

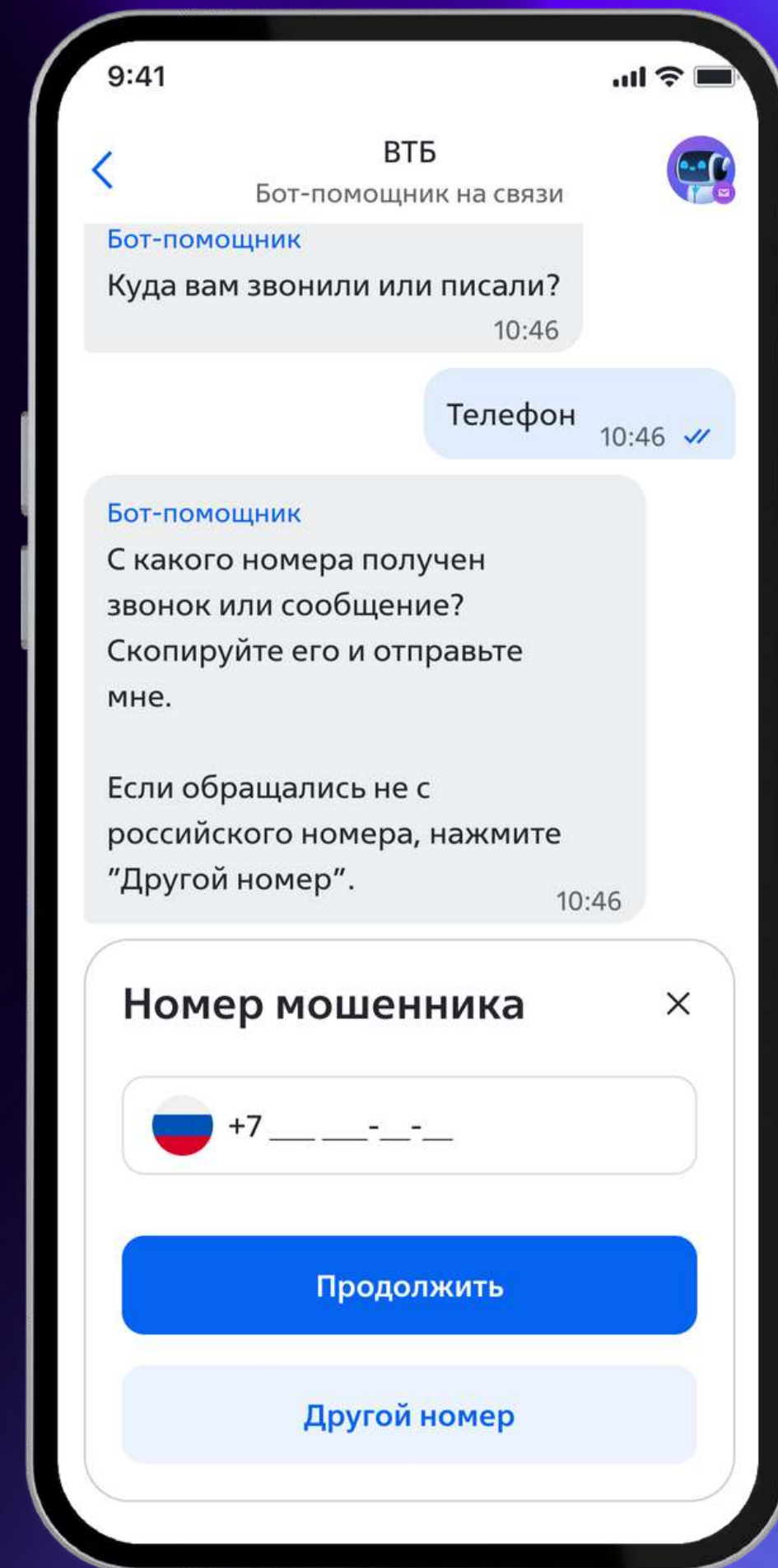
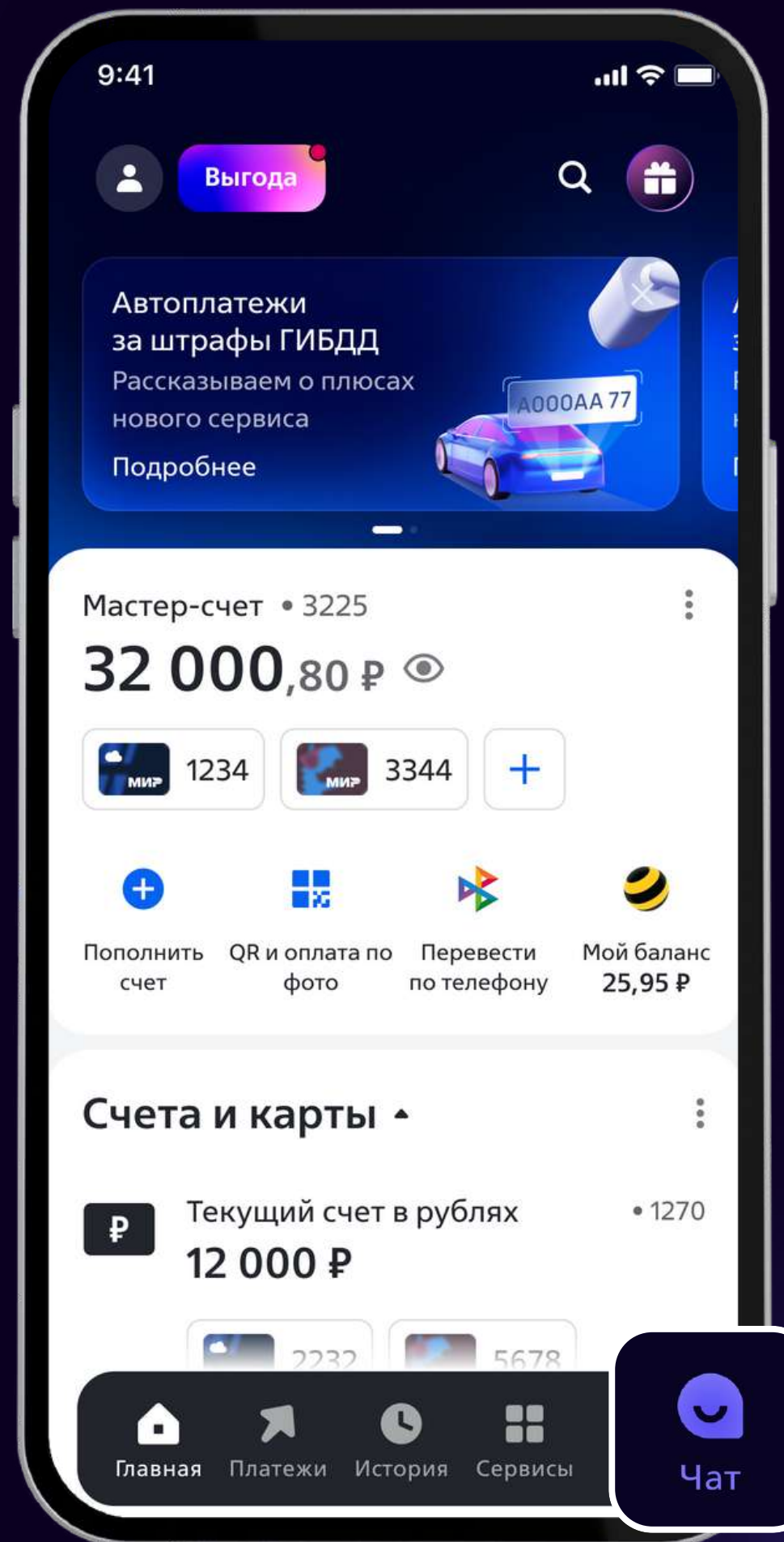
Чат-бот ВТБ

