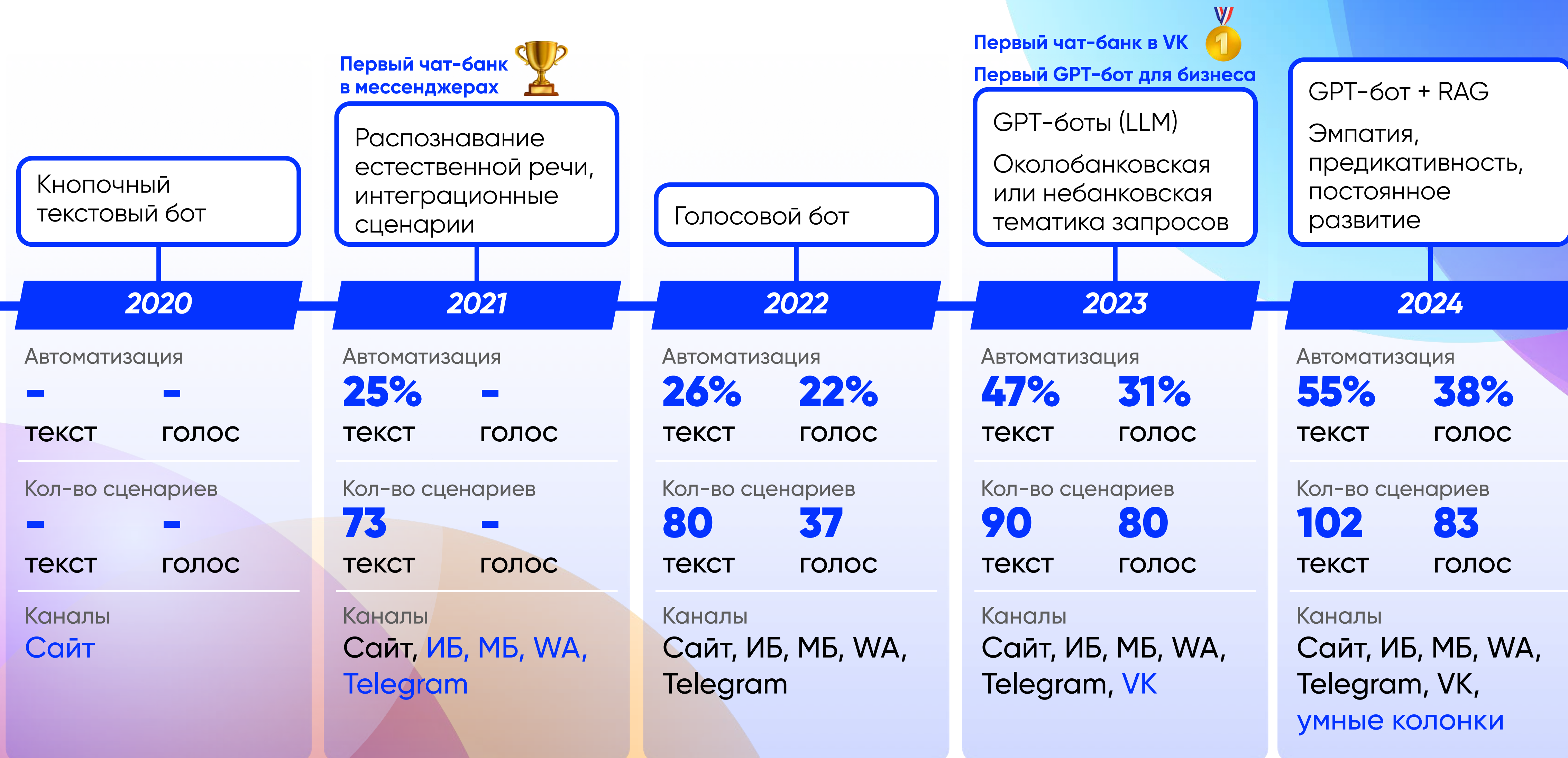


Катюша

Умный помощник с GPT

**От простого банковского бота
к умному ассистенту с GPT
для среднего и малого бизнеса**

Эволюция развития помощника Катюша

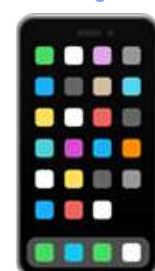


