

Практическое применение ИИ в сценариях чат-бота ВТБ

Антон Гусев,
Владислав Шадрин



**Что из себя
представляет
чат-бот**



О чат-боте

1900+
Тематик

61%
Доля чата от всех обращений
в контактный центр

Более 10 наград за 2024 год



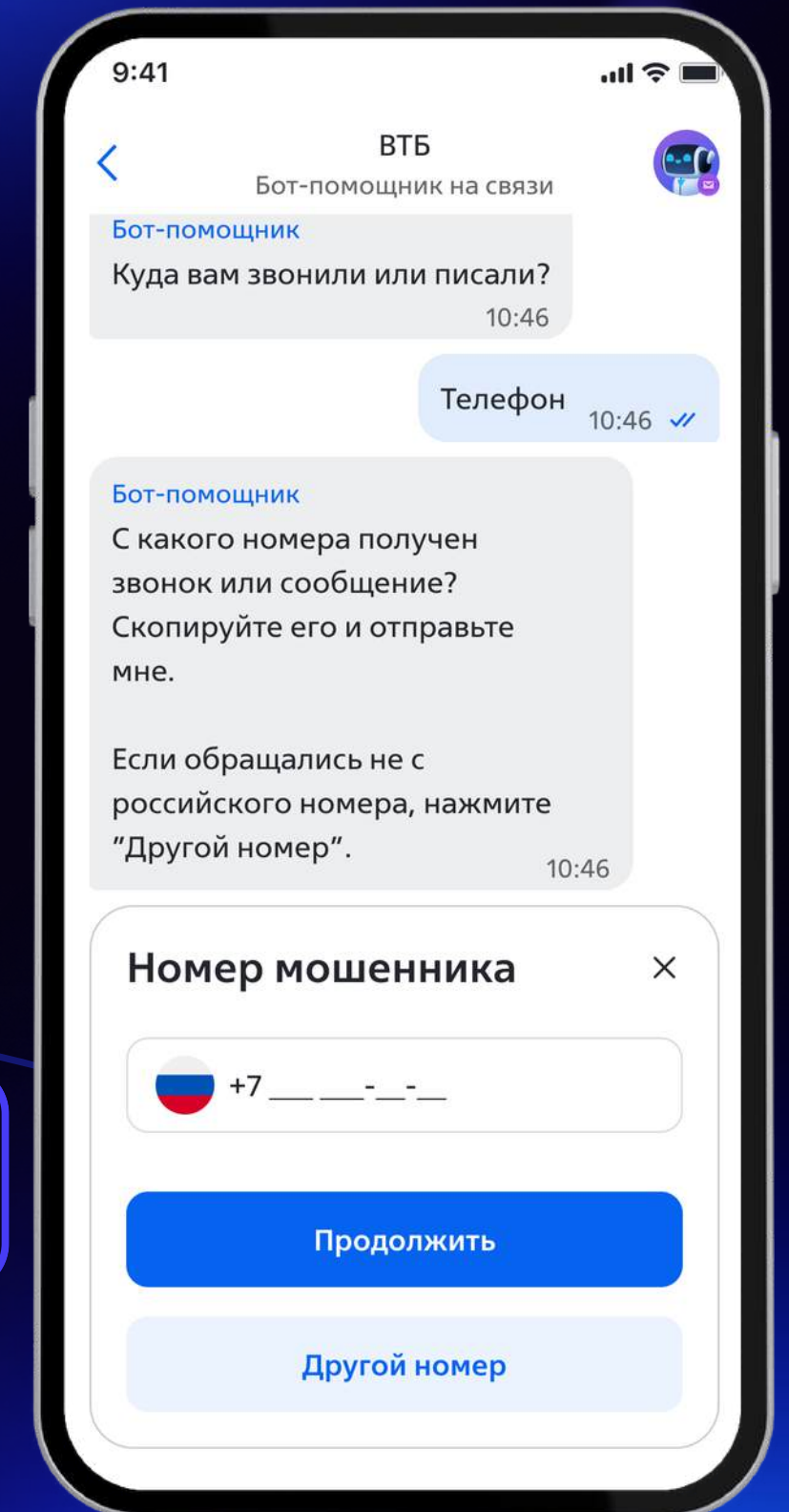
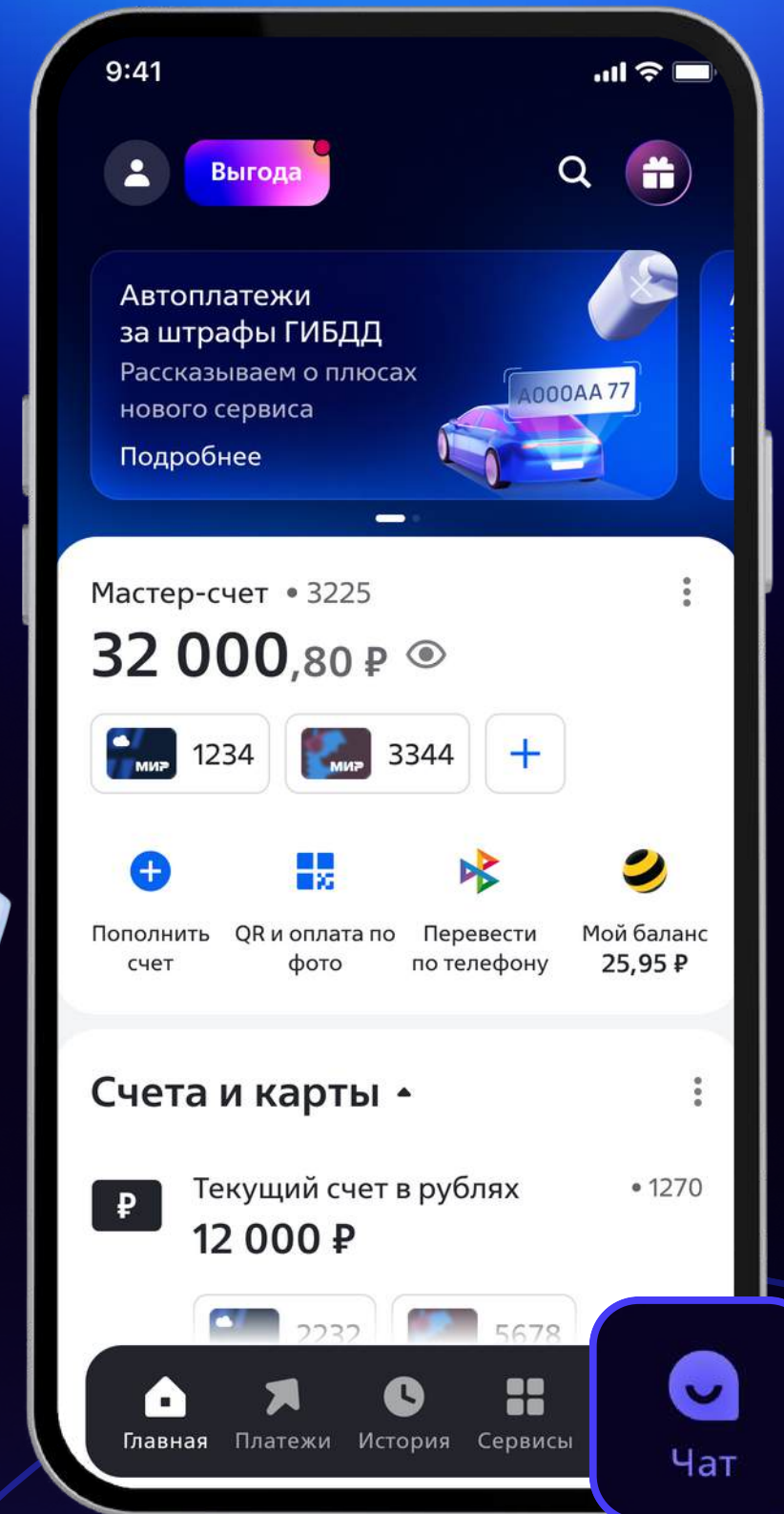
Naumen
Топ 1



Frank RG
Топ 1



Markswebb
Топ 2



Чат-бот ВТБ Онлайн



Статические сценарии

Чат-бот распознает намерение клиента и определяет тематику

Темы, в которых чат-бот отвечает заготовленной фразой — статические

1900+

Тематик

62%

Трафика

Интеграционные сценарии

Чат-бот использует данные и сервисы других систем банка для предоставления персонализированной информации или полноценного end-to-end сервиса внутри диалога

