Умный поиск в ВТБ Онлайн



Андрей Тиньков

PO стрима «Мессенджеры и чат-боты»

@ANDREI_TINKOV

Проблемы клиента в банке

1. **Много услуг и продуктов**
   Информацию приходится собирать по разным источникам

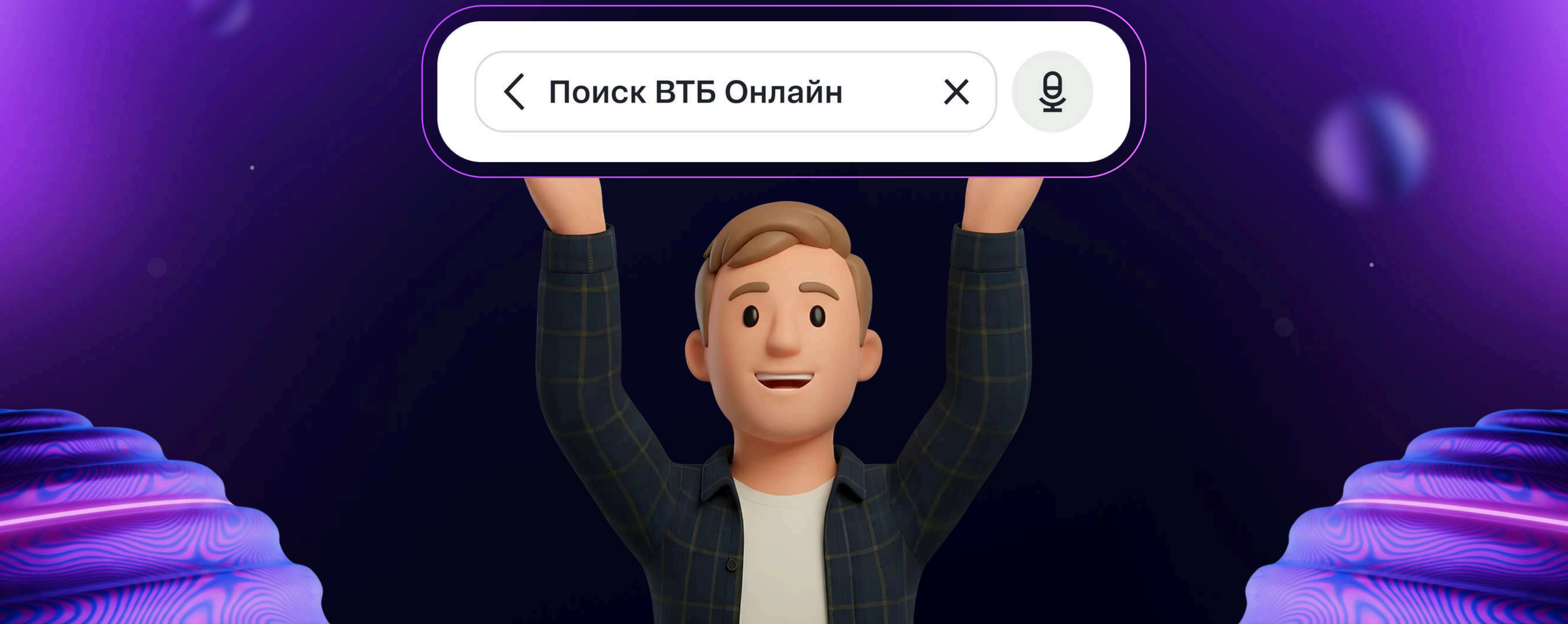
2. **Сложно устроенное приложение**
   Нужную функцию трудно найти среди множества экранов