Катюша – экосистемный сервис

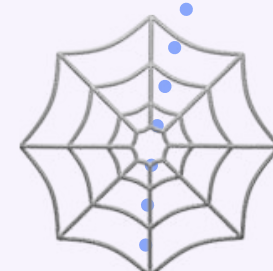
В любой рабочей и жизненной ситуации



Интернет-банк



Мобильный банк



Нейросеть



Алгоритмы



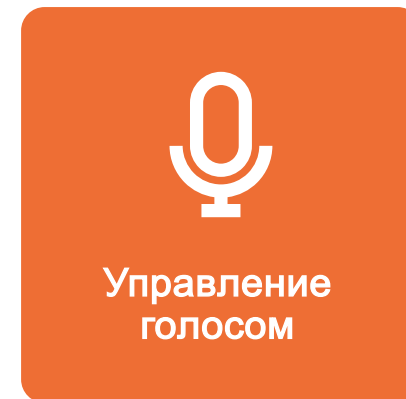
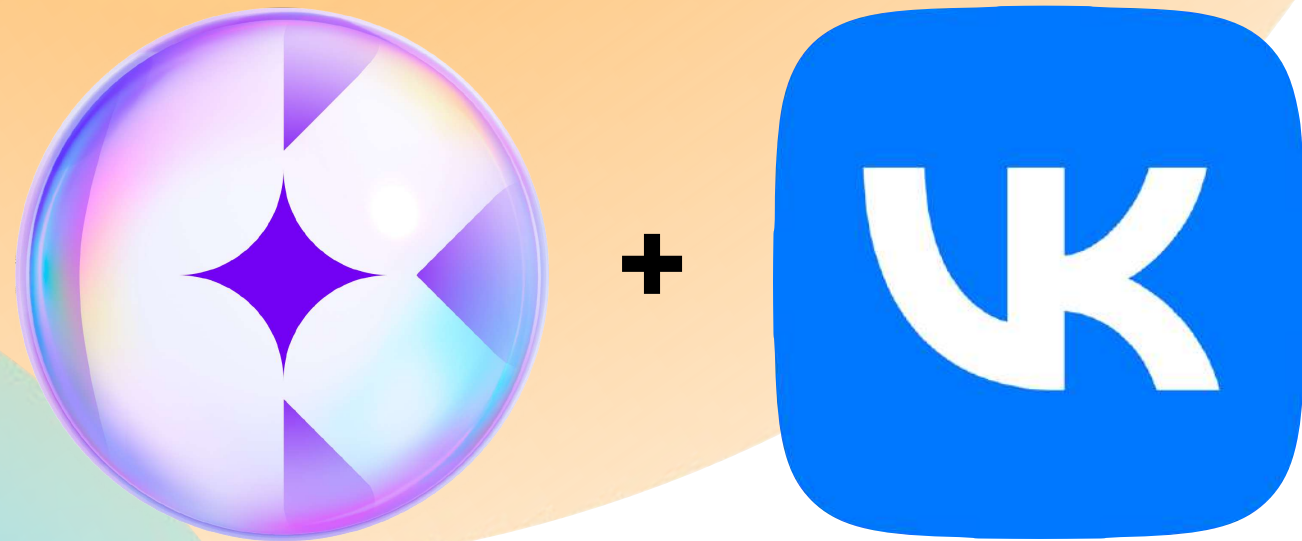
Колл-центр