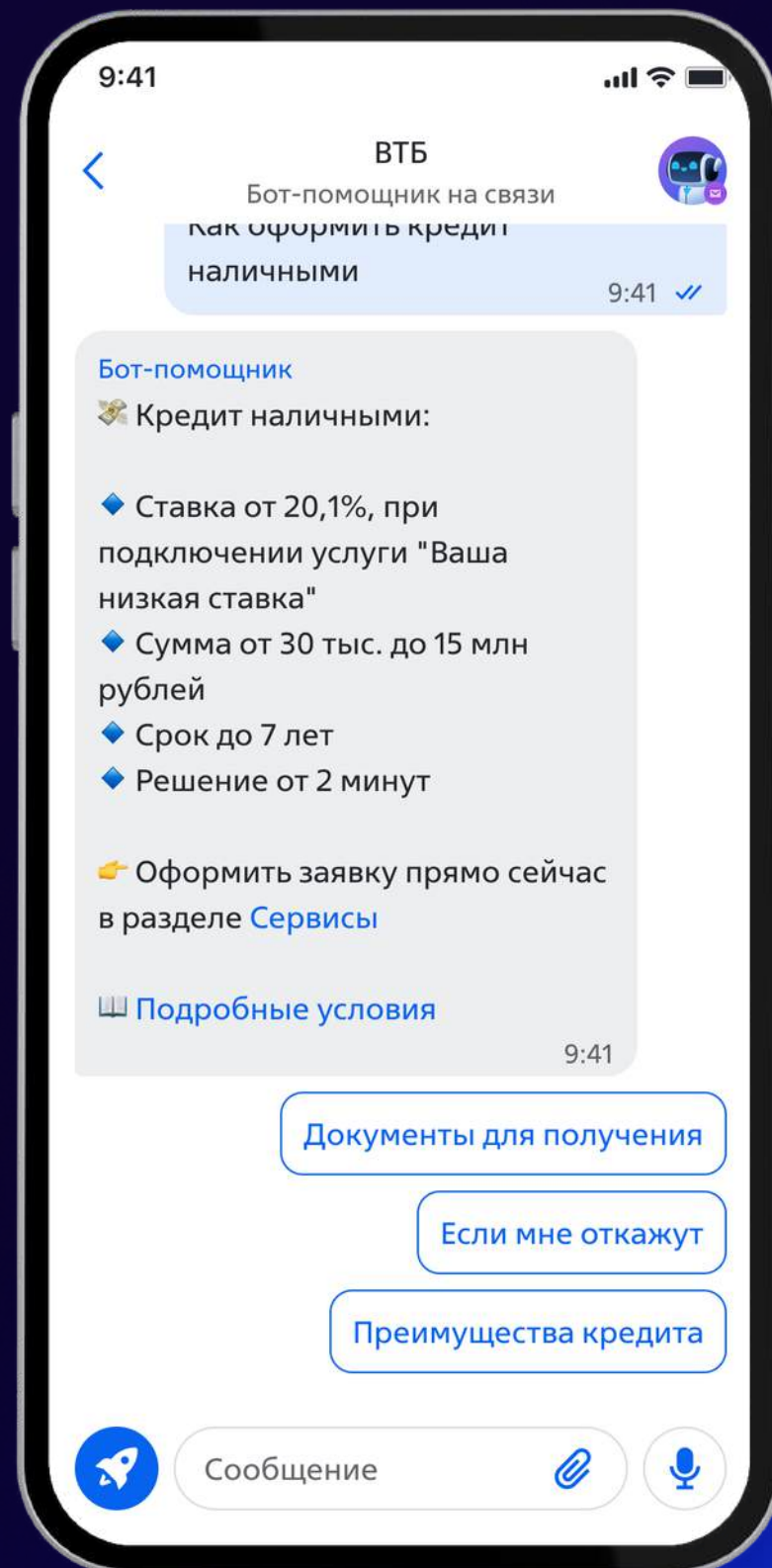
117

Тематик

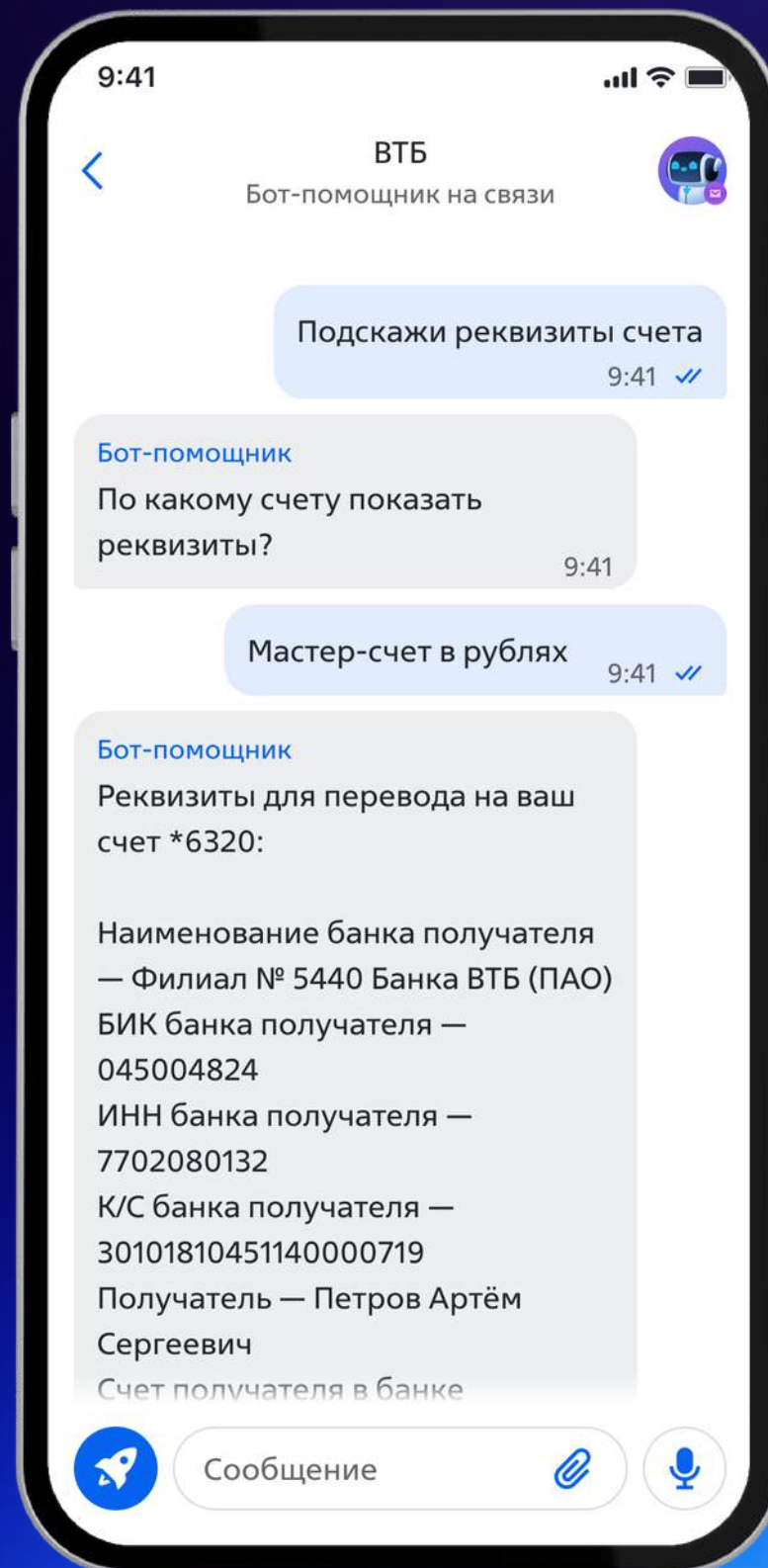
38%

Трафика

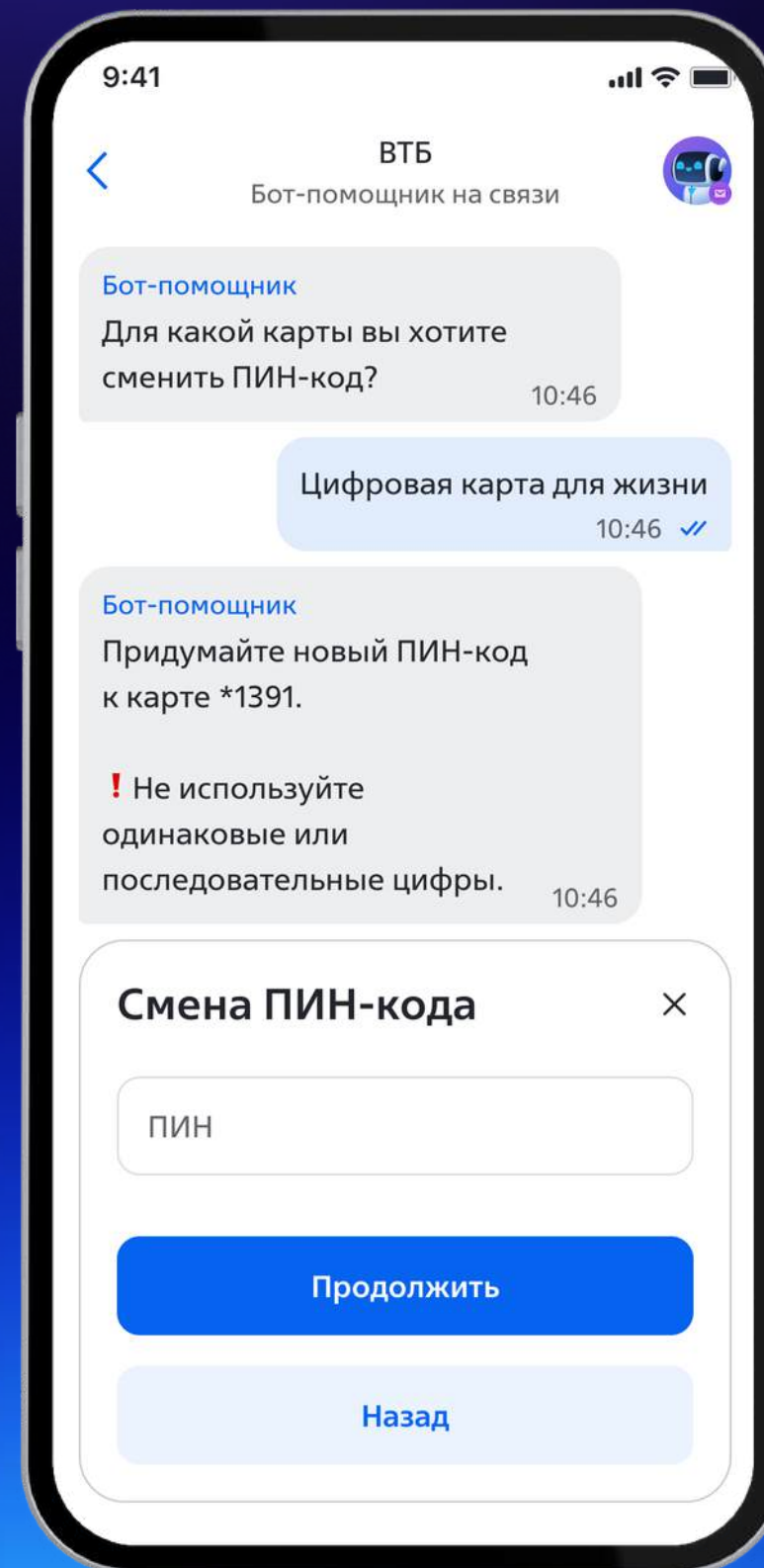
Что умеет чат-бот?



