

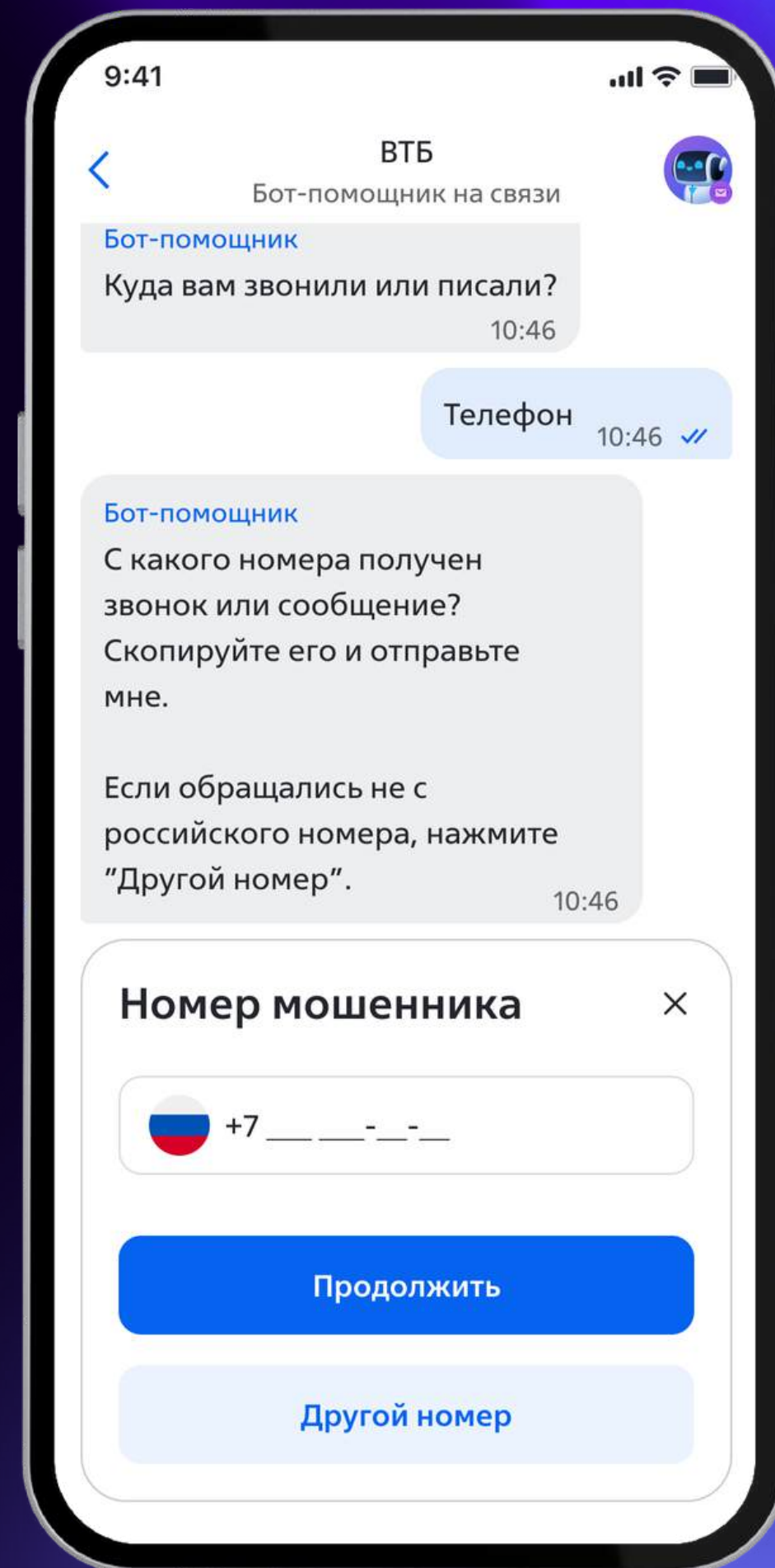
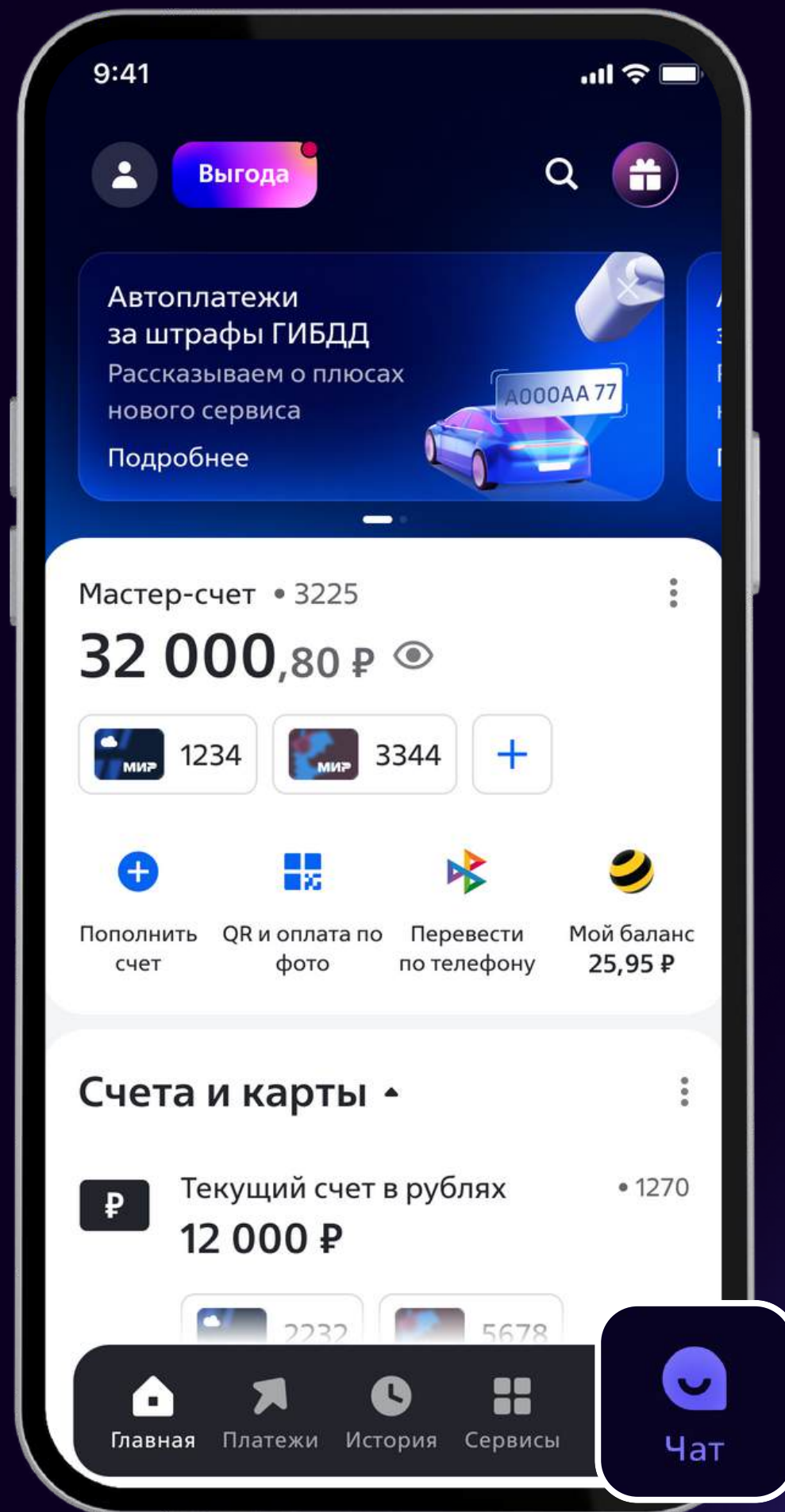
# Чат-бот ВТБ

