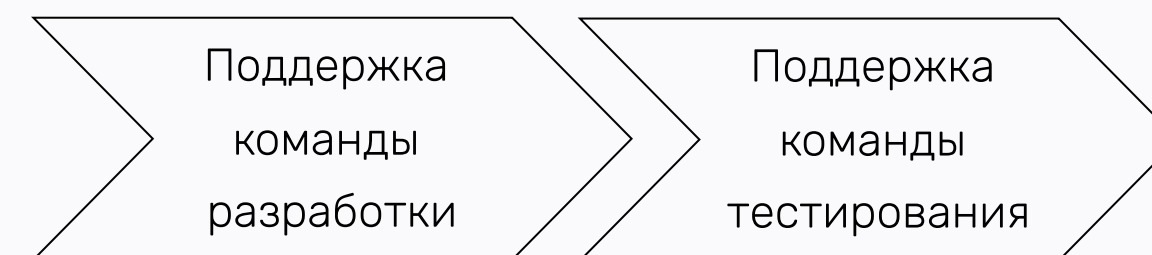
Проектирование



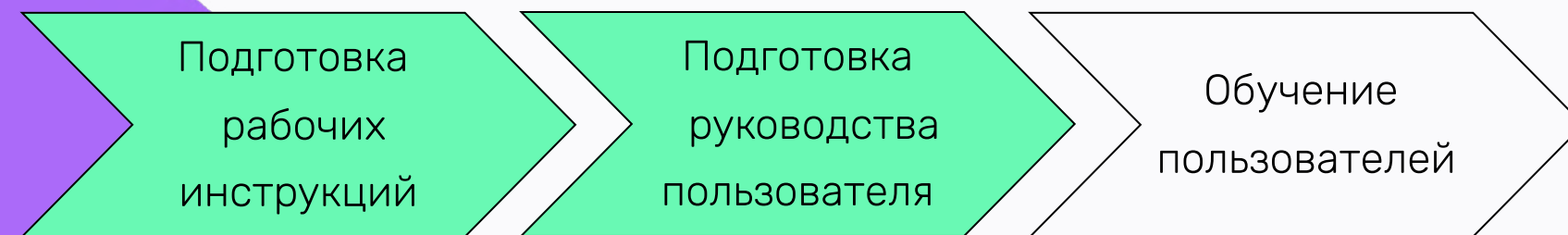
Проектирование



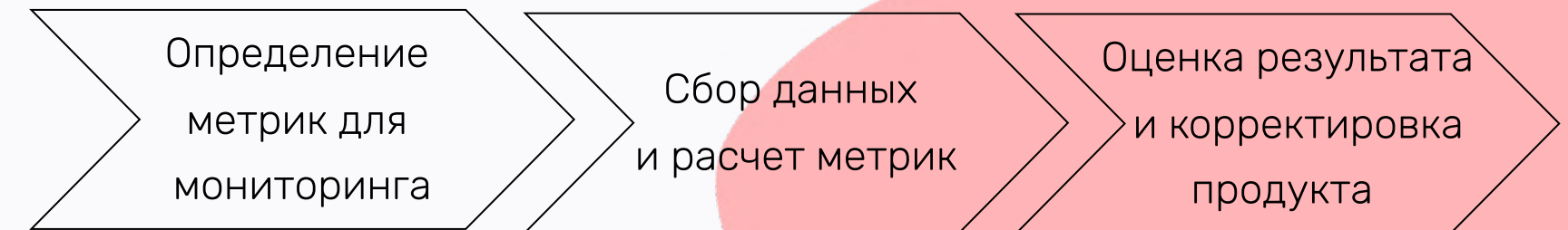
Реализация



Внедрение



Мониторинг и оценка



AI для интервью

- Подготовка вопросов
- Проведение
 - Запись и временные отметки
 - Синхронное транскрибирование
- Транскрибирование записи интервью
- Дальнейшее использование результатов



Подготовка вопросов

Приложение: Chat GPT 4

Что учесть в запросе для лучшего результата:

Какие данные планируем собрать, например:

- портрет пользователя
- описание бизнес-процесса
- важные детали - исполнитель, входные, выходные данные на каждом шаге

Пример запроса:

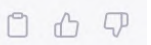


Сформулируй вопросы для интервью с заказчиком разработки интернет магазина.
Цель - выяснить взаимодействие пользователей с магазином

Пример результата



Конечно, правильные вопросы помогут вам лучше понять бизнес-процессы вашего заказчика, потребности и ожидания от интернет-магазина. Вот несколько вопросов, которые можно включить в интервью:



Общая информация:

1. Можете ли вы кратко описать основной бизнес вашего интернет-магазина?
2. Какова ваша целевая аудитория?
3. Какие товары или услуги вы продаете?
4. Сколько товарных единиц (SKU) у вас есть или планируется?

Путь пользователя:

1. Можете ли вы описать типичный путь пользователя от момента посещения сайта?
2. Какие наиболее распространенные действия пользователь совершает за одну сессию?
3. Есть ли уникальные взаимодействия, которые пользователи имеют с вашим магазином и которые, на ваш взгляд, критически важны для программного обеспечения?

Корзина и оформление заказа:

1. Каков текущий уровень отказов от корзины?
2. Какие функции вы бы хотели реализовать для улучшения процесса оформления заказа?
3. Сколько шагов в текущем процессе оформления заказа и предпочитаете ли вы одностраничное или многостраничное оформление?

Оплата и безопасность:

1. Какие методы оплаты вы в настоящее время поддерживаете или планируете поддерживать?

Подготовка вопросов

Приложение: Yandex GPT

Что учесть в запросе для лучшего результата

Какие данные планируем собрать, например:

- портрет пользователя
- описание бизнес-процесса
- важные детали - исполнитель, входные, выходные данные на каждом шаге

Пример запроса

Сформулируй вопросы для интервью с заказчиком разработки интернет магазина. Нужно выяснить процесс взаимодействия пользователя с сайтом

Пример результата

1. Что вы ожидаете от интернет-магазина?
2. Какой функционал должен быть в интернет-магазине?
3. Какие особенности должны быть учтены при разработке интернет-магазина (например, возможность заказа товаров, оформление доставки и т.д.)?
4. Каким образом пользователи могут найти информацию о товаре на сайте?
5. Какие категории товаров являются наиболее популярными у ваших клиентов?
6. Как клиенты выбирают товар на сайте?
7. Какие функции на сайте являются наиболее важными для клиентов?
8. Насколько удобно пользоваться сайтом для клиентов?

Генерация примера бизнес-процесса

Приложение: Chat GPT

Что учесть в запросе для лучшего результата:

- шаблон
- важные детали – исполнитель, входные, выходные данные на каждом шаге

Пример запроса

Запрос 1:



Используй этот шаблон описания бизнес-процесса: Имя шага, Исполнитель, Входные данные, Выходные данные, Система

Запрос 2:



Предложи описание бизнес-процесса покупки товара в интернет магазине. Используй шаблон для описания бизнес-процесса

Пример результата



Хорошо, ниже приведено описание бизнес-процесса покупки товара в интернет-магазине, используя заданный шаблон.

1. Имя шага: Просмотр каталога товаров
Исполнитель: Клиент
Входные данные: Веб-сайт магазина с каталогом товаров
Выходные данные: Выбранный товар для более детального просмотра
Система: Веб-сайт интернет-магазина
2. Имя шага: Добавление товара в корзину
Исполнитель: Клиент
Входные данные: Выбранный товар
Выходные данные: Товар, добавленный в корзину
Система: Веб-сайт интернет-магазина
3. Имя шага: Просмотр корзины
Исполнитель: Клиент
Входные данные: Товар(ы) в корзине
Выходные данные: Итоговый список товаров для покупки
Система: Веб-сайт интернет-магазина
4. Имя шага: Оформление заказа
Исполнитель: Клиент
Входные данные: Итоговый список товаров для покупки
Выходные данные: Оформленный заказ с указанием адреса доставки и контактной информации