3. **Непонятные условия**
   Для понимания продуктов требуются усилия

4. **Частые обновления**
   Только разобрался — логика поменялась



Поиск в ВТБ Онлайн решает эти проблемы



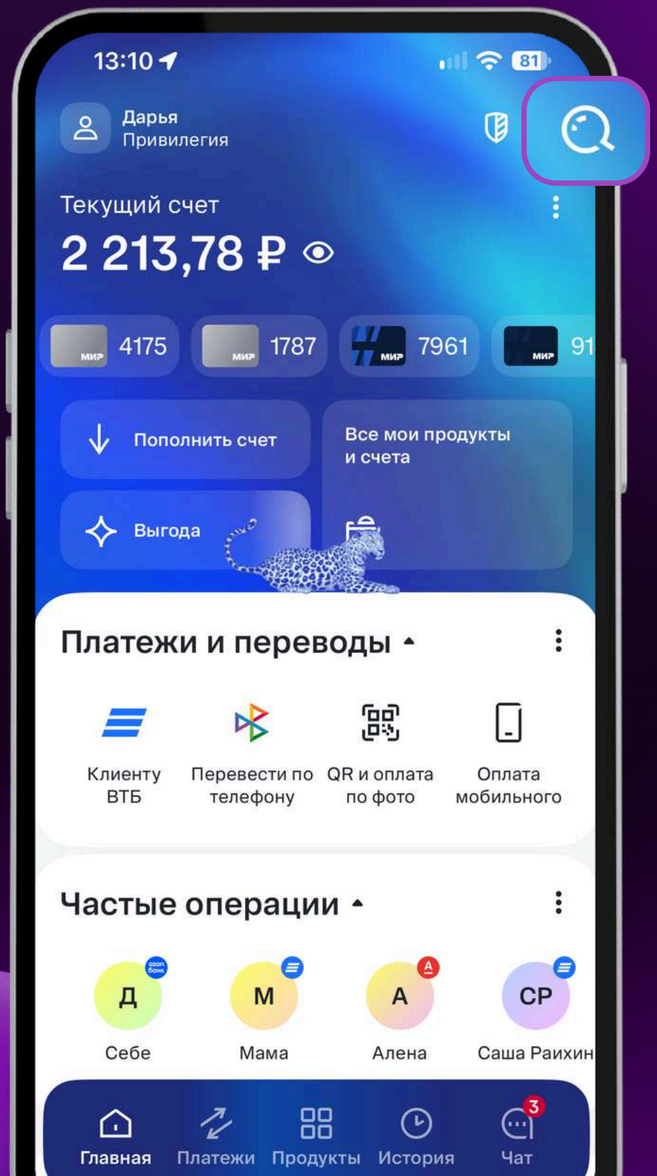