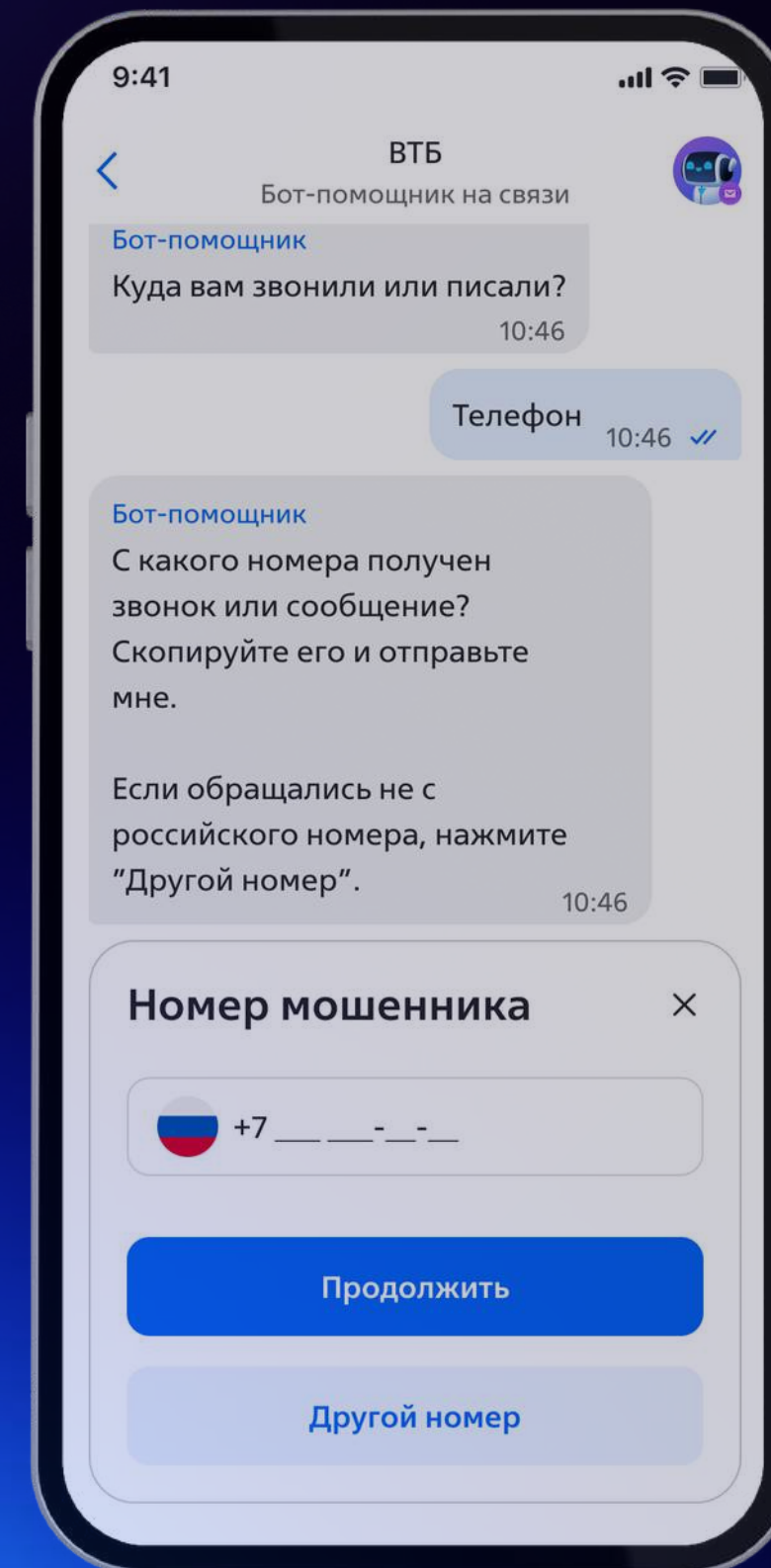
Общий ответ



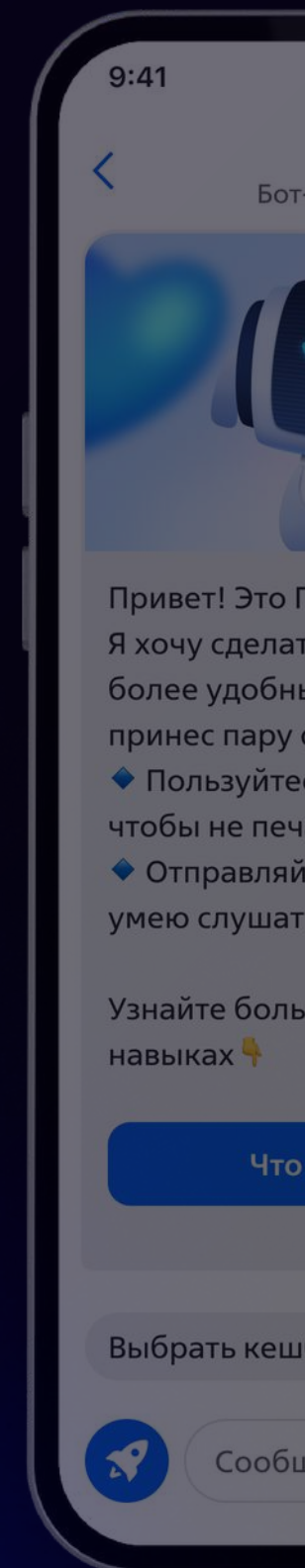
Персональная консультация



Совершение операции

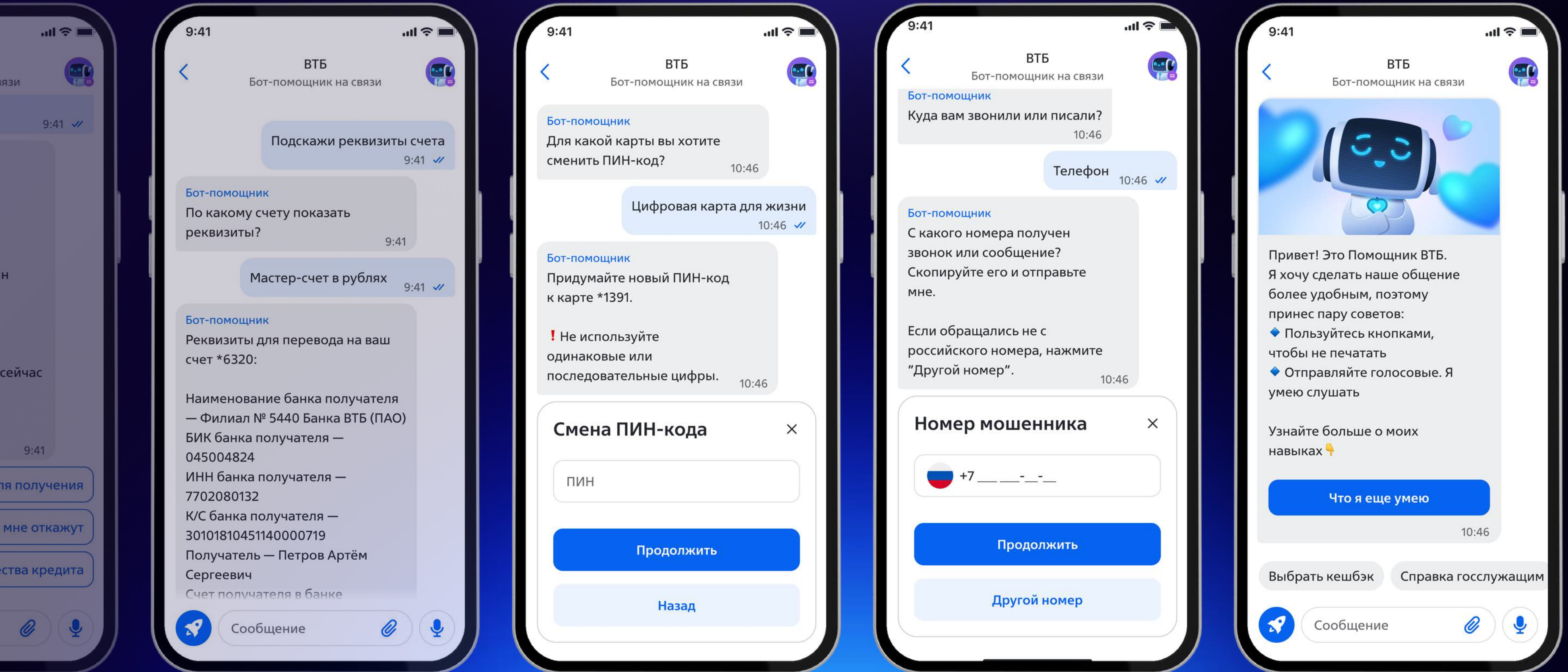


Удобный ввод



Проактив...

Что умеет чат-бот?



Персональная консультация

Совершение операции

Удобный ввод

Проактивность в общении

Цели чат-бота



Автоматизация

Разгрузка операторов контакт-центра



CSI

Доля удовлетворенных клиентов