Синхронное транскрибирование

Приложение: Речь в текст

для английского: Otter.ai

Пример результата

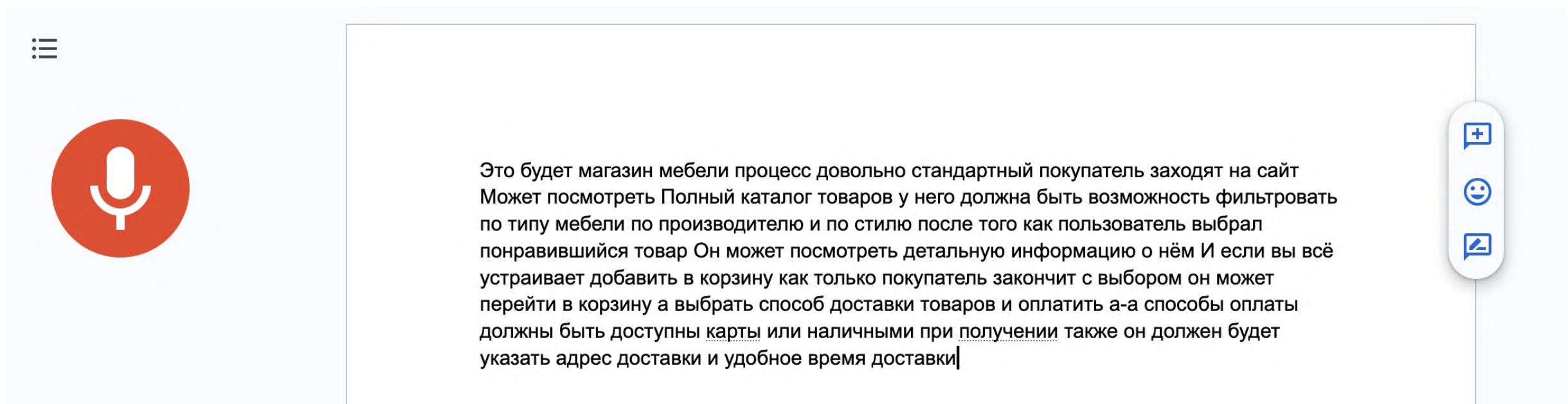
2:28

So, we are planning to develop an online furniture store and the process of ordering can be pretty standard customer is opening a website and they should be able to look through the catalogue of items. And there should be filters in the catalogue by furniture type by manufacturer and by style.

2:58

If customer likes any particular item, it should be possible to open detailed information about the item and to add it to the cart. And when a user is ready to checkout, they go to the cart and they review the items they edit and they select the type of the delivery And also they provide the home address and payment information. And it's possible to pay, either by credit card or in cash at the time of delivery.

для русского: Google Voice typing



The screenshot shows a user interface for voice-to-text transcription. On the left, there is a red circular microphone icon. To its right, a text box contains the following Russian transcription: "Это будет магазин мебели процесс довольно стандартный покупатель заходят на сайт Может посмотреть Полный каталог товаров у него должна быть возможность фильтровать по типу мебели по производителю и по стилю после того как пользователь выбрал понравившийся товар Он может посмотреть детальную информацию о нём И если вы всё устраивает добавить в корзину как только покупатель закончит с выбором он может перейти в корзину а выбрать способ доставки товаров и оплатить а-а способы оплаты должны быть доступны карты или наличными при получении также он должен будет указать адрес доставки и удобное время доставки". On the right side of the interface, there is a vertical toolbar with three icons: a plus sign, a smiley face, and a document icon.