АНТОН Гусев



Чат в

ВТБ Онлайн



Чат-бот

7

каналов
обслуживания

4,5 млн
клиентов в месяц

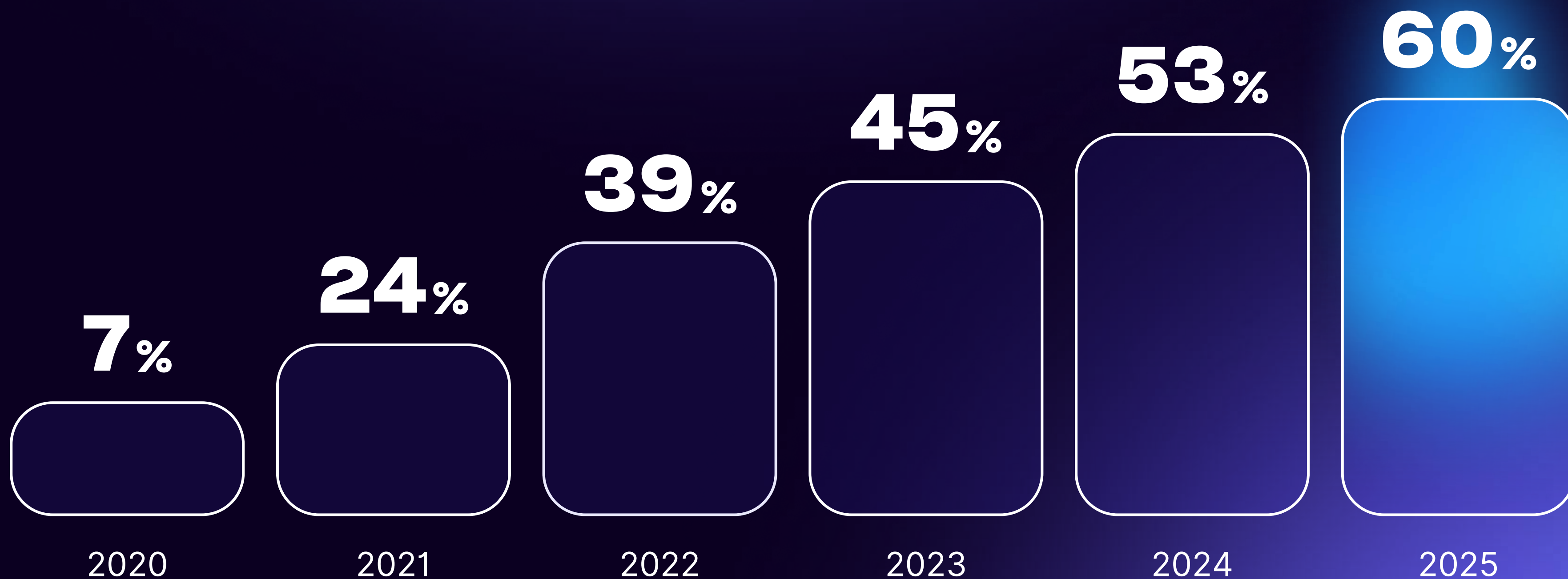
2000

тем в сценарии



Достигнутая цель

Стать топ-1 по трафику среди всех каналов связи с банком

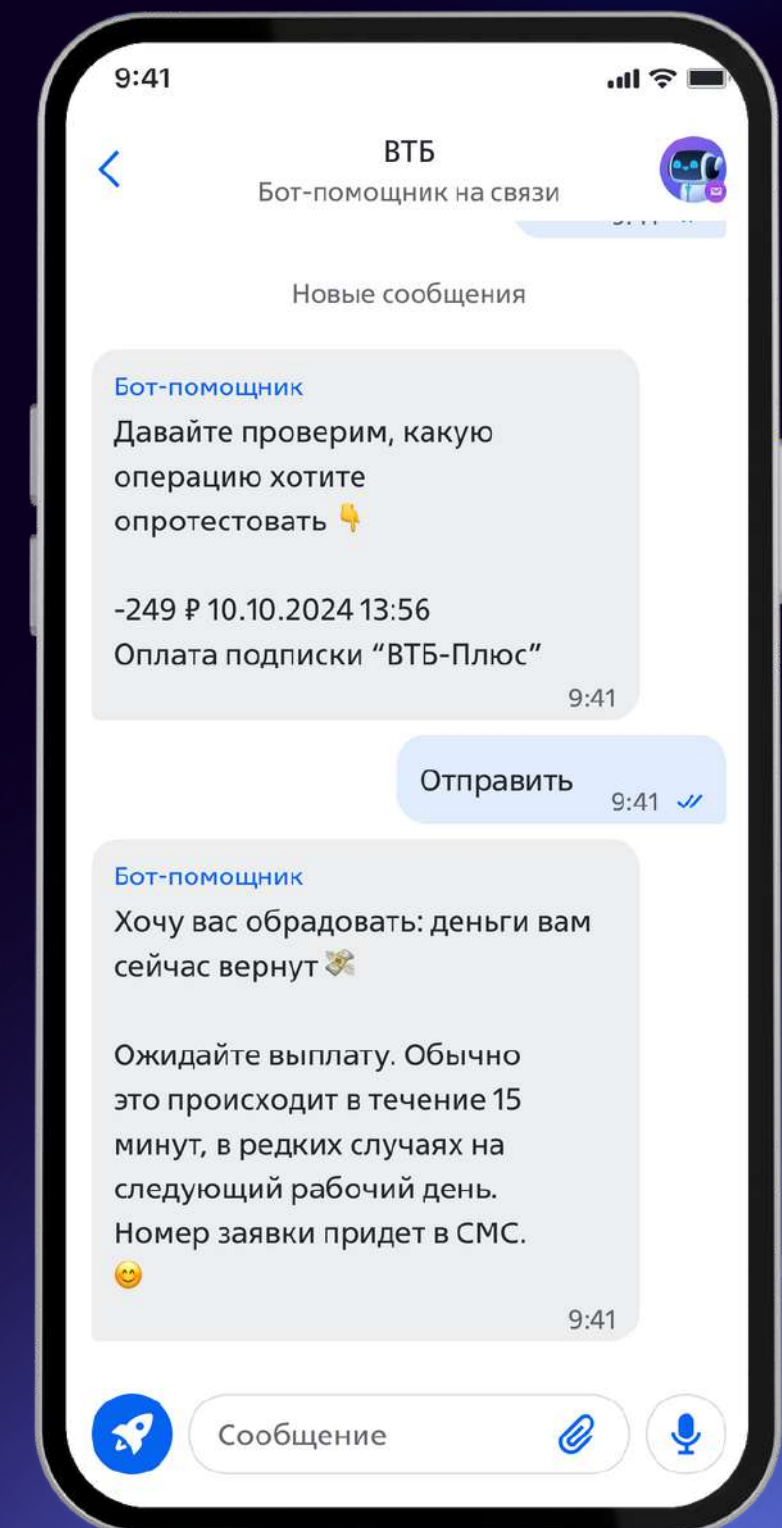
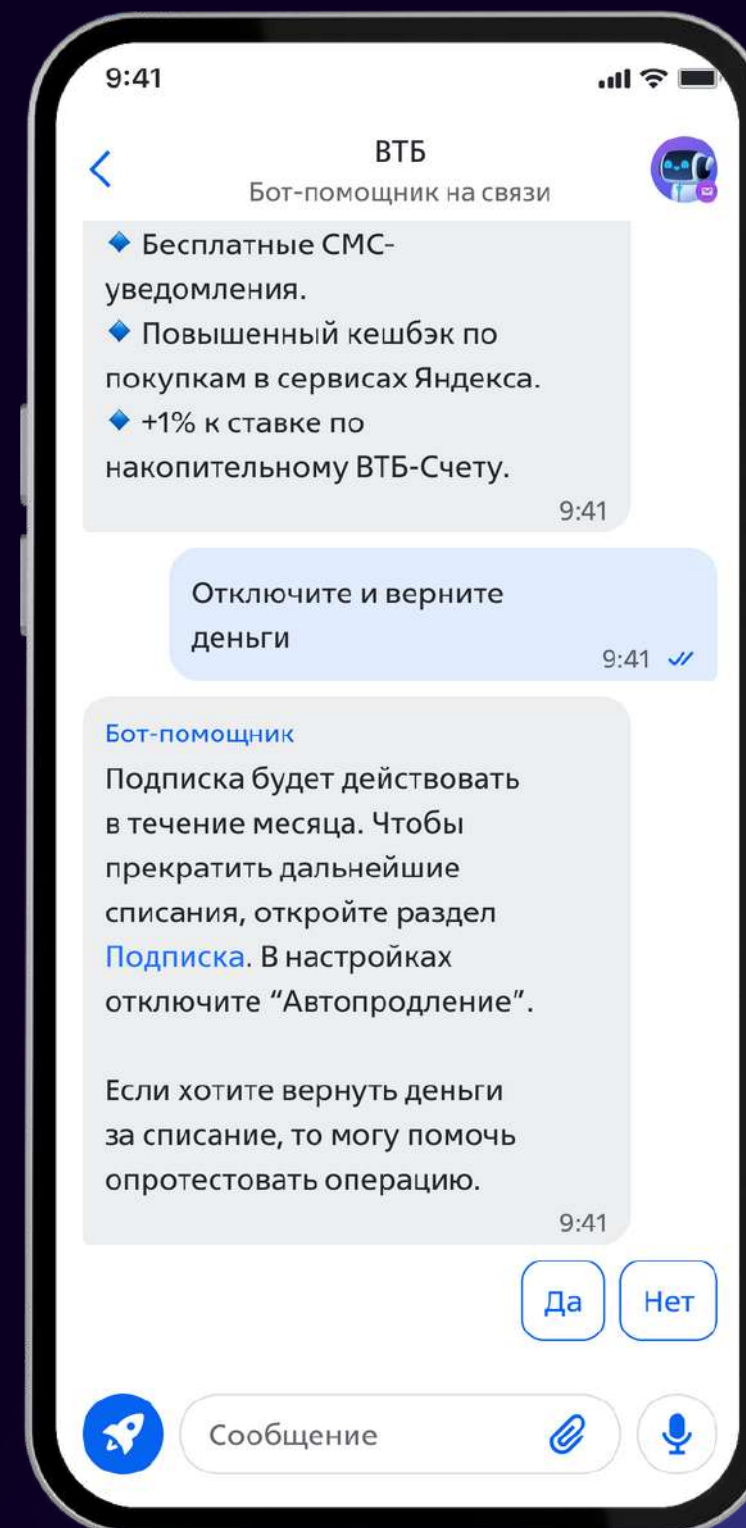
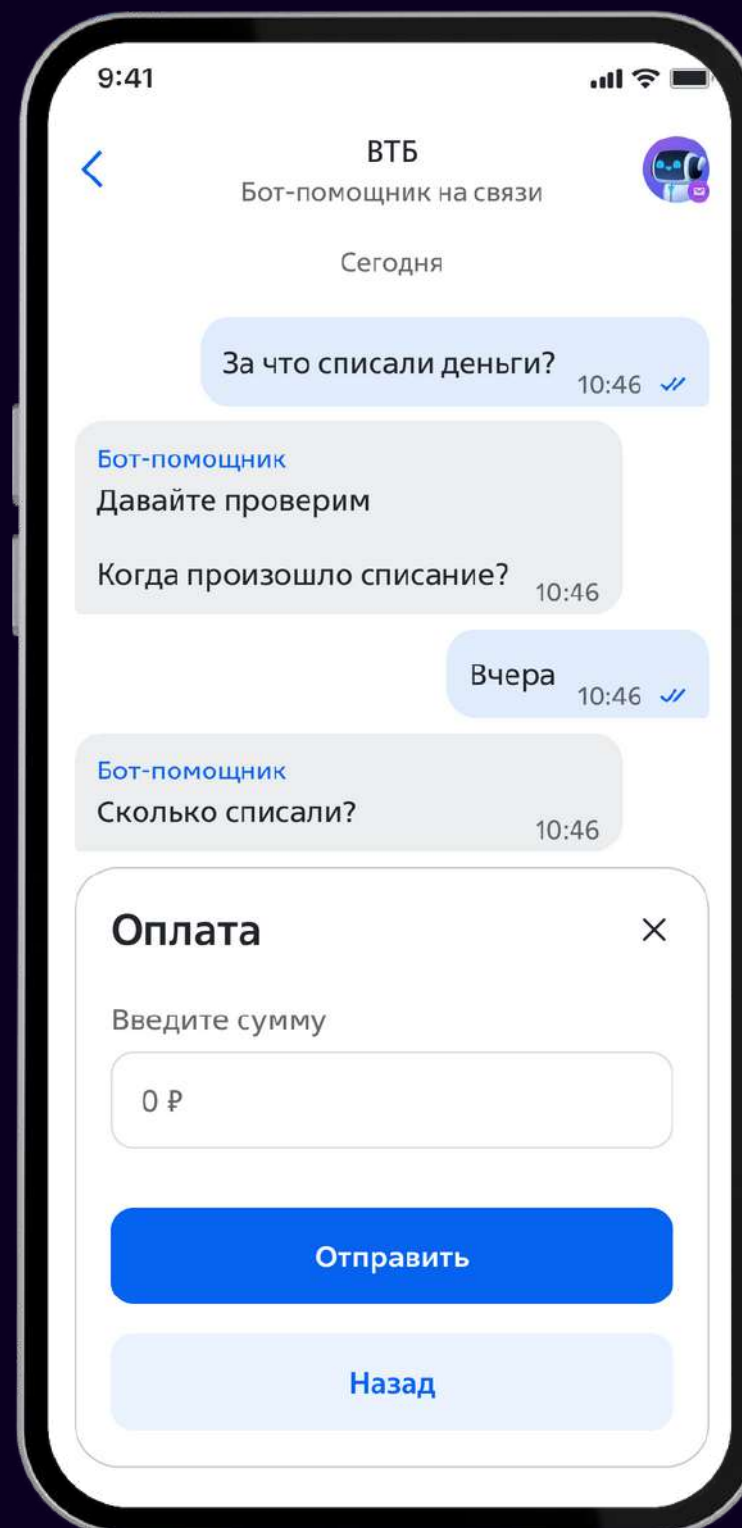


Опротестование комиссий

Если клиент не согласен с комиссией за услугу, которой не пользуется, он может опротестовать списание и вернуть деньги автоматически, без участия человека.

