



ИИ-ПОМОЩНИК

Основной инструмент поддержки
операционистов



Евгения Катенина

Лидер команды «Чат-боты
для сотрудников розничного
бизнеса» банка ВТБ

Боли сотрудников при обслуживании клиентов

01

Много источников для поиска информации, большой объем данных. Сложный и длительный ручной поиск по базе знаний.

02

Проблемы с оперативным получением информации об изменениях в банковских продуктах и услугах.

03

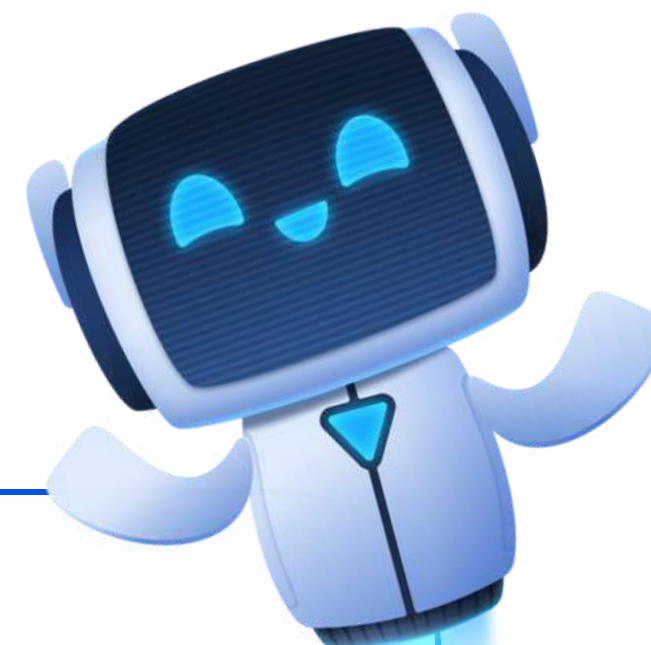
Высокая нагрузка на службу методологической поддержки. Длительное время ожидания ответа на вопросы.

04

Неравномерная квалификация сотрудников. Низкое качество обслуживания из-за стресса и неуверенности в ответах.



Внедрение ИИ-помощника



Цель

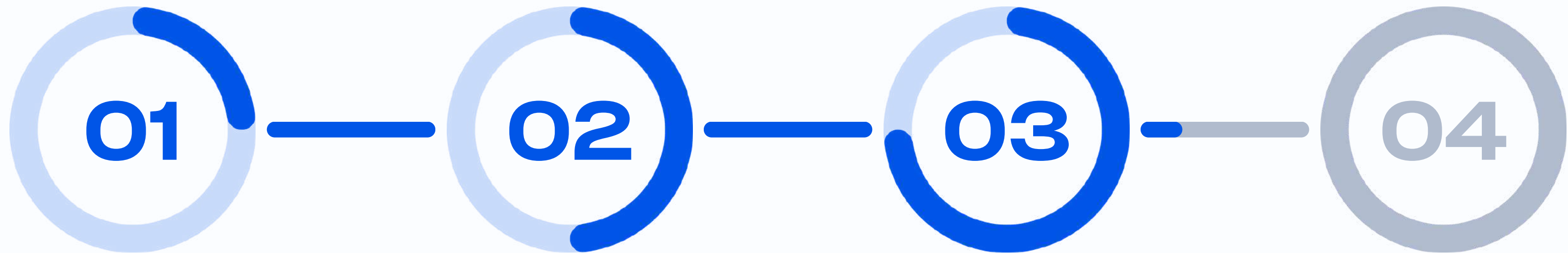
Повысить качество клиентского обслуживания в отделениях банка за счёт обеспечения сотрудников мгновенным доступом к точной, актуальной и унифицированной информации.



Решение

Интеллектуальный чат-бот с ИИ, который извлекает релевантные данные из корпоративных источников и формирует точные ответы в режиме реального времени.

