LLM

ИИ-помощник

как основной инструмент поддержки операционистов

Евгения Катенина

Лидер команды «Чат-боты
для сотрудников РБ»

LLM

Боли сотрудников при обслуживании клиентов

01 Много источников для поиска информации, большой объем данных. Неэффективный поиск в базе знаний — не интуитивный интерфейс

02 Неравномерная квалификация сотрудников. Высокий уровень стресса и неуверенность в ответах снижают мотивацию и качество обслуживания

CHAT-BOT

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

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

Внедрение ИИ-помощника

Цель

Обеспечить поддержку сотрудников в отделениях банка через чат-бот, способный решать 90% запросов с помощью бота.

Решение

Поэтапно внедрять генеративный ИИ в систему поддержки сотрудников через чат-бот для повышения эффективности, скорости и качества обслуживания клиентов.

Сентябрь 2024

Чат-бот для операционистов

Март 2025

Пилот по ИИ в чат-боте для операционистов

Ноябрь 2025

Масштабирование ИИ в чат-боте на всю сеть отделений

Март 2026

Персонализация ответов в чат-боте

Чат-бот для операционистов

Что сделали

Создали внутренний чат-бот для операционистов, основанный на сценариях обслуживания по наиболее распространенным запросам. Это позволяет сотрудникам быстрее находить нужную информацию и стандартизировать ответы.