> **1,3 тыс.**

Общее число обращений по теме



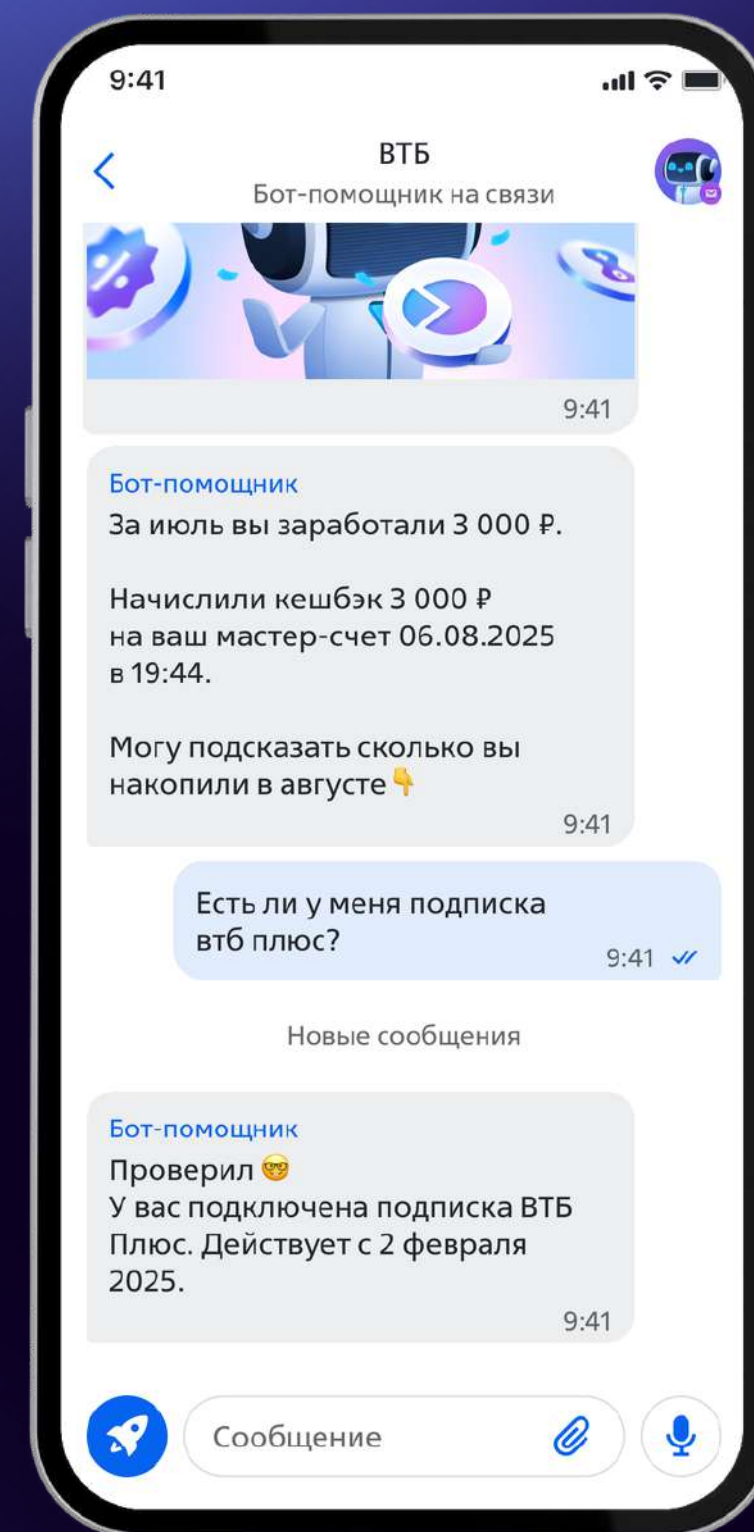
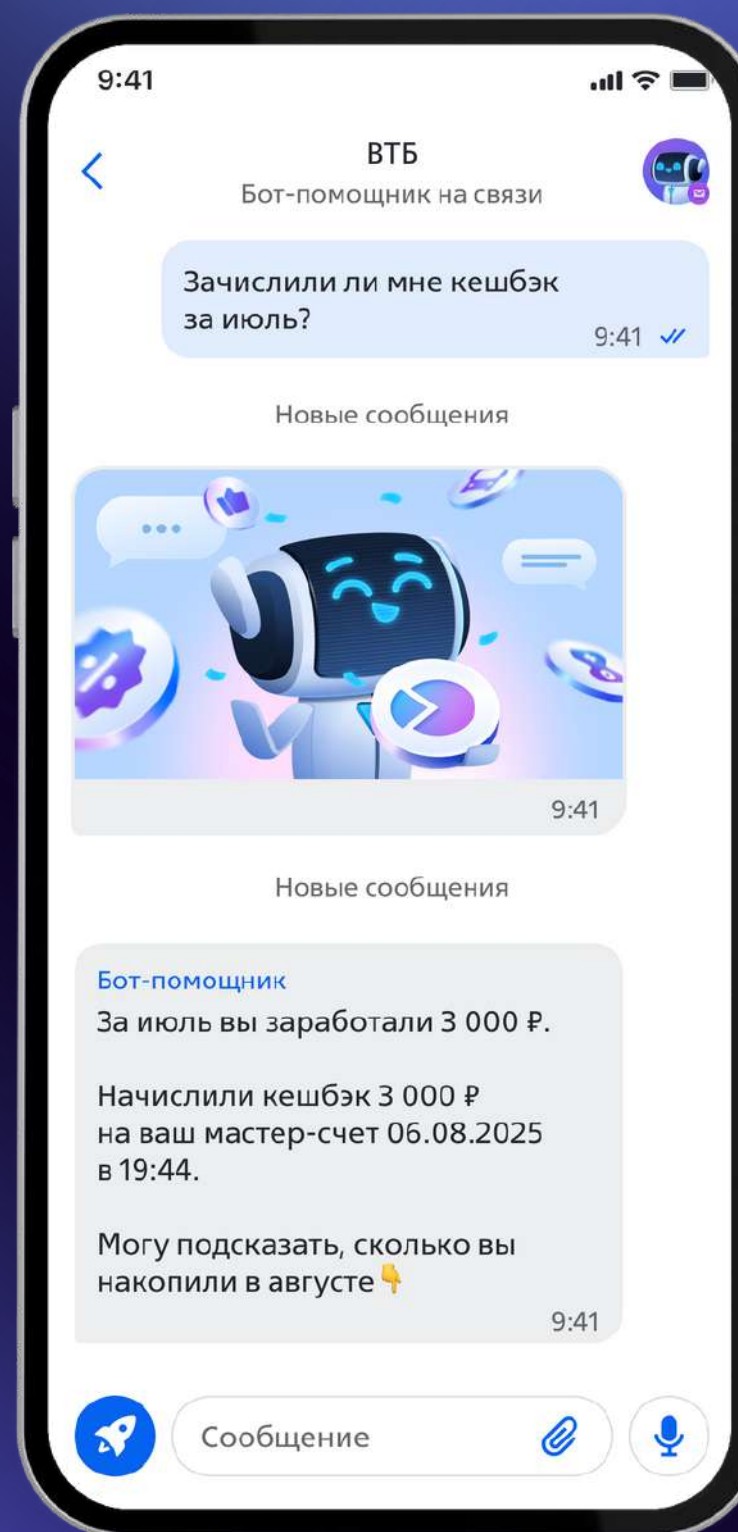
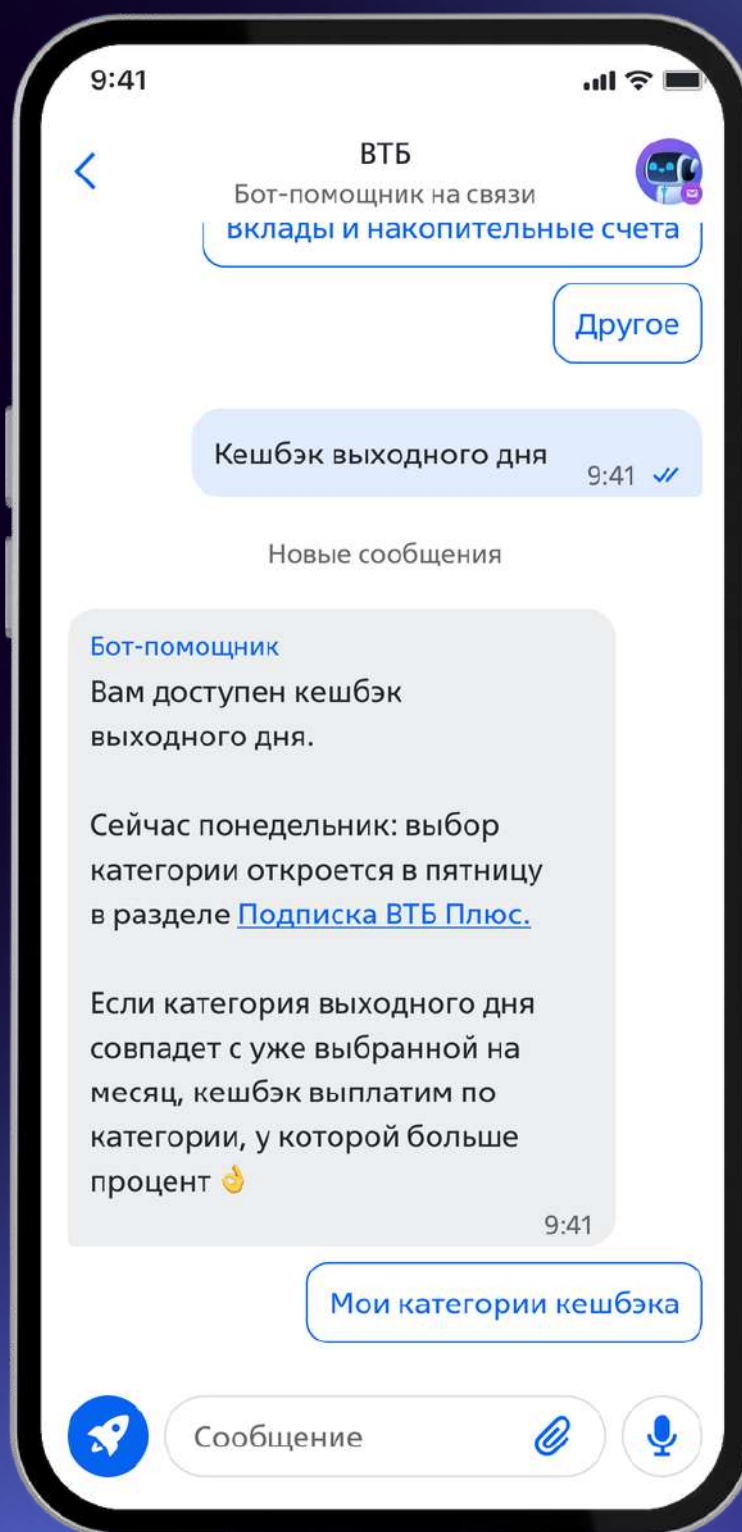
Сценарии по выгоде

Сценарии

- Проверка баланса
- История начислений кешбэка
- Зачисленная сумма кешбэка
- Консультация по выбранным категориям кешбэка.

+0,3 п.п.
Доля удовлетворенных

+2,9 п.п.
Автоматизация



Чат-бот для клиентов Прайм

Клиентам привилегированного сегмента теперь доступен чат-бот, который работает по наиболее популярным тематикам. Клиенты могут больше не ждать персонального менеджера, а решать популярные вопросы мгновенно.