Внедрение ИИ-помощника



Сентябрь 2024

Чат-бот для
операционистов



Март 2025

Пилот по ИИ в чат-боте
для операционистов



Октябрь 2025

Масштабирование
ИИ в чат-боте на всю
сеть отделений



Март 2026

Персонализация
ответов в чат-боте



The background of the slide is a deep blue with flowing, wavy, liquid-like patterns in lighter shades of blue and white, creating a sense of motion and depth.

Этап 1

Чат-бот для операторов

Чат-бот для оператористов



Чат-бот основан на сценариях обслуживания по наиболее распространенным запросам. Позволяет сотрудникам быстрее находить нужную информацию и стандартизировать ответы.

15 тыс.
пользователей

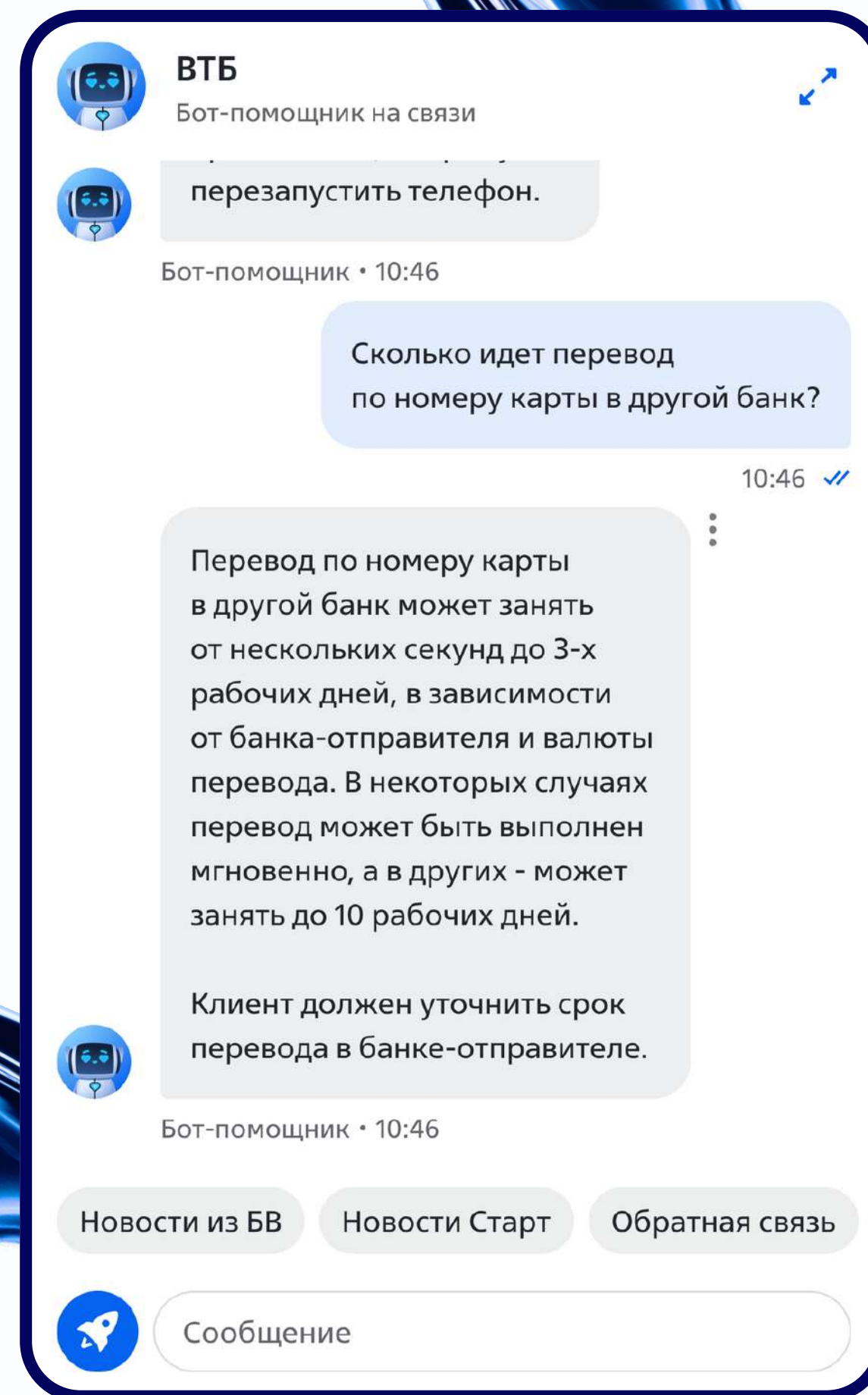
6
операторов
поддержки

1100
сценариев
разработано

38 тыс.
обращений
в месяц

70%
автоматизация
чат-бота

95%
удовлетворенность
ответами бота



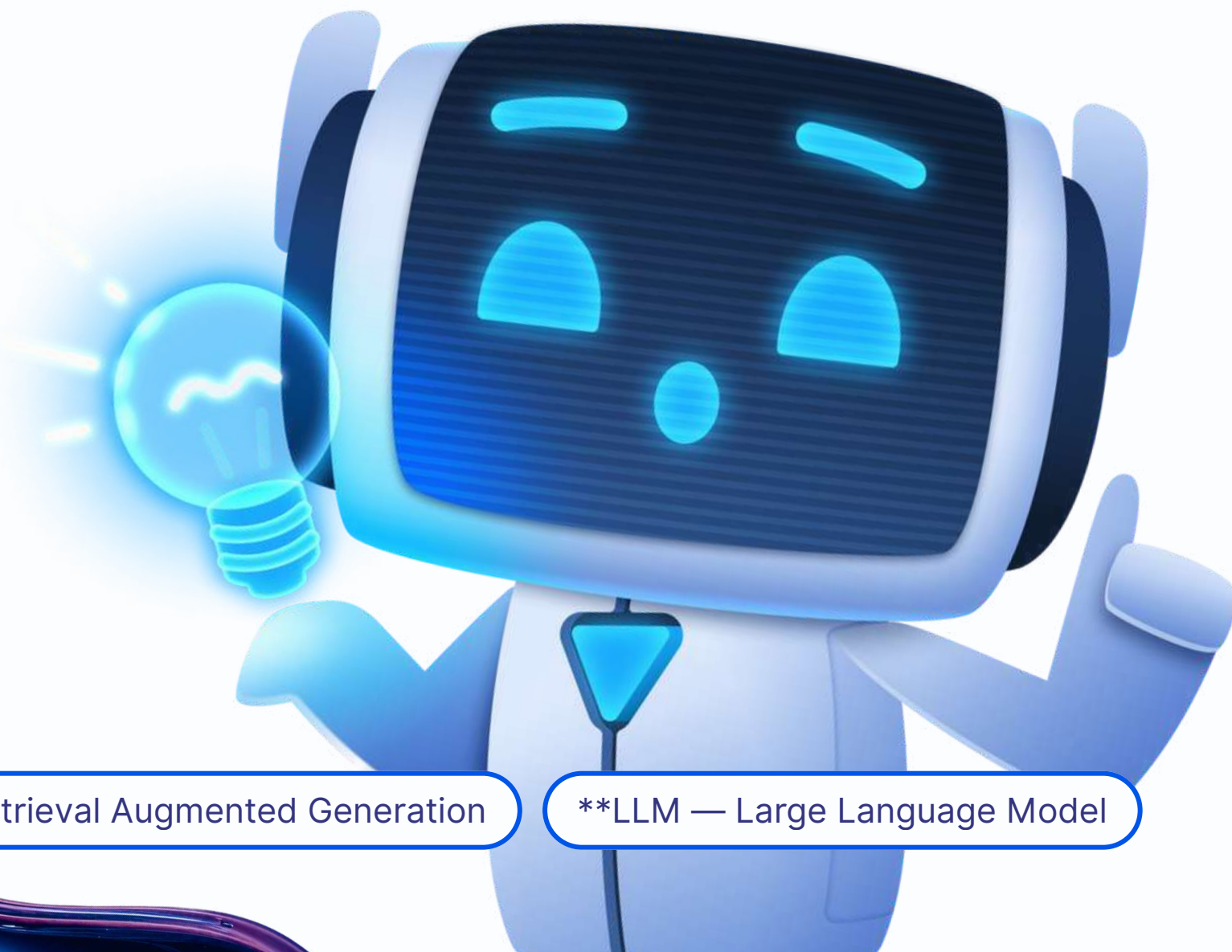


Этап 2

Пилот генеративного
ИИ в чат-боте

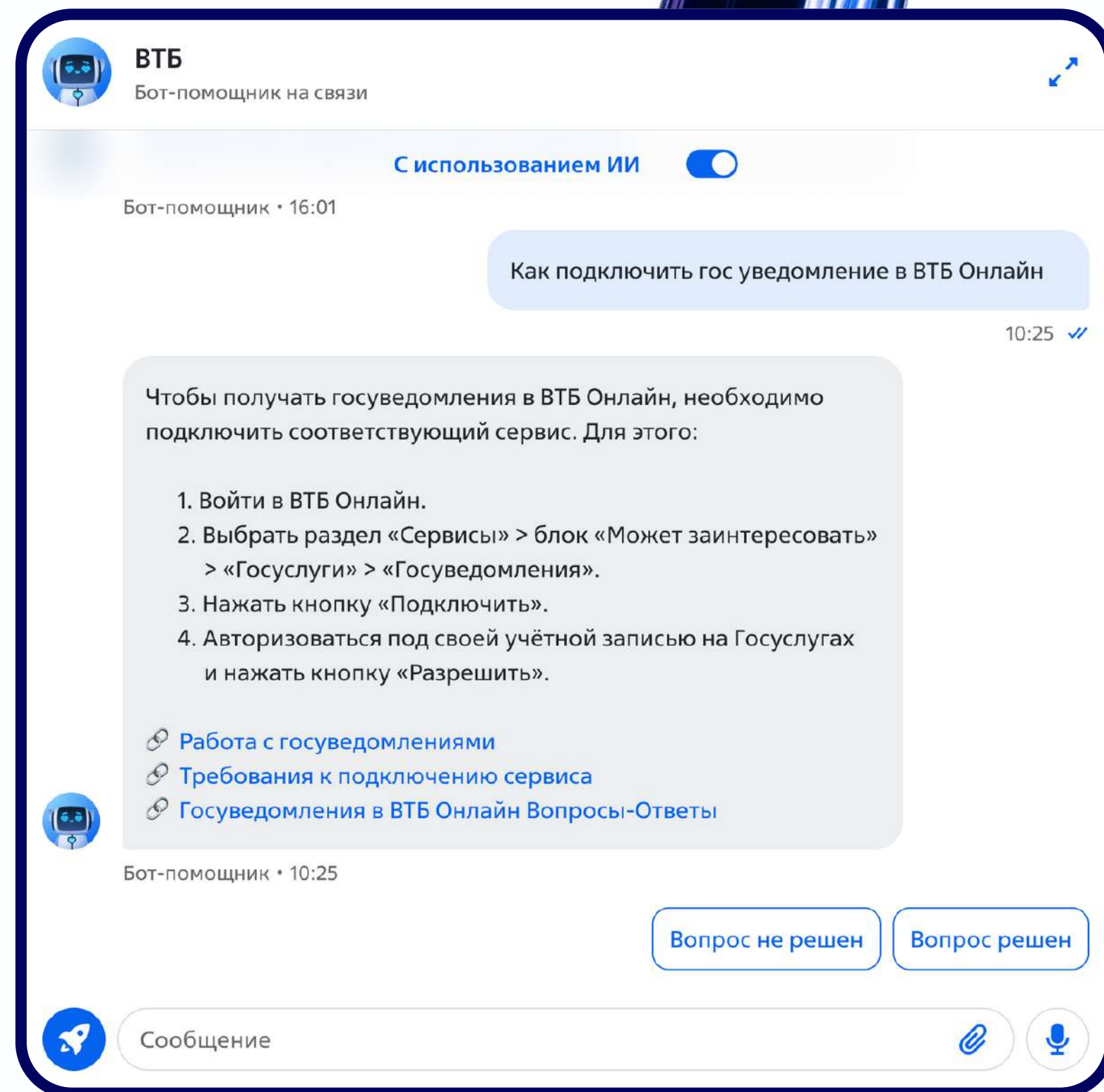
Чат-бот для операторов

Интеллектуальный чат-бот использует передовые технологии искусственного интеллекта: поисково-дополненную генерацию (RAG*) и большие языковые модели (LLM**).



*RAG — Retrieval Augmented Generation

**LLM — Large Language Model



Что такое RAG



Преимущества RAG



01