АНТОН Гусев



# Чат в

# ВТБ Онлайн



# Чат-бот

**7**

каналов  
обслуживания

**4,5 млн**  
клиентов в месяц

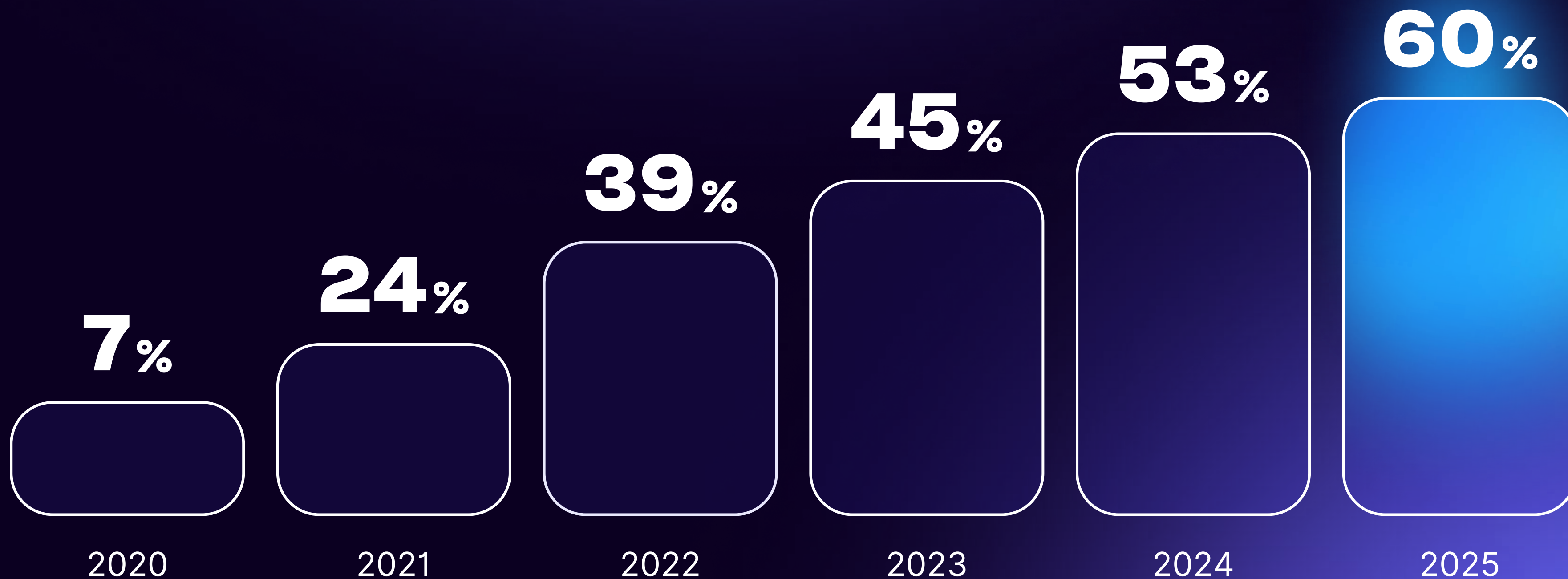
**2000**

тем в сценарии



# Достигнутая цель

Стать топ-1 по трафику среди всех каналов связи с банком

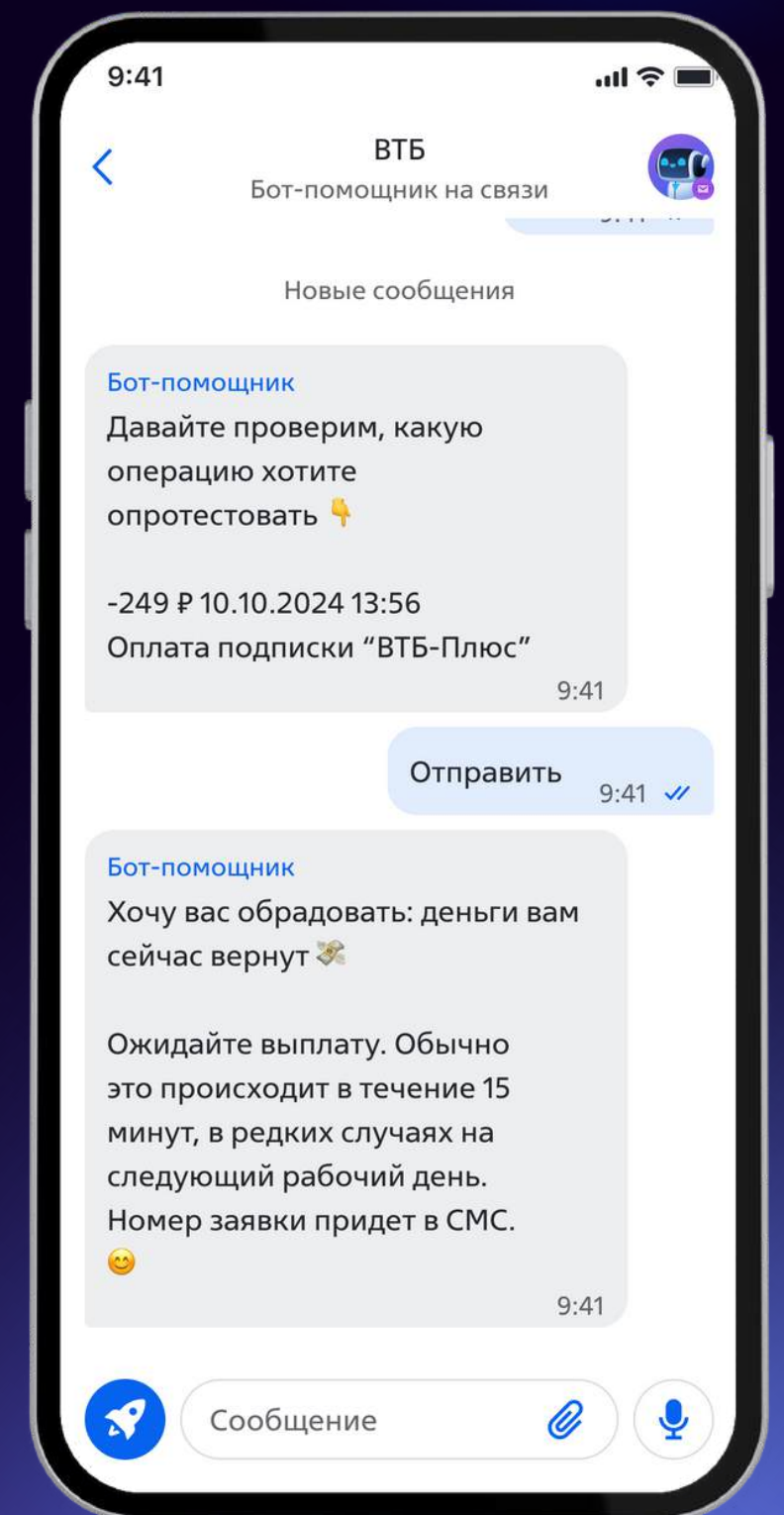
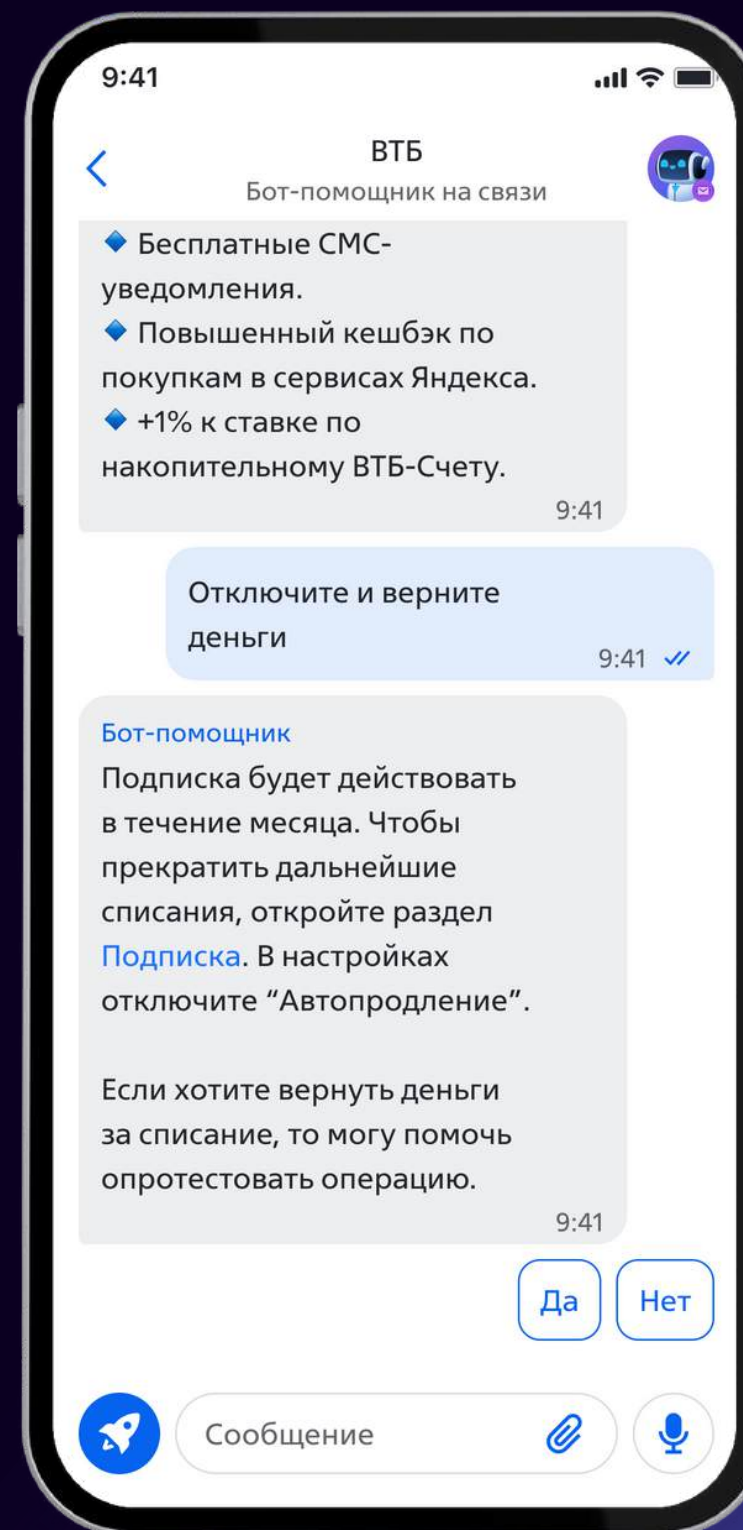
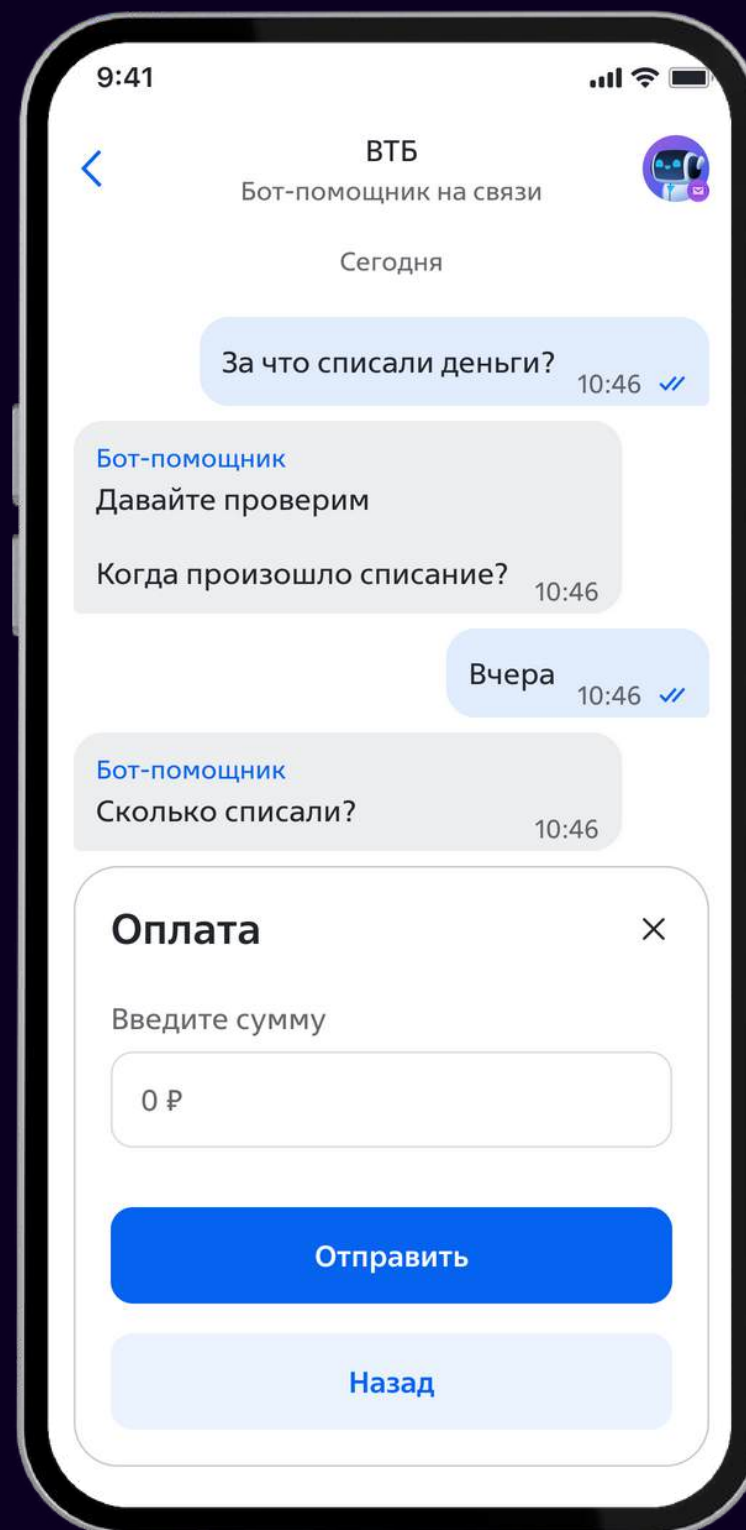


