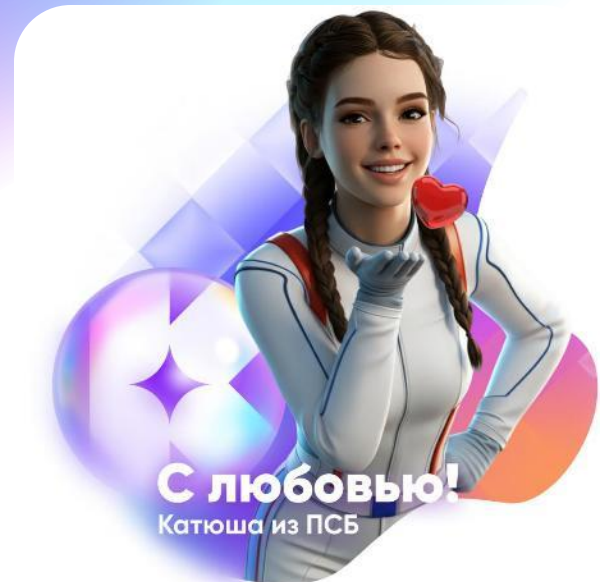




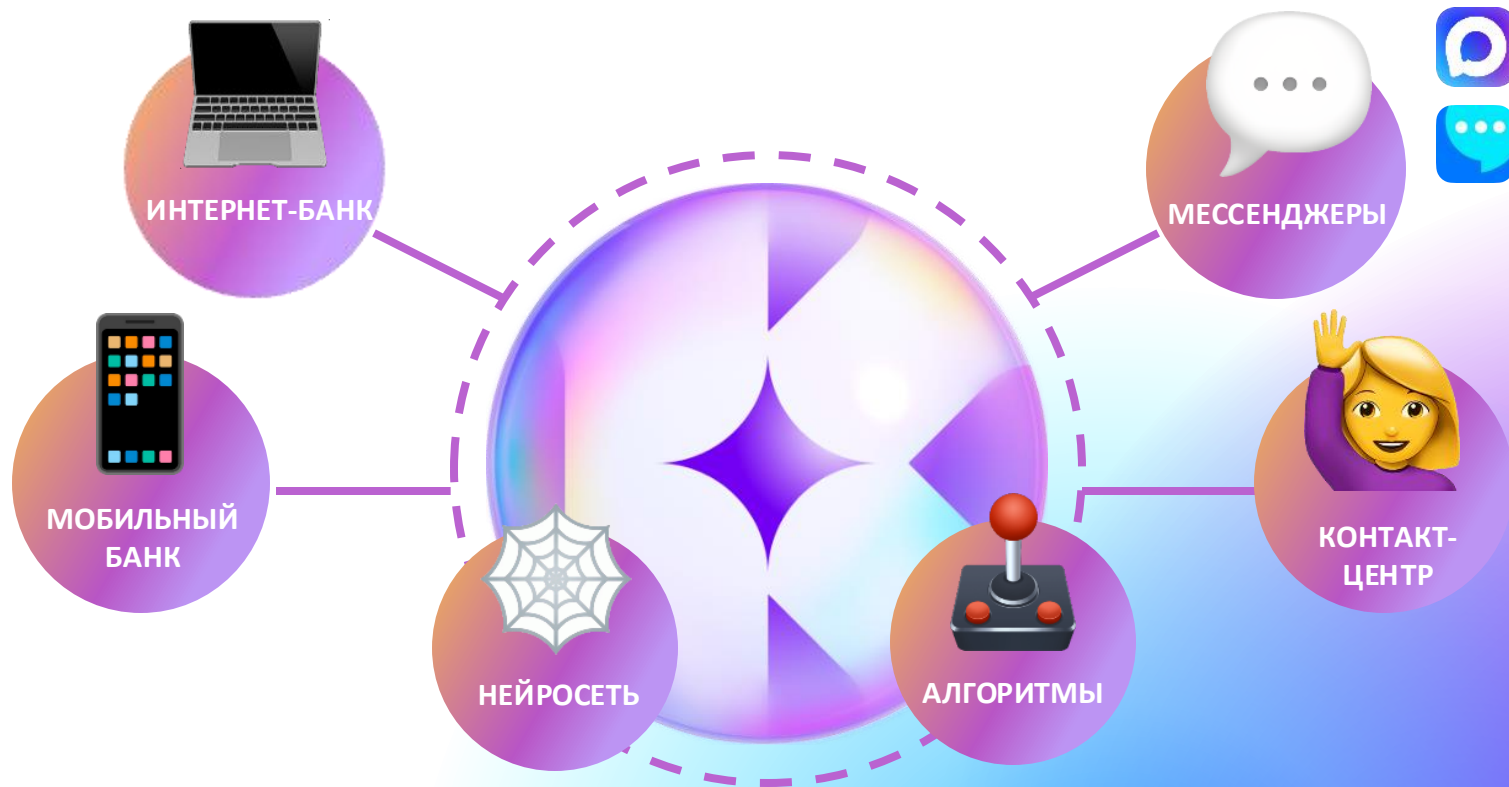
# КАТЮША ИЗ ПСБ

ПЕРВЫЙ НА РЫНКЕ ИИ-ПОМОЩНИК ДЛЯ БИЗНЕСА  
С ТЕХНОЛОГИЕЙ RAG



**С любовью!**  
Катюша из ПСБ

# Катюша – это экосистемный сервис





**59%**

обращений закрывает Катюша в чатах без переключения на оператора



**40%**

обращений закрывает Катюша в звонках без переключения на оператора

### Катюша — лидер исследования Markswebb

по количеству реализованных сценариев и качеству диалогового интерфейса



В июле 2025 ПСБ первым на рынке встроил технологию RAG для консультаций предпринимателей по продуктам Банка в чат-боте Катюша