Точность и полнота ответов

Высокое качество ответов за счёт генерации на основе проверенной и актуальной информации.

02

Адаптивность

Для ответа используются только актуальные данные с учетом обновления базы знаний.

03

Оперативность

Быстрое предоставление релевантных решений без длительного поиска и переключения между источниками.

Проверяем гипотезы



Гипотеза 1

Сервис с применением RAG можно использовать в контуре банка для ответов на вопросы сотрудников.

Подтвердилась



Сотрудники могут использовать RAG-сервис для получения информации по базе знаний. Получение ответа от RAG-сервиса в 10 раз быстрее, чем самостоятельный поиск информации по базе знаний.

Гипотеза 2

Правила ведения страниц, структура и типы вложений на страницах базы знаний подходят для создания RAG-сервиса.

Подтвердилась



Существенных изменений правил работы с контентом базы знаний не требуется, страницы не перегружены информацией. Требуется избавиться от архивных вложений.

Гипотеза 3

Ответы на вопросы с помощью RAG-сервиса будут короткими, чтобы время генерации укладывалось в 5 секунд.

Не подтвердилась



Ответы RAG-сервиса оказались длиннее: среднее время генерации ответа составило 9 секунд.

Метрики качества

Результат пилота

9 сек.

Среднее время
ответа сервиса

5 сек.