Качество

Доля корректно распознанных интенгов





Что мы делали для клиентов



Боли клиентов при обращении за помощью в банк

01

Много источников для поиска информации: сайт банка, тарифы, договоры

02

Неравномерная квалификация сотрудников. Много переключений между специалистами

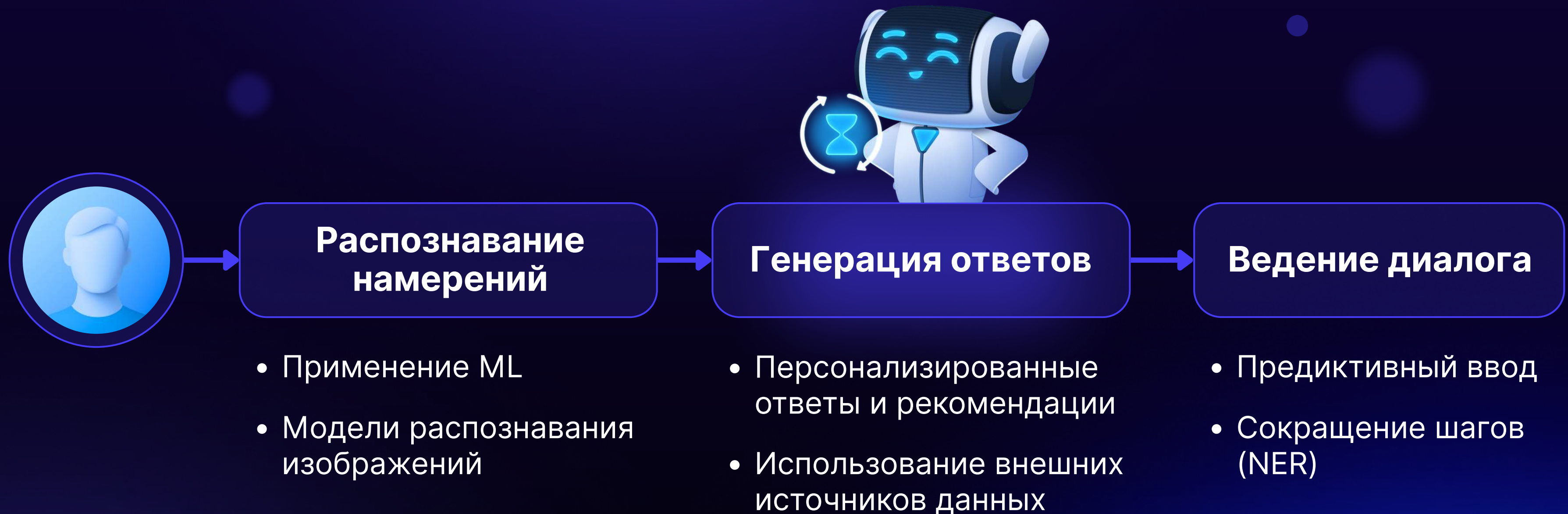
03

Сложно дозвониться до специалистов контакт-центра. Большие очереди и долгое время ожидания