## RAG (Retrieval Augmented Generation)

генерация ответов с расширенным поиском, сочетающая метод использования больших языковых моделей с моделями (LLM), основанными на поиске в сторонних данных, связанных с запросом (промтом). Это позволяет языковой модели генерировать более точные и конкретные ответы

Технология запущена во всех неголосовых каналах обслуживания (интернет-банк, мобильный банк, сайт, VK-мессенджер) на нескольких популярных тематиках, с которыми клиенты ПСБ обращаются в чат-бот

Ключевые метрики пилота:



Среднее время решения вопроса клиента в боте



Уровень автоматизации запросов в сравнении со сценарным ботом



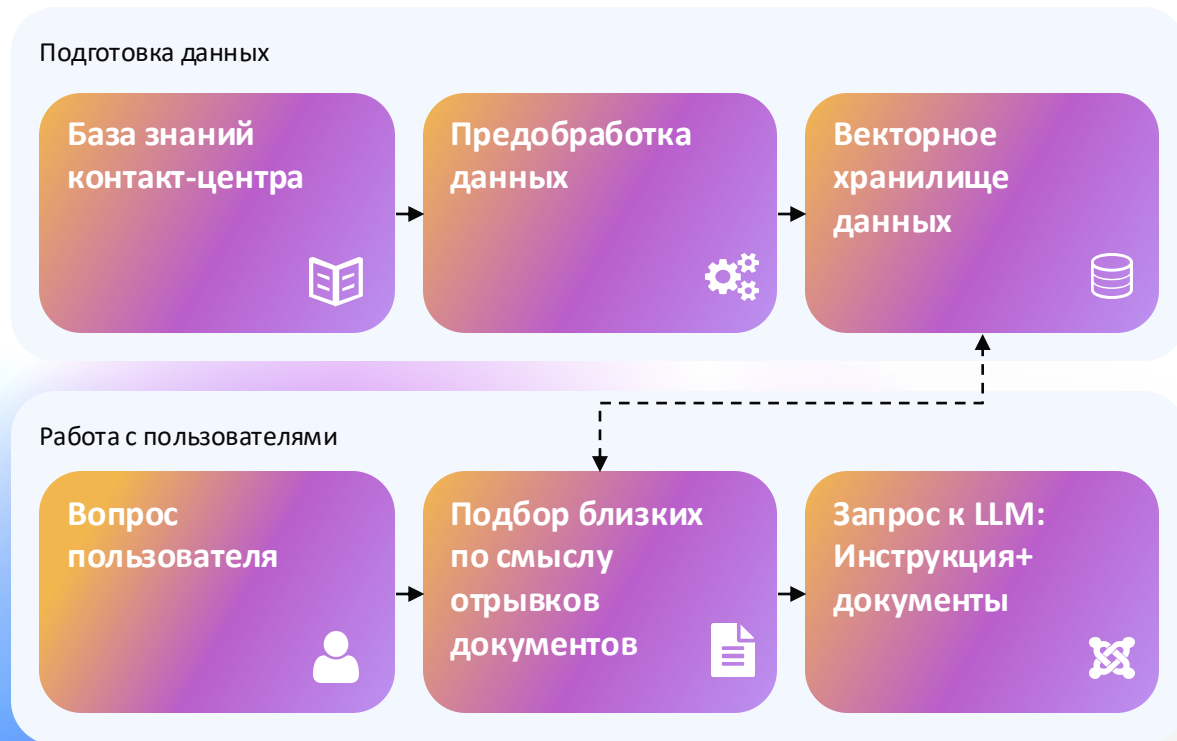
Среднее время нахождения клиента в коммуникации с ботом