Целевой показатель

81%

Точность ответов
модели

от **90%**

Целевой показатель



Этап 3

Масштабирование ИИ
в чат-боте на всю сеть
отделений

Тираж решения



Адаптация виджета чат-бота

01

Проблема

- ✗ Ответы от RAG-сервиса длиннее сценарных ответов

Решение

- ✓ Расширение размера виджета
- ✓ Скрытие длинных сообщений в истории переписки

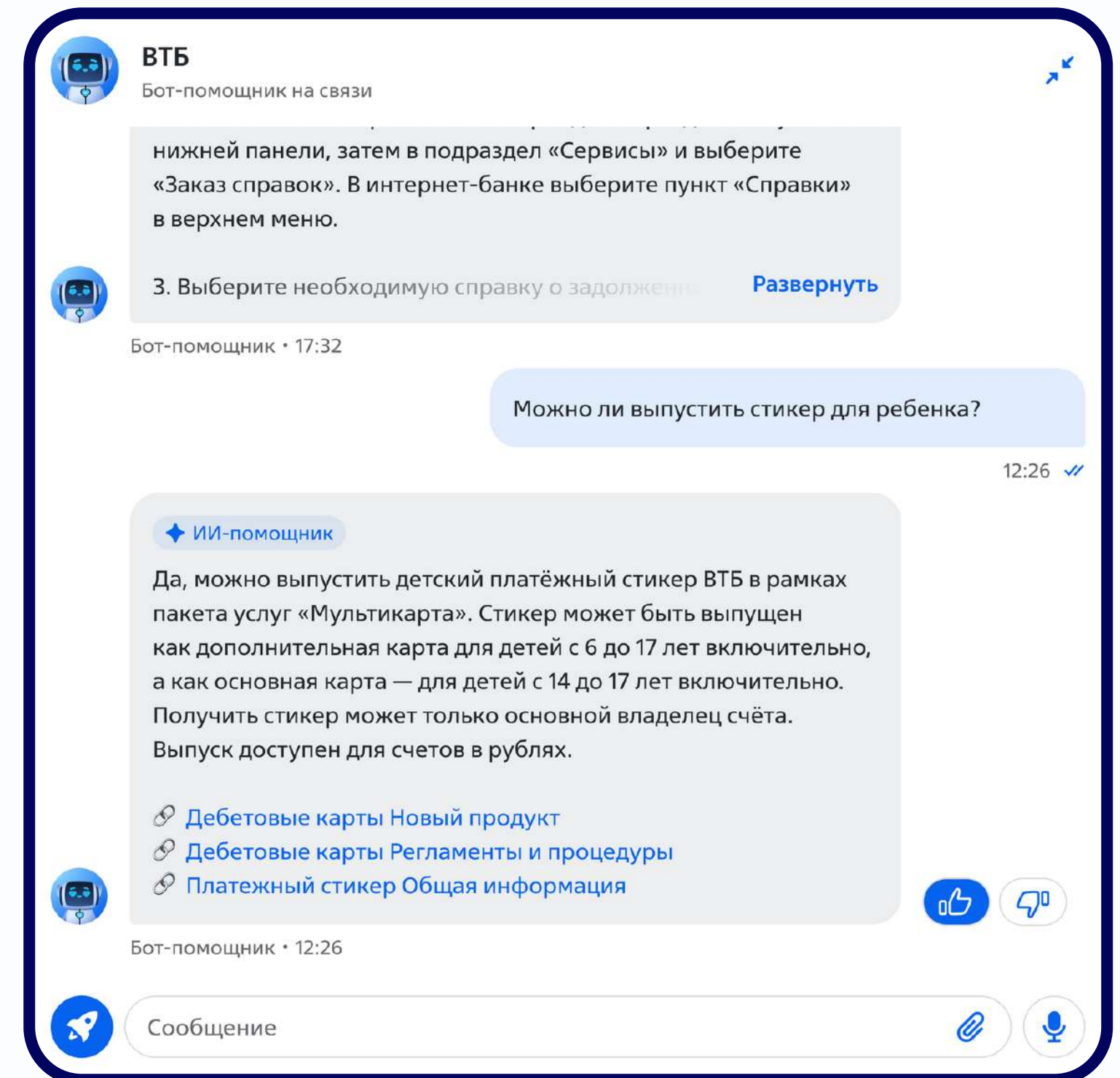
02

Проблема

- ✗ Необходимость анализировать ответы RAG-сервиса

Решение