Расшифровка записи

Приложение: teamlogs.ru, tl;dv

Что учесть в запросе для лучшего результата

- Язык интервью
- Длительность записи

Запись



Результат:

*Это будет магазин мебели. В принципе стандартный **u** коммерс. Пользователь может выбирать товары на сайте, у него должны быть доступны фильтры по типу мебели по стоимости, производителю. Вот он выбирает понравившийся товар, добавляет в корзину и, как только все выбрал, переходит в корзину. Она **a** выбирает способ доставки, вводит контактные данные, выбирает способ оплаты. Если он выбрал оплату картой, он платит, либо если вы**бор** оплата наличными, просто подтверждает завершение заказа*

Проверка покрытия вопросов интервью

Приложение: Chat GPT

Пример запроса:



Были получены следующие ответы от заказчика:

"Это будет магазин мебели. В принципе стандартный и коммерс. Пользователь может выбирать товары на сайте, у него должны

быть доступны фильтры по типу мебели по стоимости, производителю. Вот он выбирает понравившийся товар, добавляет в корзину и, как только все выбрал, переходит в корзину. Она выбирает способ доставки, вводит контактные данные, выбирает способ оплаты.

Если он выбрал оплату картой, он платит, либо если выбор оплата наличными, просто подтверждает завершение заказа."

На какие вопросы из предложенного списка были получены ответы, какие вопросы остались без ответа?

Пример результата



Ответы на некоторые из вопросов уже получены от заказчика. Ниже приведен разбор:

Вопросы, на которые получены ответы:

1. **Общая информация:** Ваш заказчик описал, что это будет магазин мебели, что позволяет ответить на первые четыре вопроса о характере бизнеса, целевой аудитории и типах продаваемых товаров.
2. **Путь пользователя:** Заказчик описал типичный путь пользователя на сайте — от выбора товара до оформления заказа.
3. **Корзина и оформление заказа:** Из ответа ясно, как пользователь переходит в корзину и какие шаги он проходит в процессе оформления заказа.
4. **Оплата и безопасность:** Заказчик упомянул поддерживаемые методы оплаты — оплата картой и наличными.
5. **Поиск и навигация:** Заказчик упомянул, что на сайте должны быть доступны фильтры по типу мебели, стоимости и производителю.

Вопросы, оставшиеся без ответов:

8-10, 12. **Корзина и оформление заказа:** Нет данных о текущем уровне отказов от корзины, желаемых улучшениях и количестве шагов в процессе оформления.

13-15. **Учетная запись и профиль пользователя:** Не уточнено, нужно ли создавать учетную запись для покупки и какую информацию о пользователе планируется собирать.

17-19. **Аналитика:** Не уточнено, какие ключевые показатели эффективности важны для заказчика и используются ли инструменты для аналитики.

20-21. **Мобильный опыт:** Нет информации о том, оптимизирован ли сайт для мобильных устройств или планируется ли мобильное приложение.

Использование результатов

1. Создание описания бизнес-процесса из транскрипта интервью
2. Генерация драфта bpmn диаграммы из описания бизнес-процесса
3. Генерация структурированных функциональных требований из текста интервью
4. Генерация пользовательских историй
5. Генерация юзкейсов для пользовательских историй
6. Генерация мокапы UI для юзкейсов
7. Генерация пользовательских и/или рабочих инструкций из юзкейсов



Описание бизнес-процесса из текста интервью

Приложение: Chat GPT

Запрос 1 (шаблон):



Используй этот шаблон описания бизнес-процесса:

Имя шага

Исполнитель

Входные данные

Выходные данные

Система

Запрос 2 (Транскрипт)



Используй заданный шаблон и сделай описание бизнес-процесса для следующего текста:

"Это будет магазин мебели. В принципе стандартный и коммерс. Пользователь может выбирать товары на сайте, у него должны быть доступны фильтры по типу мебели по стоимости, производителю. Вот он выбирает понравившийся товар, добавляет в корзину и, как только все выбрал, переходит в корзину. Она выбирает способ доставки, вводит контактные данные, выбирает способ оплаты.

Если он выбрал оплату картой, он платит, либо если выбор оплата наличными, просто подтверждает завершение заказа."