11 тыс.
Пользователей

6
Операторов поддержки

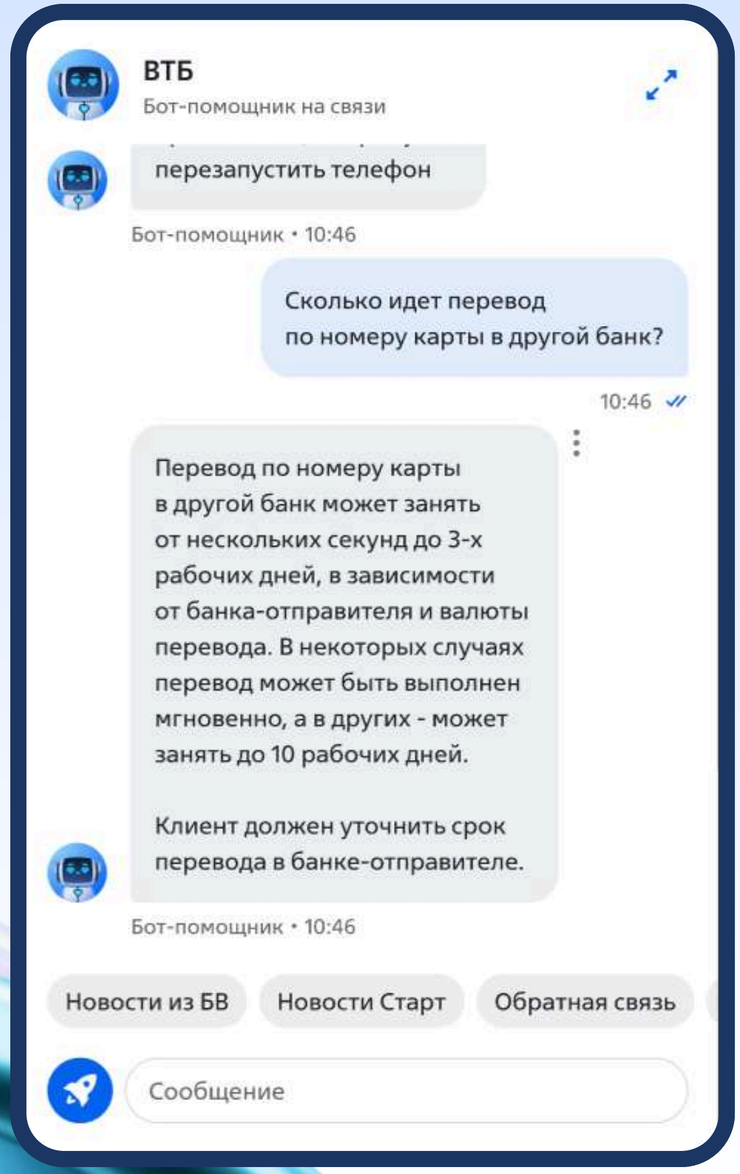
1000+
Сценариев разработано

18 тыс.
Обращений в месяц

60 %
Автоматизация чат-бота

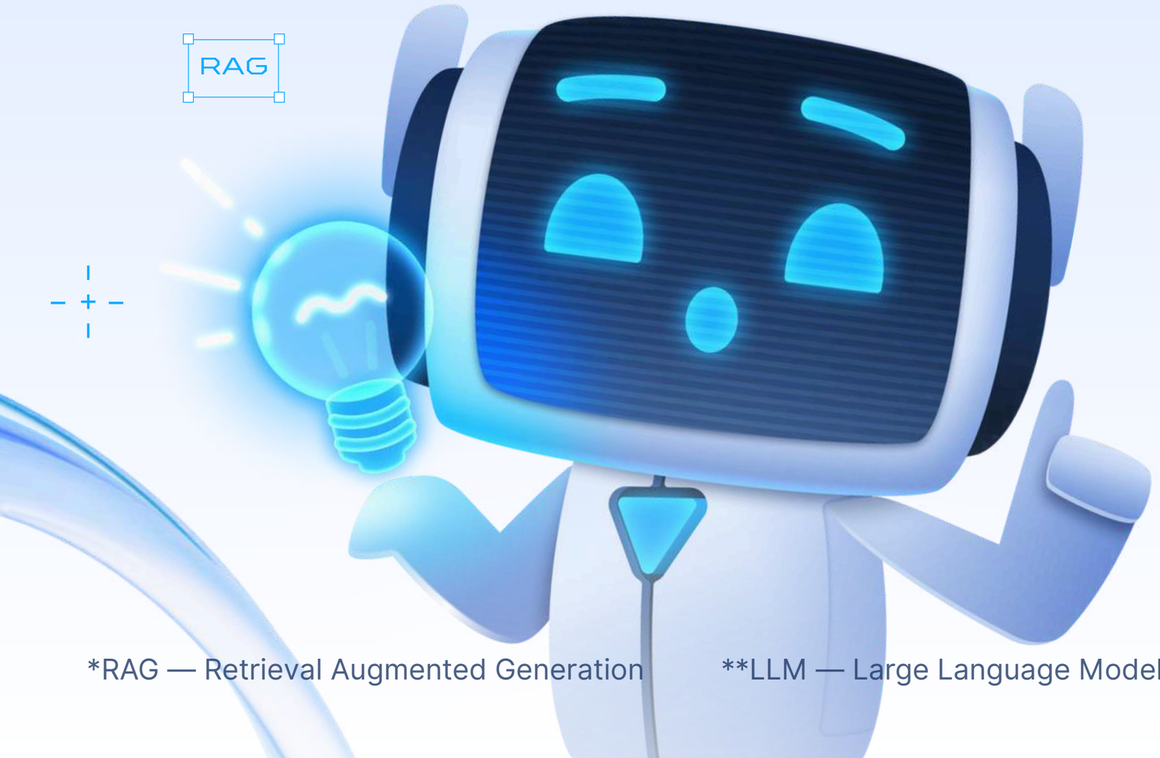
95 %
Удовлетворенность ответами бота

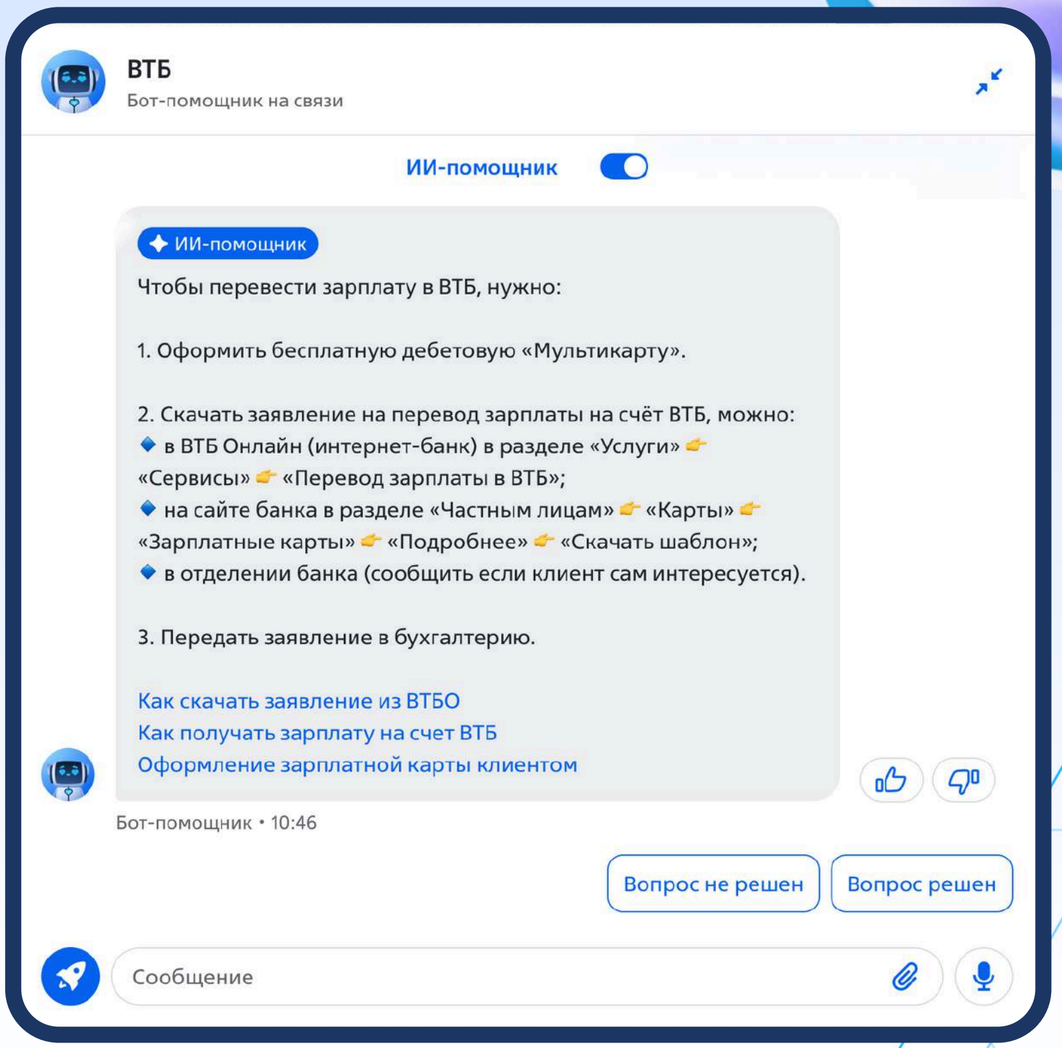
CHAT-BOT



Пилот генеративного ИИ в чат-боте

Интеллектуальный чат-бот, использующий передовые технологии искусственного интеллекта RAG* и LLM** для поддержки операционистов в отделениях банка ВТБ.



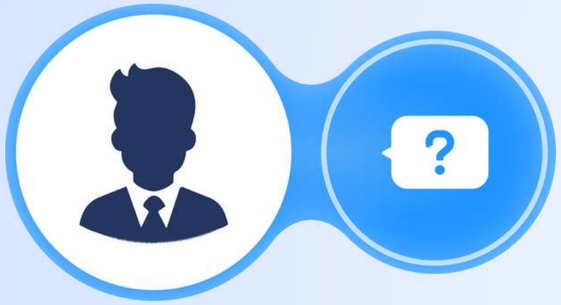


*RAG — Retrieval Augmented Generation

**LLM — Large Language Model

Что такое RAG?

Отправление запроса



Пользователь

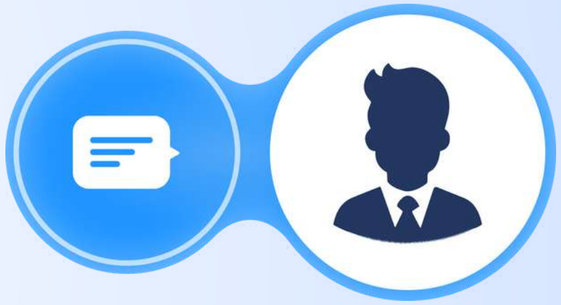
Извлечение релевантных данных

Retriever

Генерация ответа

LLM

Получение ответа



Пользователь

Поиск документов

Извлечение контекста

Источники данных

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

Схема решения

CHAT-BOT

Метрики качества

LLM

15 сек.
Среднее время ответа сервиса

от 90 %
Точность ответов модели

95 %
Удовлетворенность ответами бота

Результат пилота

9 сек.
Среднее время ответа модели

› 80 %
Точность ответов модели

90 %
Удовлетворенность ответами чат-бота

CHAT-BOT

Ожидаемые результаты

LLM

90%
Атоматизация чат-бота

в 1,5 раза
Снижение очередей в отделениях

в 10 раз
Сокращение времени на поиск информации

90%
Верных ответов модели

95%
Удовлетворенность ответами чат-бота

540 млн
Экономический эффект на конец 2030

CHAT-BOT

CHAT-BOT

Влияние на клиентский опыт

- Улучшение точности и скорости предоставления информации сотрудниками
- Повышение качества обслуживания клиентов за счет лучшей подготовки и уверенности сотрудников
- Сокращение очереди на обслуживание в отделениях

Спасибо за внимание!

Евгения Катенина

Лидер команды «Чат-боты для сотрудников РБ»

@katenina_ev