Уровень удовлетворённости клиентов в боте (CSI)

### В чем отличие RAG от сценарного бота?

- Увеличивается скорость решения вопросов клиентов
- Повышенная точность ответов, в том числе на редкие вопросы
- Даёт разные формулировки ответов по одной тематике (эмпатичность)
- Не нужно проектировать сценарии по новым тематикам на стороне методологов Банка



## Результаты пилота

**×8 раз**

снизилось среднее время решения  
вопросов клиентов в боте

**+7%**

прирост автоматизации по «пилотным»  
тематикам

**-81%**

Сокращение времени нахождения в  
боте

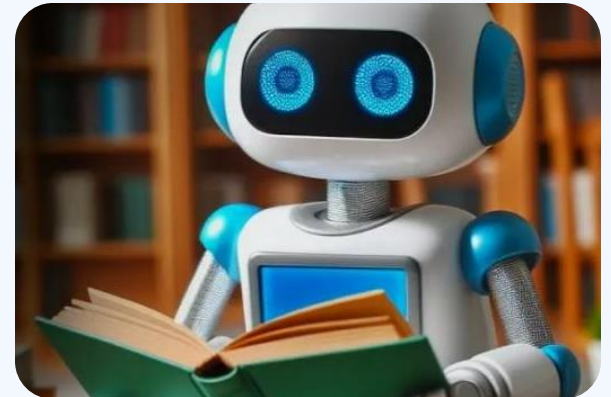
**+30%**

повысилась удовлетворённость  
клиентов в чат-боте

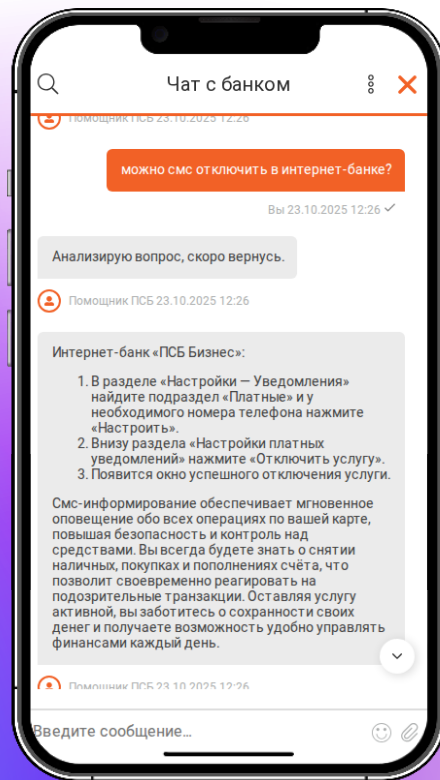
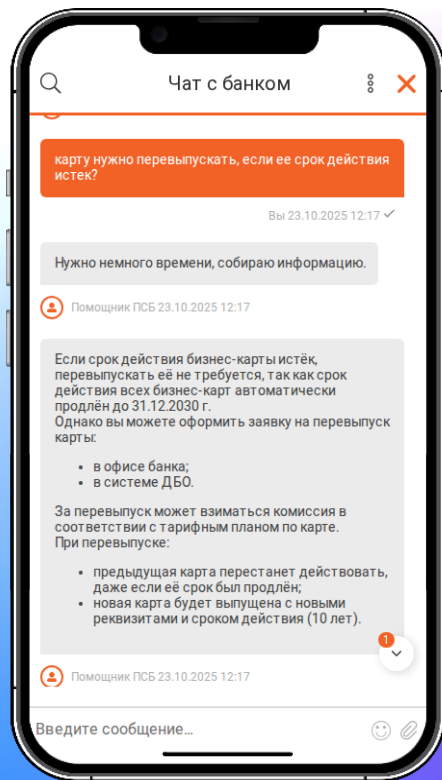


**Пилот признан успешным —  
идёт тиражирование технологии!**

**Наша цель – 100% ответов  
клиентам в боте происходит  
с RAG и LLM**



## Примеры ответов RAG и LLM





**СПАСИБО!**