Результат:



Имя шага: Выбор товара

Исполнитель: Клиент

Входные данные: Каталог товаров, фильтры по типу, стоимости и производителю мебели

Выходные данные: Выбранный товар

Система: Веб-сайт магазина

Имя шага: Добавление товара в корзину

Исполнитель: Клиент

Входные данные: Выбранный товар

Выходные данные: Корзина с выбранными товарами

Система: Веб-сайт магазина

Имя шага: Переход в корзину для оформления заказа

Исполнитель: Клиент

Входные данные: Корзина с выбранными товарами

Выходные данные: Начало процесса оформления заказа

Система: Веб-сайт магазина

Имя шага: Выбор способа доставки и ввод контактных данных

Исполнитель: Клиент

Входные данные: Варианты способов доставки


Выходные данные: Выбранный способ доставки, введенные контактные данные

Система: Веб-сайт магазина

bpn диаграмма из описания бизнес-процесса

Приложение: Bard, www.bpmn-sketch-miner.ai


Запрос 1:

 Примиени формат к шагам бизнес-процесса: Исполнитель: Имя шага

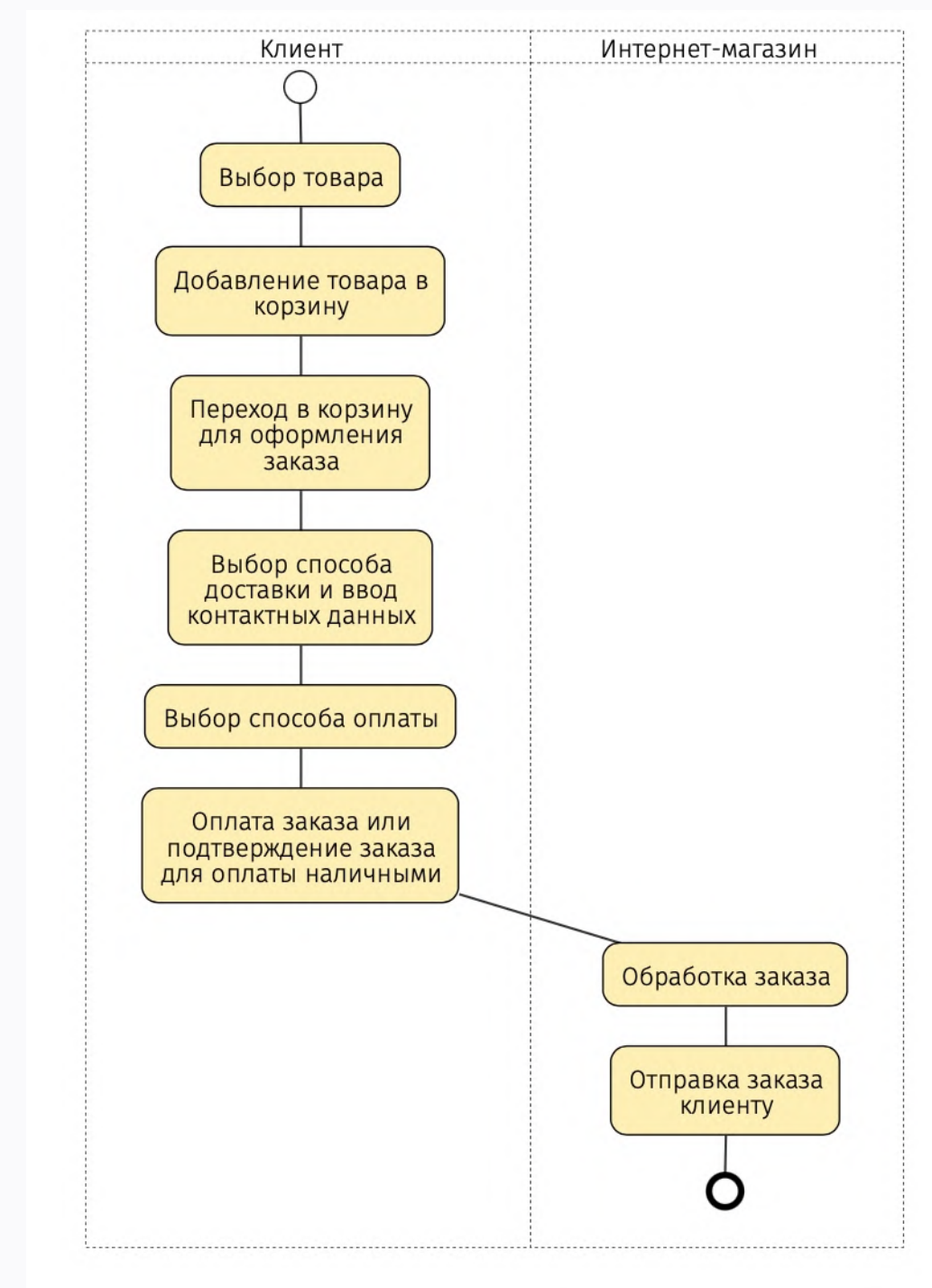
Результат 1:

 Хорошо, вот бизнес-процесс оформления заказа в формате "Исполнитель: Имя шага":

Исполнитель	Имя шага
Клиент	Выбор товара
Клиент	Добавление товара в корзину
Клиент	Переход в корзину для оформления заказа
Клиент	Выбор способа доставки и ввод контактных данных
Клиент	Выбор способа оплаты
Клиент	Оплата заказа или подтверждение заказа для оплаты наличными
Интернет-магазин	Обработка заказа
Интернет-магазин	Отправка заказа клиенту

 Export to Sheets

Результат 2:



Макеты UI для юзкейсов

Приложение: Uizard

Запрос:

Which device are you designing for?

Mobile Tablet Web

Describe your project in plain English Try example

The customer browses and selects the desired product(s).
The customer adds the product(s) to the shopping cart.
The customer adjusts the quantity or removes items from the cart as needed.

187/300 ⓘ

Describe a design style, pick keywords, or both

Modern site aesthetic like Tesla but mode eCommerce

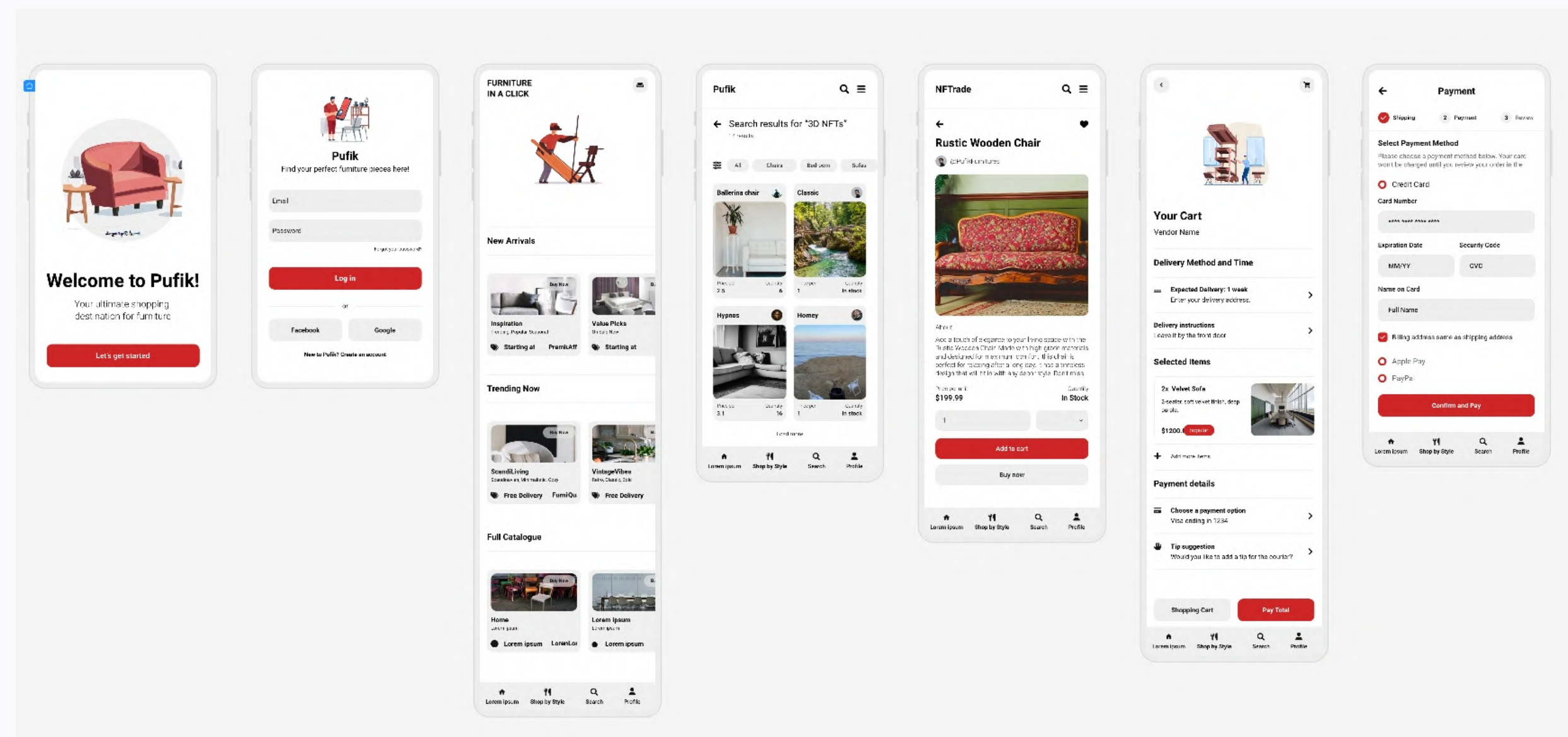
51/150 ⓘ

Light Dark Modern Artsy Techy Young

Corporate Formal Elegant Hand-drawn

Generate my project Beta

Результат:



Какие AI инструменты использовать

- **Транскрибирование Аудио**

На русском: Teamlogs, tldv.io, Google Voice typing

На английском: Otter.ai, Whisper, Chirp

- **Генерация текста**

Yandex GPT, Chat GPT, Bard, perplexity.ai

- **Генерация диаграмм из текста**

bpmn-sketch-miner.ai, draw.io

- **Генерация UI мокапов из текста**