# Опротестование комиссий

Если клиент не согласен с комиссией за услугу, которой не пользуется, он может опротестовать списание и вернуть деньги автоматически, без участия человека.

> **1,3 тыс.**

Общее число обращений по теме



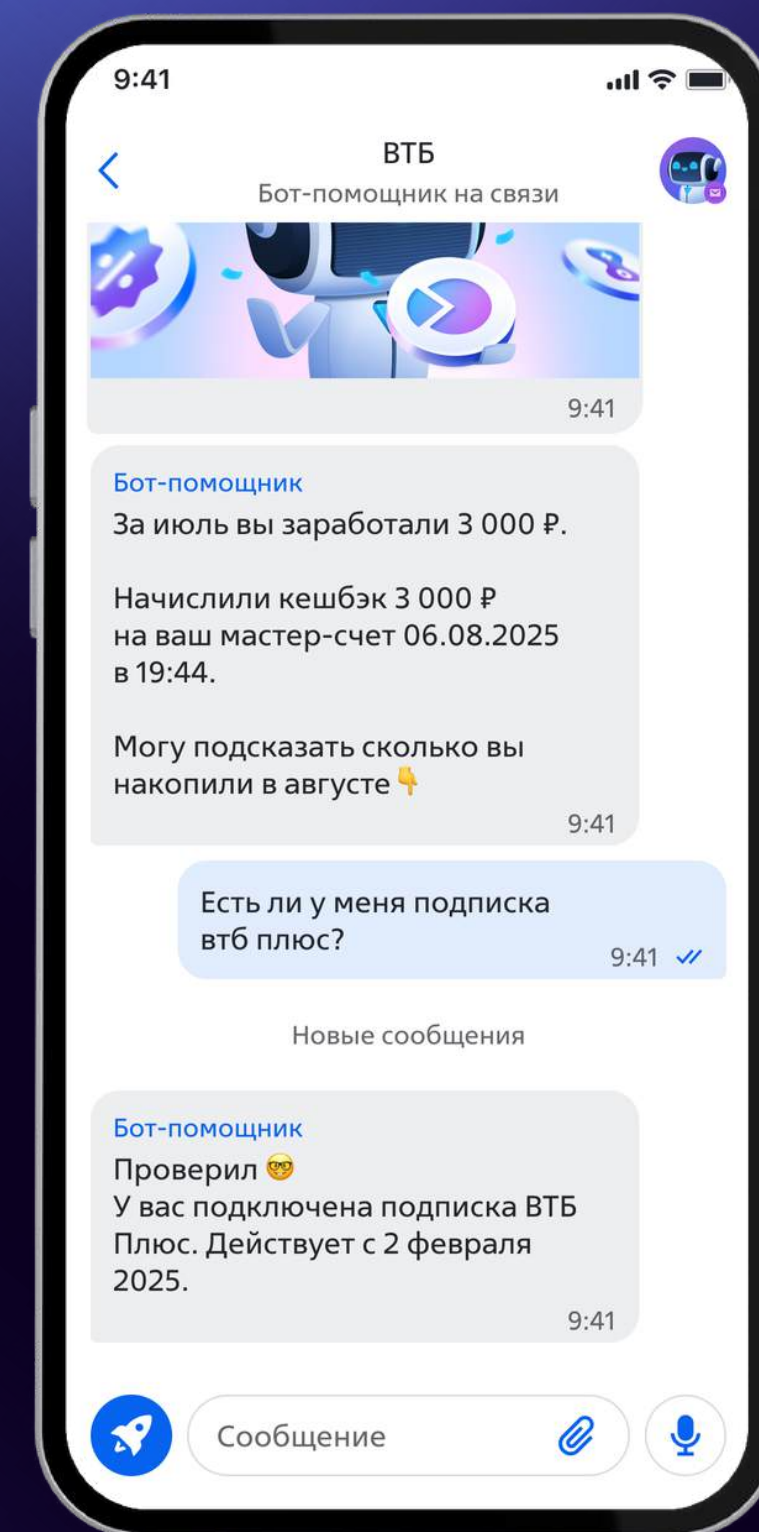
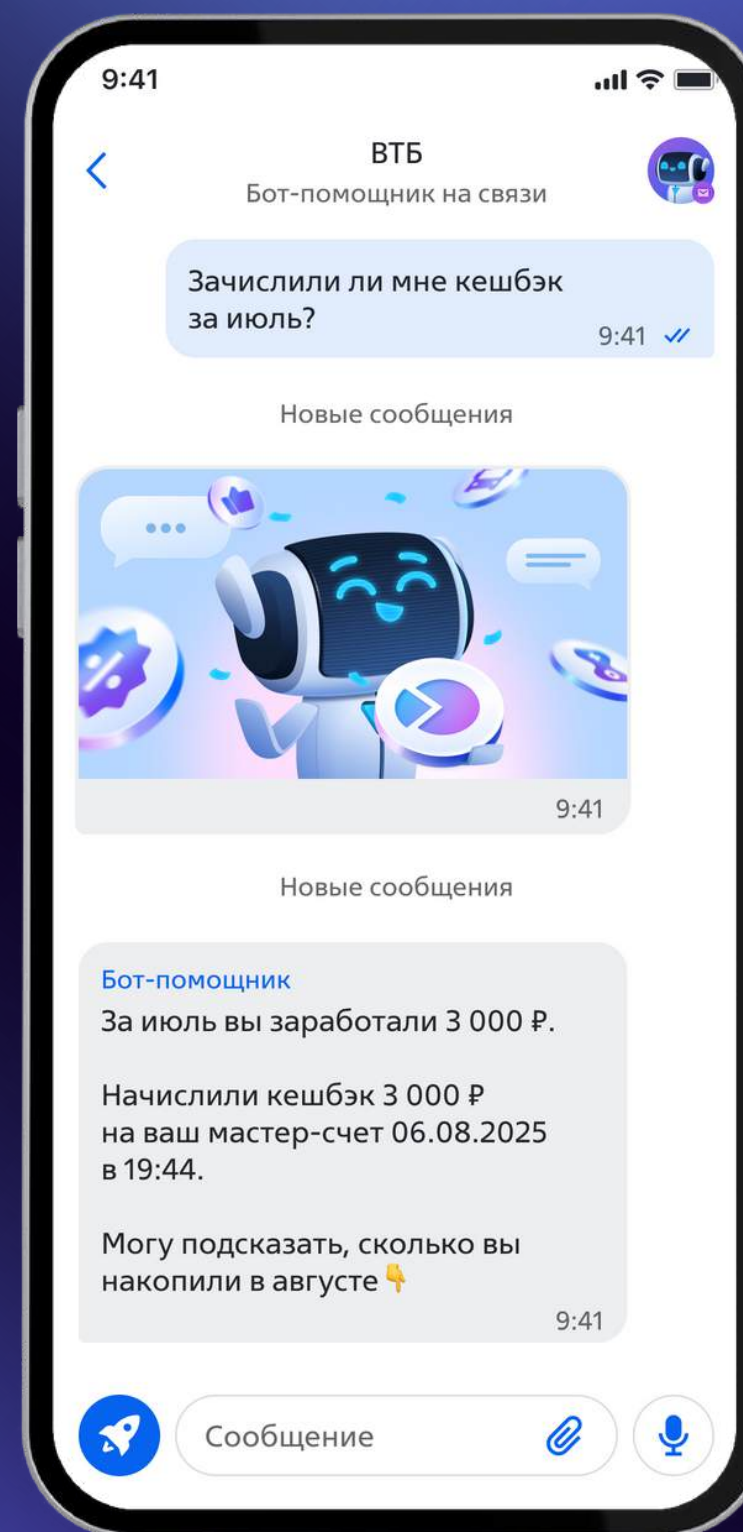
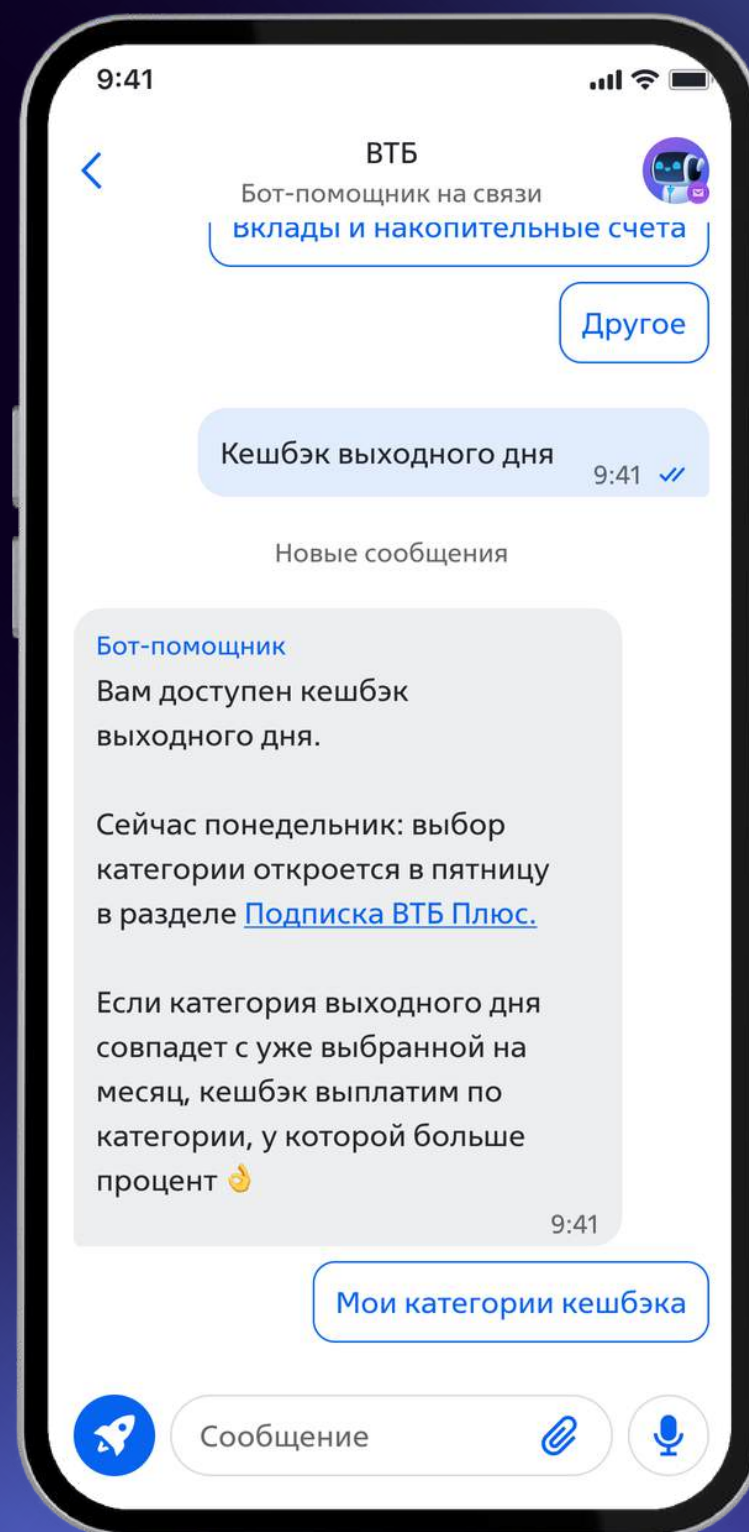
# Сценарии по выгоде