- ✓ Сделали видимые реакции возле каждого ответа — лайки и дизлайки



Адаптация виджета чат-бота

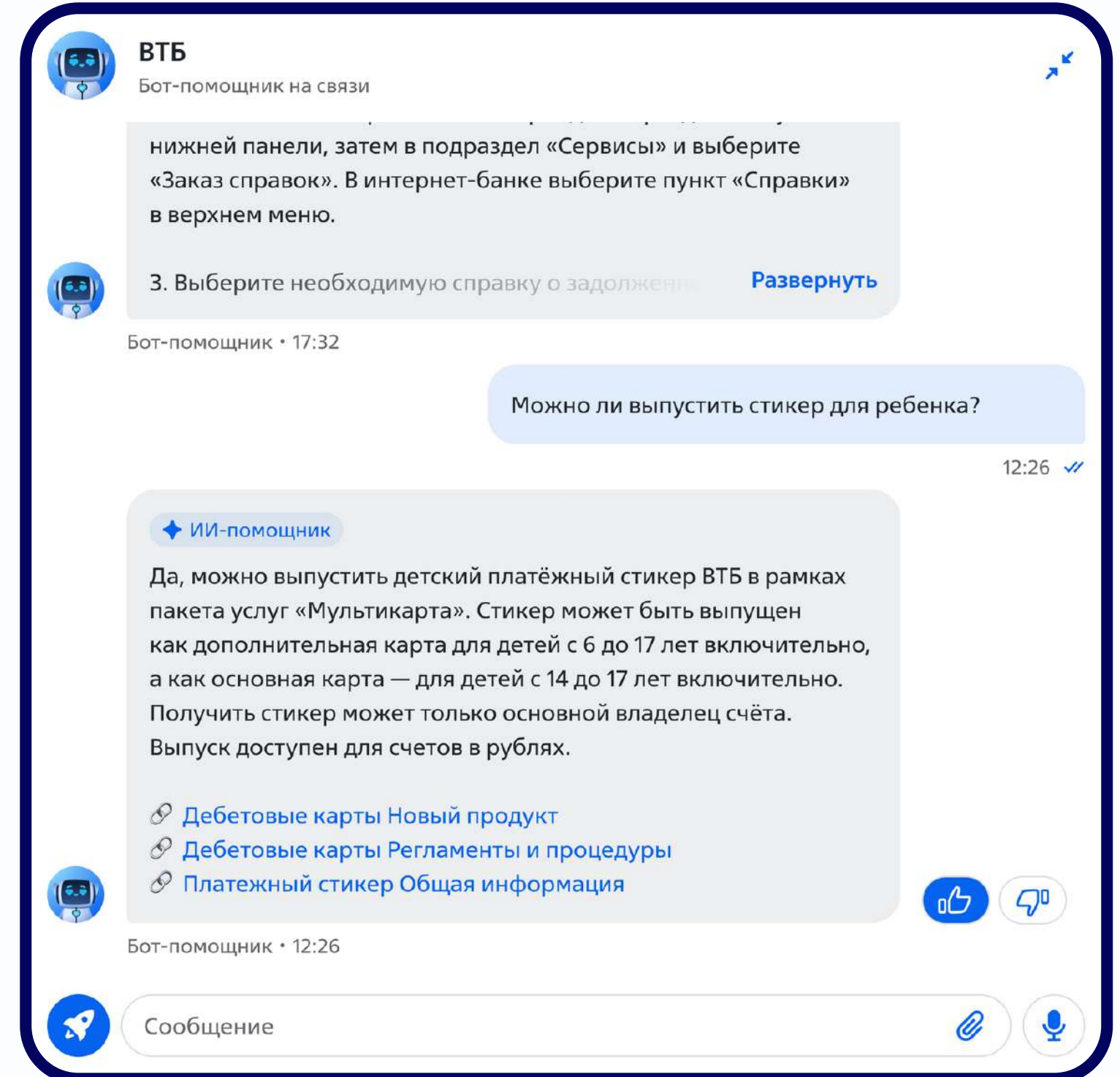
03

Проблема

- ✗ Сотрудники коротко и неполно формулируют запросы

Решение

- ✓ Подсветка ответов RAG-сервиса: «ИИ-помощник»



Результаты



90%

Верные ответы
модели

95%

Удовлетворенность
ответами чат-бота

в 10 раз

Сокращение времени
на поиск информации

90%

Атоматизация
чат-бота

в 1,5 раза

Снижение очередей
в отделениях

75 млн руб.

