

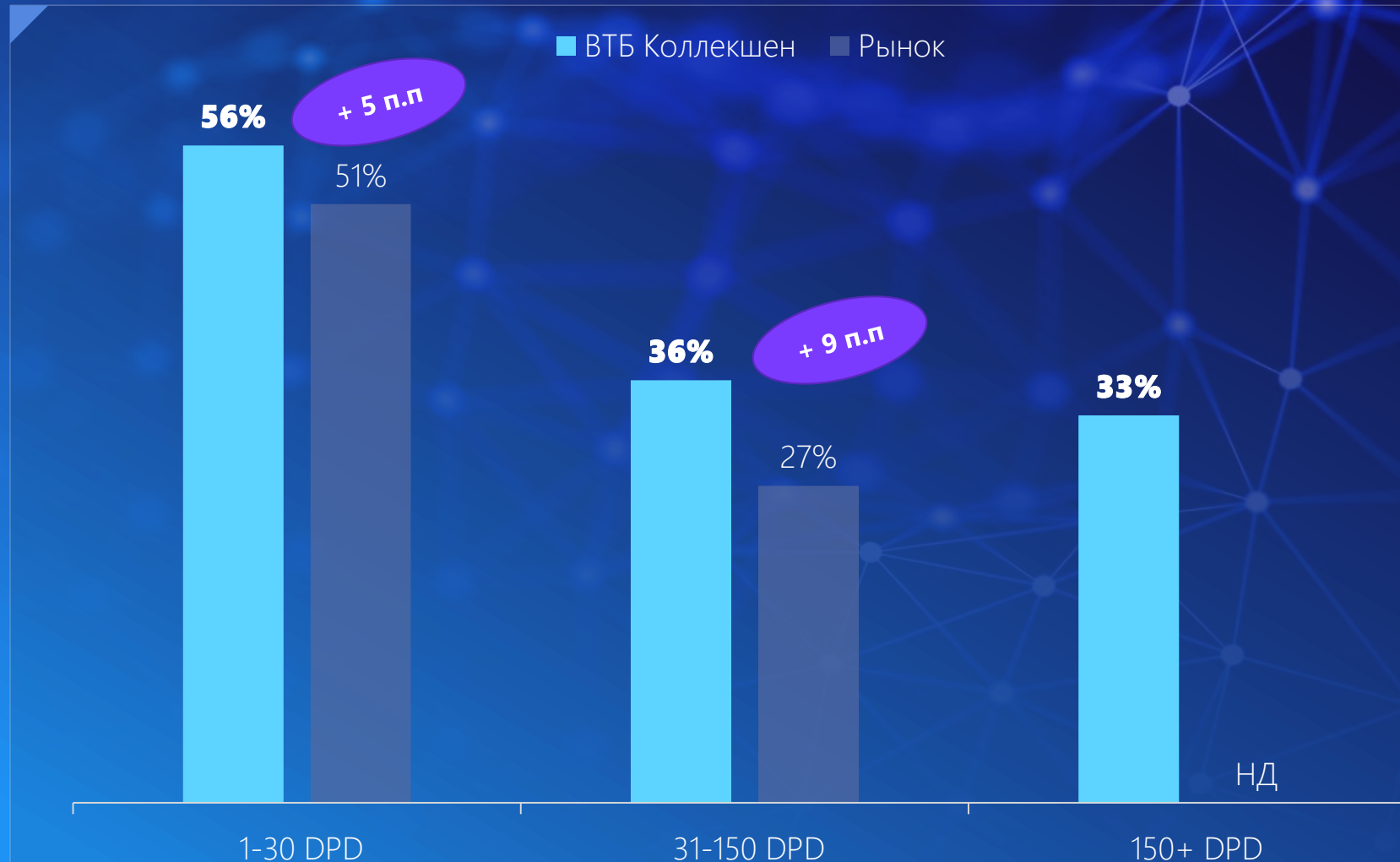


[vs]robotics

Робот, который чувствует: Как ИИ изменил розыскание



Применение робота и сравнение с рынком



Продукты:

- / Розница КН, КК
- / Залоги Авто, Ипотека

Типы активностей:

- / Срок ПЗ от 1 дня до 3 лет
- / Проактивное предложение реструктуризации
- / Активы МКК ФинПост