Востребованный сервис

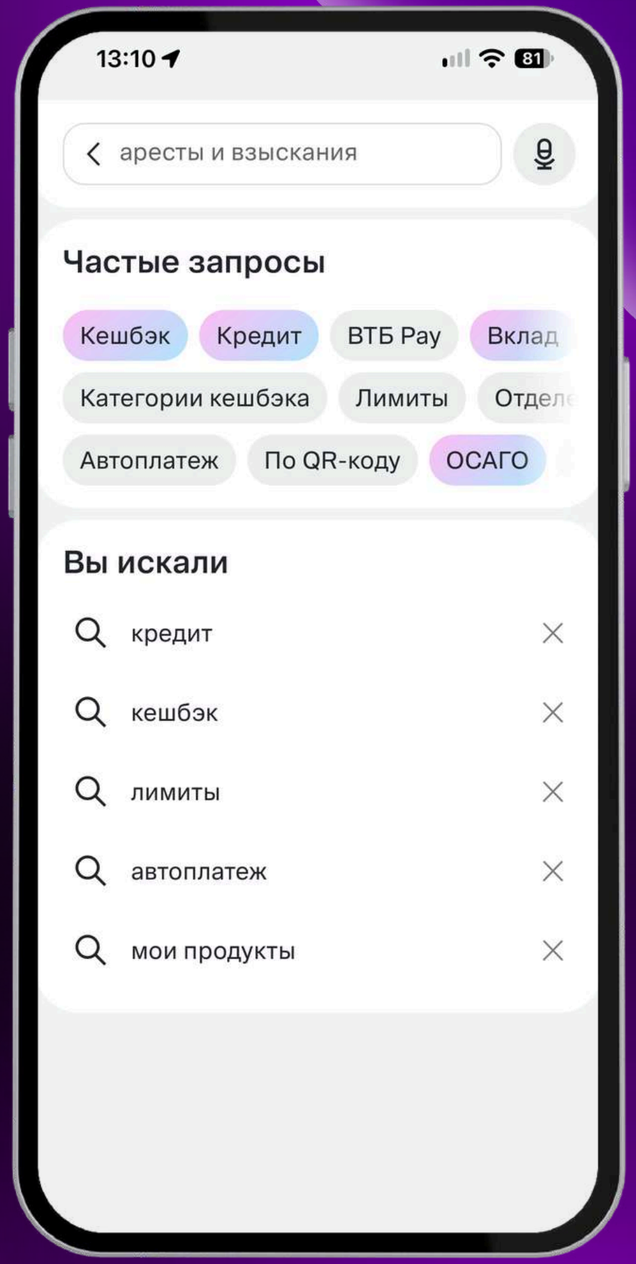
20 млн

поисковых сессий каждый месяц

20%

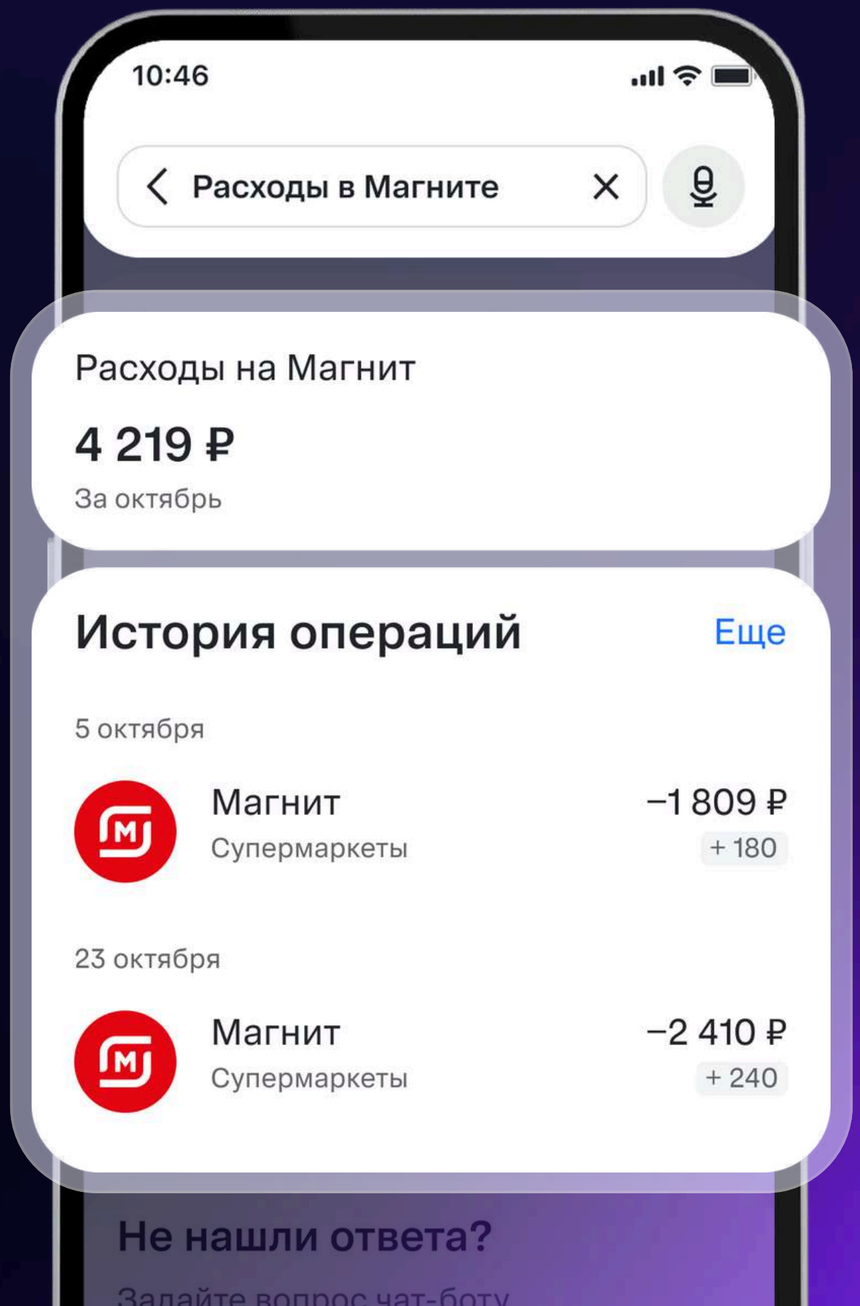
от MAU ВТБ Онлайн





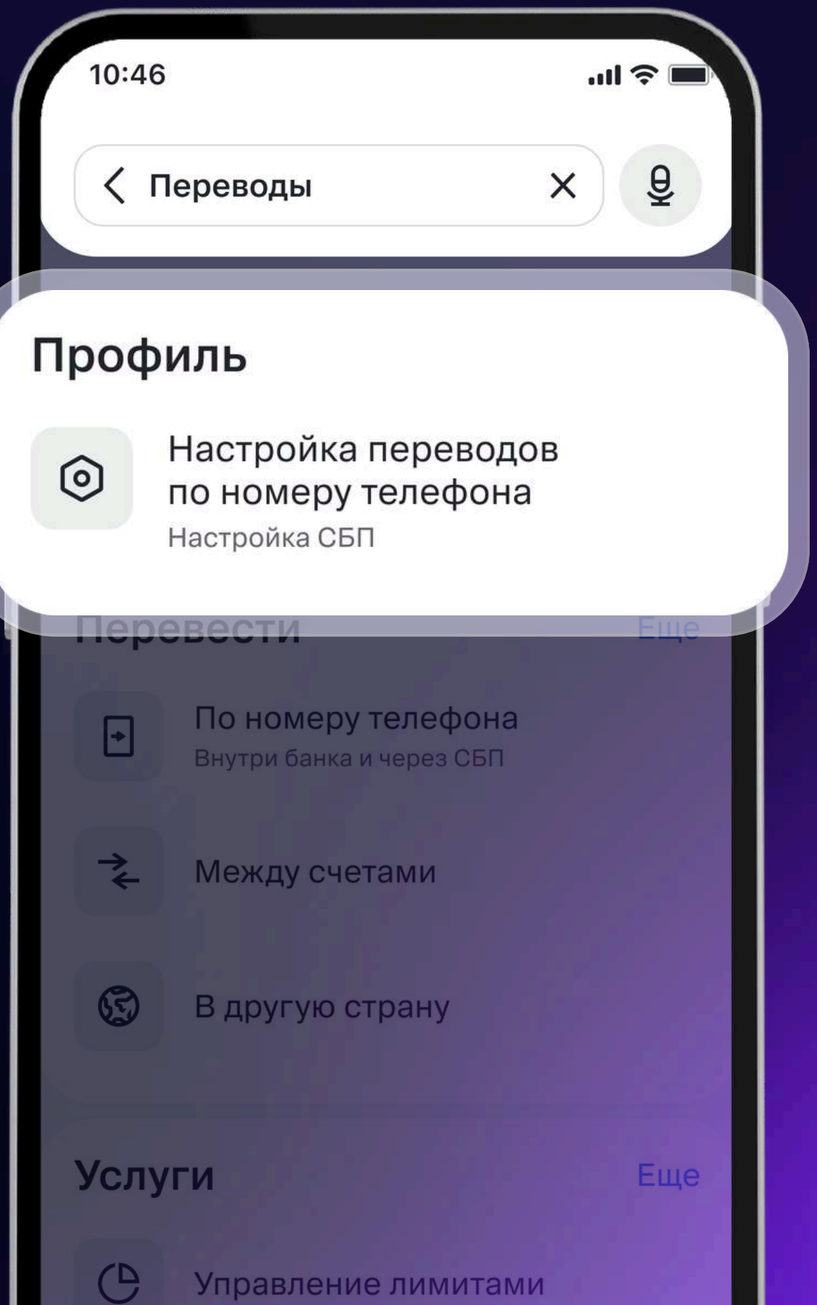