Мессенджеры



Катюша - первый в России чат-банк для бизнеса в VK

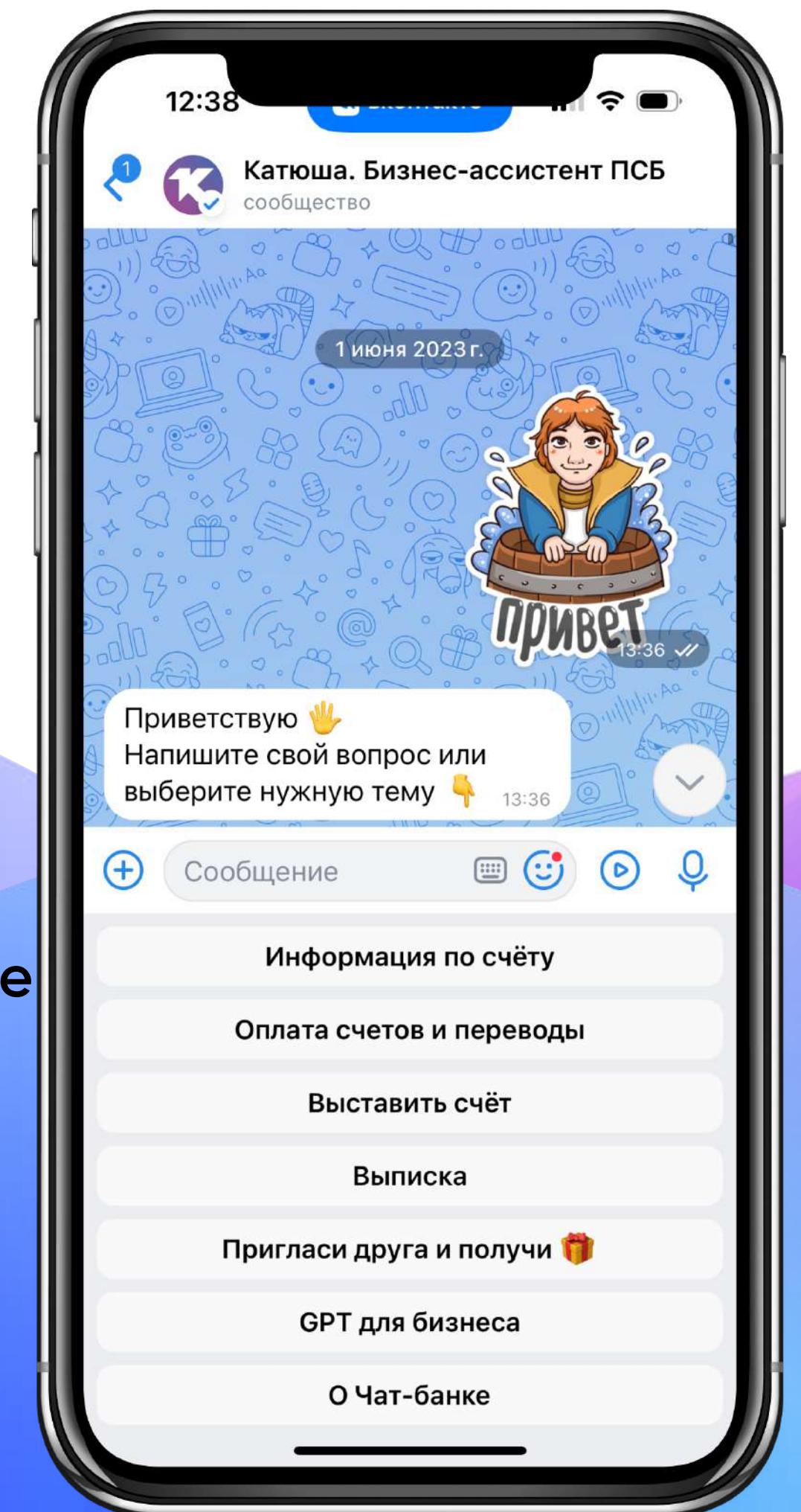


Проводим платежи,
выставляем счета,
ГОТОВИМ ВЫПИСКИ

Консультируем по
тарифам, кредитам и
бизнес-картам

Помогаем в работе с
мобильным и интернет-
банком

Определяем ближайшие
офисы по геолокации



Лучший чат-бот
«Катюша»1

Markswebb 2023

По количеству сценариев
и соответствию уровню CUI



CCGuru Awards

Лучшее применение
технологий искусственного
