



Инвестиции будущего

**Виртуальный
помощник
Финс от БКС
с Генеративным ИИ**

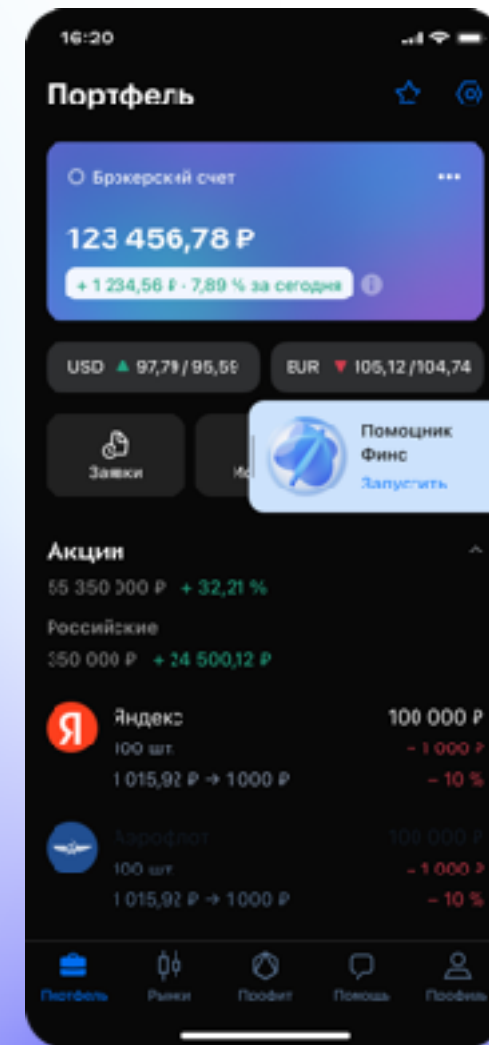
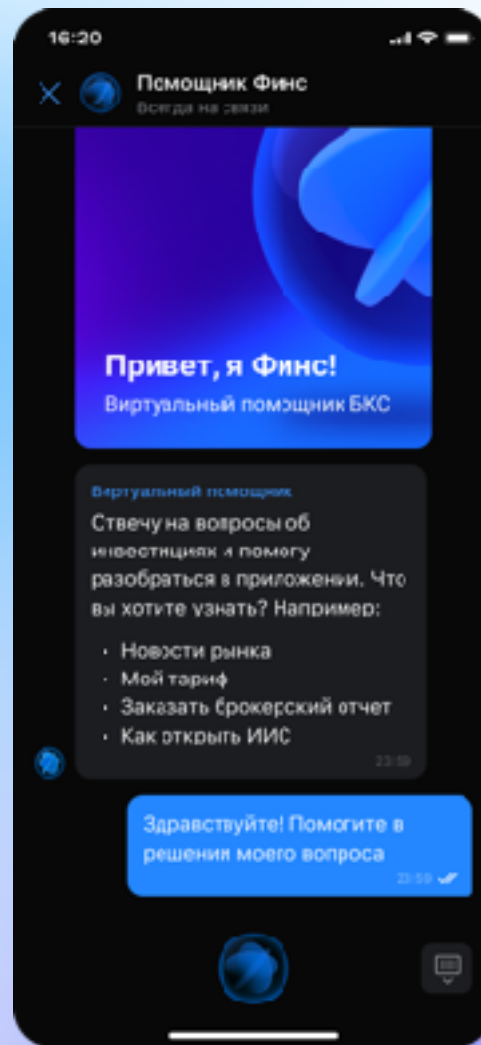
Ежегодная премия
НАЦИОНАЛЬНАЯ БАНКОВСКАЯ ПРЕМИЯ 2024



Привет, я - Финс, инвестиционный консультант БКС



Ваш первый голосовой помощник в сфере инвестиций, применяющий большие языковые модели для качественного обслуживания клиентов



4 месяца от идеи до запуска



Что я умею

Уже сейчас

Отвечаю на вопросы по:

- инвестициям и управлению портфелем
- справкам и отчетам
- налогообложению доходов
- и прочим вопросам

Консультирую по личному кабинету

Рассказываю новости рынка

С Генеративным ИИ



Классифицирую запросы при помощи искусственного интеллекта

Ответы готовлю с применением больших языковых моделей

Поддерживаю вариативность ответов для живого общения



350+

тематик обращений

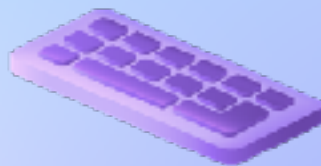
Готов общаться как вам удобно



И голосом



И текстом



**И подключить
при необходимости
сотрудника,
передав контекст
нашего разговора**



Мои первые результаты



Мои первые победы

Автоматизация



+31,7%

Точность
классификации



+70%

Качество
распознавания речи



+92%

Сложности реализации

В процессе реализации моя команда столкнулась с 2-я основными трудностями

Расширение ИТ-ландшафта

В сжатые сроки пришлось:

- спроектировать принципиально новое в рамках инфраструктуры компании архитектурное решение
- запустить системы синтеза и распознавания речи
- запустить новый метод взаимодействия между frontend и backend
- собрать датасет, обучить и интегрироваться с большой языковой моделью

Необходимость построения принципиально нового пользовательского опыта

- объединить в один интерфейс различные способы взаимодействия с пользователем, с возможностью бесшовного переключения, работой с гарнитурой и другими сервисами приложения
- спроектировать UX, совмещающий пользовательский и диалоговый интерфейс
- дообучить и внедрить LLM в клиентские сценарии
- провести сбор объективной обратной связи

Моя команда



25

человек

Команда

Принимало участие
в реализации проекта
на разных этапах

4

месяца

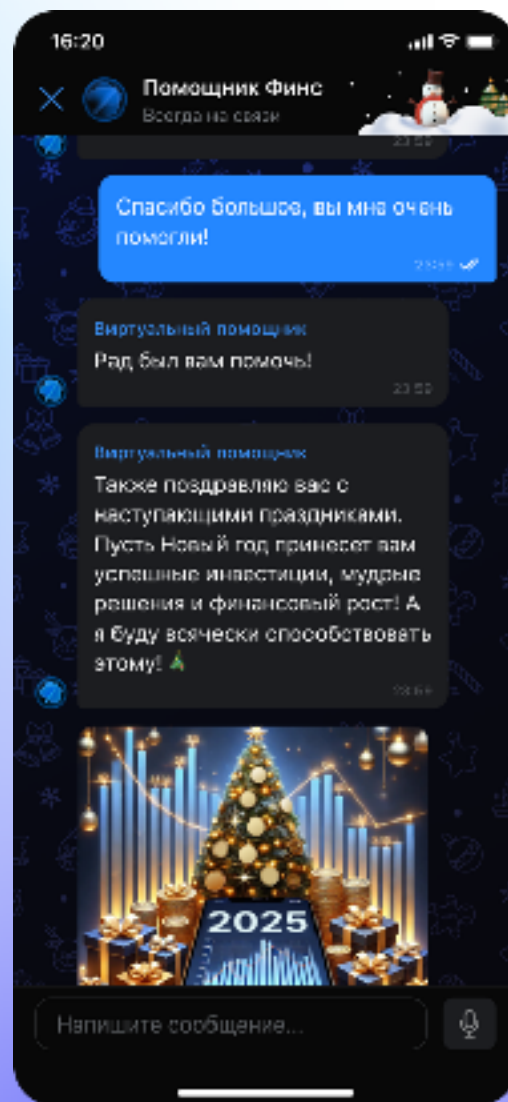
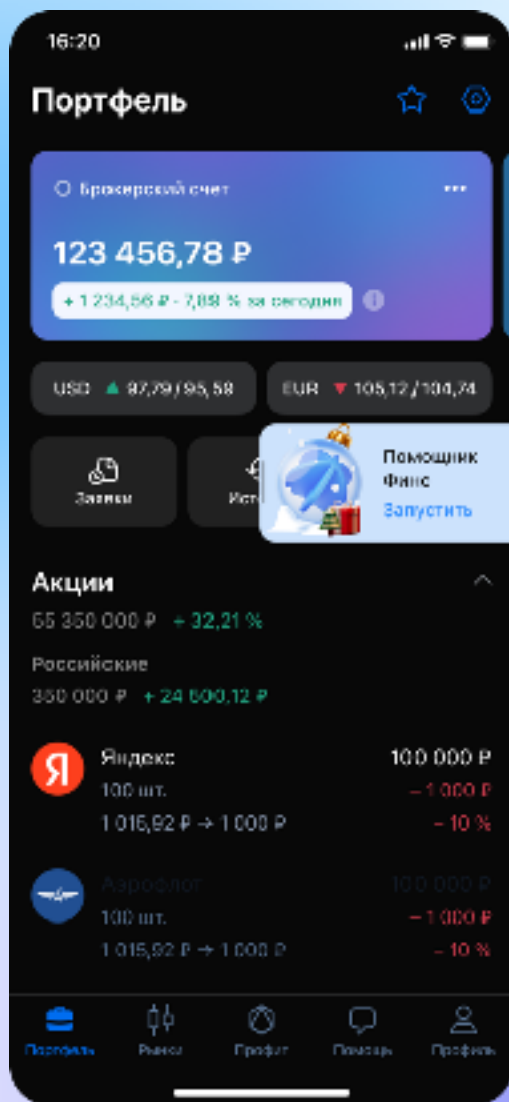
Трудозатраты

на реализацию проекта

А еще...



я буду
создавать
праздничное
настроение нашим
клиентам





Спасибо!

Ежегодная премия
НАЦИОНАЛЬНАЯ БАНКОВСКАЯ ПРЕМИЯ 2024