456 тем

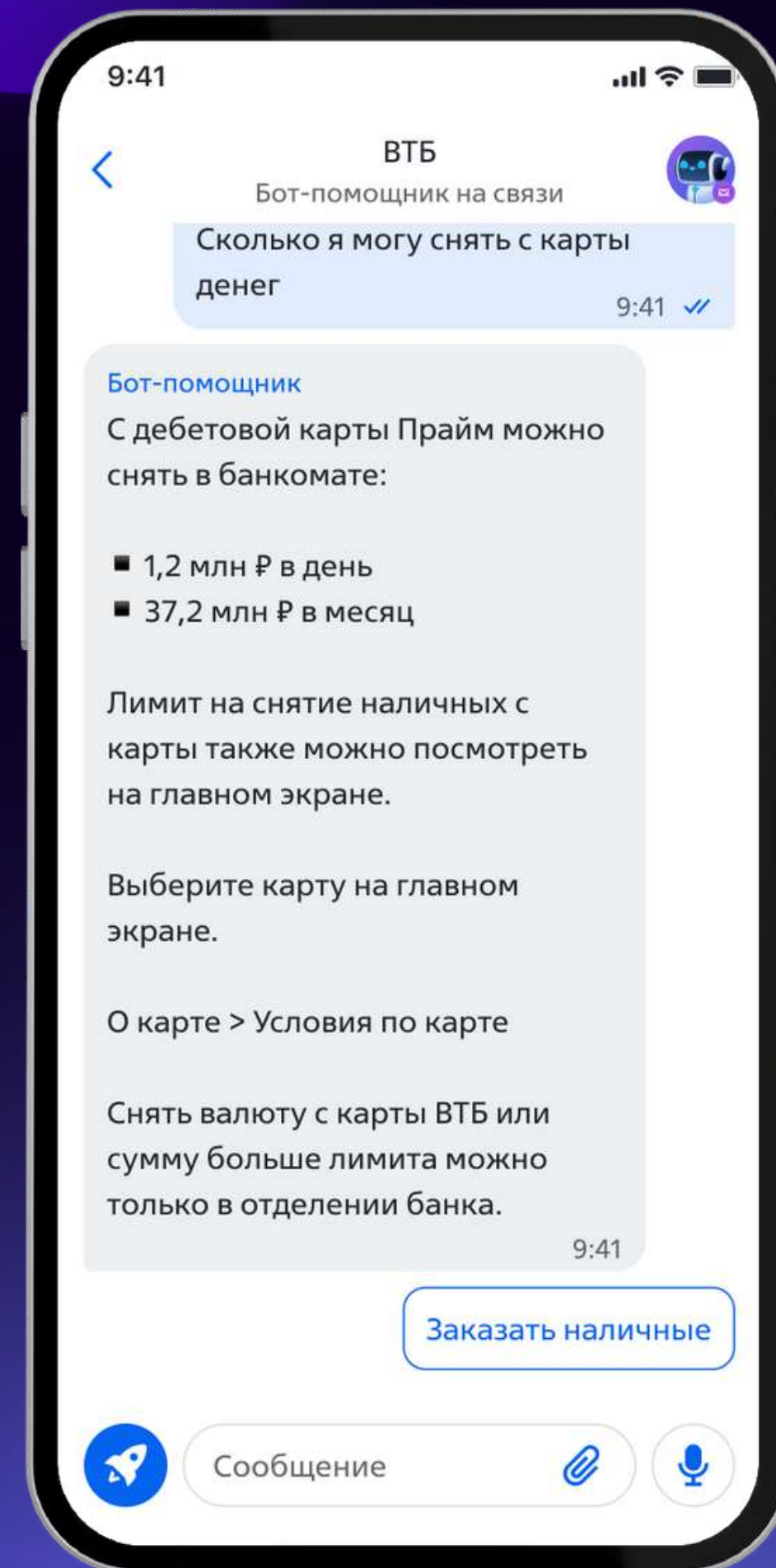
Доступно
клиентам

93,6%

Доля удовлетворенных

36,1%

Автоматизация

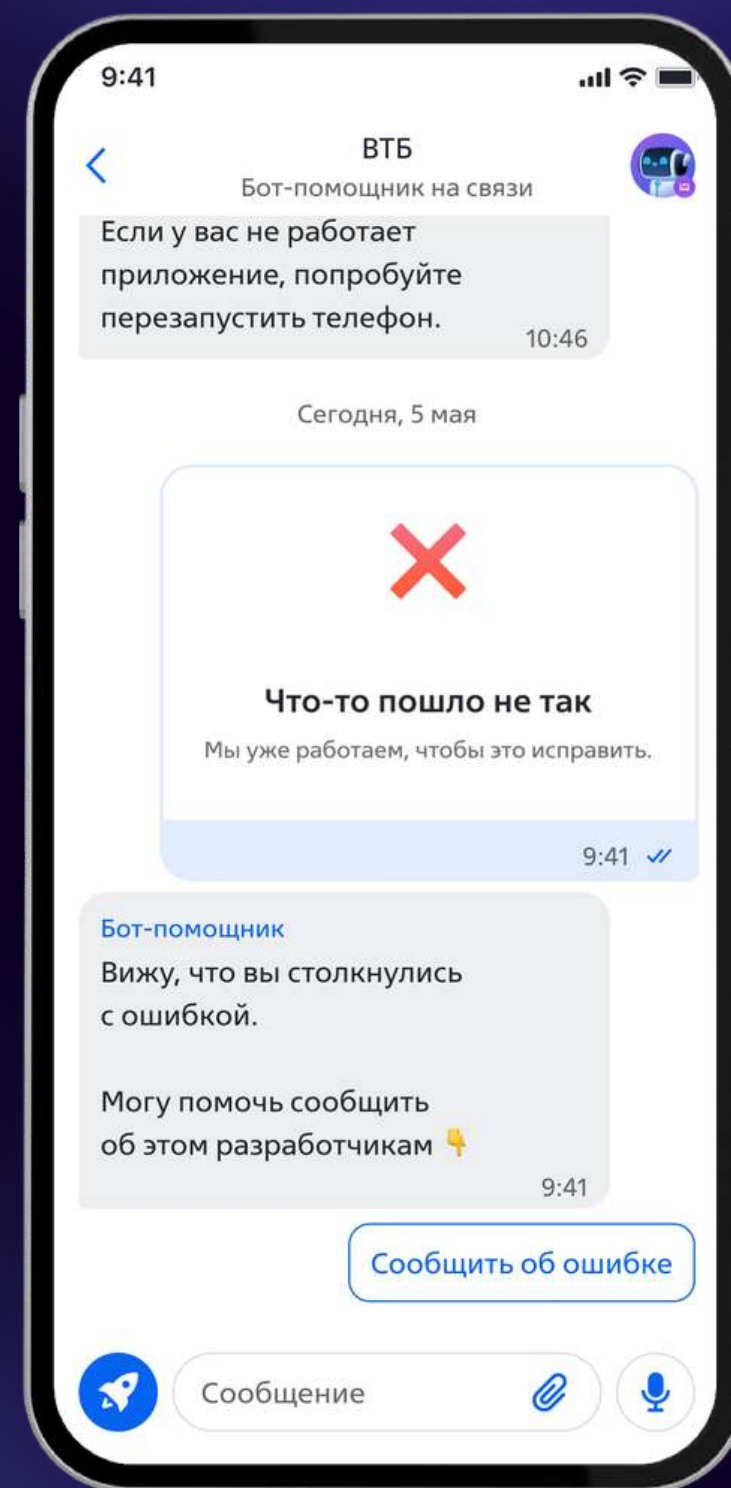


Распознавание картинок

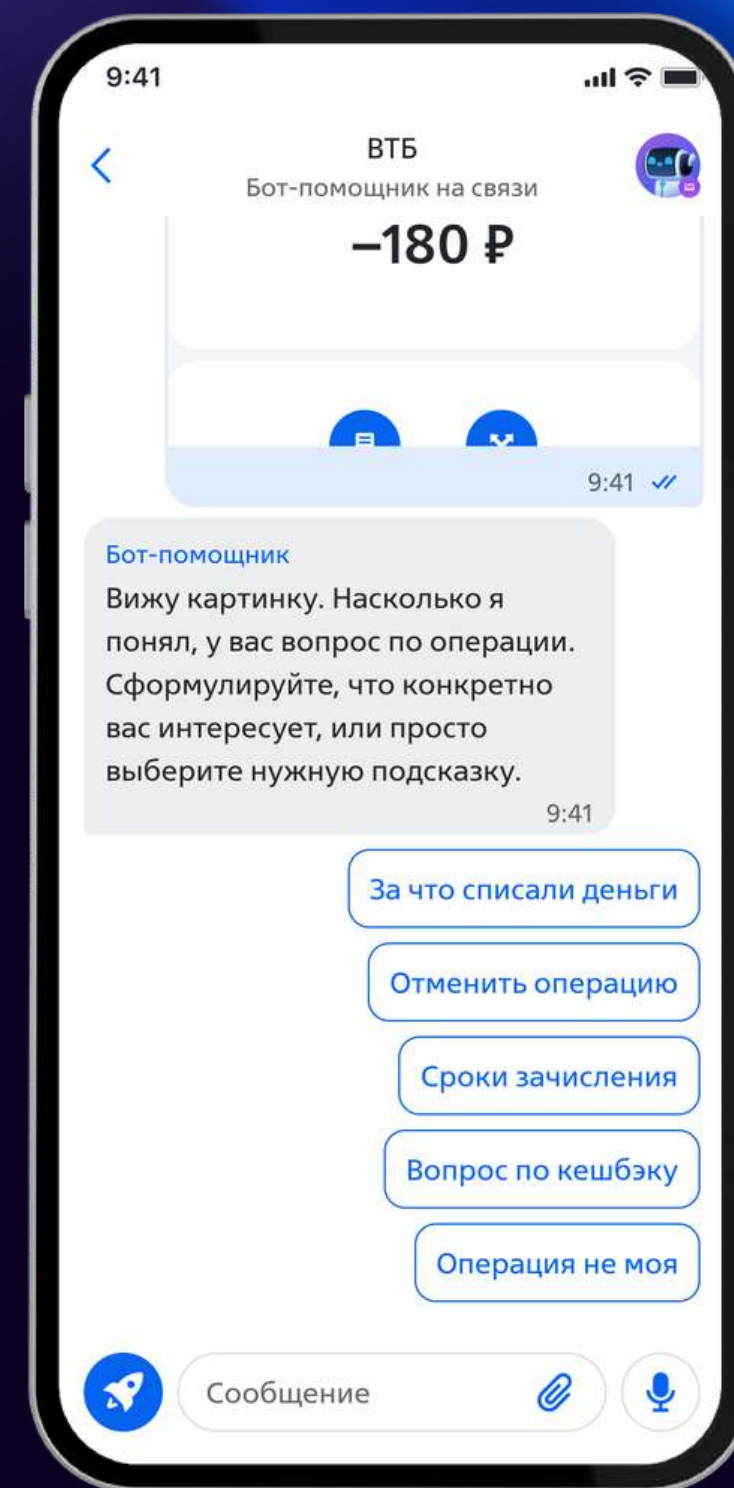
- Расширение числа типов картинок
- Распознавание текста с картинки

+0,4 п.п.
Автоматизация

+0,2 п.п.
Доля удовлетворенных



Проблемы в ВТБ Онлайн



Вопрос по операции

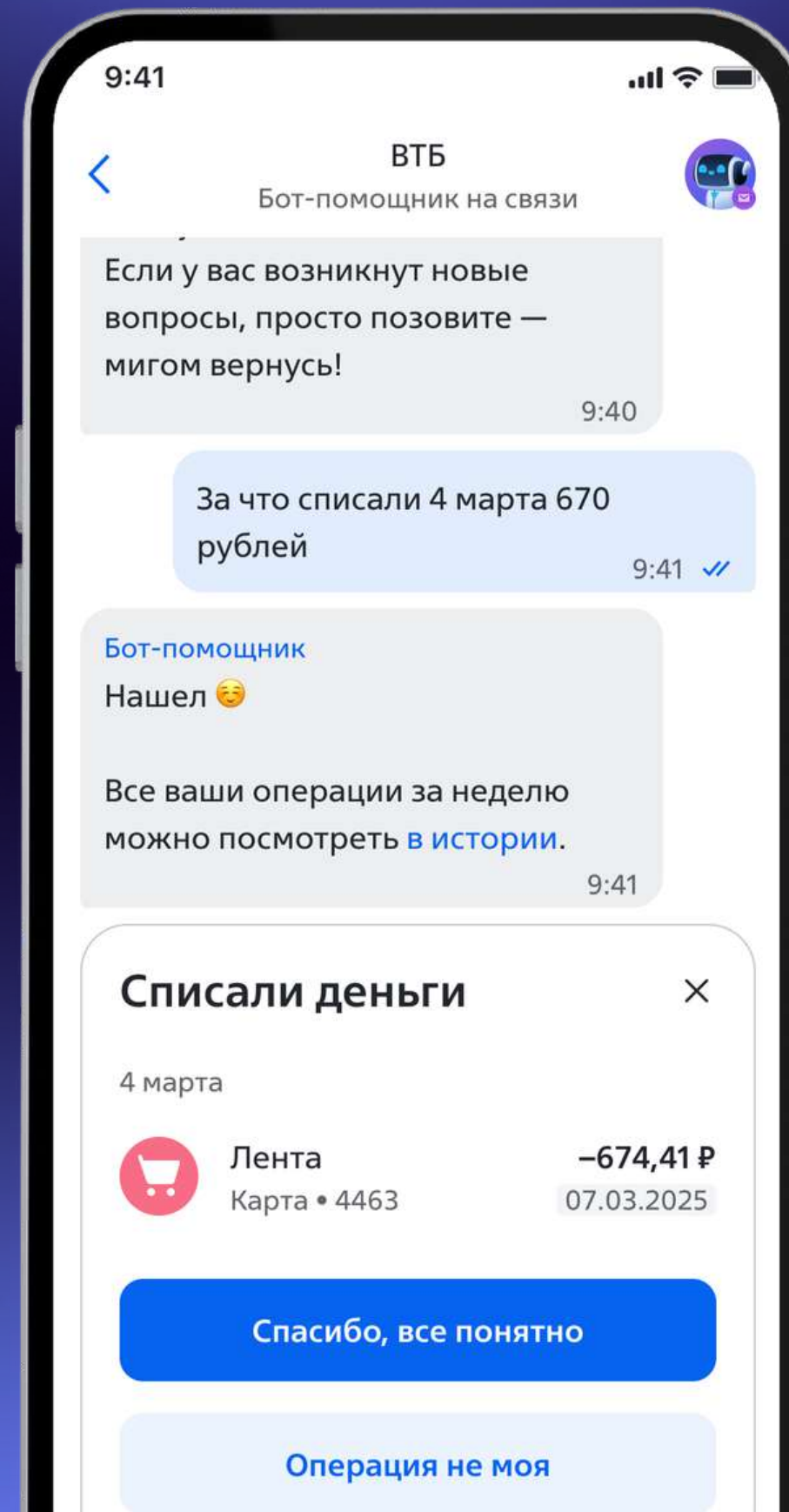
NER для сокращения шагов

Проблема

- Большое количество шагов диалога.
- Чат-бот переспрашивает данные, уже введенные клиентом в изначальном запросе.