## Сценарии

- Проверка баланса
- История начислений кешбэка
- Зачисленная сумма кешбэка
- Консультация по выбранным категориям кешбэка.

**+0,3 п.п.**  
Доля удовлетворенных

**+2,9 п.п.**  
Автоматизация



# Чат-бот для клиентов Прайм

Клиентам привилегированного сегмента теперь доступен чат-бот, который работает по наиболее популярным тематикам. Клиенты могут больше не ждать персонального менеджера, а решать популярные вопросы мгновенно.

**456** тем

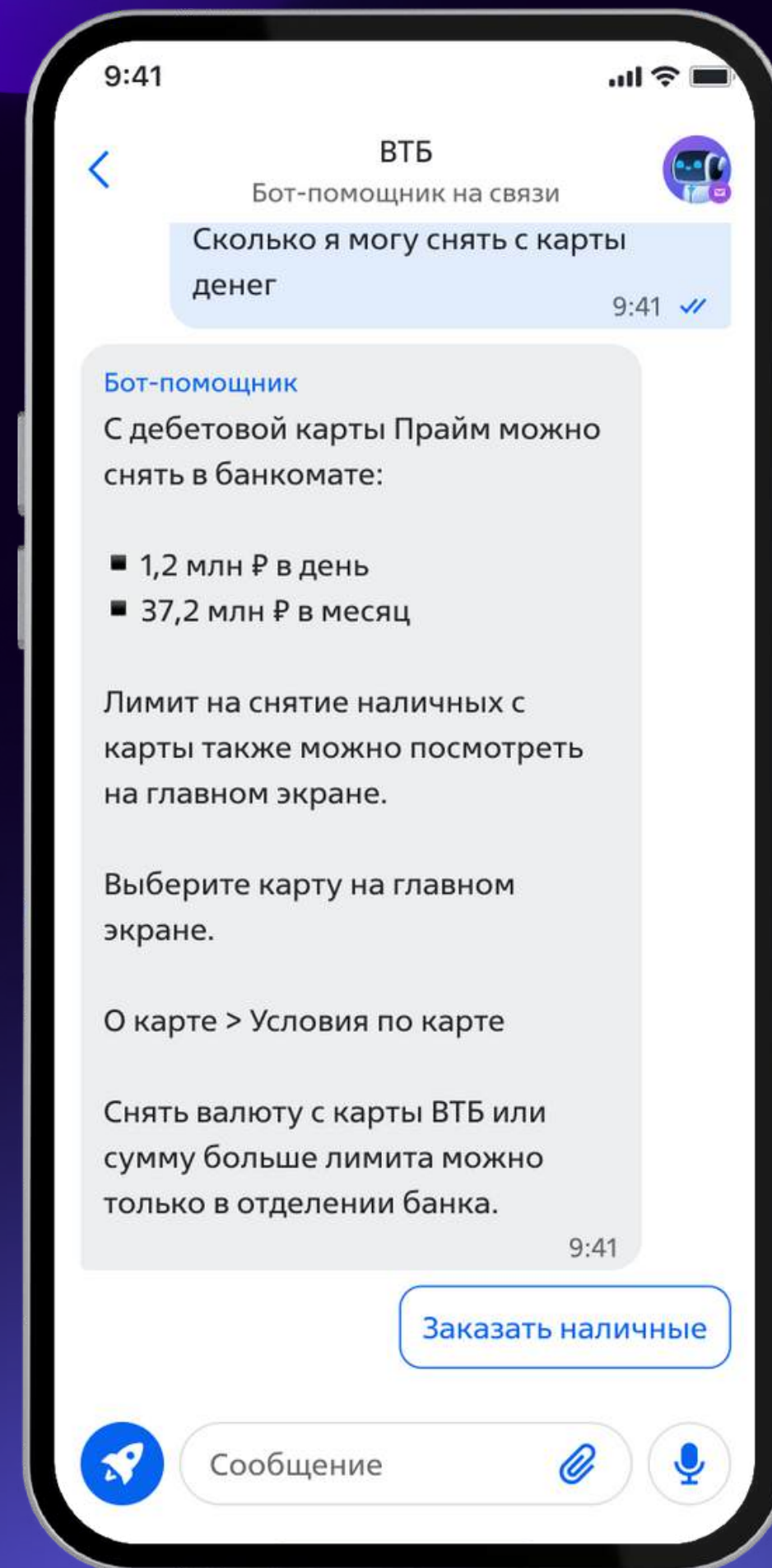
Доступно  
клиентам

**93,6%**

Доля удовлетворенных

**36,1%**

Автоматизация

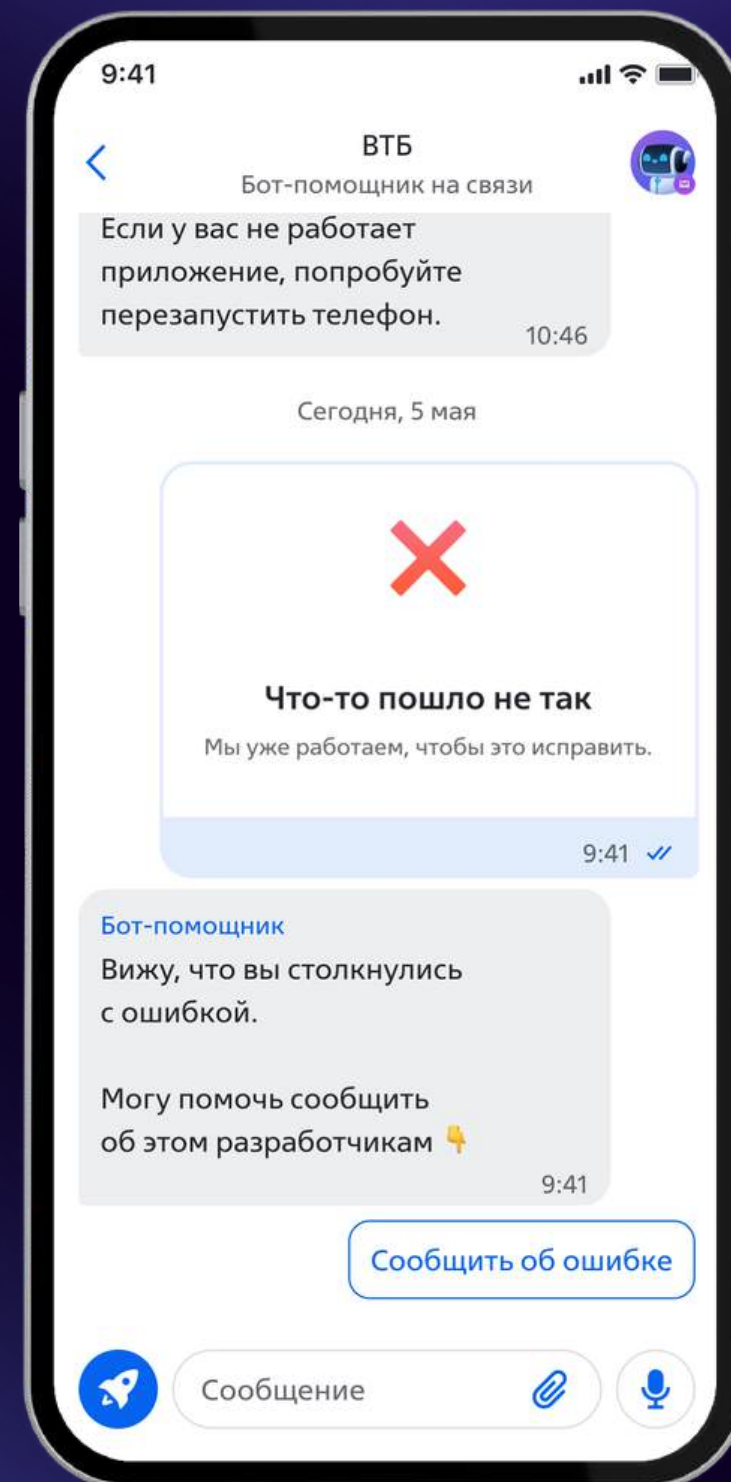


# Распознавание картинок

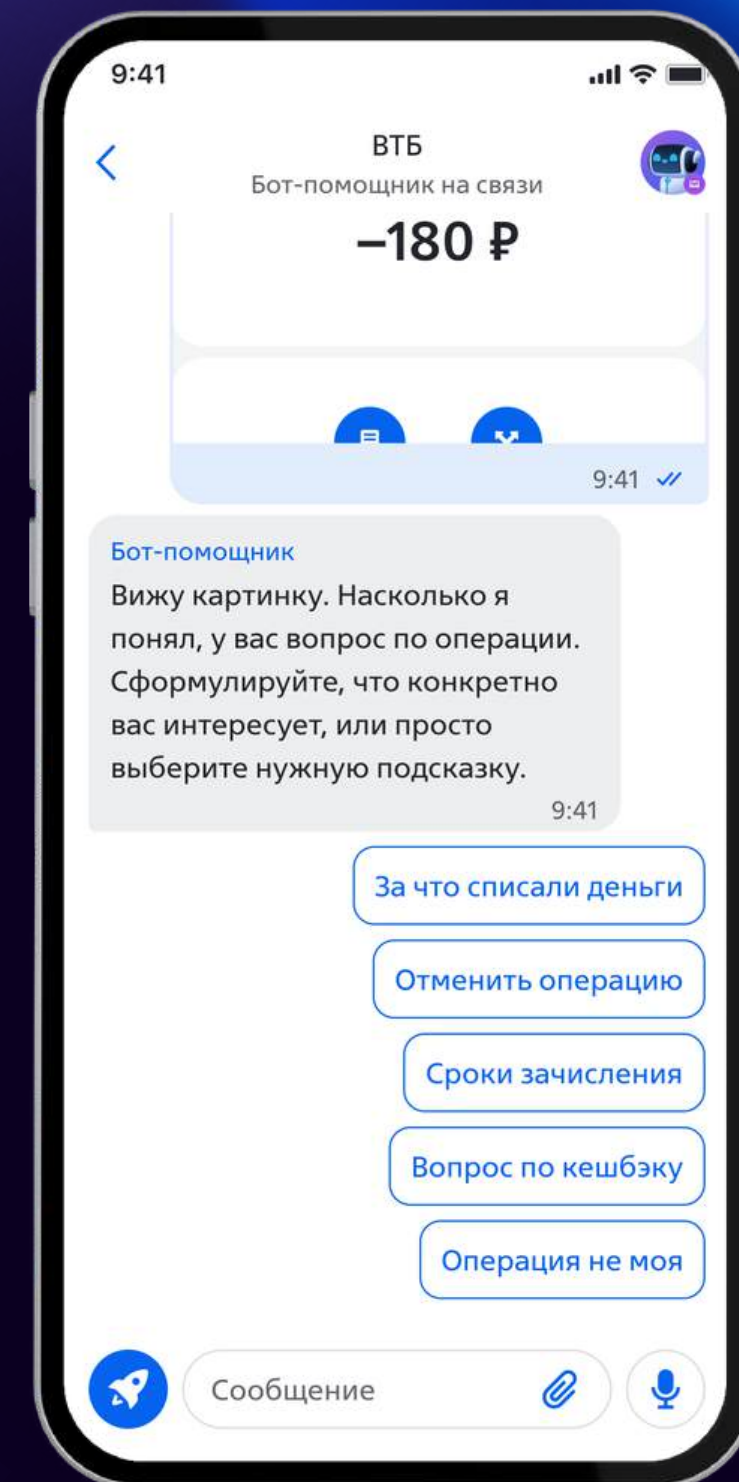
- Расширение числа типов картинок
- Распознавание текста с картинки

**+0,4 п.п.**  
Автоматизация

**+0,2 п.п.**  
Доля удовлетворенных



Проблемы в ВТБ Онлайн



Вопрос по операции

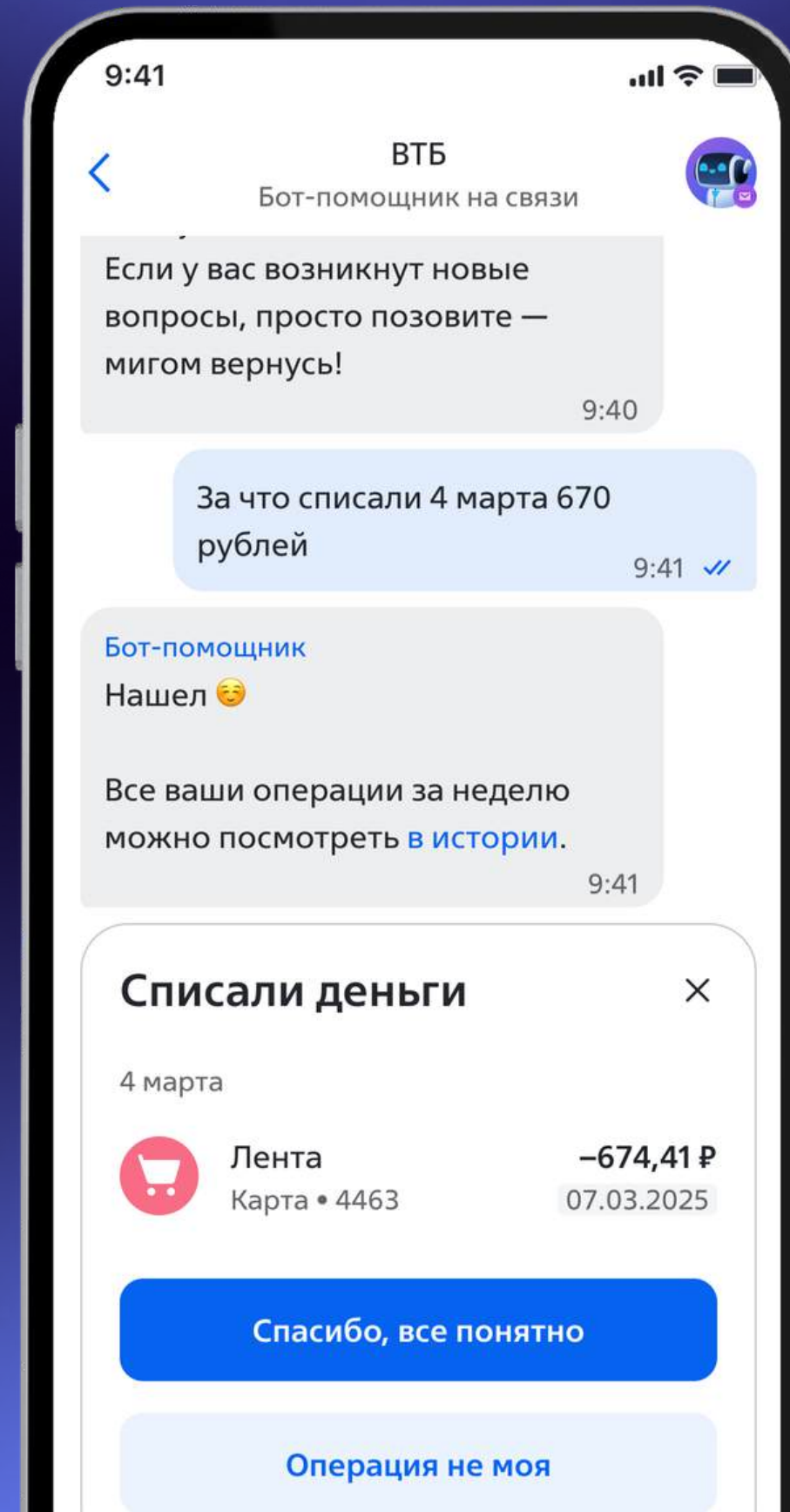
# NER для сокращения шагов

## 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

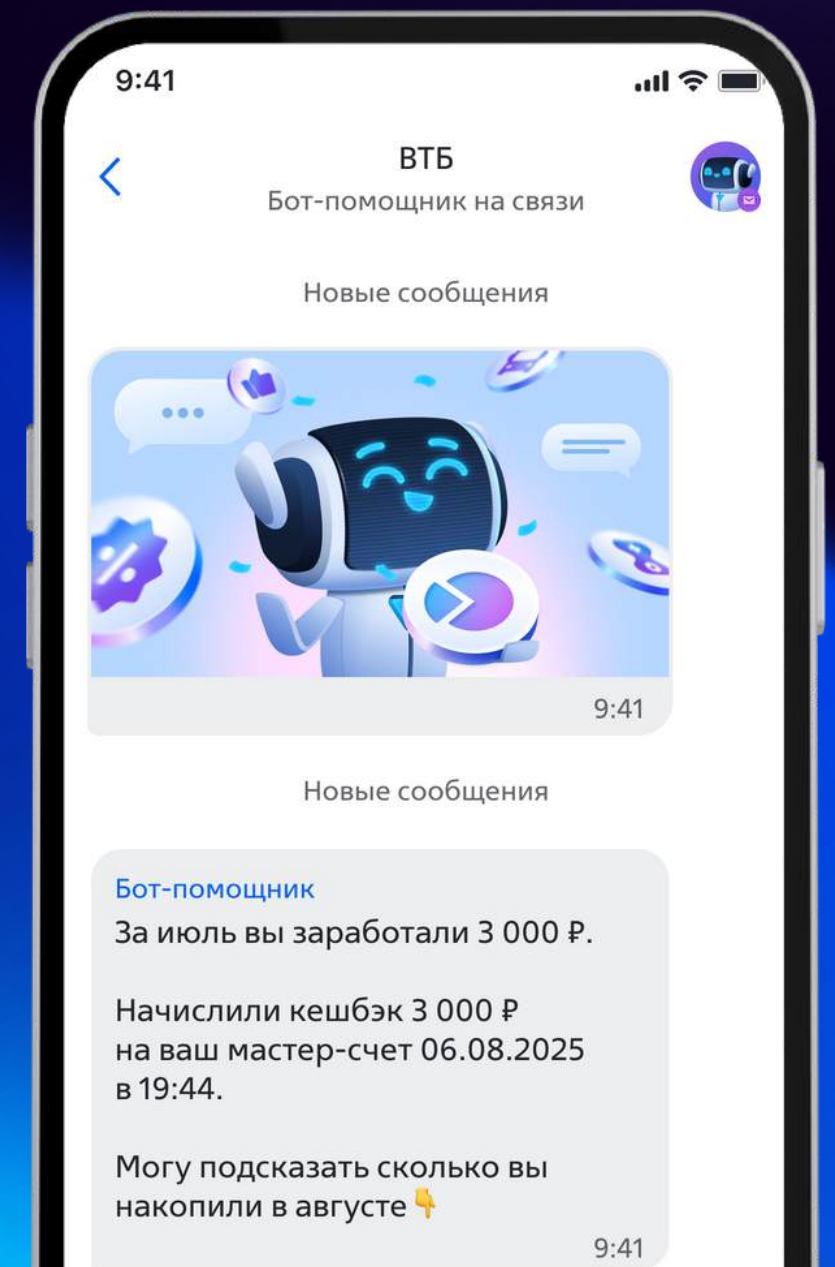
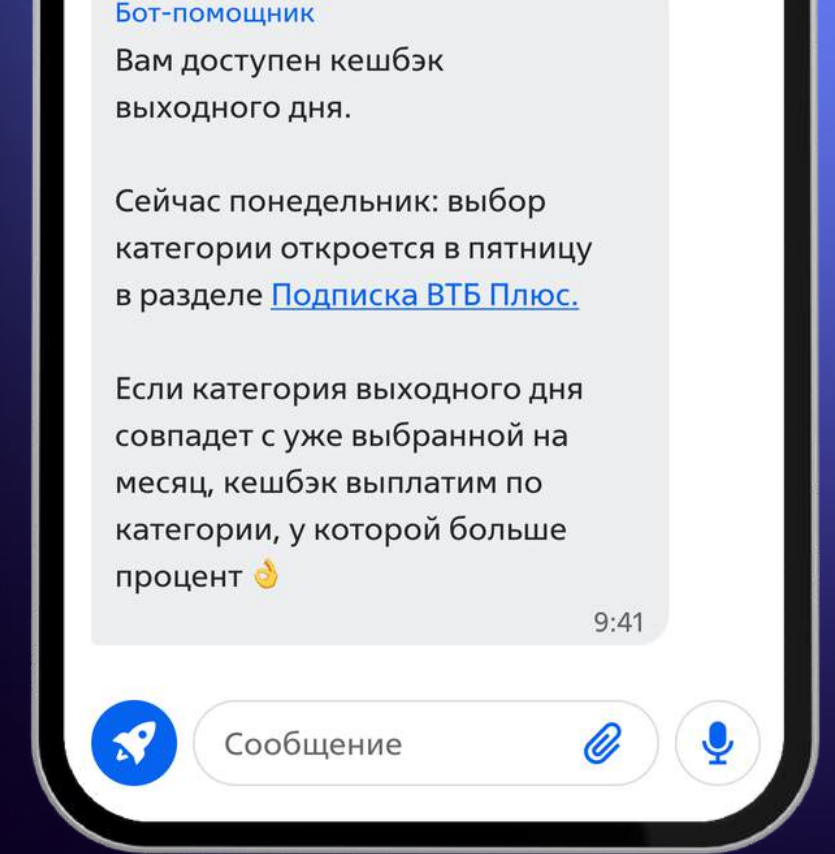
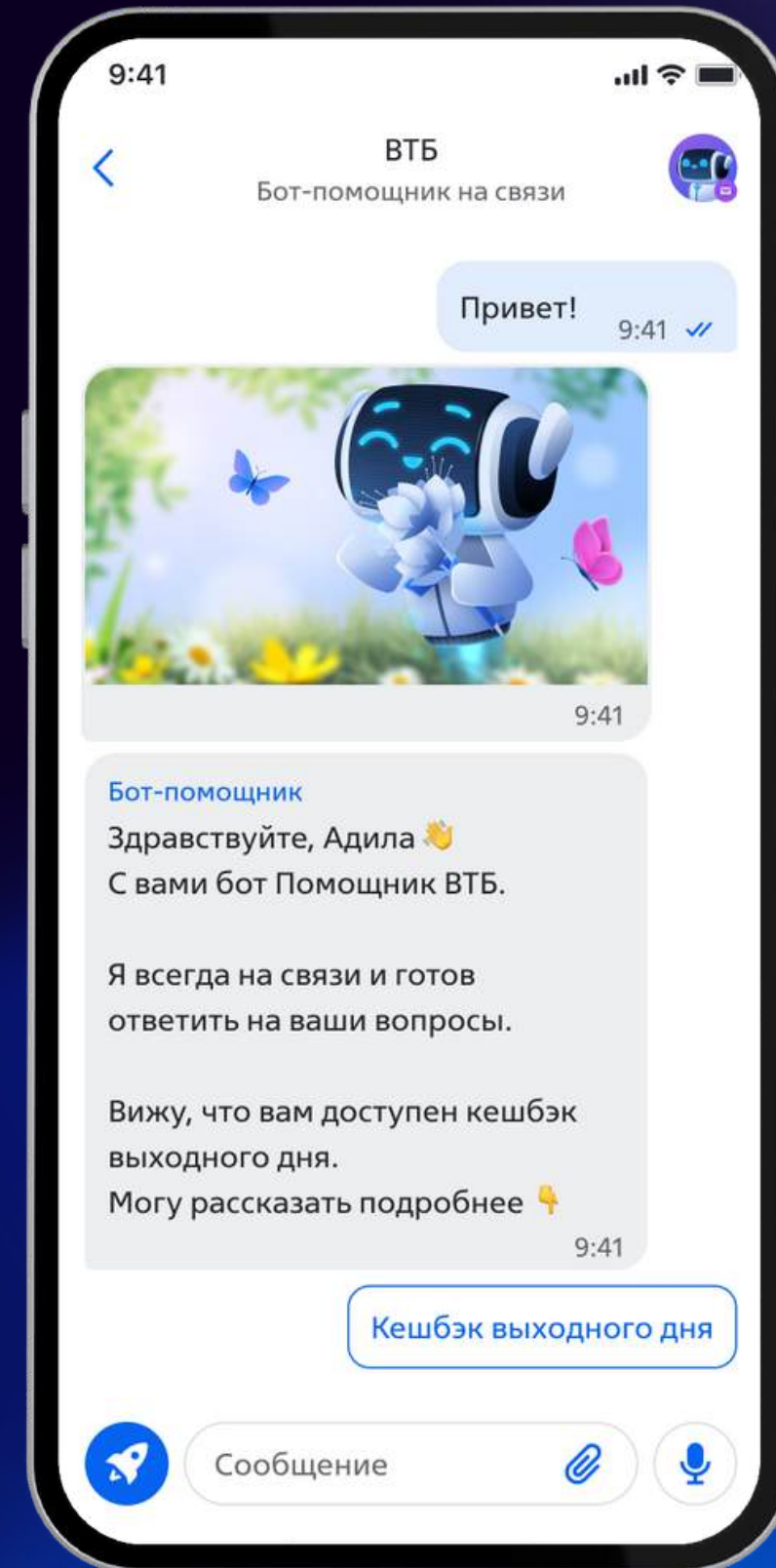
\*NER (Named Entity Recognition) — технология распознавания именованных сущностей.