интеллекта

Функционал Катюши



Фото



QR



PDF



Реквизиты



История



Шаблоны



Бюджетные
платежи



Выписка



Счета
на оплату



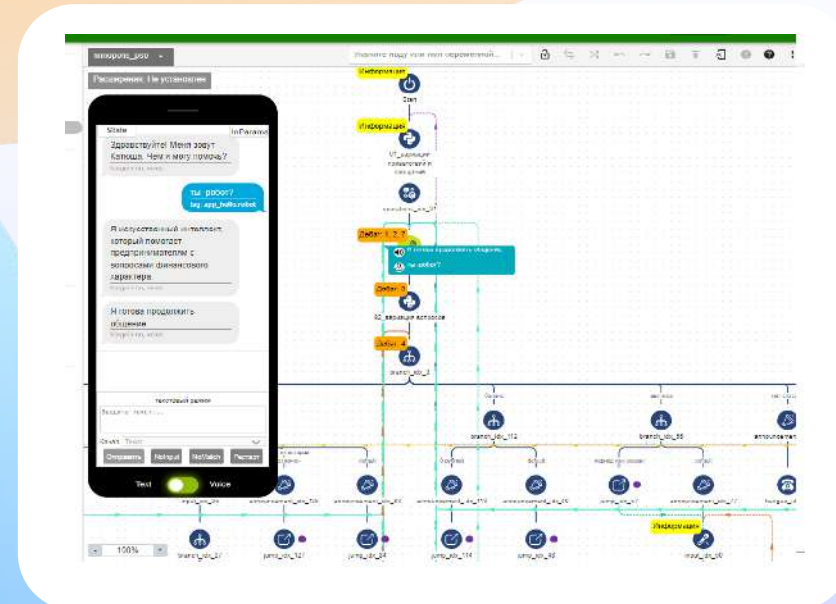
Открытие
счёта

А под капотом искусственный интеллект

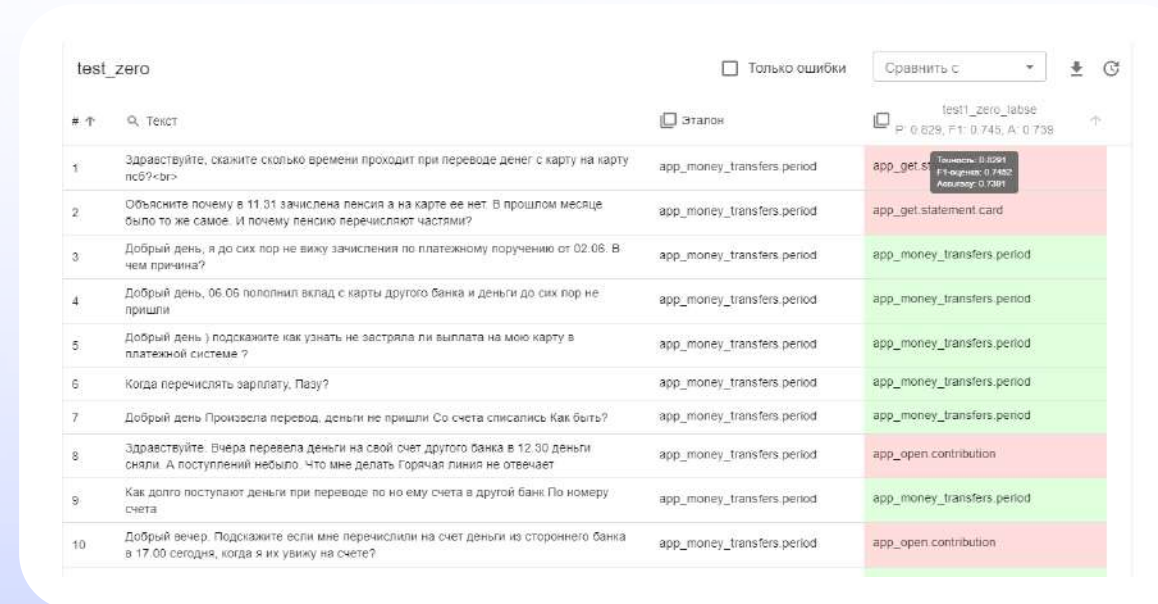


AI автоматизированная NLU платформа и робот-контролёр

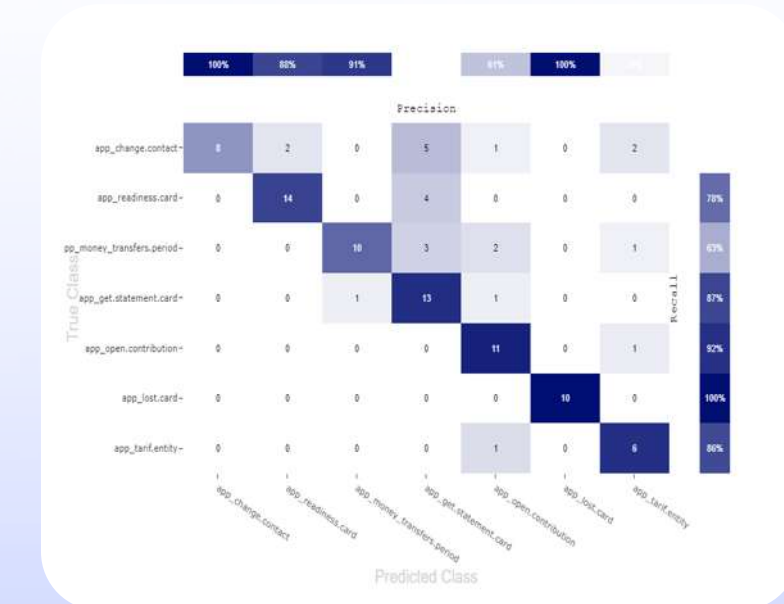
No-Code конструктор
и автотестирование сценариев