Решение

Внедрили технологию NER, которая выделяет сущности в текстовых запросах: дату, сумму, время, ФИО, адрес и т.д.



+0,4 п.п.

Автоматизация

+0,3 п.п.

Доля удовлетворенных

*NER (Named Entity Recognition) — технология распознавания именованных сущностей.

Рекомендации в чат-боте

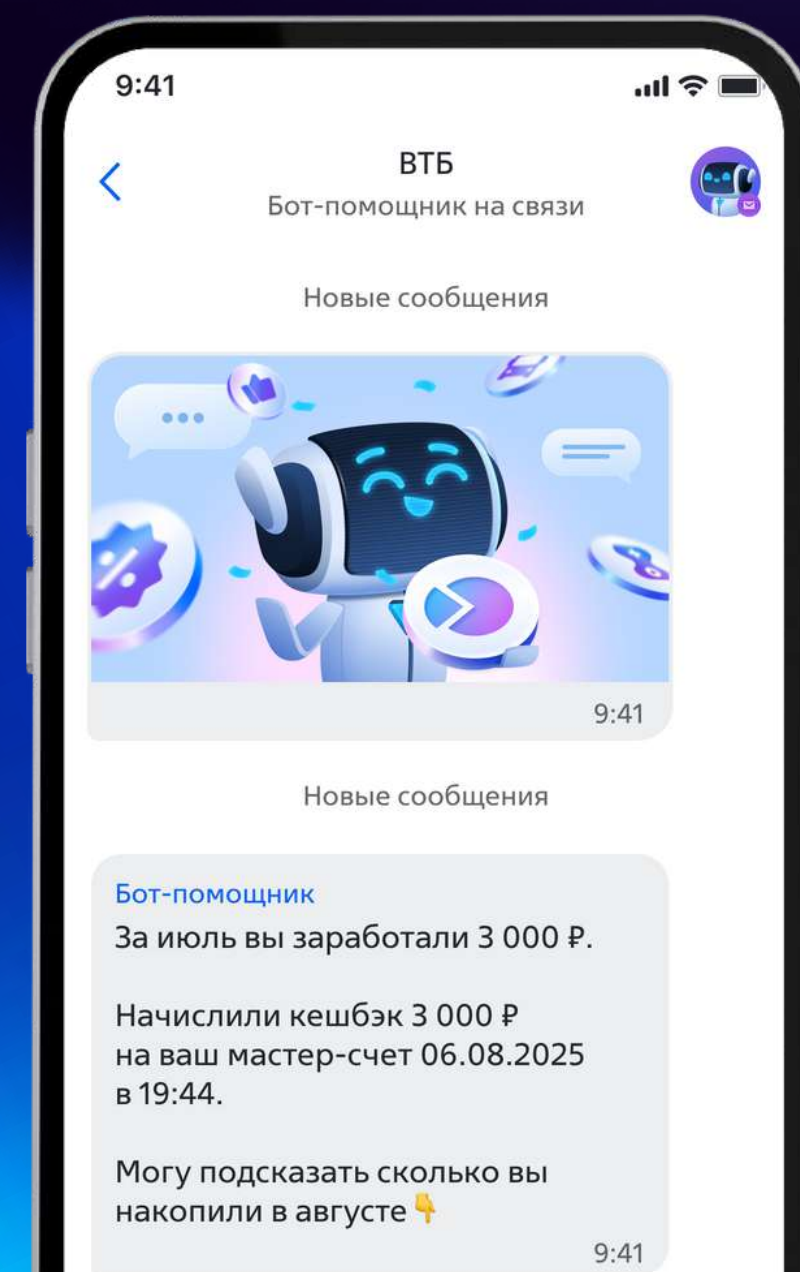
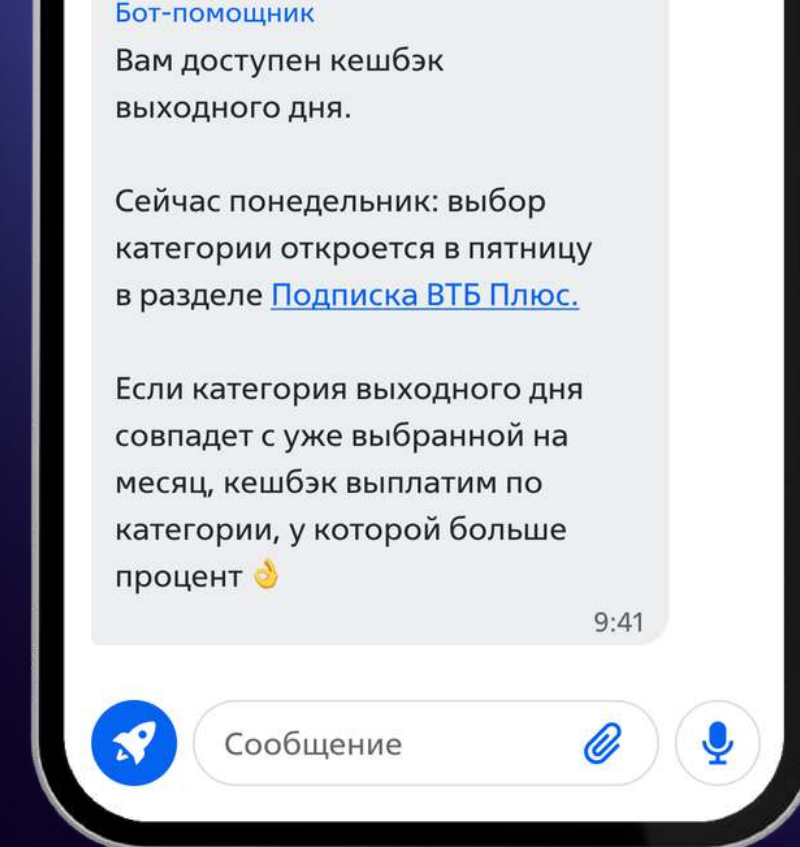
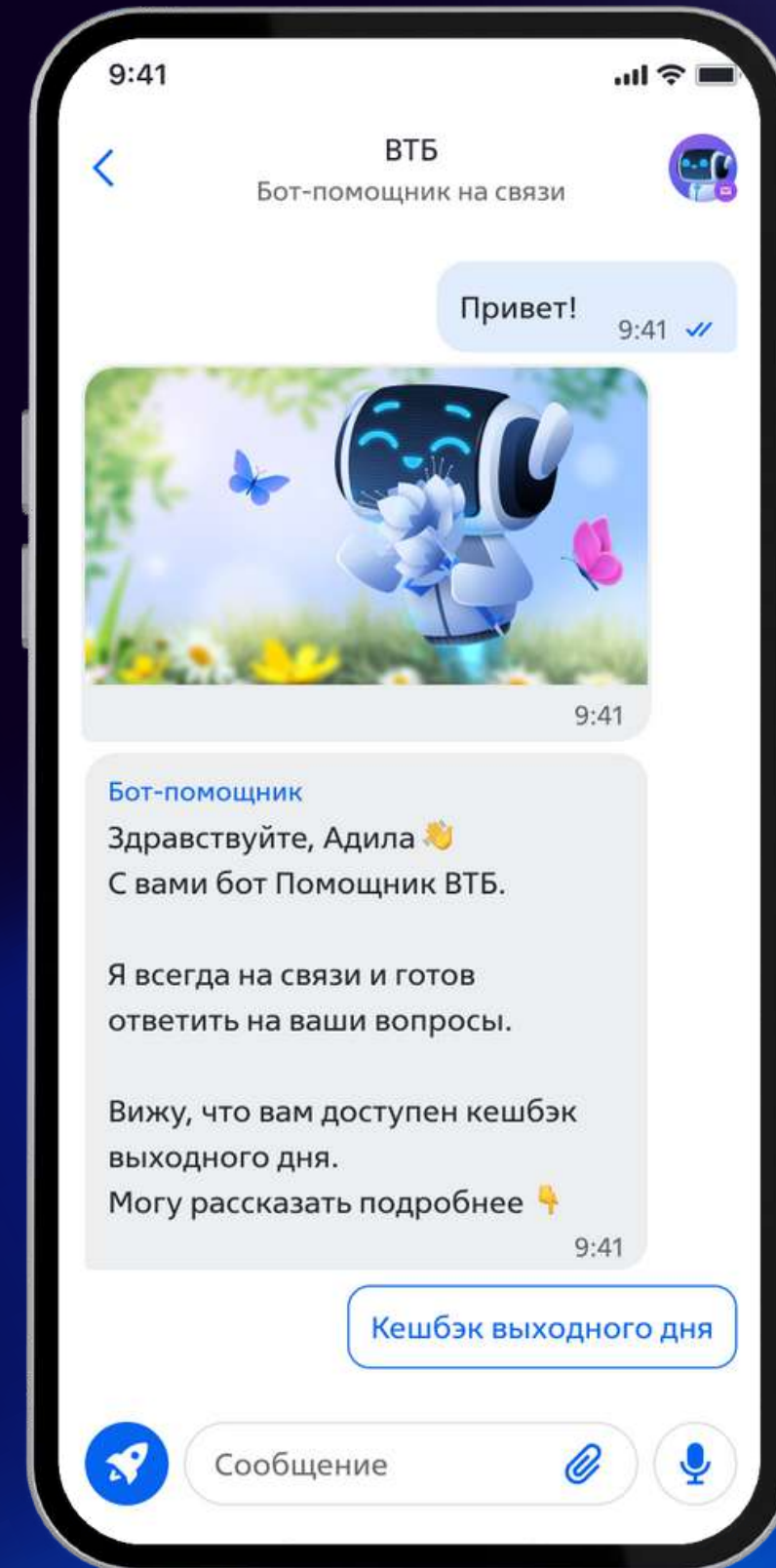
В приветствии, а также в некоторых сценариях клиенту предлагаются тематики, которые могут его заинтересовать, на основе анализа данных.