# Рекомендации в чат-боте

В приветствии, а также в некоторых сценариях клиенту предлагаются тематики, которые могут его заинтересовать, на основе анализа данных.

**63 тыс.**  
рекомендаций  
в месяц

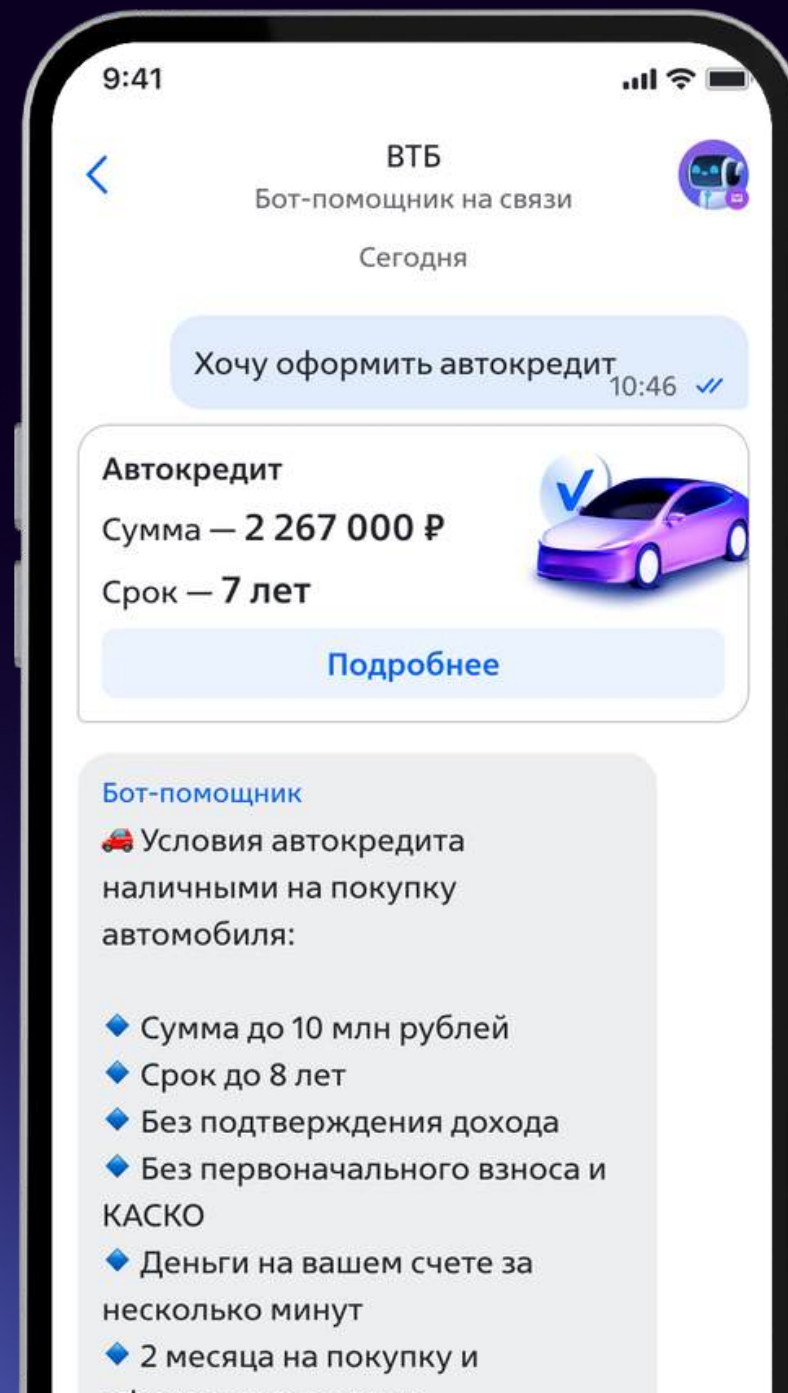
**>7%**  
переходов  
в рекомендации



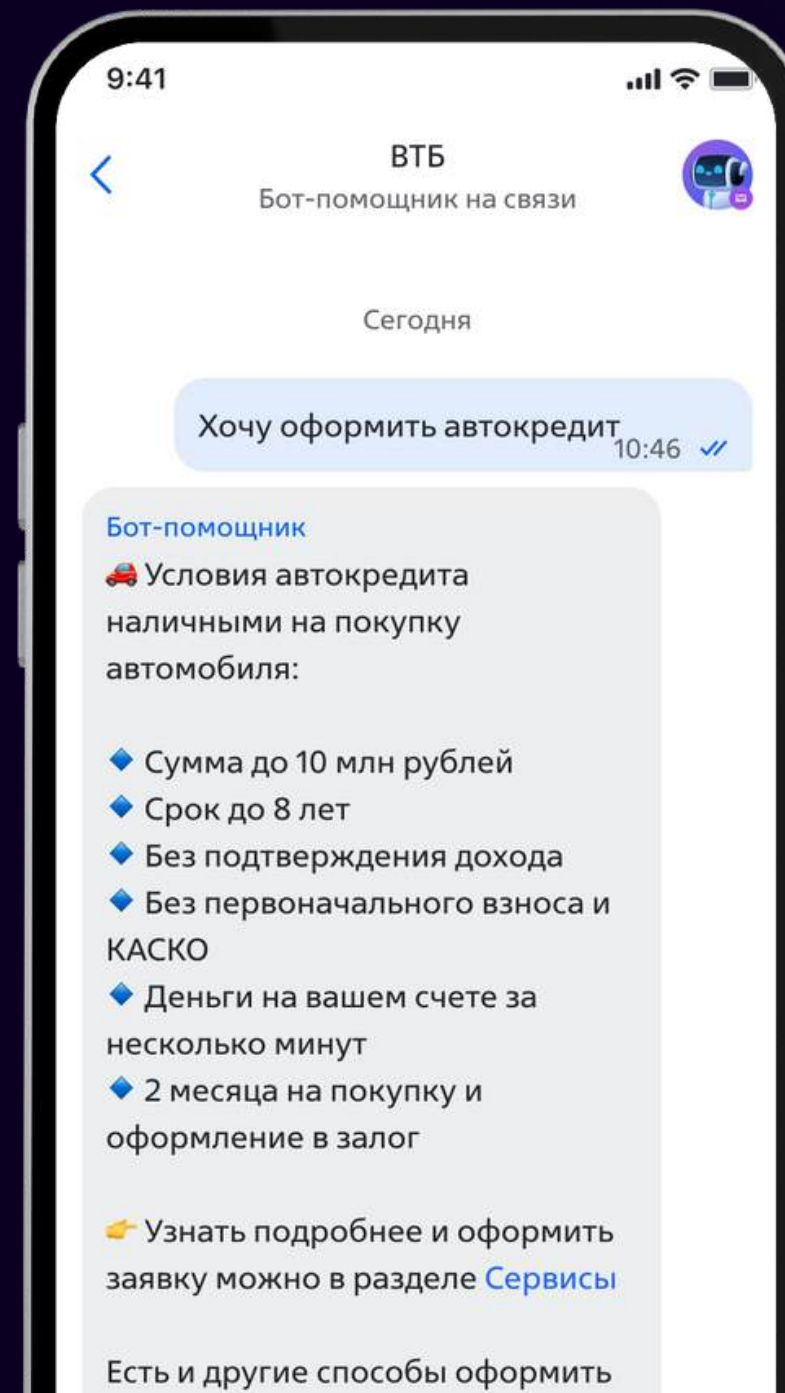
# Над чем работаем

Персональные рекомендации, которые учитывают тематику диалога

Персональный оффер



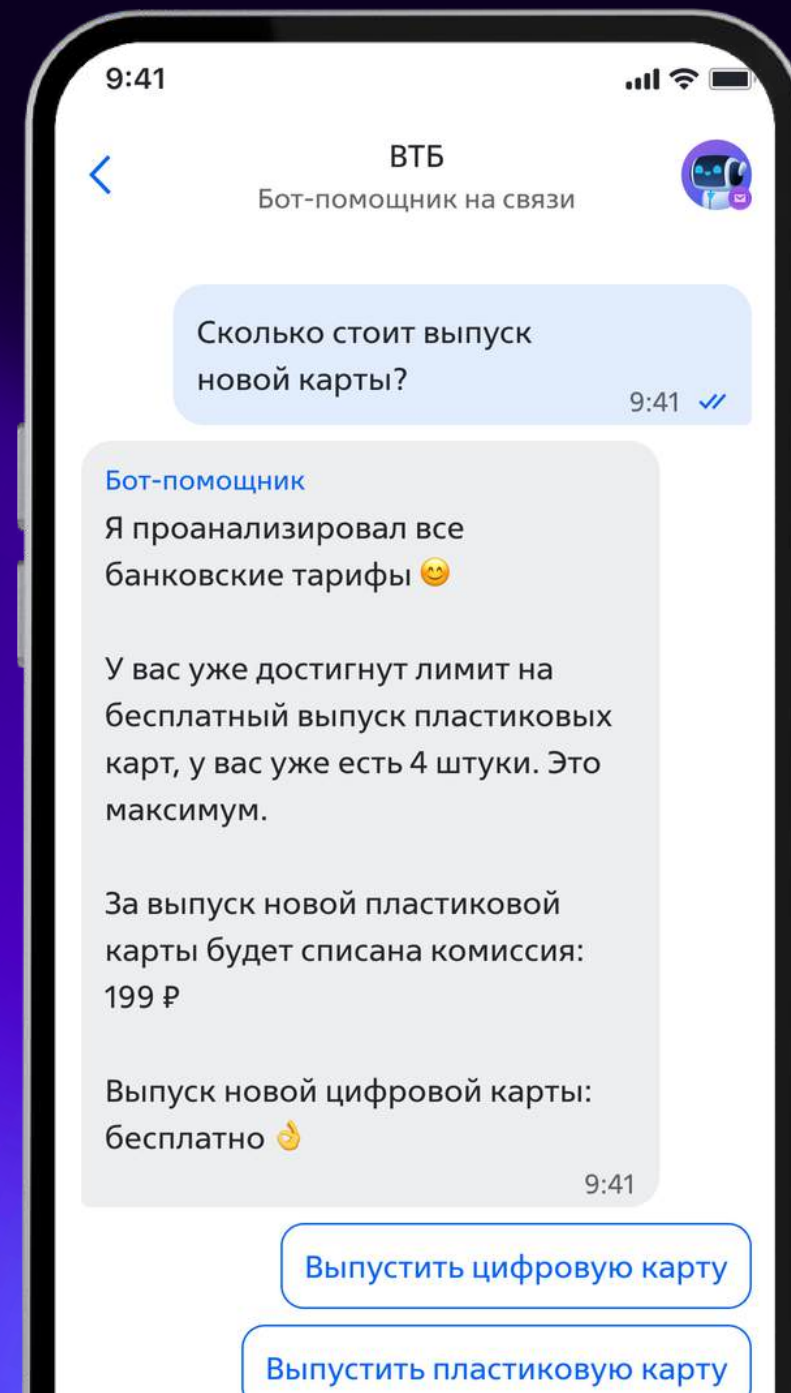
Оффера нет



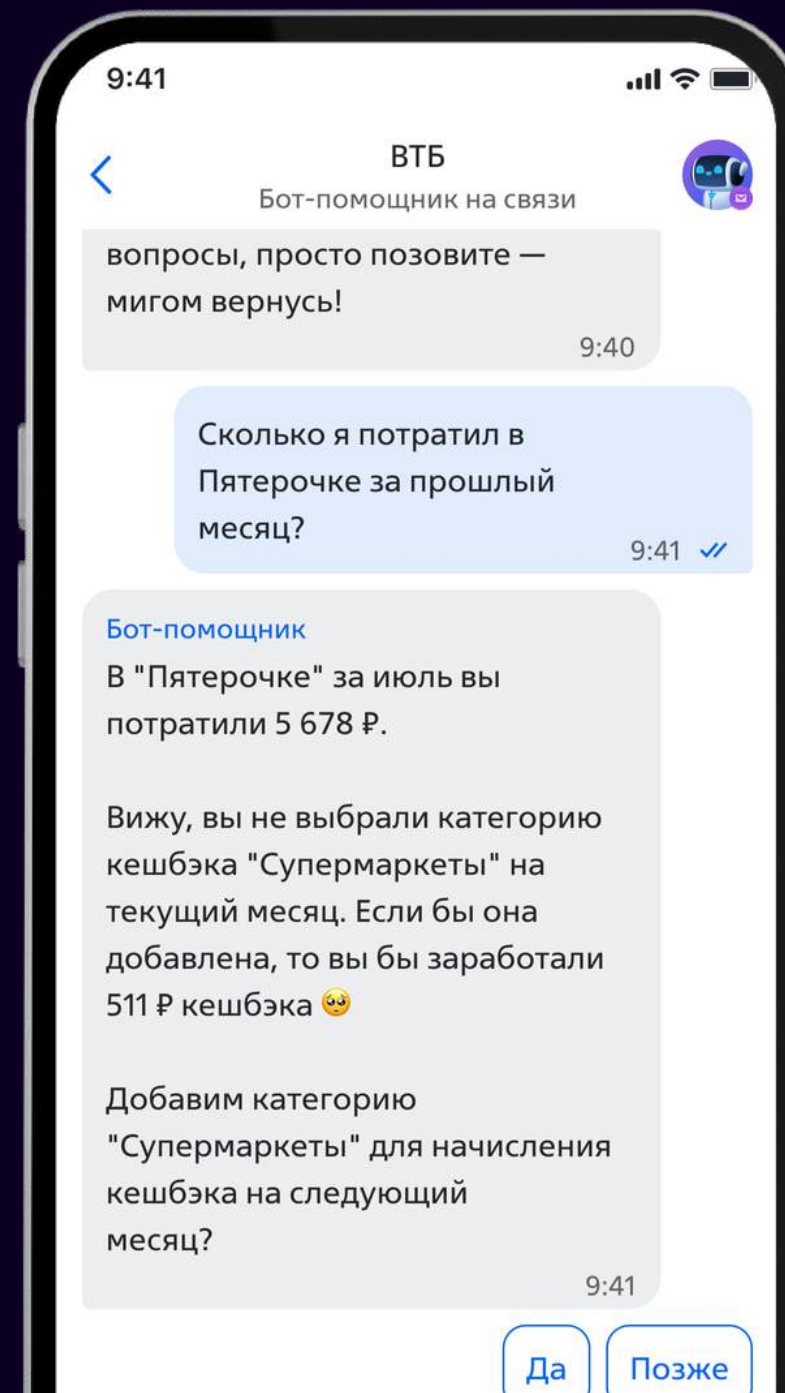
# Над чем работаем

Использование RAG LLM для генерации ответа  
на основе внешних источников данных

LLM



Рекомендации