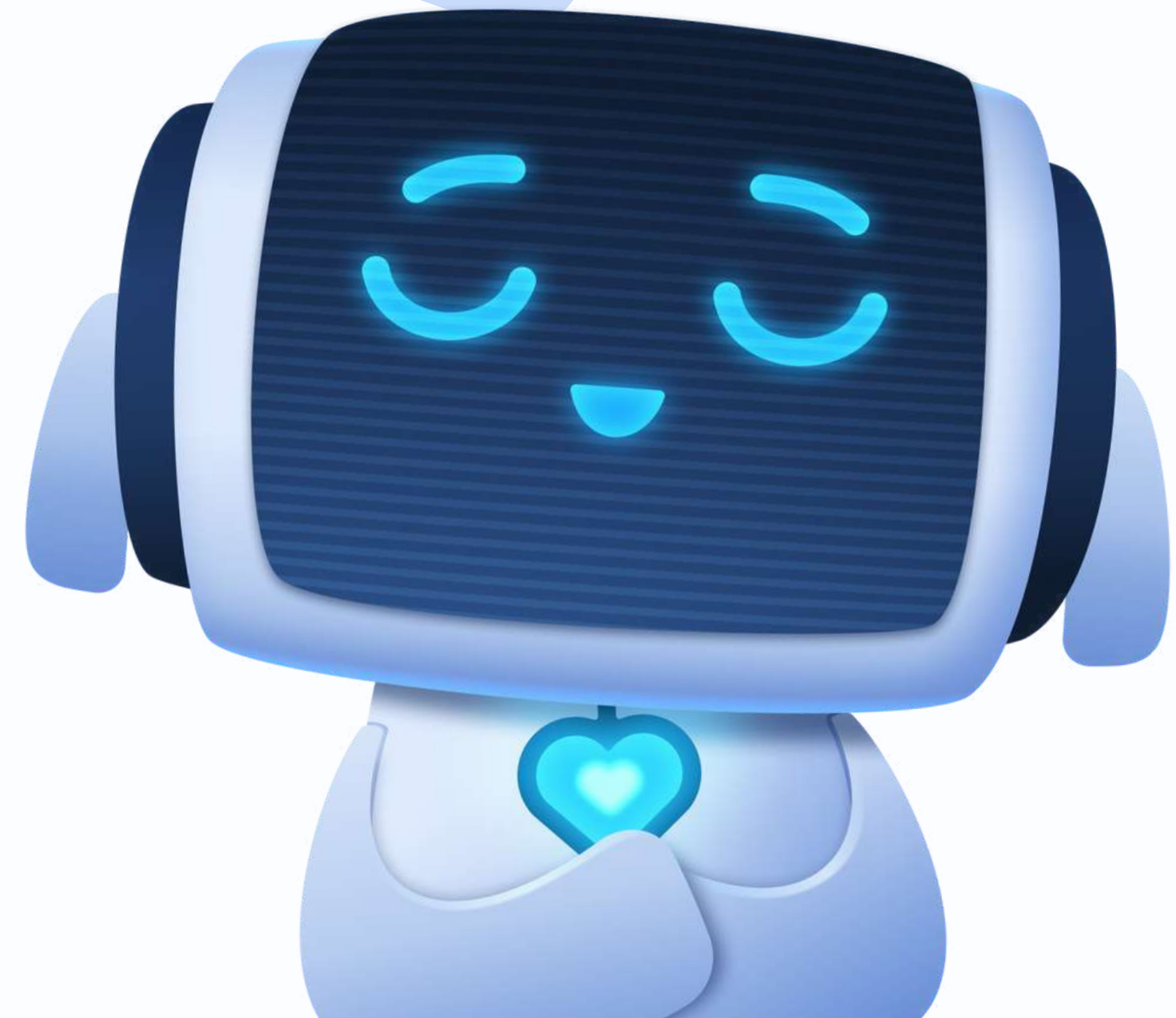
Экономический эффект
на конец 2025 года

Влияние на клиентский опыт

Скорость

Точность

Качество



01

Стандартизация ответов исключает разночтения, обеспечивая единообразие обслуживания клиентов.

02

Подготовка и уверенность сотрудников повышают качество обслуживания клиентов.

03

Снижение времени на поиск информации сотрудниками сокращает очереди в отделениях.



Спасибо за внимание!



Евгения Катенина

Лидер команды «Чат-боты
для сотрудников розничного
бизнеса» банка ВТБ



@katenina_ev