63 тыс.

рекомендаций
в месяц

>7%

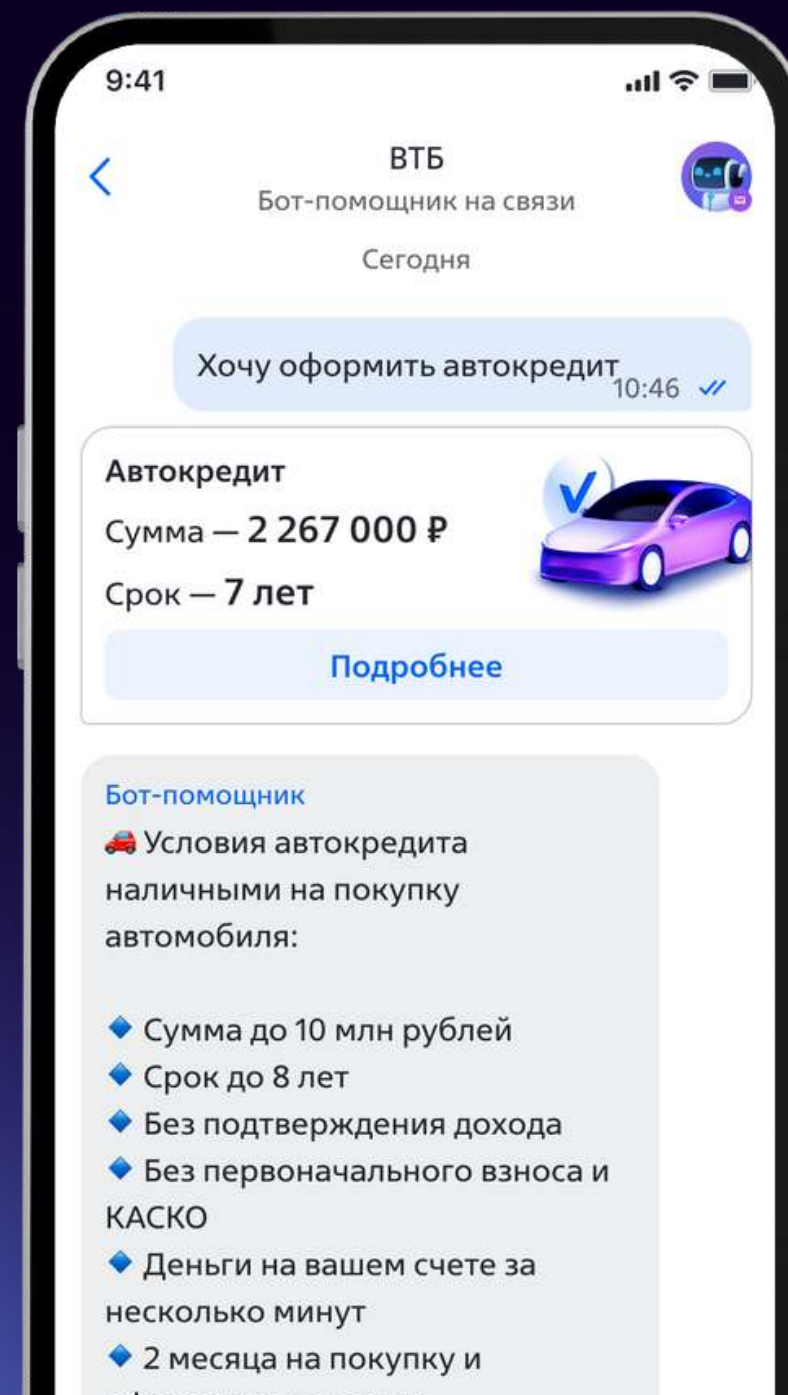
переходов
в рекомендации



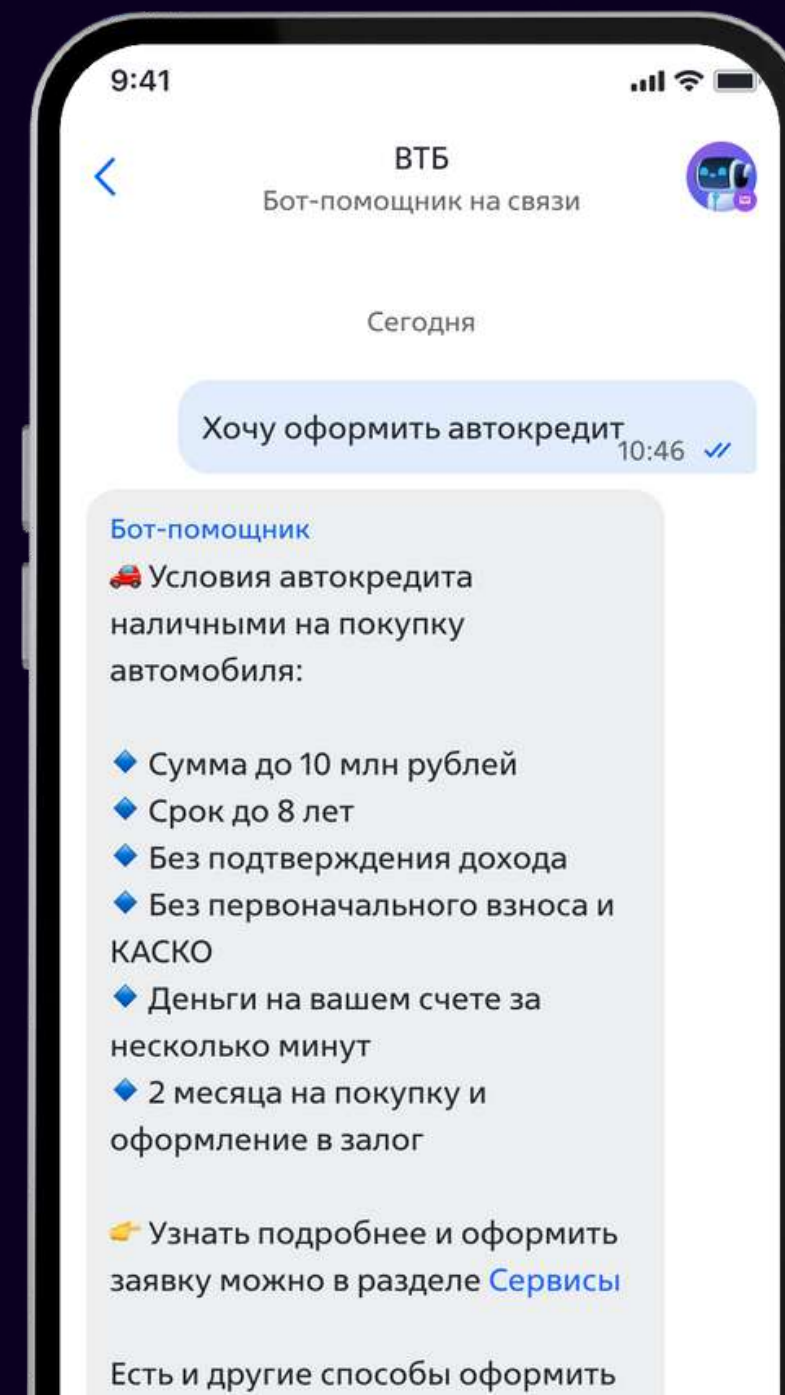
Над чем работаем

Персональные рекомендации, которые
учитывают тематику диалога

Персональный оффер



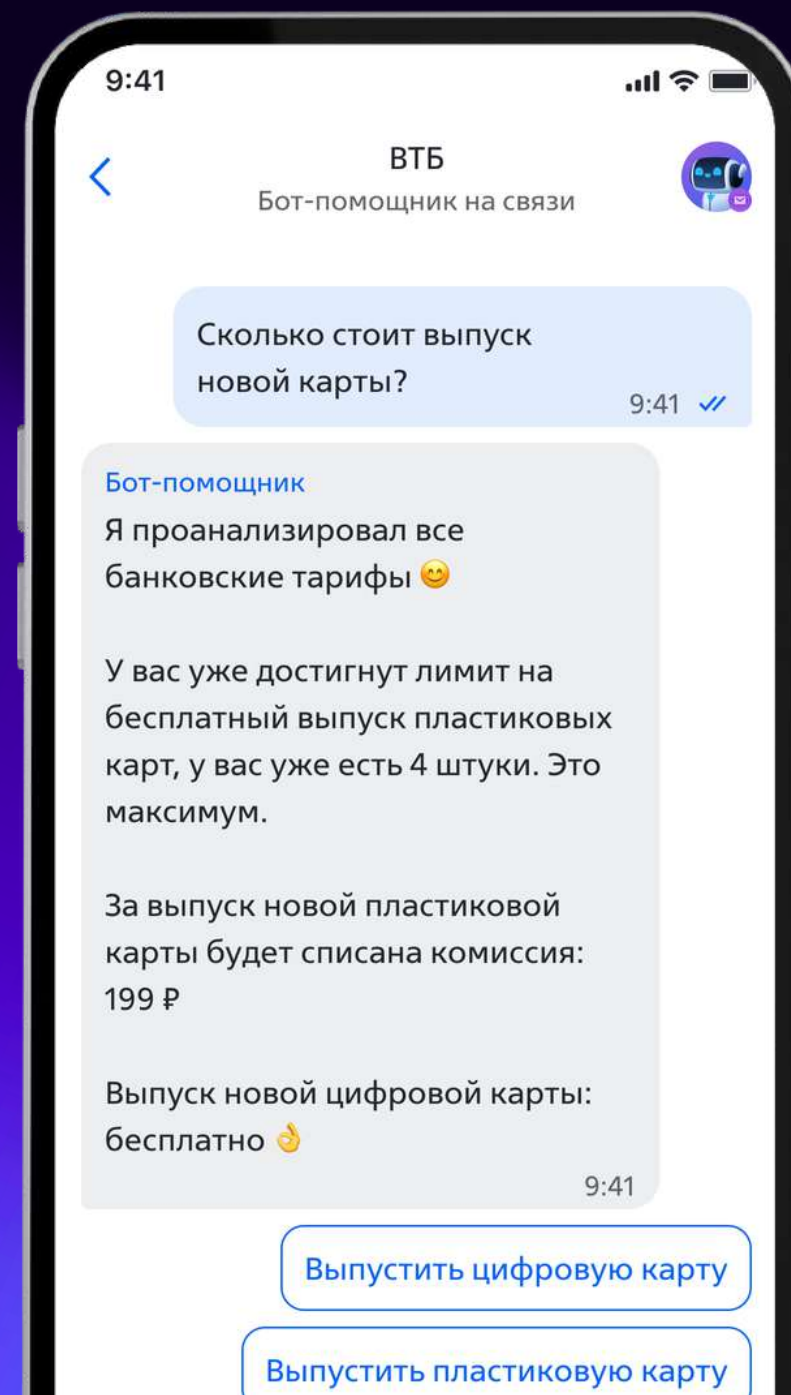
Оффера нет



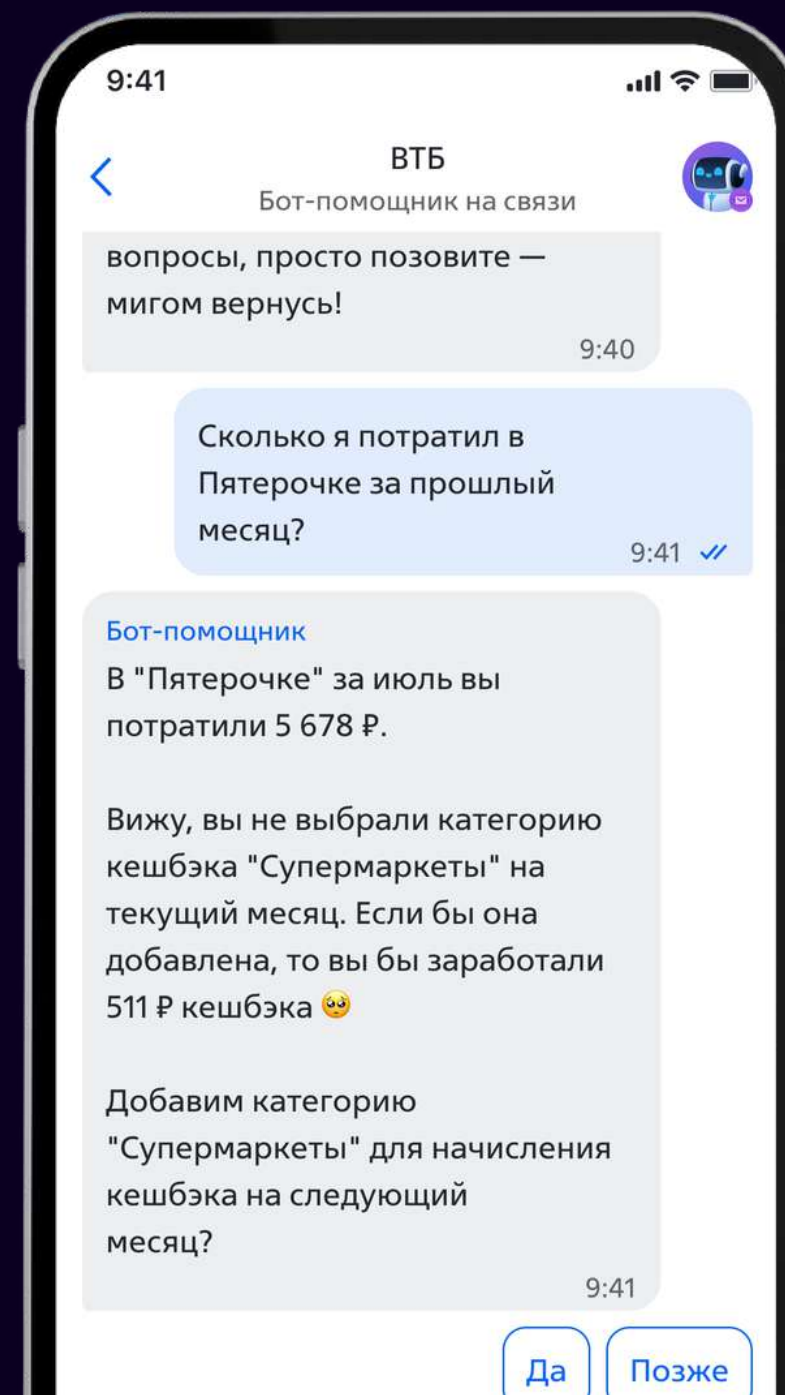
Над чем работаем

Использование RAG LLM для генерации ответа
на основе внешних источников данных

LLM



Рекомендации



Автоматическая разметка диалогов на основе LLM

Ручная разметка

5,1 тыс.

сессий в месяц

Разметка LLM

45 тыс.

сессий в день

Сворачивание длинных сообщений

Если текст ответа чат-бота длинный, мы сворачиваем его часть. Так основная информация помещается на один экран телефона, а дополнительная скрывается. Это экономит время клиента на прочтение.

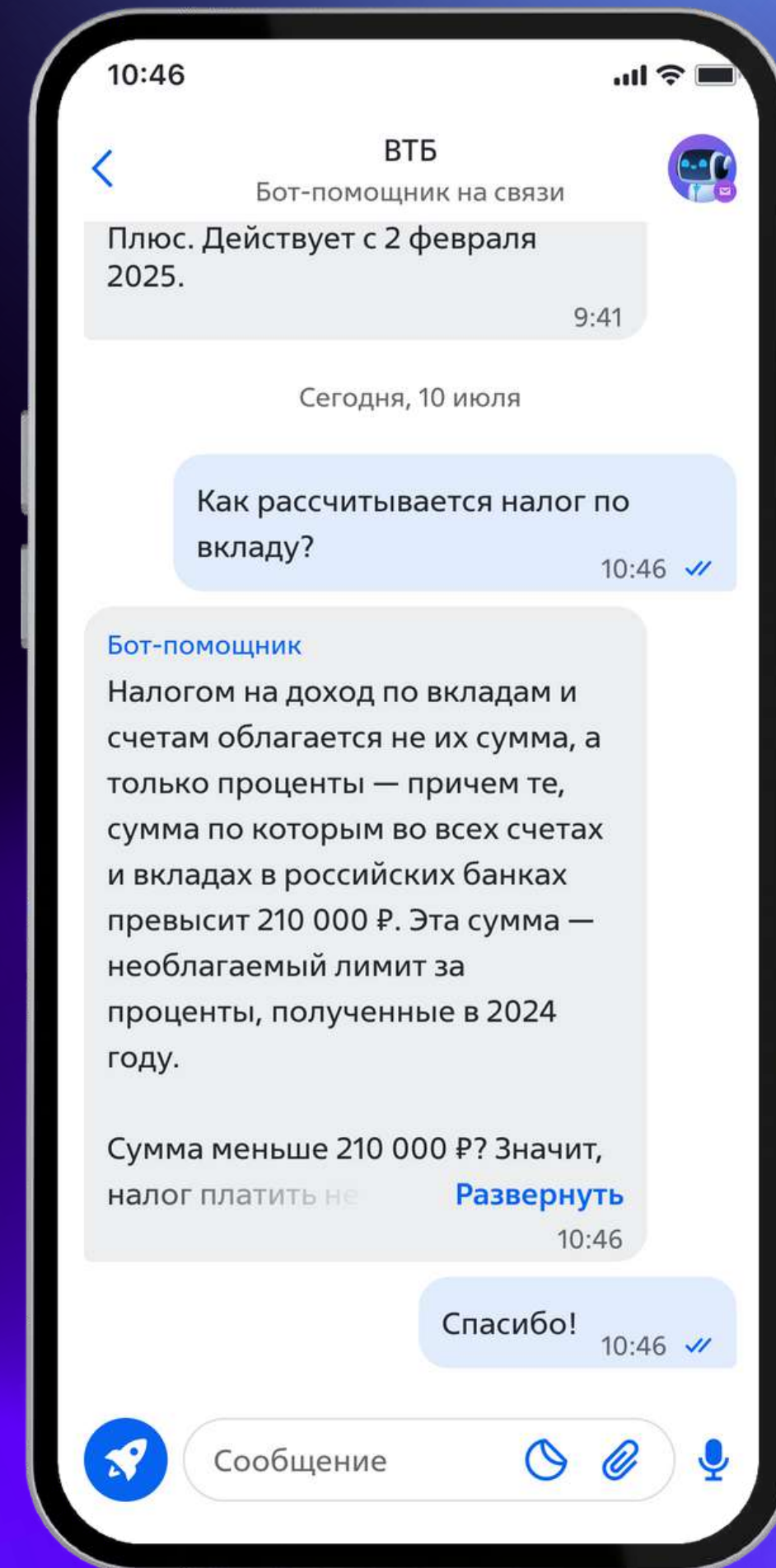


+0,1 п.п.

Автоматизация

+3,7 п.п.