# Автоматическая разметка диалогов на основе LLM

Ручная разметка

**5,1 тыс.**

сессий в месяц

Разметка LLM

**45 тыс.**

сессий в день

# Сворачивание длинных сообщений

Если текст ответа чат-бота длинный, мы сворачиваем его часть. Так основная информация помещается на один экран телефона, а дополнительная скрывается. Это экономит время клиента на прочтение.

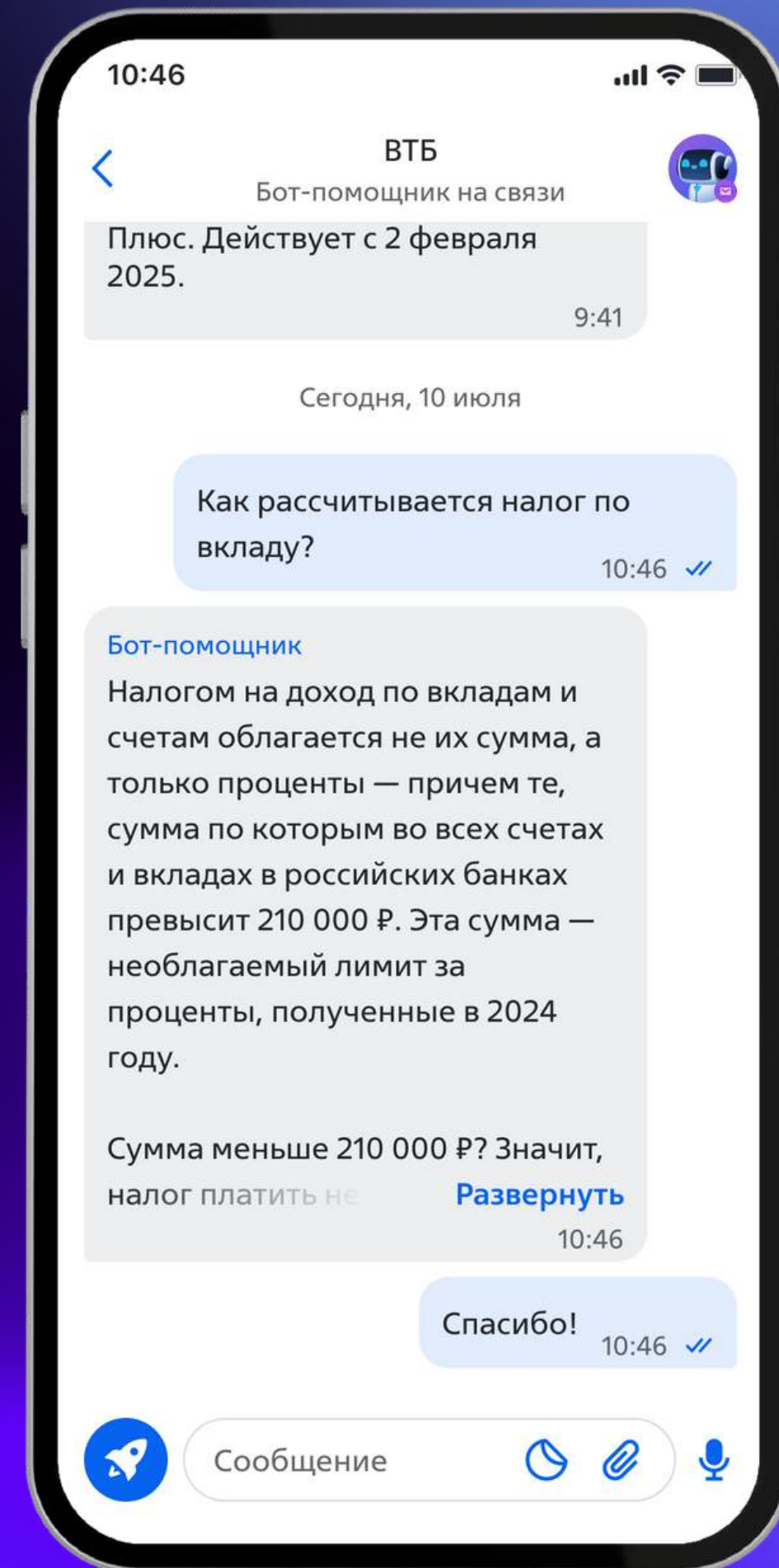


**+0,1 п.п.**

Автоматизация

**+3,7 п.п.**

Доля удовлетворенных



# Эмоциональный CSI

## Проблема

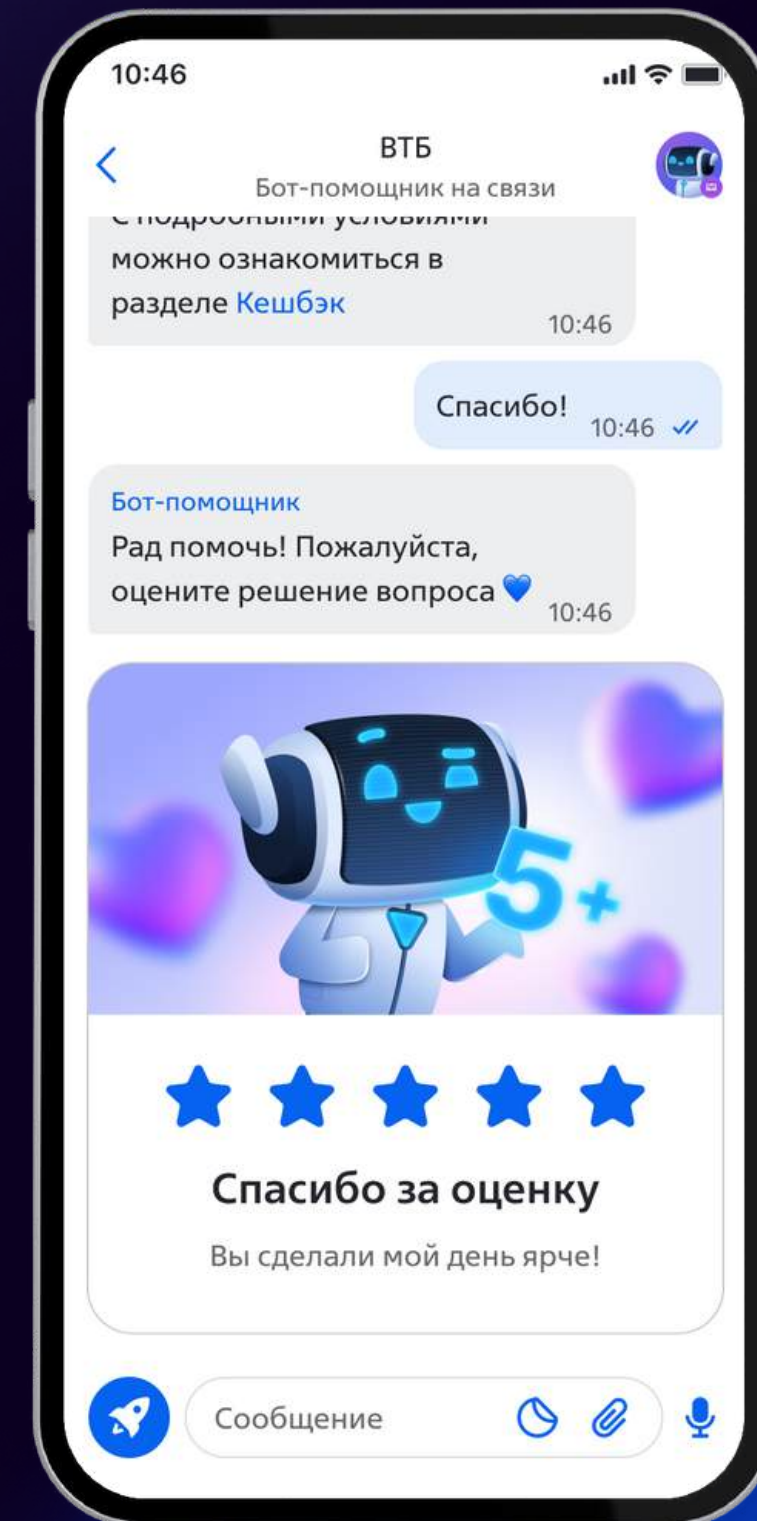
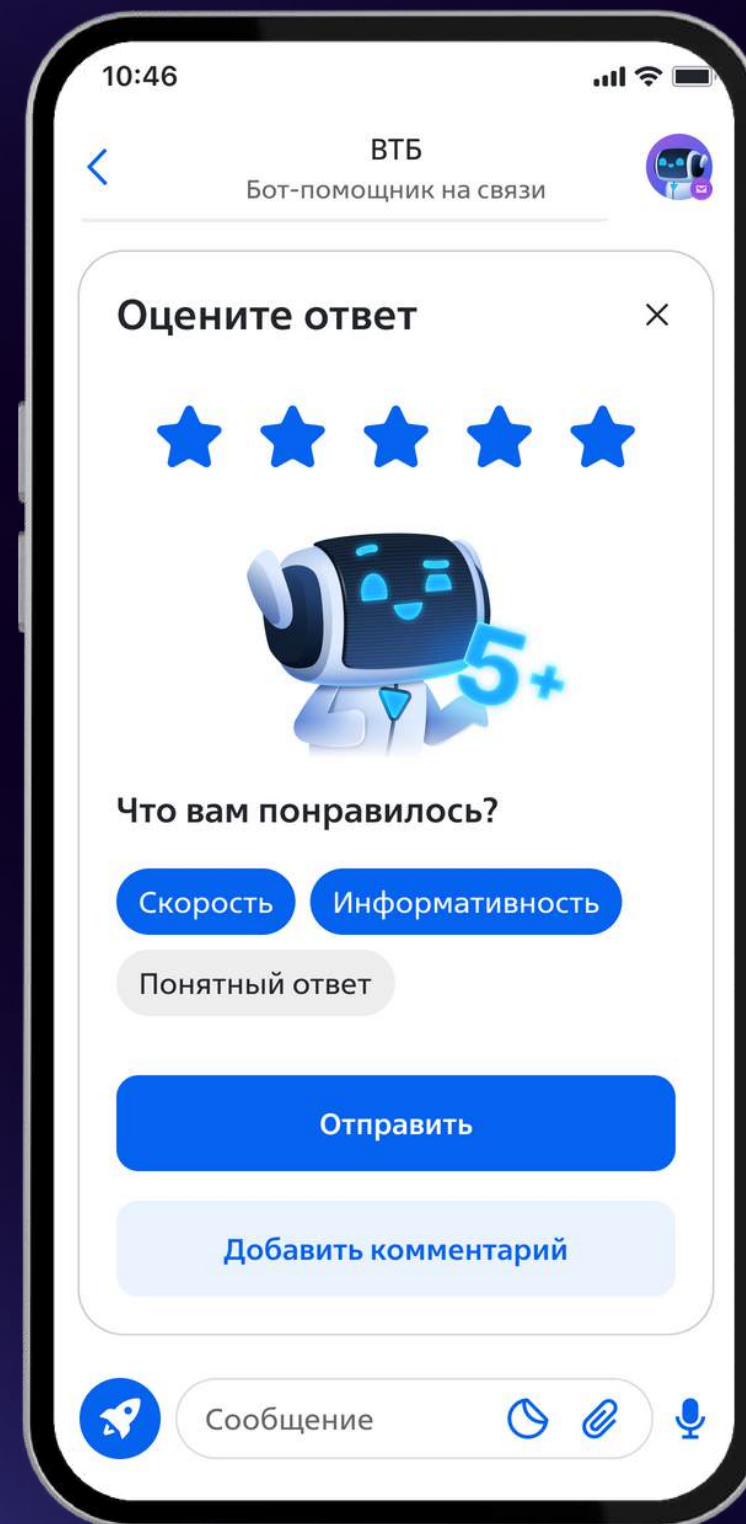
Мы получали мало релевантных оценок от клиентов, так как форма оценки скрывалась сразу после повторного захода в чат.