04

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

Точки применения ИИ в чат-боте



Предиктивный ввод

Проблема

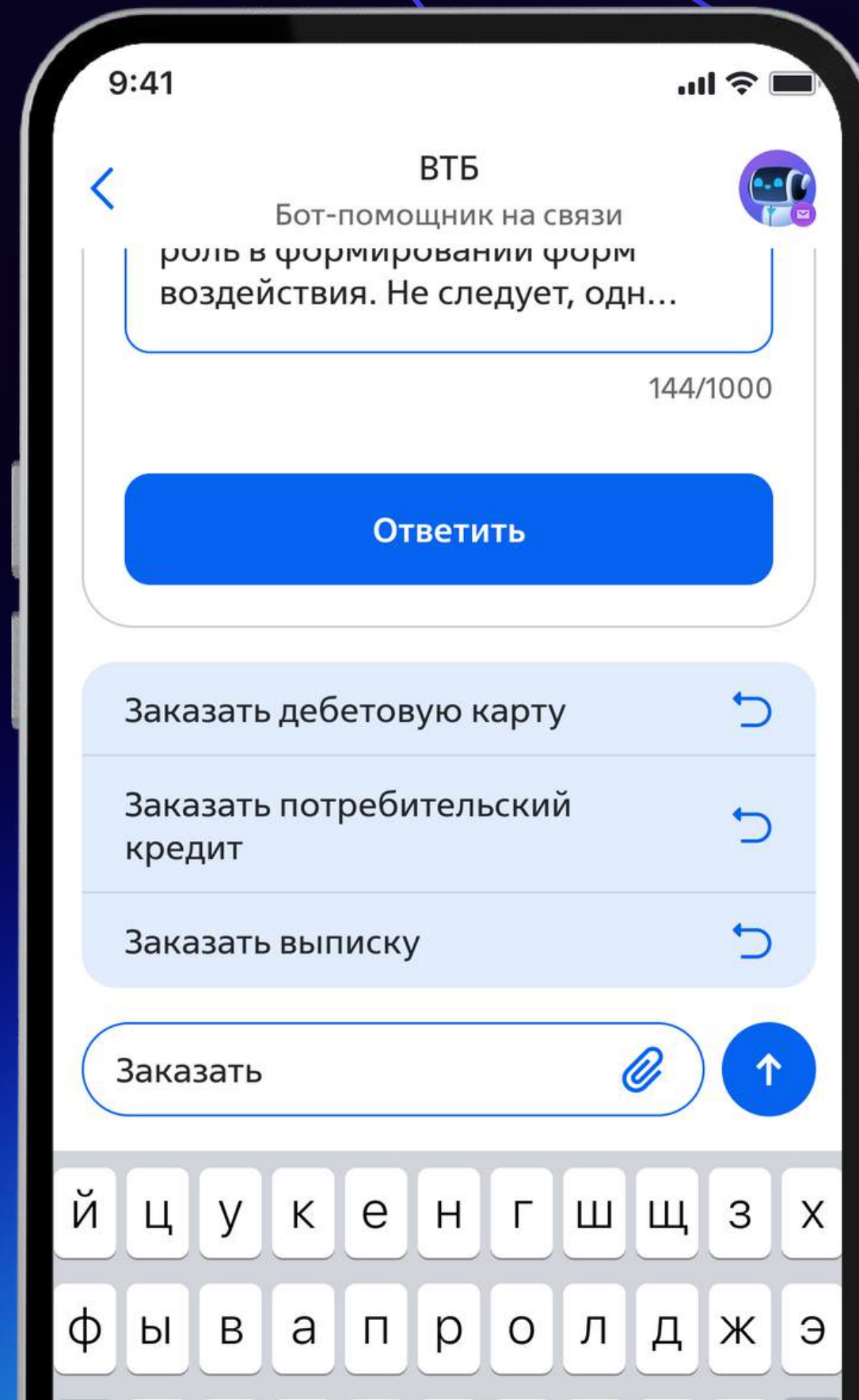
Клиент затрудняется с корректной формулировкой вопроса. Это усложняет взаимодействие с чатом и снижает скорость обслуживания.

Решение

Быстрые подсказки от умной модели для упрощенного ввода запроса.

+3 п.п.