Зачем нужен продукт

1. Поиск информации
2. Инструмент навигации
3. Быстрое выполнение действия



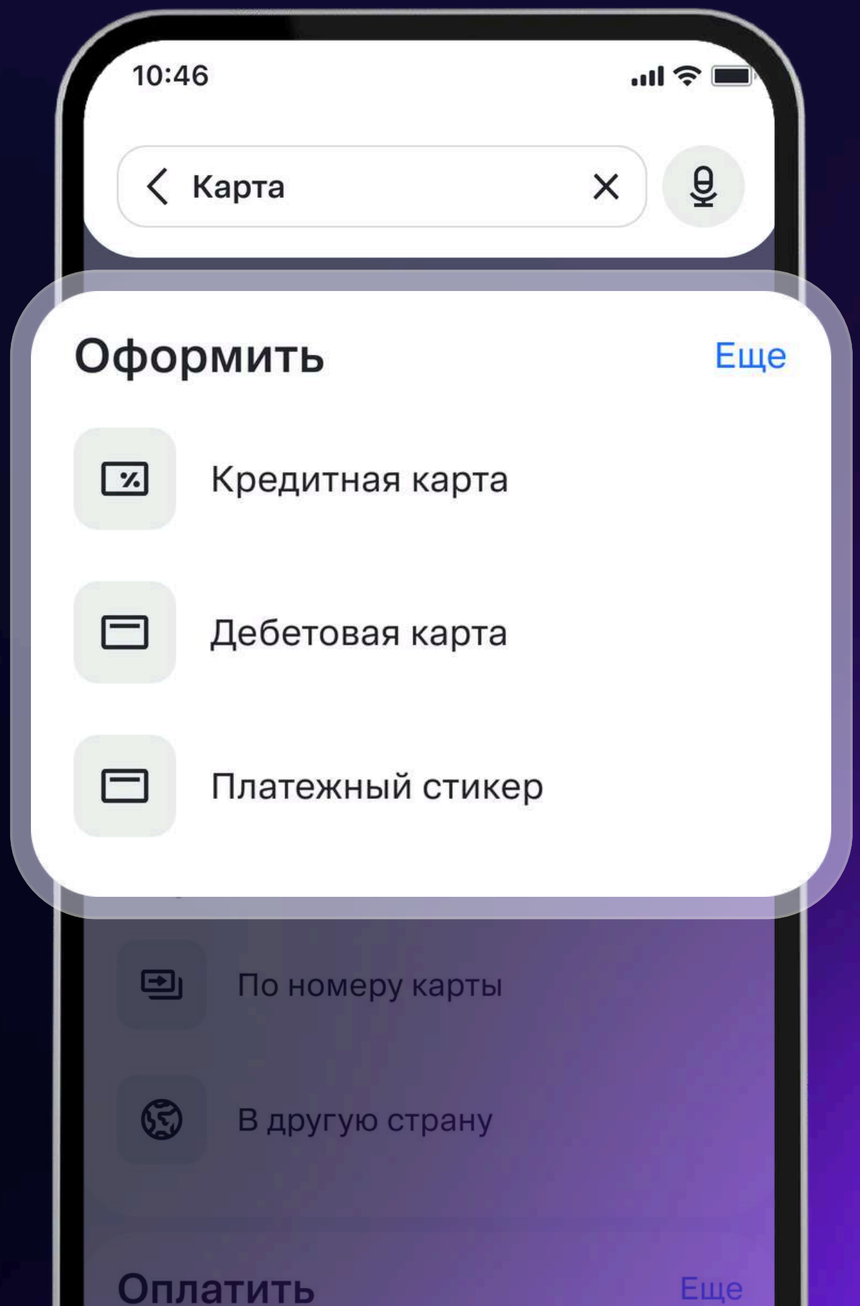
Зачем нужен продукт

1. Поиск информации
2. Инструмент навигации
3. Быстрое выполнение действия