## Что сделали

Изменили подход к оценке диалога с ботом: форма оценки сохраняется в течение 3 суток. Если сессия завершается, когда клиент офлайн, ему приходит пуш с приглашением оценить диалог.

**40 тыс.**

опросов CSI  
отправлено



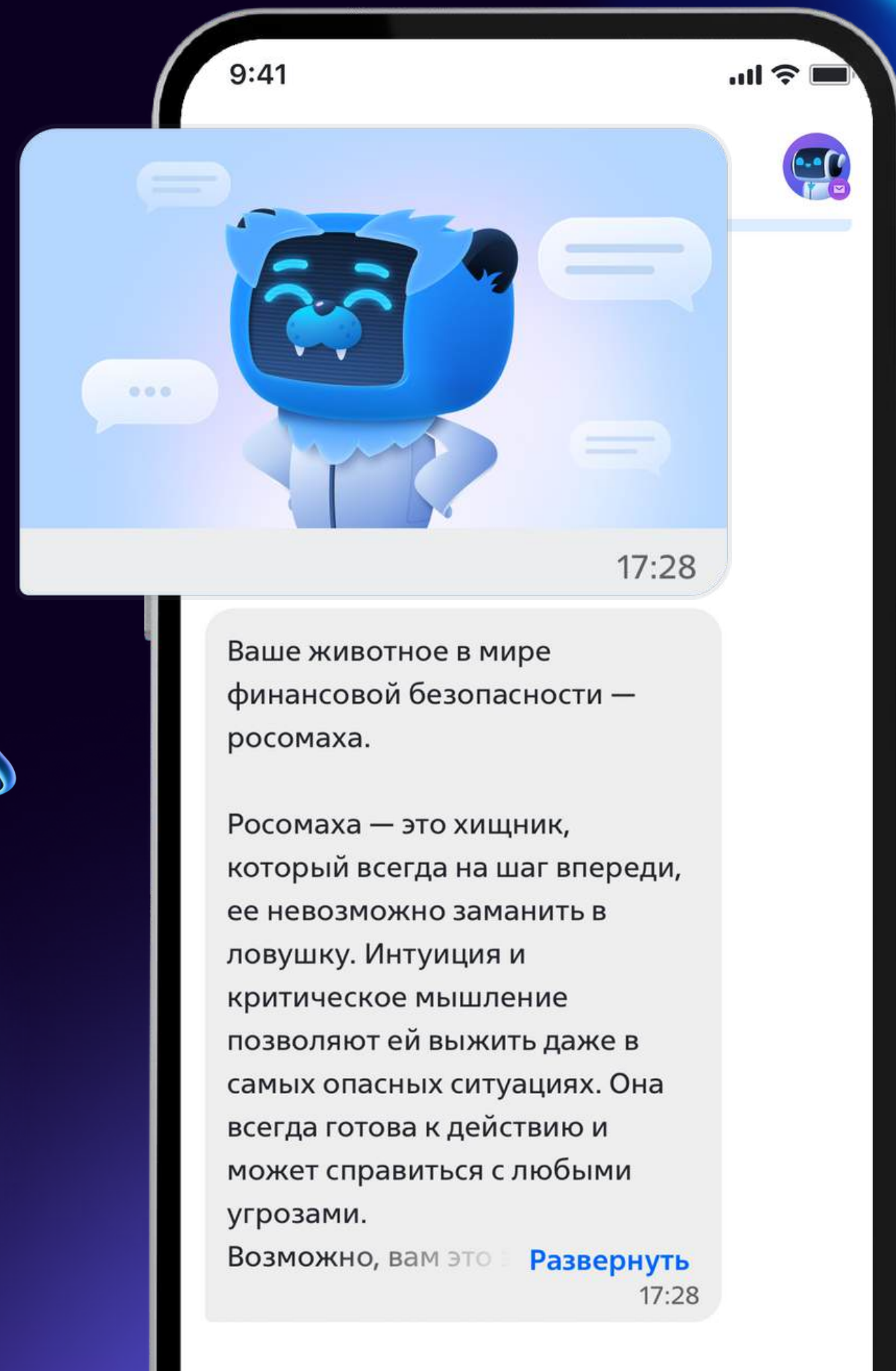
# Финансовая безопасность



- Поддержали коллег из образовательных инициатив — на основе виджетов разработан тест из 10 вопросов.
- В планах еще 5 тематических тестов по развитию финансовой грамотности.

**18 млн**

клиентов получили предложение пройти опрос



# Рассылки в чате

За 2025 год

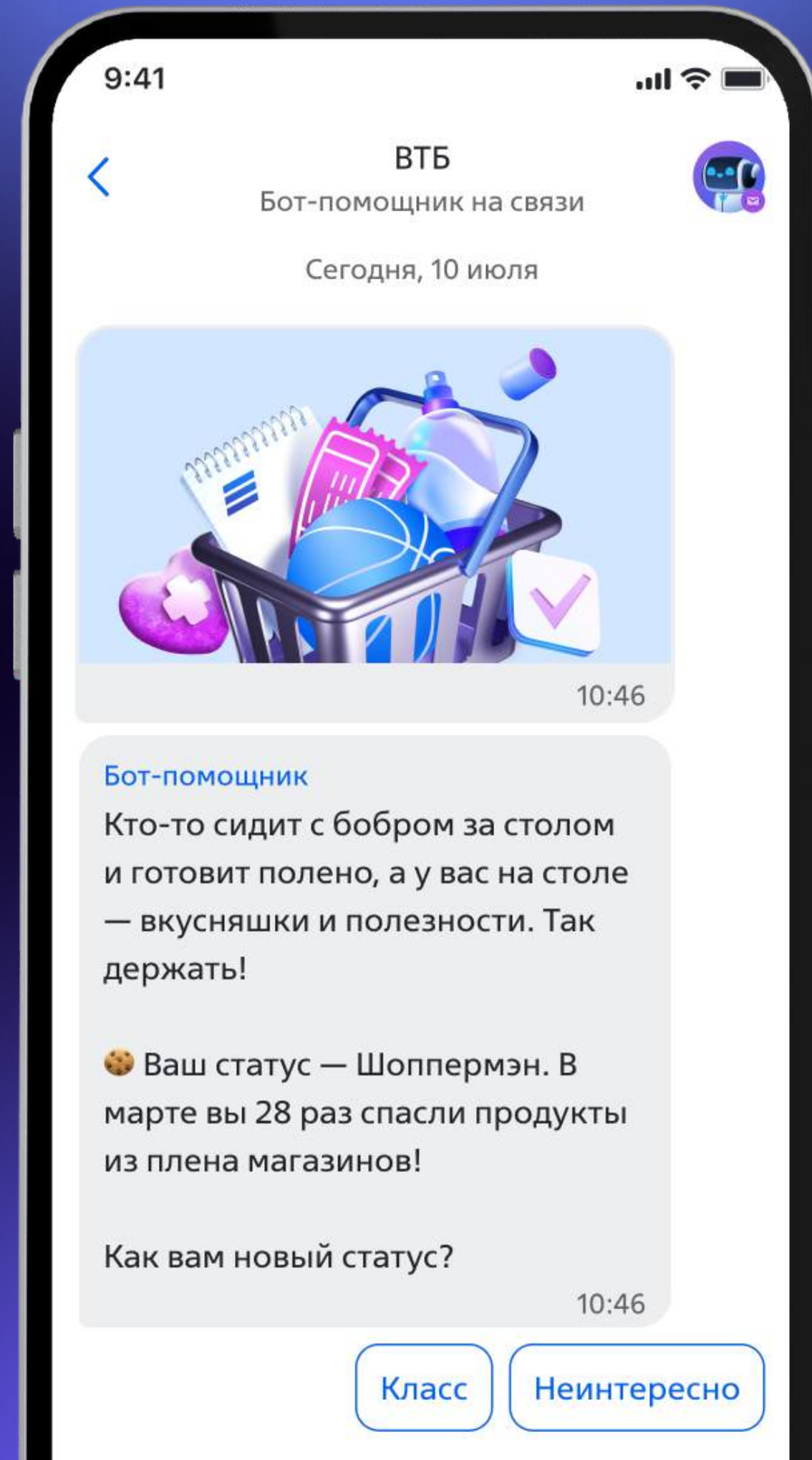
- ✓ Расширенное сообщение (картинки, кнопки, слайдер)
- ✓ Пуш-уведомления
- ✓ Интеграция с CRM (127 кампаний и 44 млн сообщений отправлено)
- ✓ Интерактивные коммуникации в связке с чат-ботом

**216**

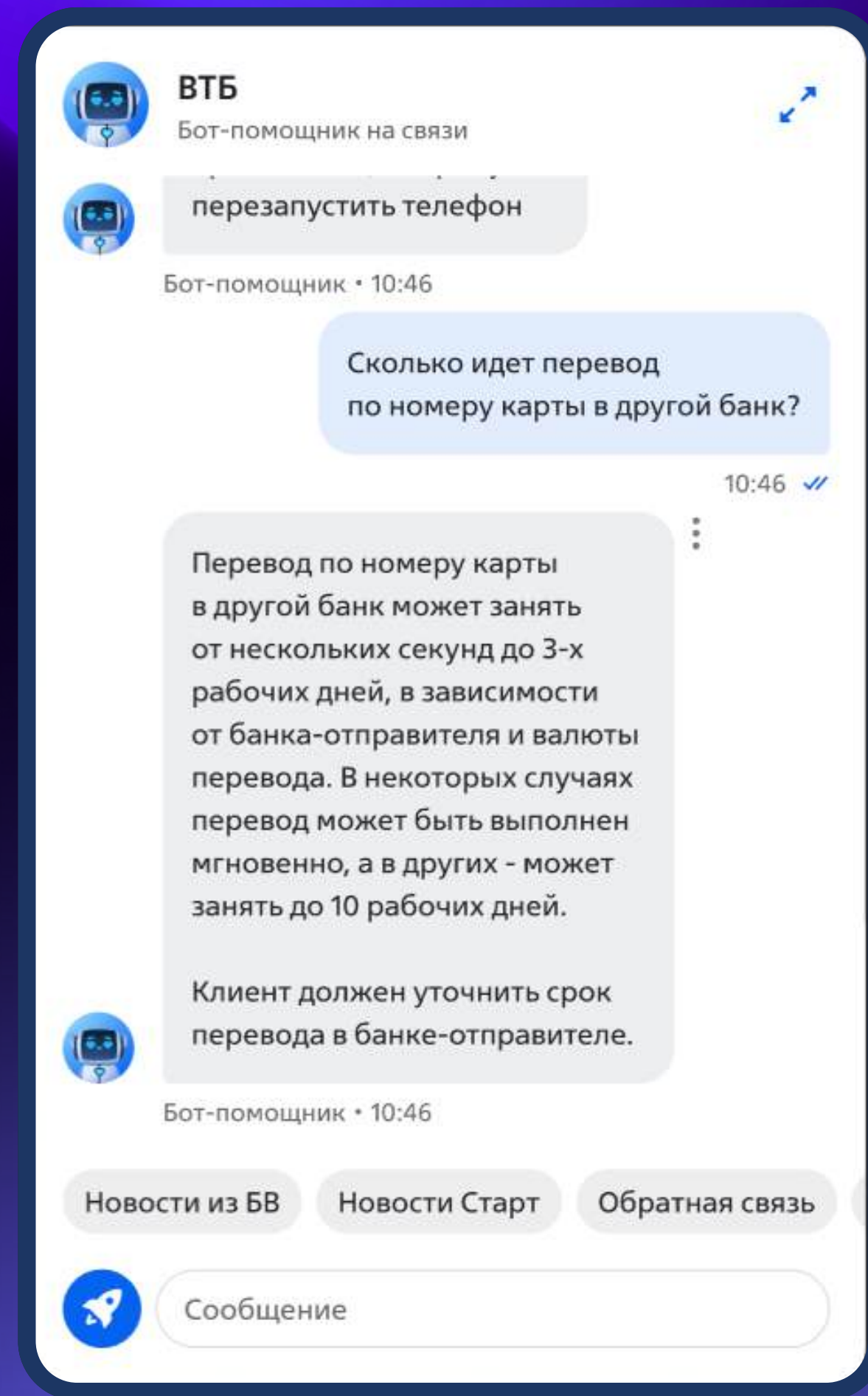
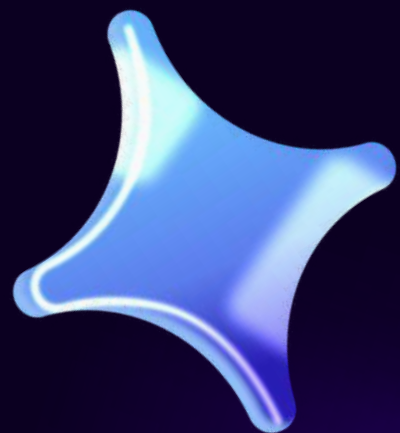
кампаний