Доля удовлетворенных



Эмоциональный CSI

Проблема

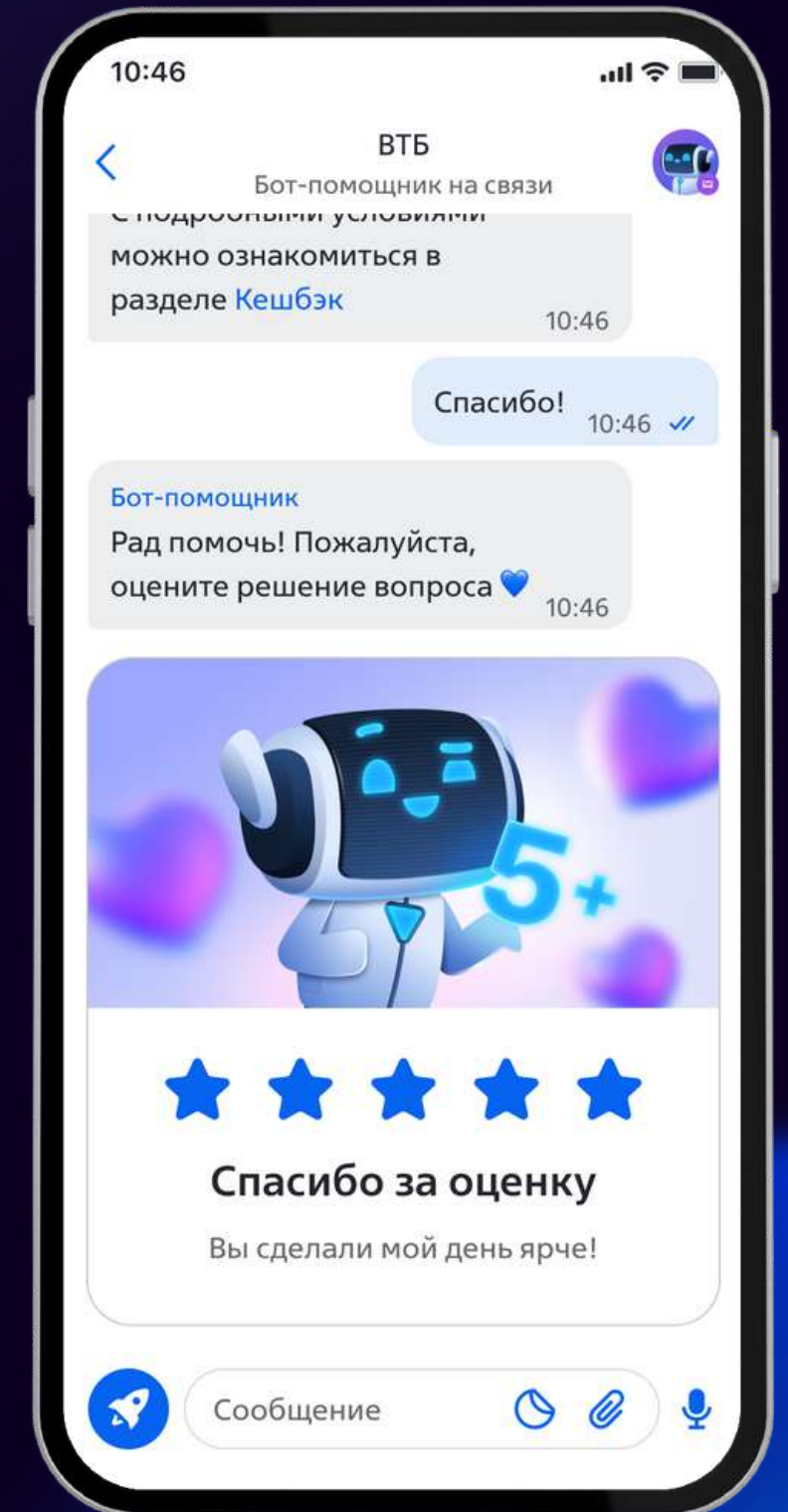
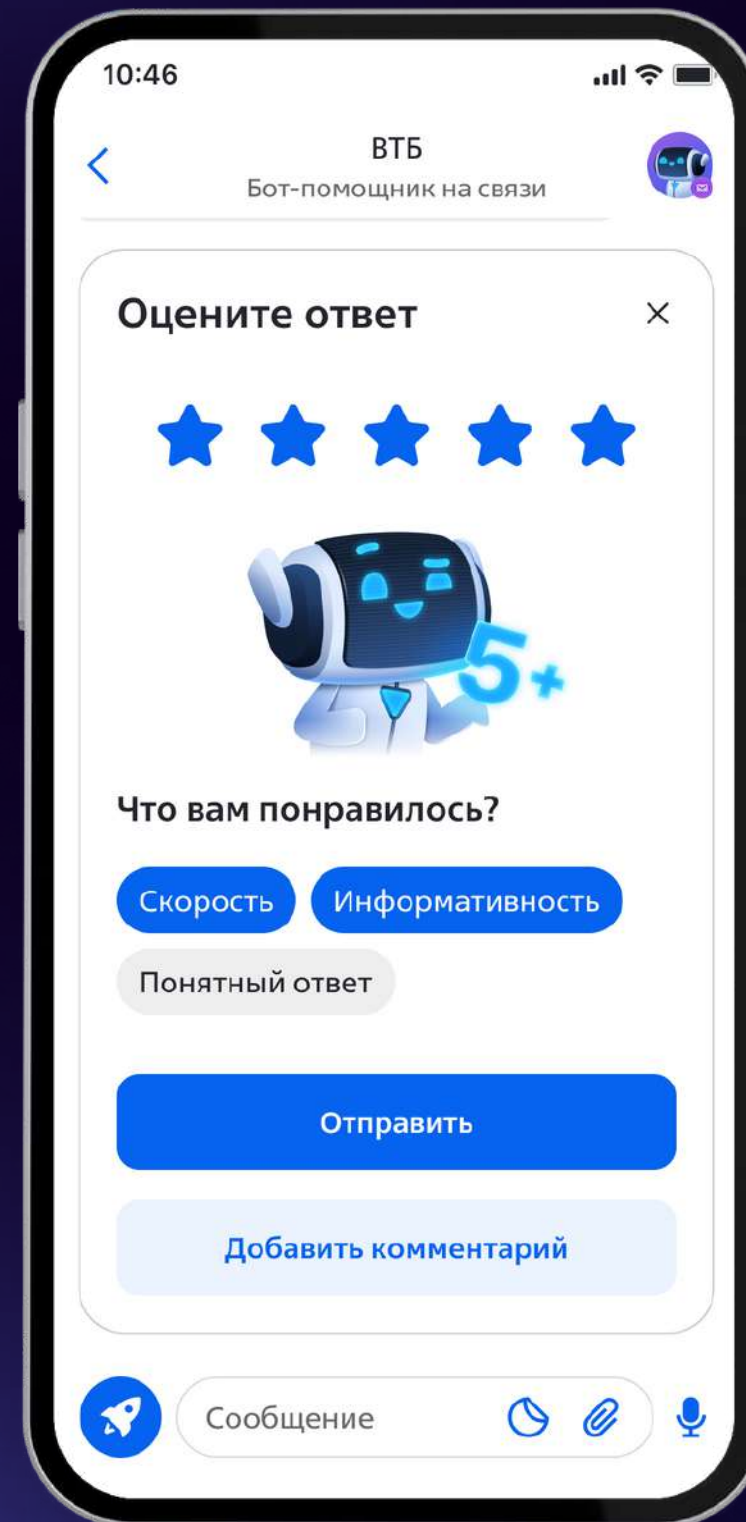
Мы получали мало релевантных оценок от клиентов, так как форма оценки скрывалась сразу после повторного захода в чат.

Что сделали

Изменили подход к оценке диалога с ботом: форма оценки сохраняется в течение 3 суток. Если сессия завершается, когда клиент офлайн, ему приходит пуш с приглашением оценить диалог.

40 тыс.

опросов CSI
отправлено

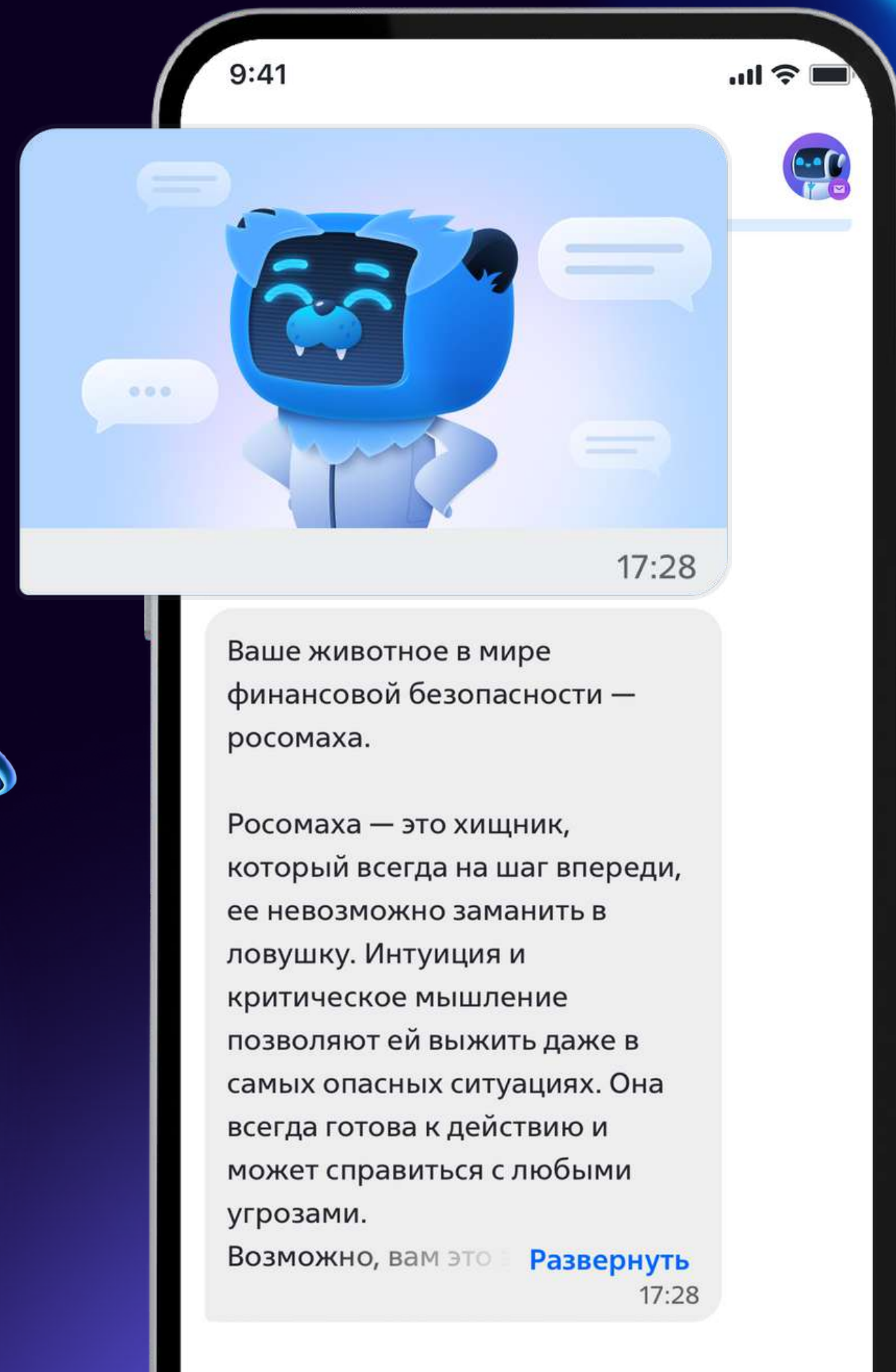


Финансовая безопасность ⚡

- Поддержали коллег из образовательных инициатив — на основе виджетов разработан тест из 10 вопросов.
- В планах еще 5 тематических тестов по развитию финансовой грамотности.

18 млн

клиентов получили предложение пройти опрос



Рассылки в чате

За 2025 год

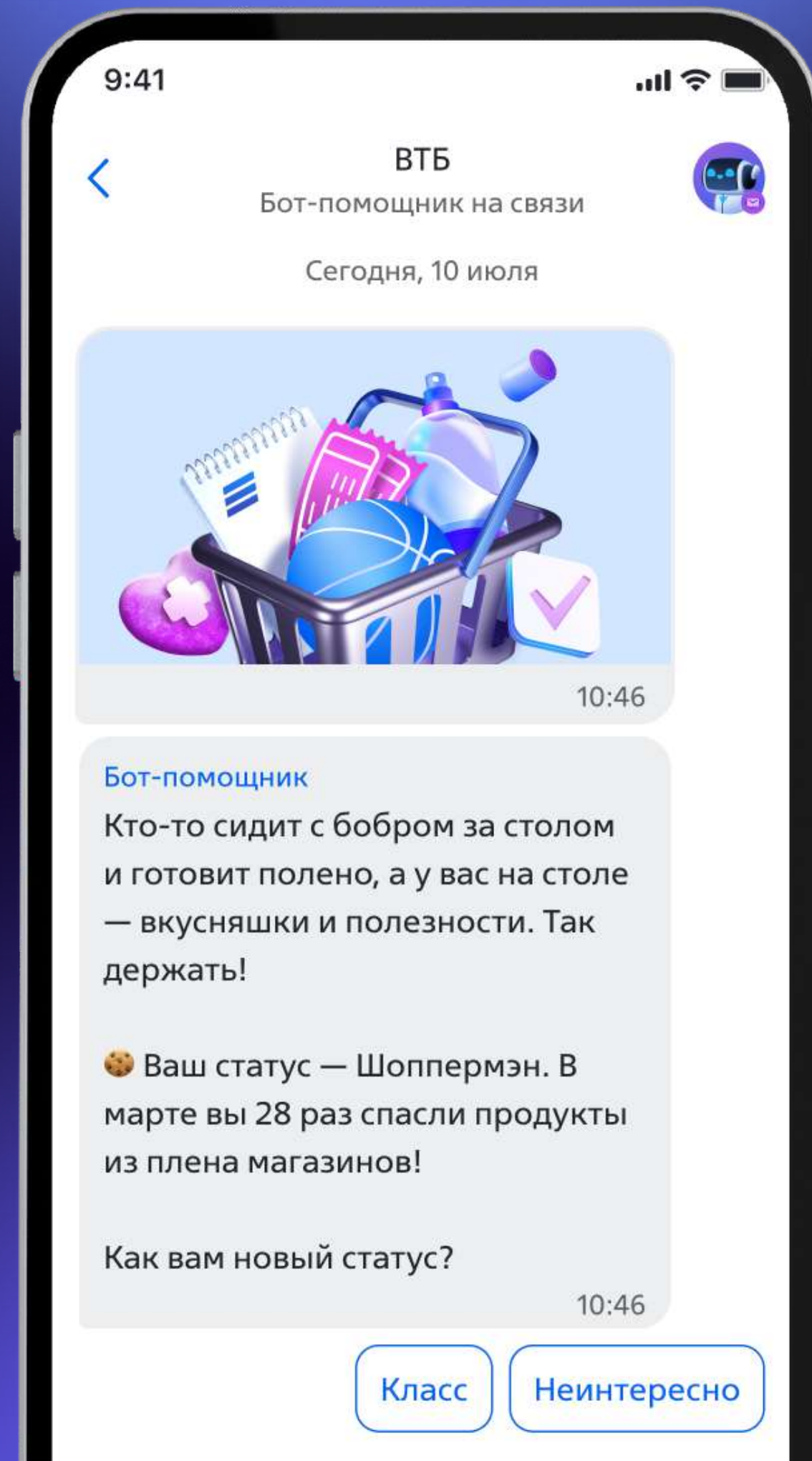
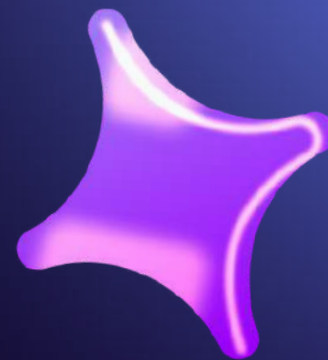
- ✓ Расширенное сообщение (картинки, кнопки, слайдер)
- ✓ Пуш-уведомления
- ✓ Интеграция с CRM (127 компаний и 44 млн сообщений отправлено)
- ✓ Интерактивные коммуникации в связке с чат-ботом