Рост автоматизации за счет более точного попадания в тему

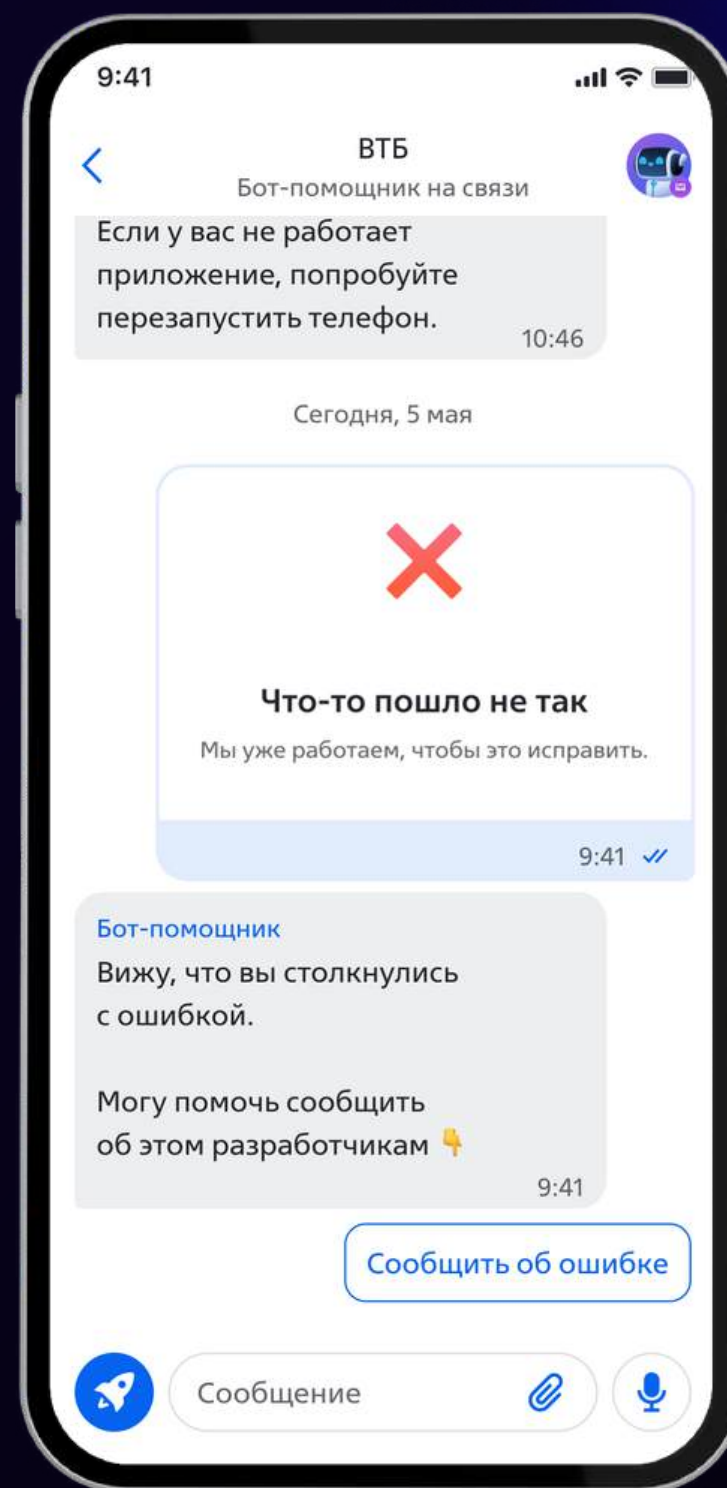


Распознавание картинок

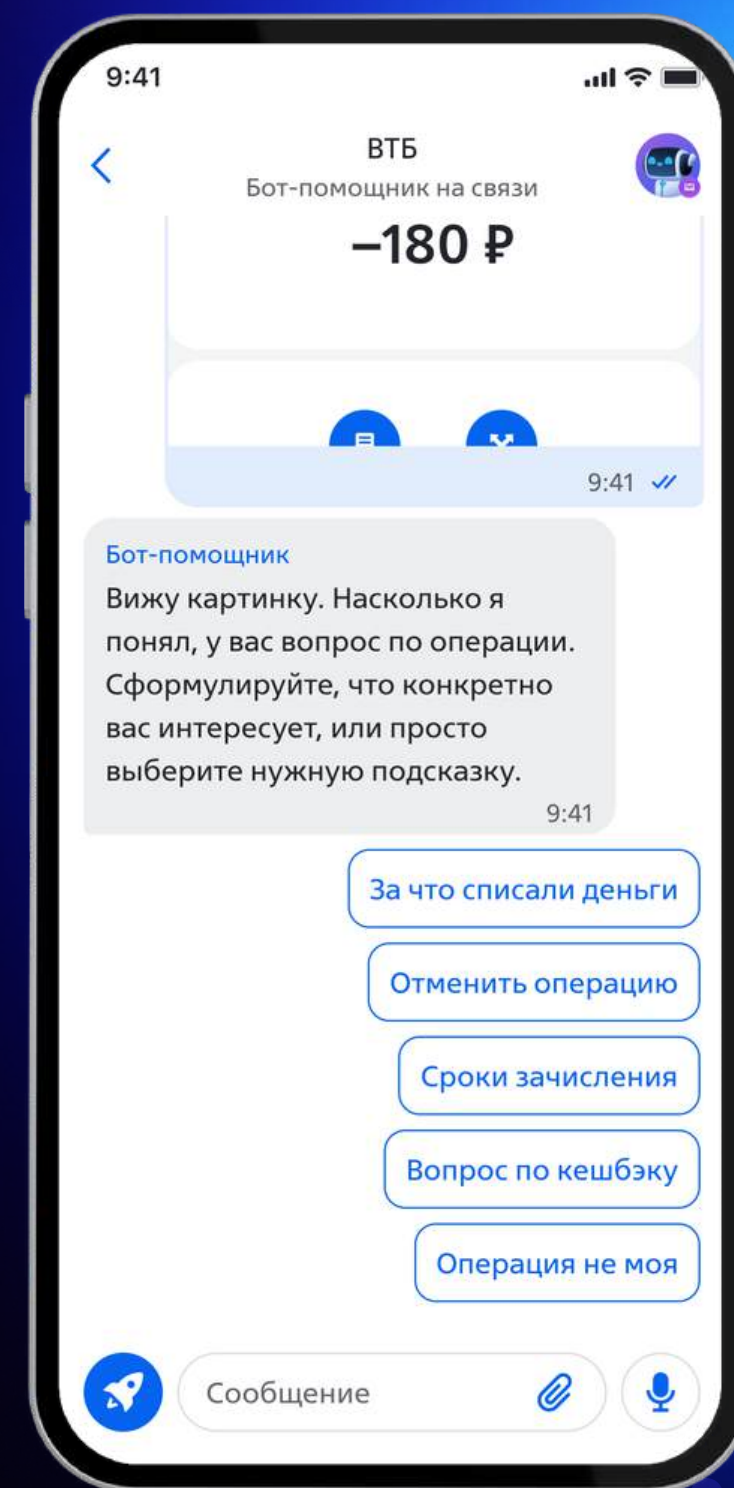
- Расширение числа классов
- Распознавание текста с картинки для определения класса «Другое»