**187 млн**

рассылок



# Чат бот для 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 для сотрудников

## 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



Октябрь 2025

Масштабирование ИИ в чат-боте на всю сеть отделений

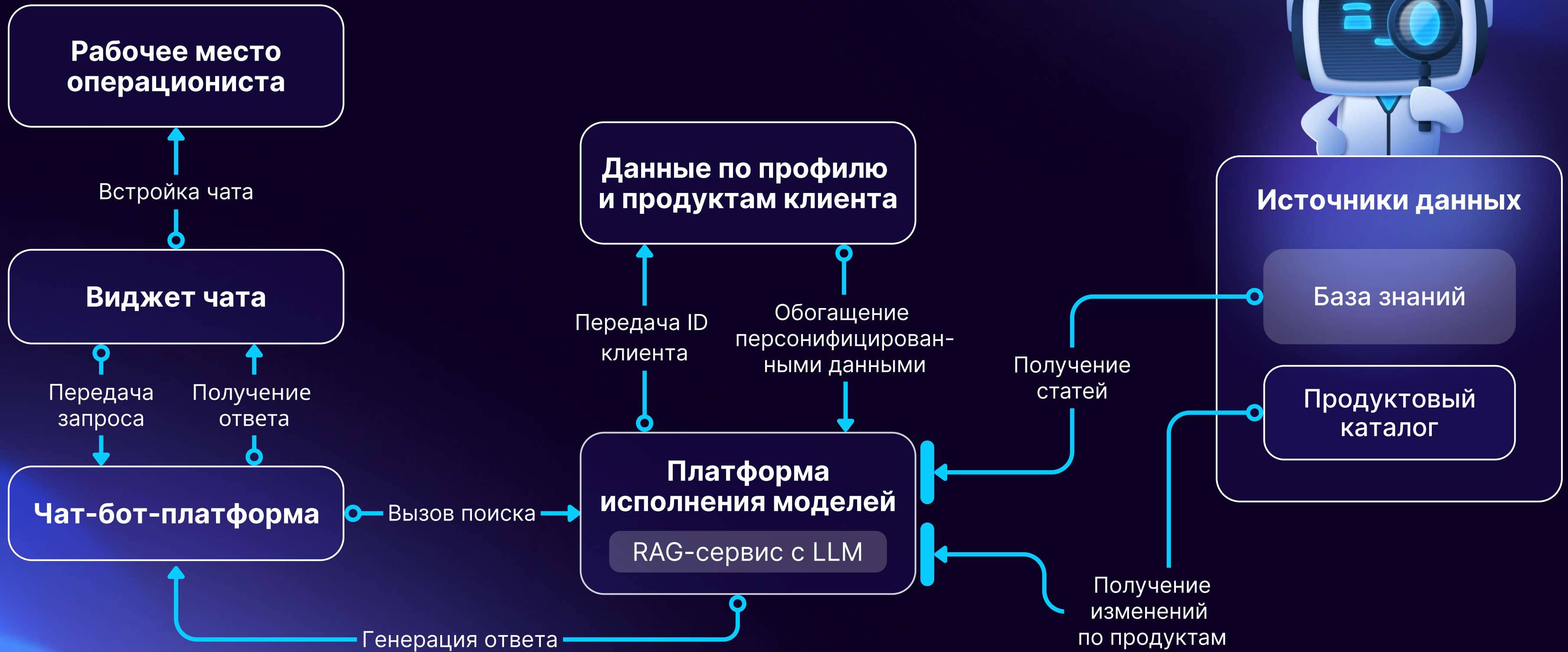


Март 2026

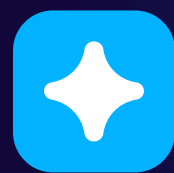
Персонализация ответов в чат-боте



# Схема решения



# Преимущества RAG



## Точность и полнота ответов

За счет дополненной выборки данных и динамической генерации информации



## Актуальность

Для ответа используются только актуальные данные с учетом обновления базы знаний



## Оперативность

Быстрое предоставление релевантных решений без долгого поиска информации

**VTB**  
Бот-помощник на связи

10:46 ✓

ИИ-помощник

Чтобы перевести зарплату в ВТБ, нужно:

- Оформить бесплатную дебетовую «Мультикарту».
- Скачать заявление на перевод зарплаты на счёт ВТБ, можно:
  - в ВТБ Онлайн (интернет-банк) в разделе «Услуги» ➔ «Сервисы» ➔ «Перевод зарплаты в ВТБ»;
  - на сайте банка в разделе «Частным лицам» ➔ «Карты» ➔ «Зарплатные карты» ➔ «Подробнее» ➔ «Скачать шаблон»;
  - в отделении банка (сообщить если клиент сам интересуется).
- Передать заявление в бухгалтерию.

[Как скачать заявление из ВТБО](#)  
[Как получать зарплату на счет ВТБ](#)  
[Оформление зарплатной карты клиентом](#)

Бот-помощник • 10:46

Вопрос не решен    Вопрос решен

Сообщение



# Ожидаемые результаты

**90%**

Верные ответы  
модели

**95%**

Удовлетворенность  
ответами чат-бота

**в 10 раз**

Сокращение времени  
на поиск информации

**90%**

Автоматизация  
чат-бота

**в 1,5 раза**

Снижение очередей  
в отделениях

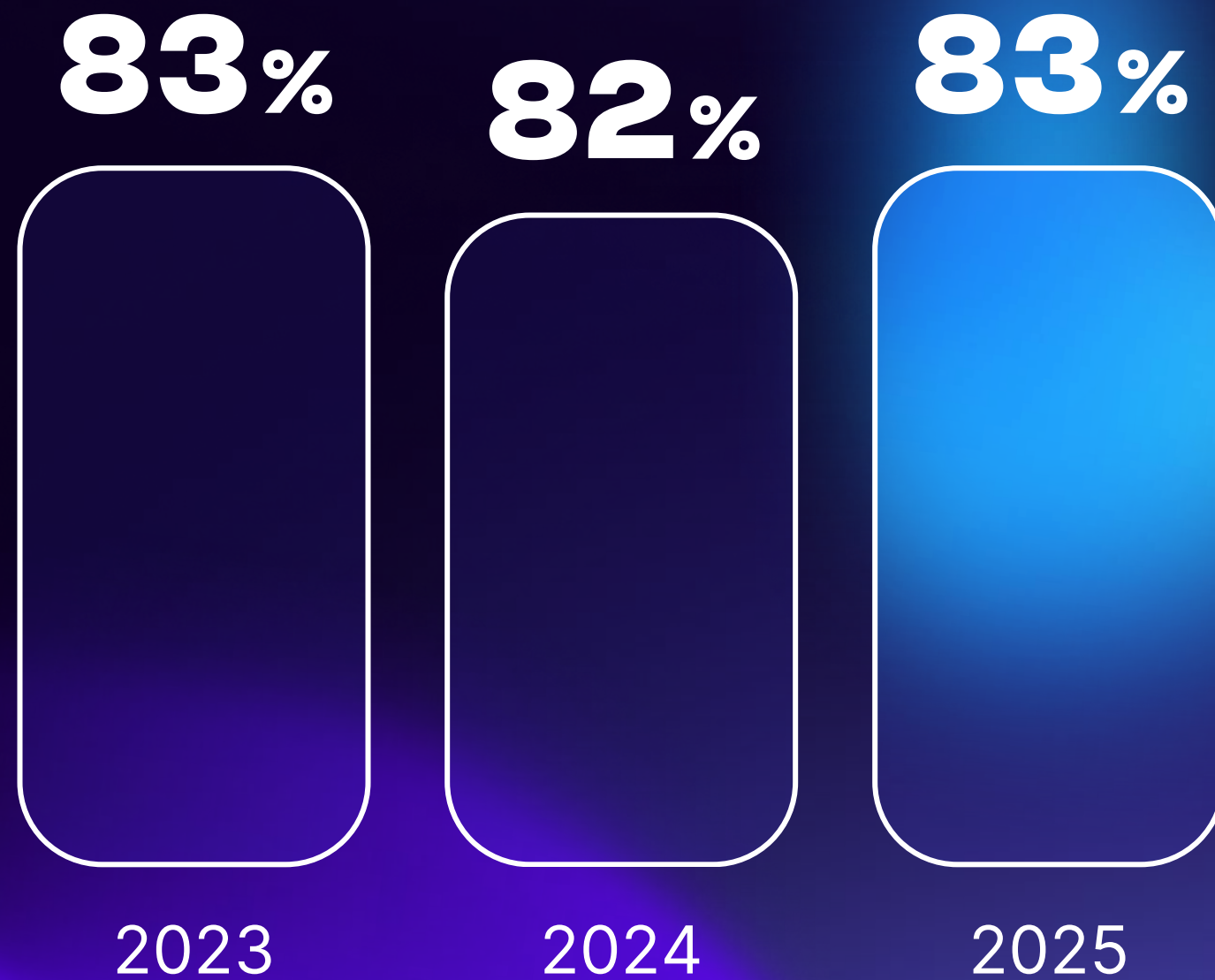
**75 млн**

Экономический эффект  
на конец 2025 года

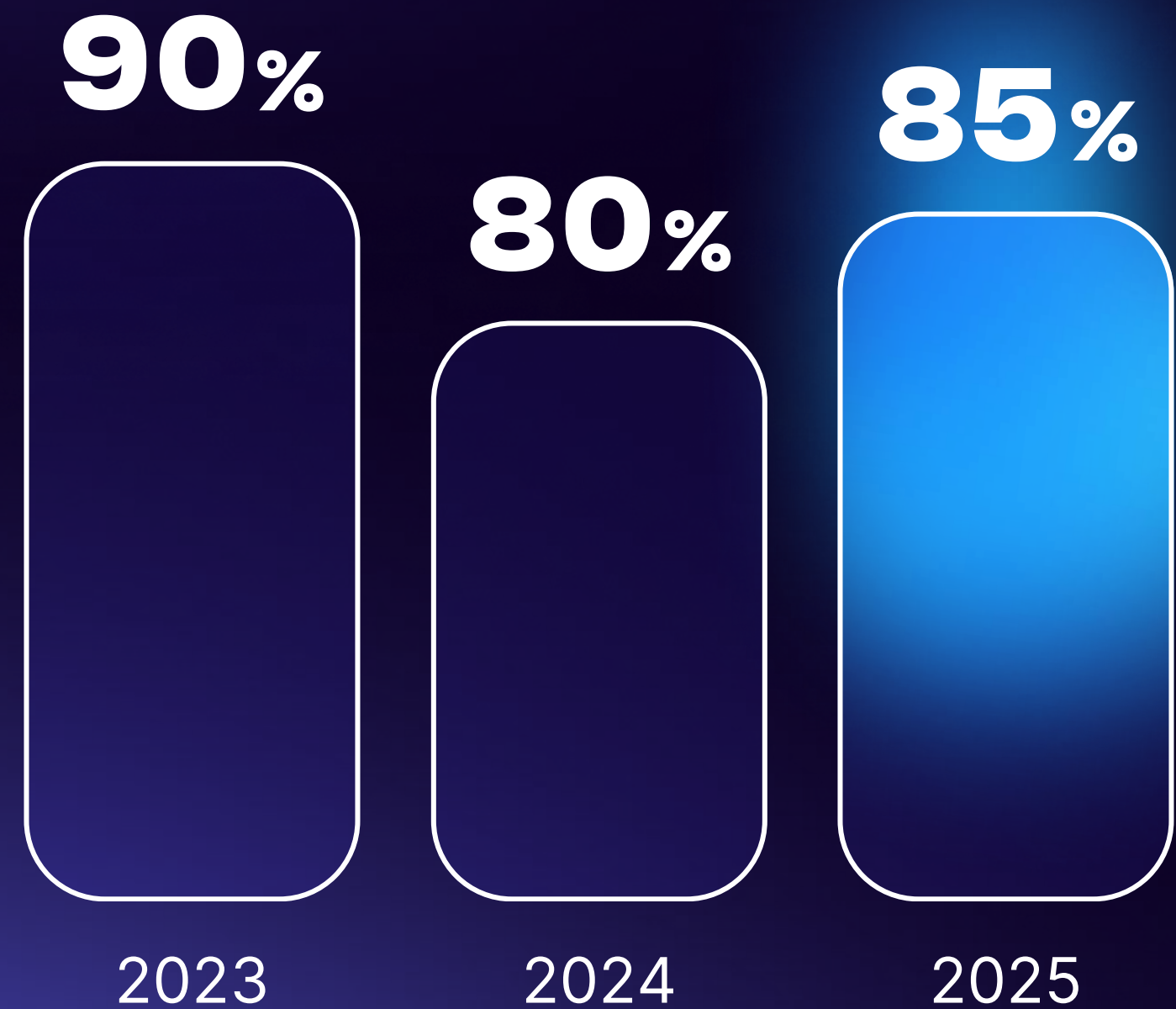


# Прогресс в метриках

Автоматизация



Доля удовлетворенности



# Наши награды



**NAUMEN**

**1 место**  
2021-2024



**1 место**  
2020, 2023, 2025



**markswebb**

**2 место**  
2024



**FRANK RG**

**1 место**  
2024, 2025

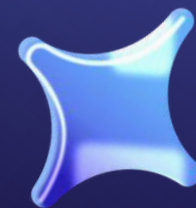


**1 место**  
2024, 2025



**1 место**  
2024, 2025

# Спасибо за внимание!



**Антон Гусев**

РО стрима «Мессенджеры  
и чат-боты»



+7 (965) 251-41-42



angusev@vtb.ru