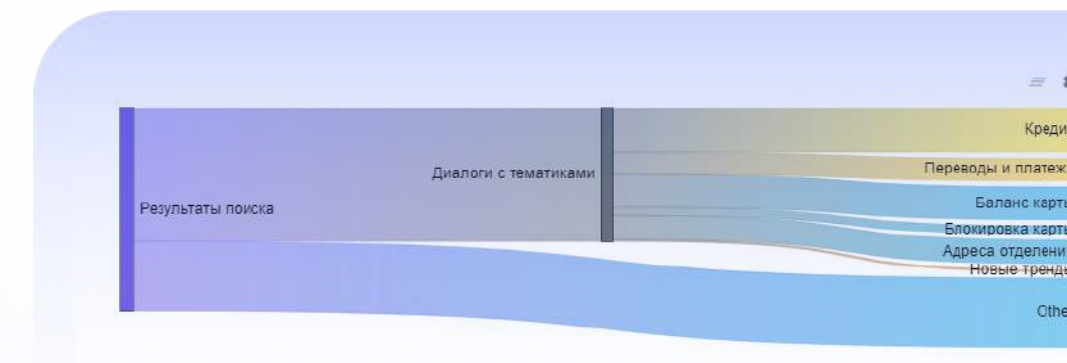
Автоматическая разметка
и дообучение NLU



Графический анализ качества
NLU моделей



Реал-тайм аналитика и контроль качества



Классификация
обращений к роботу

96,6%
WRR

89,1%
NLU

Каких результатов удалось достичь



55%

Текстовых коммуникаций
без человека

38%

Голосовых коммуникаций
без человека



Катюша
Умница с GPT

60 868

Платежей в чат-банке за
2024 г. (на 30% больше,
чем за аналогичный
период 2023 г.)