+0,4 п.п.
Автоматизация

+0,2 п.п.
Доля удовлетворенных



Проблемы в ВТБ Онлайн



Вопрос по операции

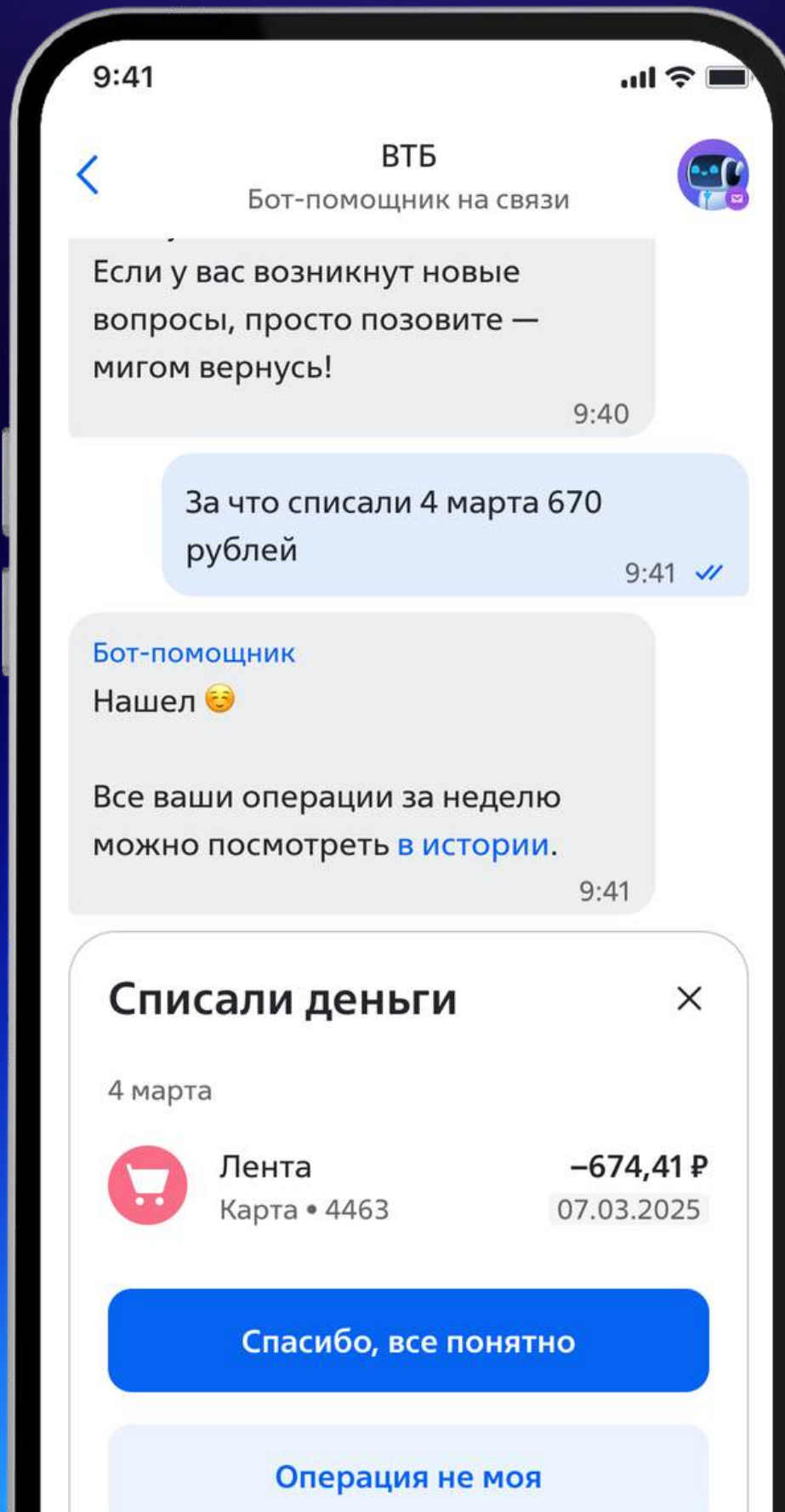
NER для сокращения шагов

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

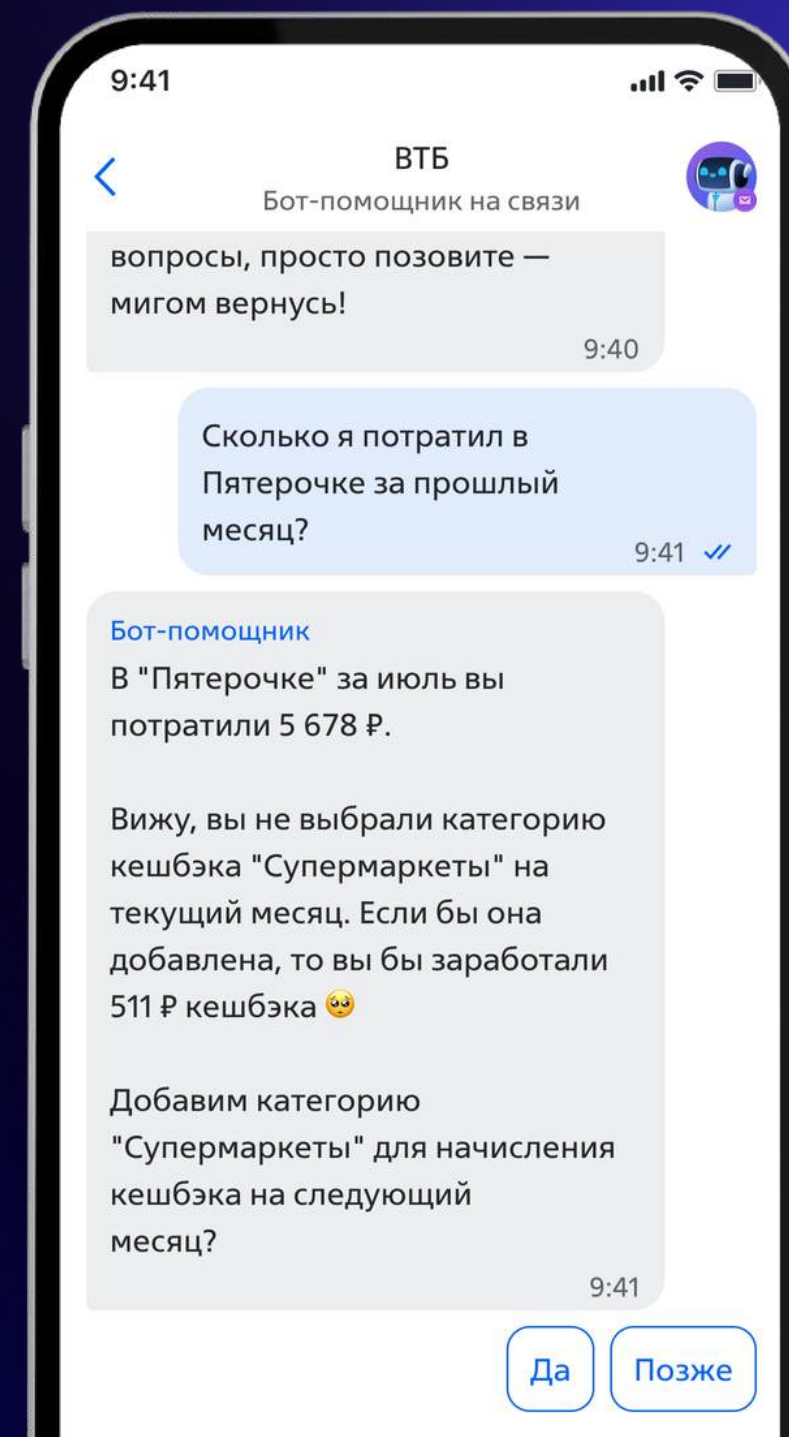
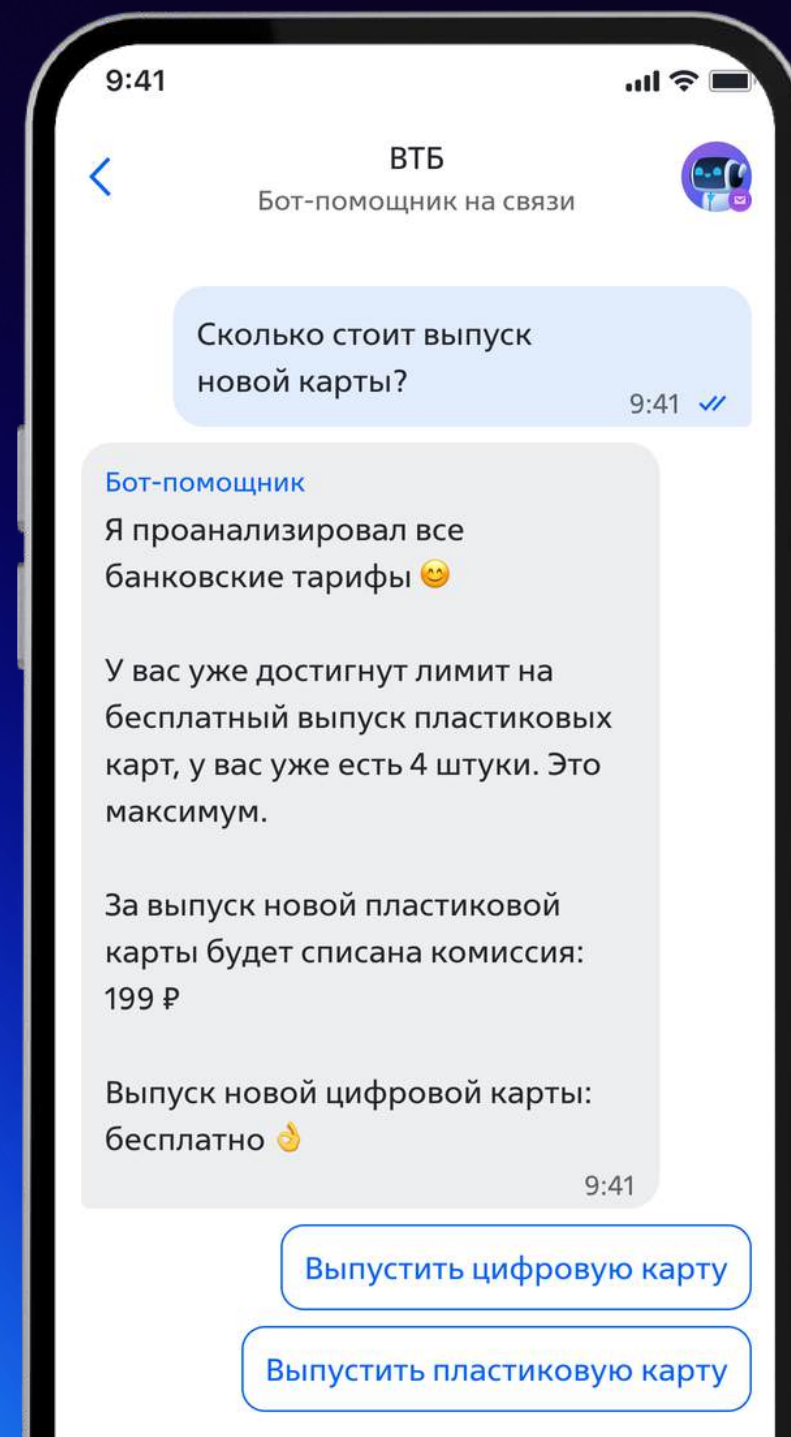
*NER (Named Entity Recognition) — технология распознавания именованных сущностей.