216

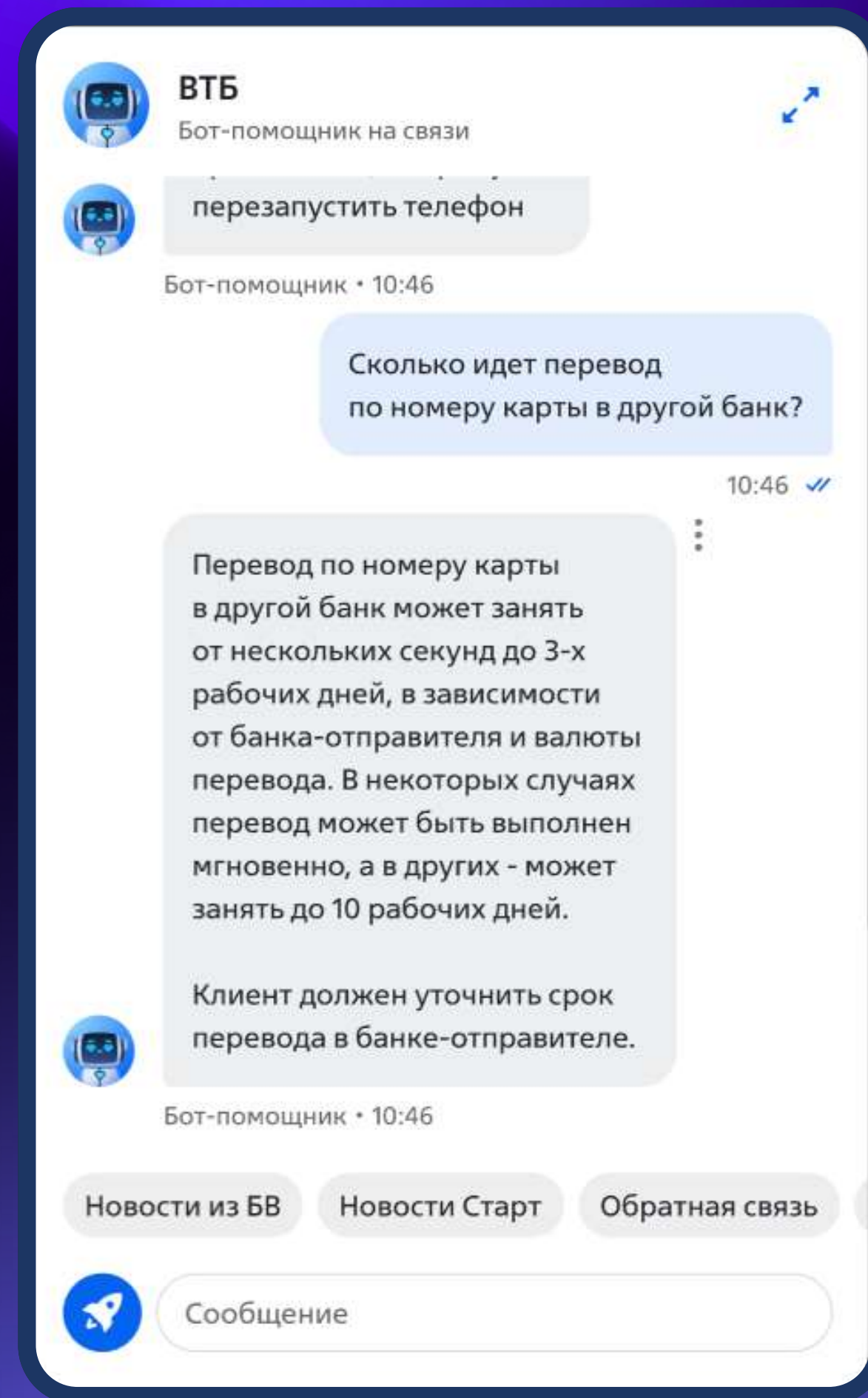
кампаний

187 млн

рассылок



Чат бот для сотрудников





Боли сотрудников при обслуживании клиентов

01

**Много источников
для поиска информации**

Неэффективный поиск в базе
знаний — неинтуитивный интерфейс

02

**Неравномерная
квалификация сотрудников**

Стресс и неуверенность в ответах
снижают мотивацию и качество
обслуживания

03

**Высокая нагрузка на службу
методологической поддержки**

Длительное время ожидания
ответа на вопросы

04

**Проблемы с оперативным
получением информации**

Например, об изменениях
в банковских продуктах и услугах



Внедрение ИИ-помощника для сотрудников

Цель

Решать 90% запросов, поступающих в чат от сотрудников, 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



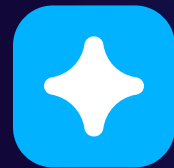
Март 2026

Персонализация ответов в чат-боте

Схема решения



Преимущества RAG



Точность и полнота ответов

За счет дополненной выборки данных и динамической генерации информации



Актуальность

Для ответа используются только актуальные данные с учетом обновления базы знаний



Оперативность

Быстрое предоставление релевантных решений без долгого поиска информации



ВТБ

Бот-помощник на связи



10:46 ✓

ИИ-помощник

Чтобы перевести зарплату в ВТБ, нужно:

1. Оформить бесплатную дебетовую «Мультикарту».
2. Скачать заявление на перевод зарплаты на счёт ВТБ, можно:
 - ♦ в ВТБ Онлайн (интернет-банк) в разделе «Услуги» ➡ «Сервисы» ➡ «Перевод зарплаты в ВТБ»;
 - ♦ на сайте банка в разделе «Частным лицам» ➡ «Карты» ➡ «Зарплатные карты» ➡ «Подробнее» ➡ «Скачать шаблон»;
 - ♦ в отделении банка (сообщить если клиент сам интересуется).
3. Передать заявление в бухгалтерию.

[Как скачать заявление из ВТБО](#)

[Как получать зарплату на счёт ВТБ](#)

[Оформление зарплатной карты клиентом](#)



Бот-помощник • 10:46



Вопрос не решен

Вопрос решен



Сообщение





Ожидаемые результаты

90%

Автоматизация
чат-бота

в 1,5 раза

Снижение нагрузки
на методологов

в 10 раз

Сокращение времени
на поиск информации

90%

Верных ответов
модели

95%

Удовлетворенность
пользователей ответами

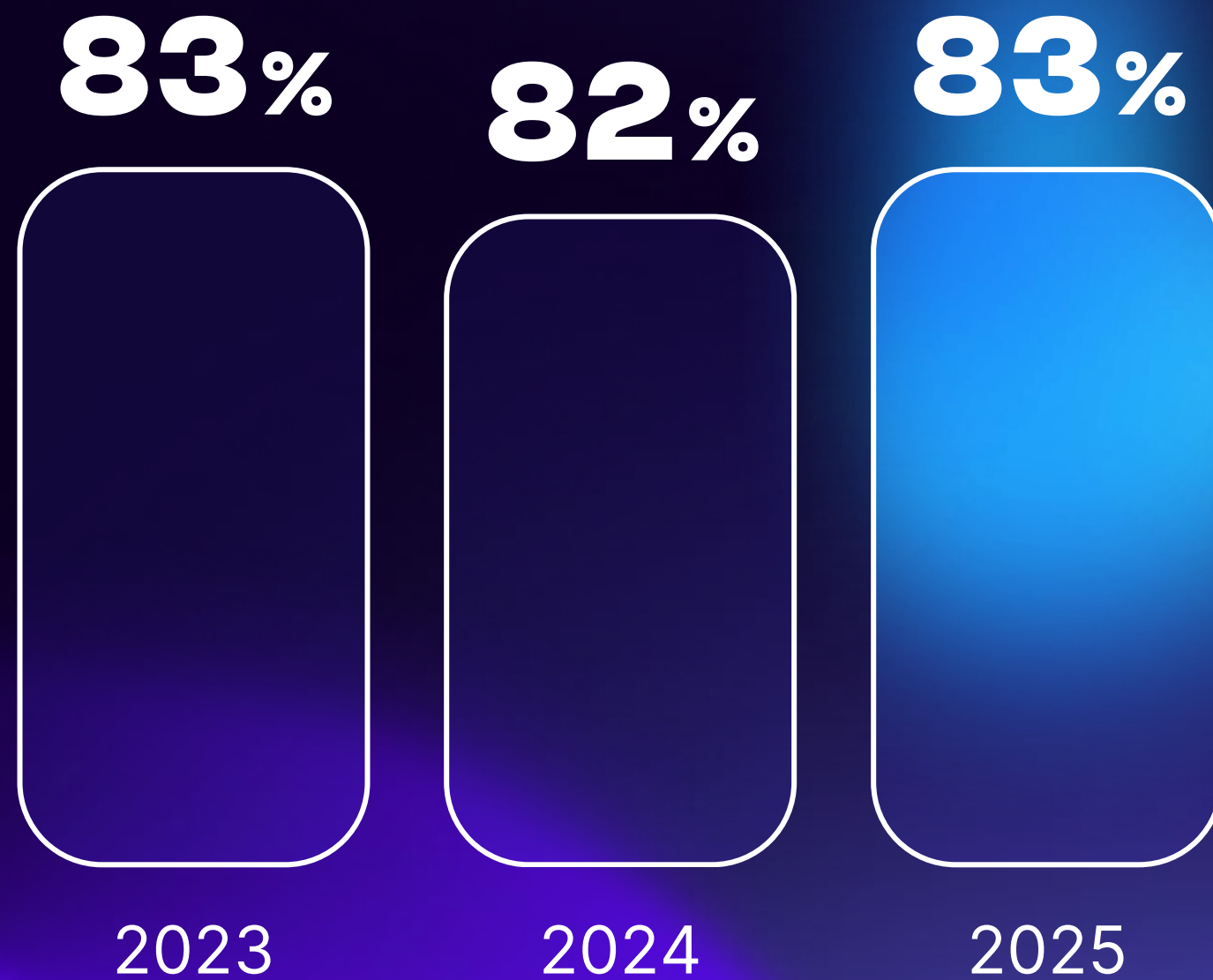
75 млн

Экономический эффект
на конец 2025 года

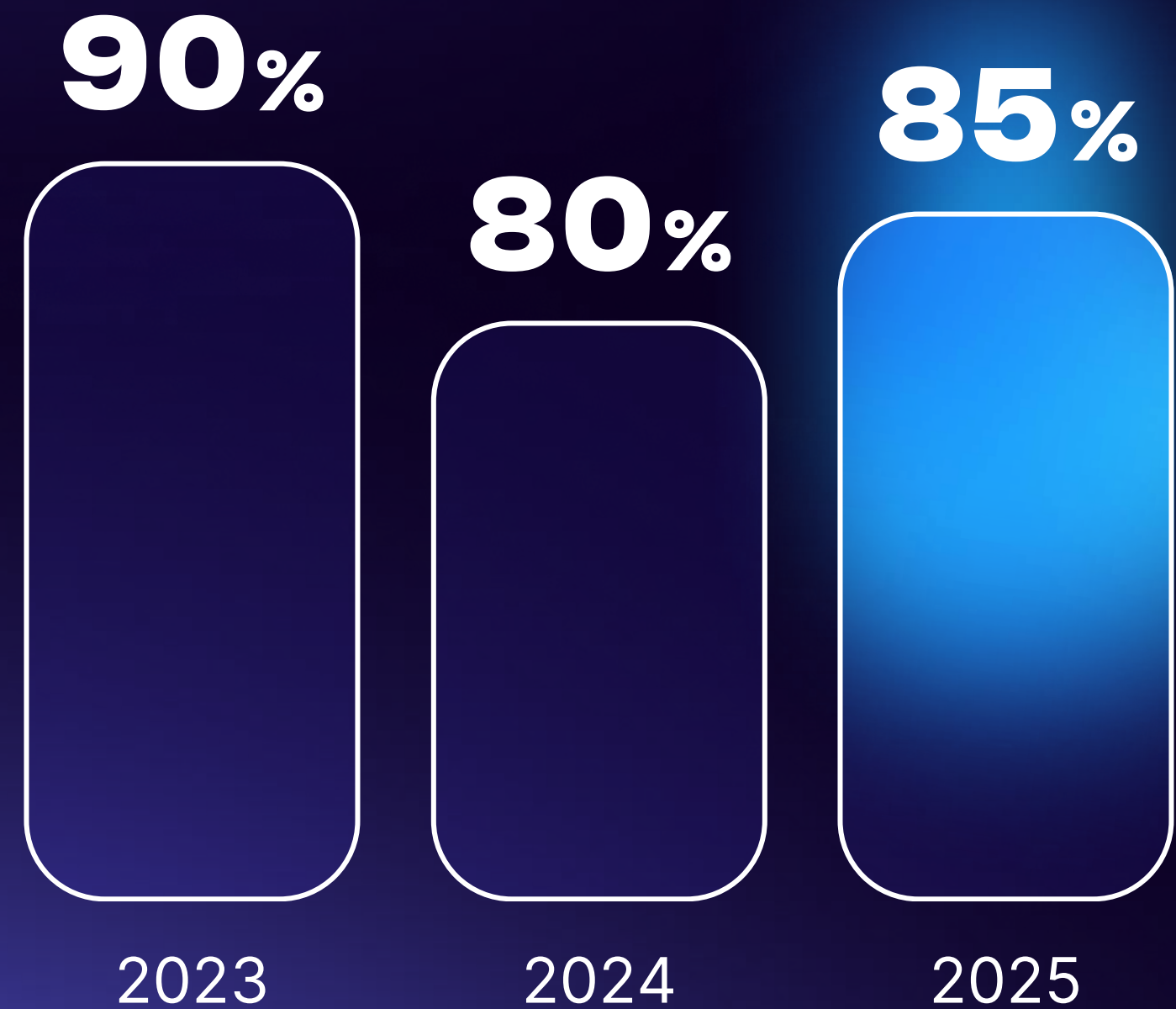


Прогресс в метриках

Автоматизация



Доля удовлетворенности



Наши награды



NAUMEN

1 место
2021-2024



1 место
2020, 2023, 2025



markswebb

2 место
2024



FRANK RG

1 место
2024, 2025

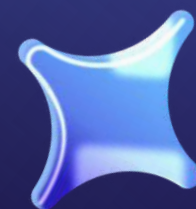


1 место
2024, 2025



1 место
2024, 2025

Спасибо за внимание!



Антон Гусев

РО стрима «Мессенджеры
и чат-боты»



+7 (965) 251-41-42



angusev@vtb.ru