более **70%**

Платежей проводятся из
Истории регулярно



GPT + Катюша = ❤️ ❤️ ❤️

Мы первыми на рынке встроили GPT в чат-бот для бизнеса

Примеры вопросов от пользователей:

- Помоги написать маркетинговый текст
- Как повысить свой IQ?
- Когда нужно платить налоги?

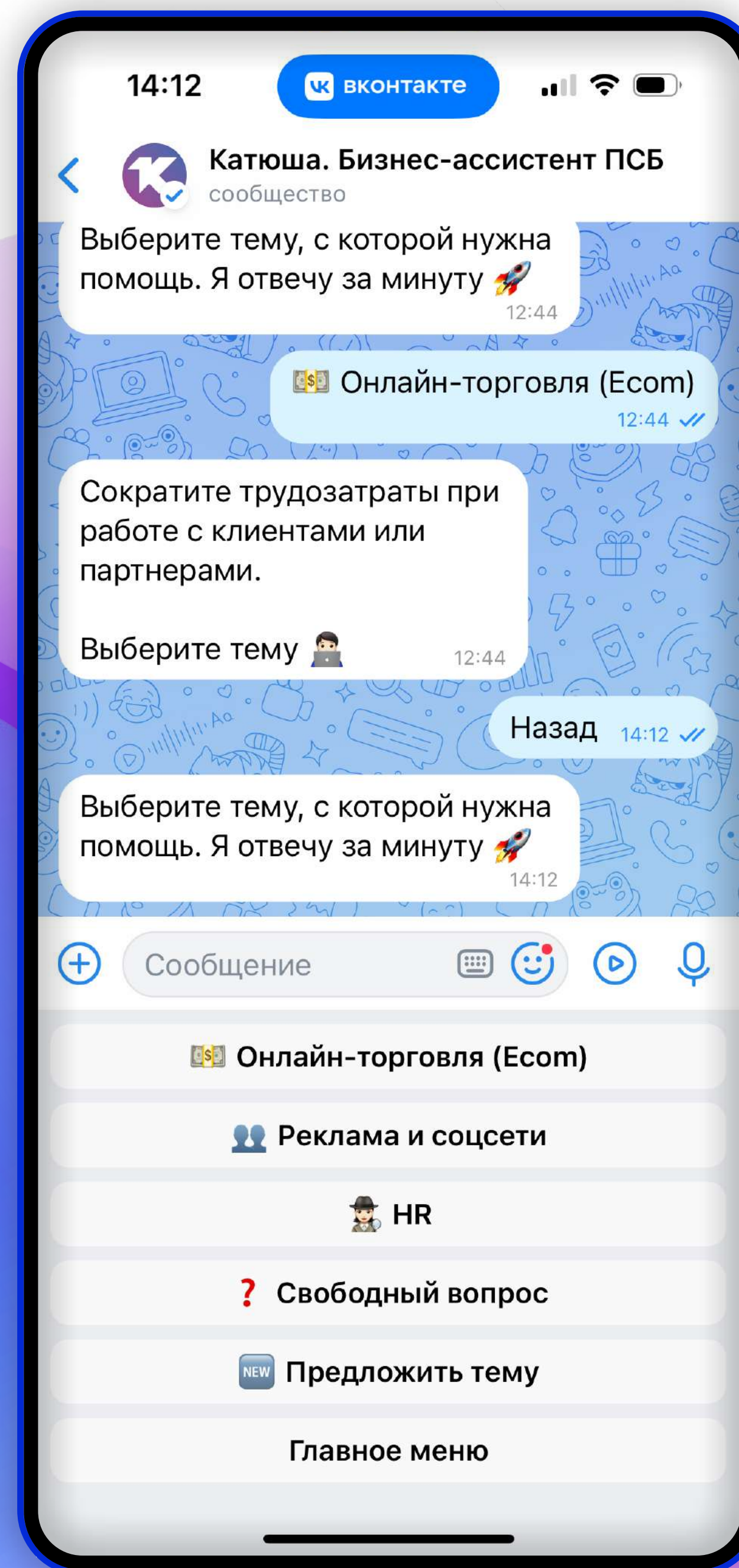
Неограниченное число тематик консультаций для помощи бизнесу