Над чем работаем

Использование RAG LLM для генерации ответа
на основе внешних источников данных

LLM

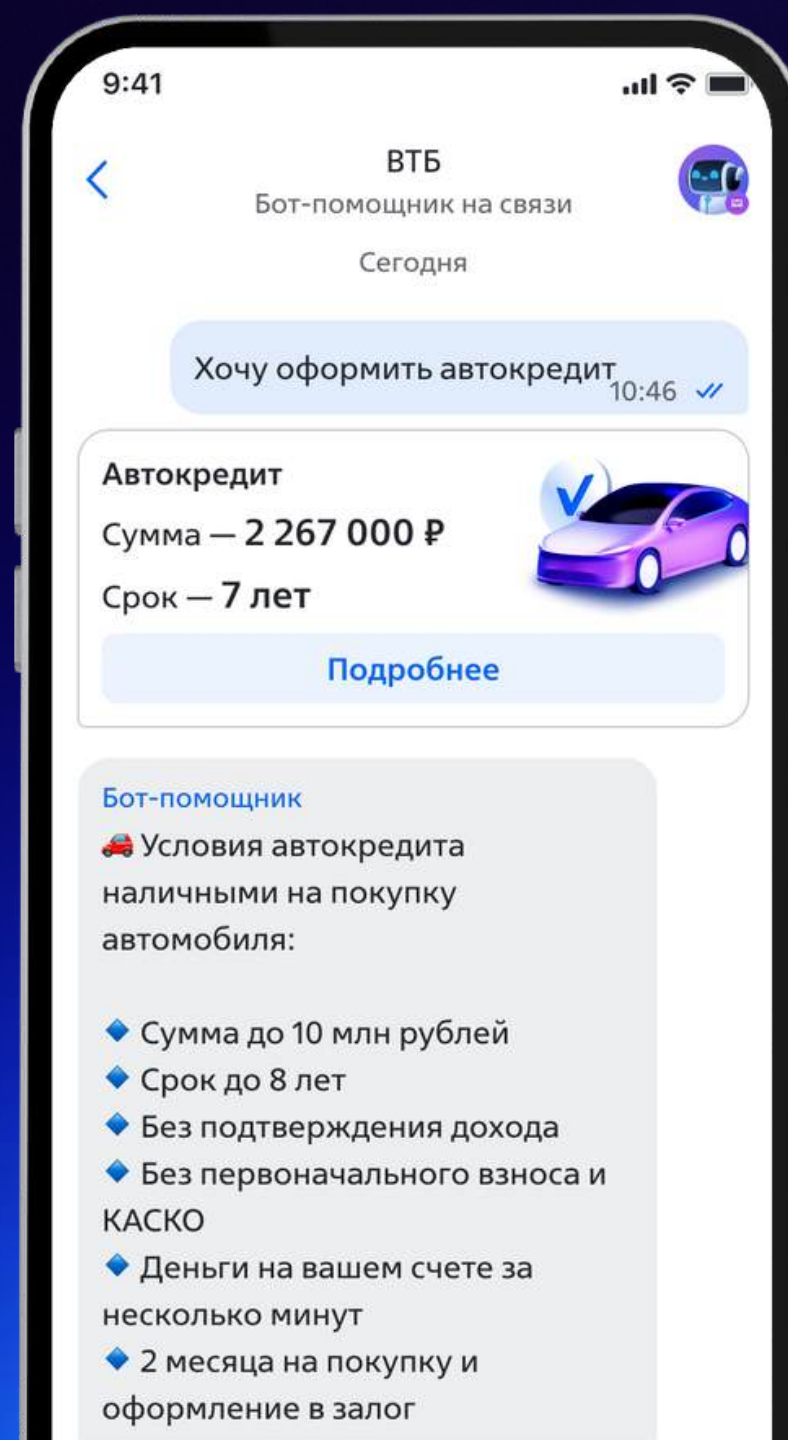
Рекомендации



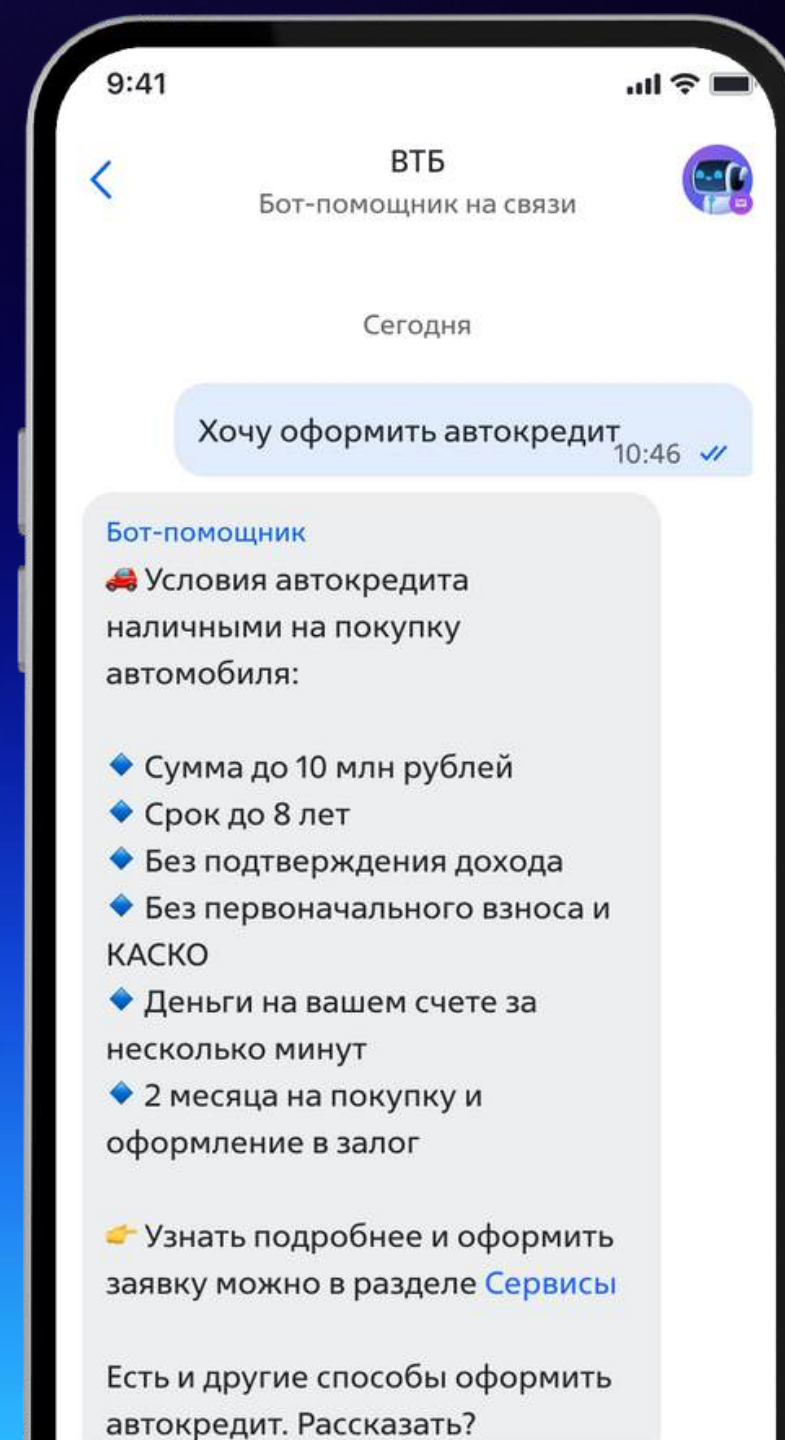
Над чем работаем

Персональные рекомендации, которые
учитывают тематику диалога

Персональный оффер



Оффера нет



Результаты

Экономия на операторах чата

82%

Автоматизация

62%

Доля чата от всех обращений
в контактный центр

81%

Доля удовлетворенности

450 млн ₽

Экономия в месяц

4,5 млн

Сессий (чатов)
в месяц



Переход на операторов

18%

Конверсия
на сотрудников



Решаем боли операторов
для улучшения клиентского
сервиса везде





**ИИ — основной инструмент
поддержки 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

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

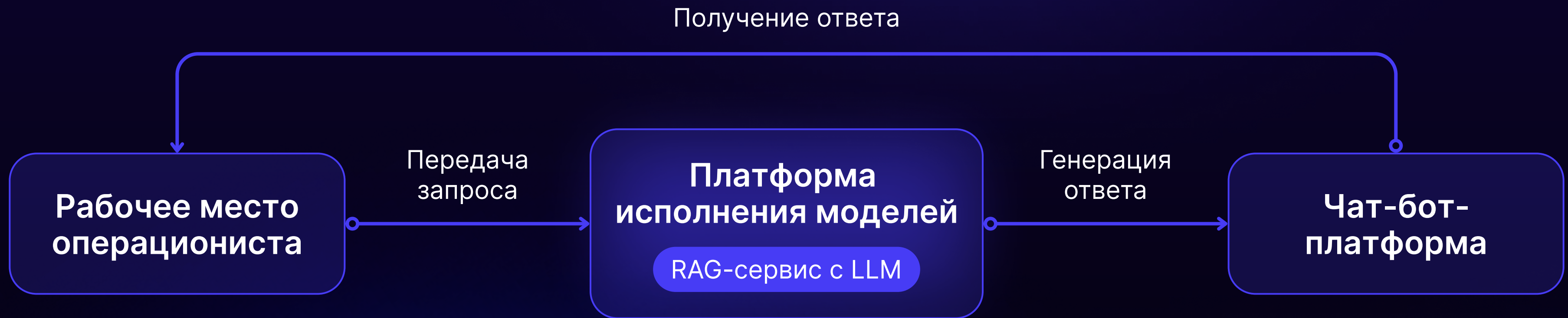
Масштабирование ИИ в чат-боте на всю сеть отделений



Март 2026

Персонализация ответов в чат-боте

Схема решения ИИ-помощника



Преимущества RAG

01

Точность и полнота ответов

За счет дополненной
выборки данных
и динамической
генерации информации

02

Актуальность

Для ответа используются
только актуальные данные
с учетом обновления
базы знаний

03

Оперативность

Быстрое предоставление
релевантных решений
без долгого поиска
информации



Ожидаемые результаты

90%

Автоматизация
чат-бота

в 1,5 раза

Снижение нагрузки
на операторов

в 10 раз

Сокращение времени
на поиск информации

90%

Верных ответов
модели

95%

Удовлетворенность
пользователей ответами

2,5 млн

Экономический эффект
на конец 2025 года

Наши награды



NAUMEN

1 место

2024-2021



1 место

2025, 2023, 2020



markswebb

2 место

2024



FRANK RG

1 место

2024, 2025



1 место

2025, 2024



1 место

2025, 2024



Антон Гусев

РО стрима «Мессенджеры
и чат-боты»



+7 (965) 251-41-42



angusev@vtb.ru



Владислав Шадрин

РО стрима «Мессенджеры
и чат-боты»



+7 (919) 100-78-85



vashadrin@vtb.ru