[vs]robotics

98%

первых звонков
роботом

60%

доля робота
на исходящем направлении

53%

доля робота
на входящем направлении

85%

CSI доля 5

10 млрд

сбор роботом за 2025

-35%

от стоимости сбора 1 рубля

Ключевые ИИ-инструменты

- / Онлайн анализ контекста и вариативность логики ведения диалога
- / Онлайн анализ полученного контекста и вариативность применяемых мотиваторов
- / Офлайн анализ контекста и обогащение базы ответов клиентов в справочниках
- / Офлайн анализ отказов и разработка новых мотиваторов

~на 1,2 млн

клиентов за 2025
применили технологию

~500 тысяч

диалогов проанализировано
за 1 промт ONLINE

>100

внесенных изменений
в скрипты OFFLINE

Детекция АО с помощью модели ML AMD

- ✓ Модель запускается после поднятия трубки роботом
- ✓ Детекция АО, Голосовых помощников и СПАМ-звонков по биометрии
- ✓ Детекция АО в режиме реального времени в течении 8 сек
- ✓ Модель размечает биометрию ежедневно
- ✓ Модель обучается каждые 7 дней

~ 4 сек

Среднее время детекции АО, СПАМ

– 0,7 млн

АО, СПАМ в работе робота в месяц

– 23%

Сокращение расходов за трафик операторам связи

Персональные защитники

Голосовые ассистенты

Симуляторы и подражатели

Определение эмоций

- ✓ Распознавание эмоций в режиме реального времени: радость, злость, нейтральное состояние и другие эмоциональные оттенки
- ✓ Мгновенная передача роботу для изменения тактики взаимодействия с клиентом
- ✓ Живая речь — фокус на эмоции: переключаемся на мягкий, эмпатичный сценарий общения

1 млн эмоций

Замерено в 2025

+4 п.п.

CSI доля 5

Победа

FinAward 2025



Персистентная память

~40 тыс.

персонализированных диалогов

+32%

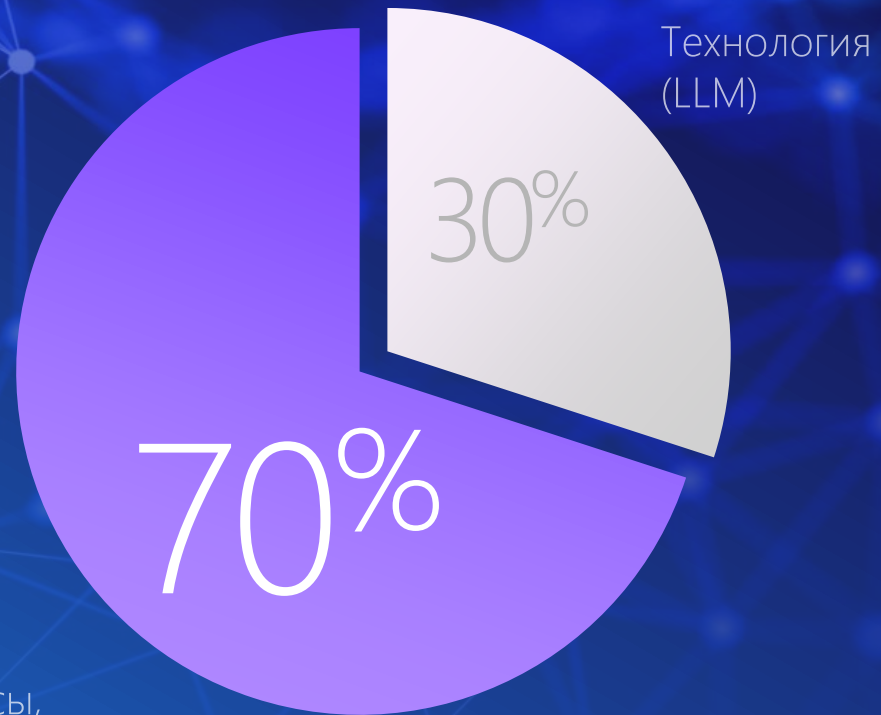
результативных взаимодействий

>1 тыс.

индивидуальных решений

- / Мгновенная передача роботу для изменения тактики взаимодействия с клиентом
- / Персонализированный подход: учитываем договоренности и особенности взаимодействия с клиентом
- / Анализ предыдущих взаимодействий с клиентом: контекст, возражения, мотиваторы, результат взаимодействия





Процессы,
технологии, люди
и культура непрерывного улучшения

Процессы



- / Разработка и мониторинг метрик
- / Непрерывный цикл обучения
- / Дизайн клиентского опыта
- / Постоянный процесс тестирования и контроля



Технологии

- / Обезличивание данных
- / Гибридный подход
- / RAG - базы знаний
- / Оркестраторы LLM