Ценность для предпринимателей – экономия на ресурсе наемных сотрудников (маркетологов, юристов, PR, HR)

Доступно в мобильном и интернет-банке



А также во всех мессенджерах

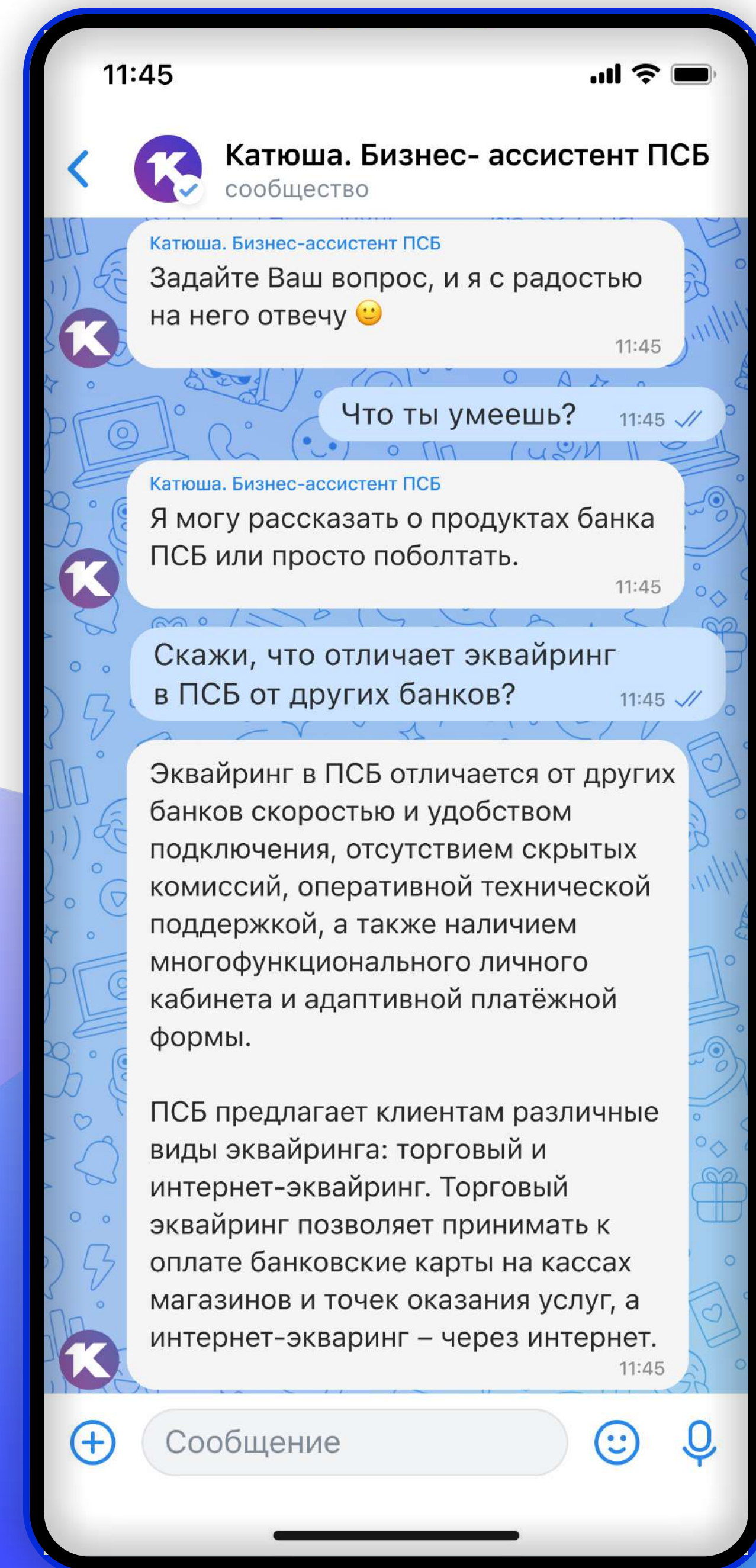


Учим GPT консультировать по продуктам и услугам банка с помощью технологии RAG*

Преимущества по сравнению с обычным ботом

1. **Формат живого общения**
2. **Выше точность ответов**
3. **Может сохранять контекст беседы**
4. **Не нужно писать сценарии**