Uizard

- **Специализированные сервисы**

- Userdoc.fyi – пользовательский путь, пользовательские истории, портреты пользователей
- productbot.ai – early access доступ, пока не удалось получить
- genie.pm

<https://theresanaiforthat.com>

Доступы

Российские

Тут все просто
Регистрируемся и если
нужно оплачиваем доступ

Глобальные бесплатные

Чаще всего работает через VPN.
Проверяйте, работают ли в
выбранном регионе



Глобальные платные

Как бесплатные, но дополнительно
понадобится принимаемый способ
оплаты



Конфиденциальность

Чаты

Часто пренебрегают безопасностью данных пользователя, особенно в бесплатных версиях

Данные, попавшие на такие платформы, хранятся на внешних серверах, из-за чего их легко найти, но сложно удалить

Samsung запретила сотрудникам использовать ChatGPT и аналоги под угрозой увольнения

Итальянское Национальное управление по защите персональных данных временно запрещало доступ к Chat GPT, но потом снова разрешило

Сервисы с LLM в основе

Как правило заботятся о защите данных. Но лучше также внимательно читать соглашение

*"Безопасность корпоративного уровня
Возможно, потребуется расшифровать конфиденциальную информацию и темы, что делает безопасность первостепенной задачей. Sonix предлагает полное SSL-шифрование, а также двухфакторную аутентификацию для полной защиты всех текстов и медиафайлов."*

Контакты

Telegram

@ekgonch

Email

ekgonch@gmail.com

