




Уриэль Кайя

Чат-бот поддержки операционистов в отделениях ВТБ

Инновационное решение для оптимизации
внутренних процессов и улучшения клиентского опыта



ВТБ — лидер финансового рынка России

Один из крупнейших банков

У ВТБ обширная сеть отделений и огромная клиентская база. Банк был основан в 1990 году и с тех пор значительно расширил свои масштабы и спектр услуг.

Миссия банка

Предоставление высококачественных финансовых услуг, поддержка экономического роста и развитие бизнеса в России. Мы хотим стать надежным партнером для клиентов, предлагаем инновационные решения и высокий уровень обслуживания.

>1,3 млн

юридических лиц

18 трлн ₽

размер активов
компании

>1,5 тыс.

отделений по всей
России

>20 млн

клиентов среди
физических лиц

ВТБ — ключевой игрок на российском финансовом рынке, но всегда стремится к развитию и улучшению клиентского сервиса.



Боли сотрудников при обслуживании клиентов в отделениях

1 Высокая нагрузка на службу методологической поддержки. Длительное время ожидания ответа на вопросы.

2 Неэффективный поиск информации в базе знаний — не интуитивный интерфейс.

3 Неравномерная квалификация сотрудников, приводящая к несогласованности в обслуживании клиентов.

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

Инновационное решение: чат-бот для поддержки операционистов

Оперативная помощь

Решение типовых задач и доступ к базе знаний через интеллектуальный чат-бот.

Тираж

11 тыс. сотрудников в 1500 отделениях.

Отечественное ПО

Не зависим от импортных технологий.

Архитектурная схема



Этапы реализации проекта в 2024 году

Февраль-Март

Март-Июнь

Апрель-Май

Июнь-Сентябрь

Сентябрь-
Настоящее время



Планирование и анализ

Разработка и тестирование

Запуск пилота

Тиражирование решения

Поддержка и развитие

Анализ потребностей сотрудников, определение функциональных требований, выбор технологий, планирование.

Разработка сценариев чат-бота (более 300), создание интерфейса, интеграция с внутренними системами банка, тестирование.

Внедрение чат-бота в 33 отделениях банка на 250 сотрудников, сбор обратной связи, анализ результатов пилота, корректировка функциональности чат-бота на основе данных.

Доработка и масштабирование чат-бота по сети отделений, подключение операторов поддержки.

Мониторинг работы системы, сбор обратной связи, разработка новых сценариев. Старт пилотирования технологии с генеративным ИИ (RAG) для применения в чат-боте.



Функциональность чат-бота

Ключевые возможности

1 Автоматический ответ на более чем **600 типовых запросов** (100+ новых тем добавляется ежемесячно).

2 Доступ к базе знаний, включая нормативные документы и инструкции.

3 Возможность связаться с оператором методологической поддержки для решения нестандартных вопросов.

4 Интеграция с внутренними системами банка.



Результаты проекта

4,9

CSI бота

80%

Автоматизация

5

CSI оператора-методолога

в 10 раз

Сокращение времени обработки запросов

11 тыс.

Сообщений в чат-боте в месяц

на 70%

Сокращение нагрузки на службу методологической поддержки

Влияние на клиентский опыт

1

Сокращение очереди на обслуживание в отделениях.

2

Улучшение точности и скорости предоставления информации сотрудниками.

3

Повышение качества обслуживания клиентов за счет лучшей подготовки и уверенности сотрудников.

Влияние на сотрудников

88% сотрудников оценили чат-бот положительно

Повысилась эффективность работы и снизился уровень стресса

Повысилась скорость получения информации

Выросла уверенность сотрудников в своей работе

Процесс обучения стал более эффективным за счет быстрого доступа к информации

Улучшилось качество обслуживания клиентов



Технологические аспекты и реализация

Ключевые технологии

Импортонезависимое
и отечественное ПО

1

Проприетарная платформа
фронт-офисного приложения

VTB.Cloud в качестве
инфраструктуры

Платформа
чат-бота

2

Наносемантика
Язык — Dialogue
Language

Состав участников проекта



Мессенджеры и чат-боты

Сценарии чат-бота
Интерфейс чата и виджета

20 человек



Служба поддержки бизнеса

Методологическая поддержка

10 человек



Развитие инструментов обслуживания

Развитие канального приложения для обслуживания клиентов

10 человек

Заинтересованные стороны

Безопасность, архитекторы, инфраструктура и т.д.

Методология

Скрам: спринты по 2 недели / суперспринты по 6 спринтов / сквозное планирование / календарный план на полгода.



Выводы и перспективы

Ключевые выводы

Успешное внедрение чат-бота привело к значительному улучшению эффективности работы сотрудников и повышению качества обслуживания клиентов.

Перспективы

Расширение функциональности чат-бота, интеграция с другими системами, внедрение генеративного ИИ с расширенным контекстом на основе технологии RAG.



Контакты



Уриэль Кайя

Лидер команды
«Чат-боты для сотрудников»



Kaiya@vtb.ru

**Спасибо
за внимание!**