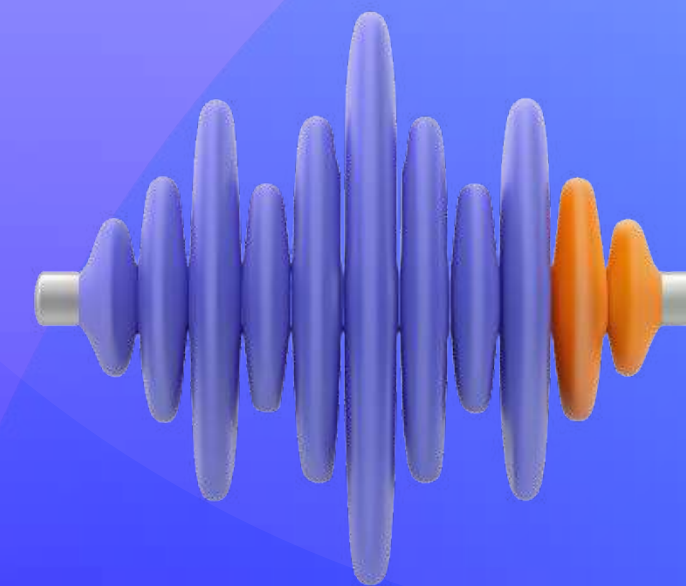
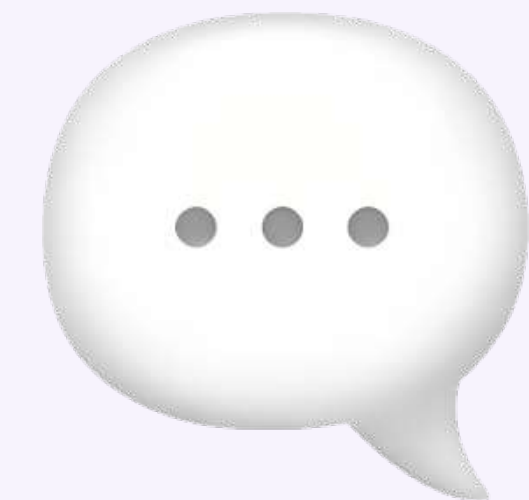
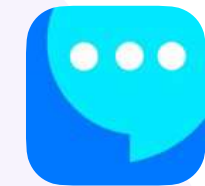
* Retrieval Augmented Generation



К чему стремимся



1. Все рутинные обращения закрывает бот, а сотрудник Контакт-центра является персональным менеджером клиента
2. Полноценный гибрид – сценарный бот для персонализированных консультаций и GPT для всех остальных
3. GPT является ядром всех коммуникаций с клиентом



Как видим развитие из сегодня в завтра



Эмпатия



Исходящие коммуникации – не вызывающие раздражения, полезный и актуальный контент

Все это происходит автоматически, естественным языком, ненавязчиво

Проблемные кейсы разбирает и решает ИИ

Предиктивность



Проактивные исходящие коммуникации

В нужное время актуальное именно для тебя предложение

Новый уровень продаж и рекламы

Проактивная рассылка с поддержкой диалога

Эволюционирование



Связка с речевой аналитикой – поиск инсайтов из общения с оператором и на основании данных анализа будет обогащать в т.ч. автоматизированные системы персонализации

Автоматическое формирование, корректировка персонального предложения во время разговора с учетом контекста диалога