Зачем нужен продукт

1. Поиск информации
2. Инструмент навигации
3. Быстрое выполнение действия



Как пользователь вводит запрос

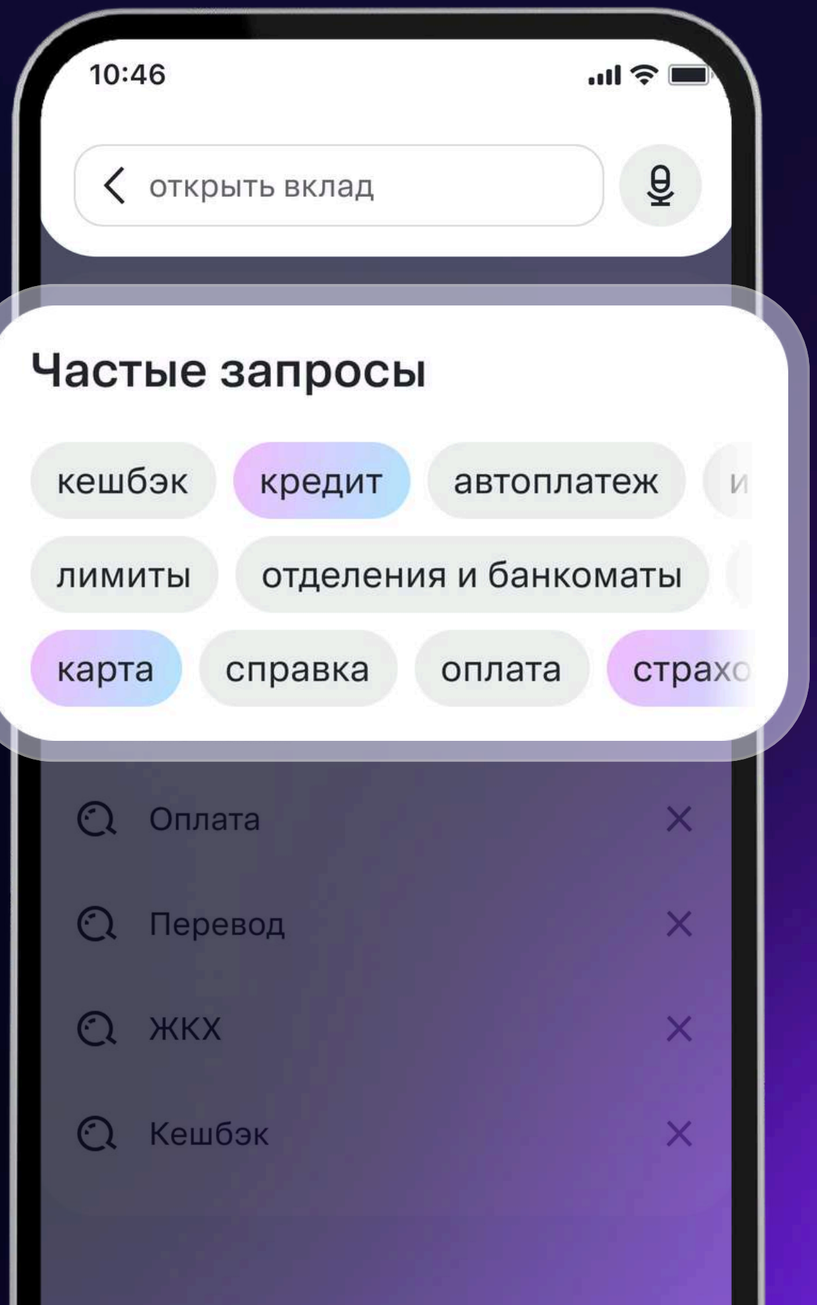


Частые запросы

Добавили «чипсы» с популярными запросами. Приоритетные сценарии банка выделены цветом, а горизонтальный скролл позволяет листать частые запросы и при этом экономит место на экране

3,2 млн

переходов в месяц из секции «Частые запросы»

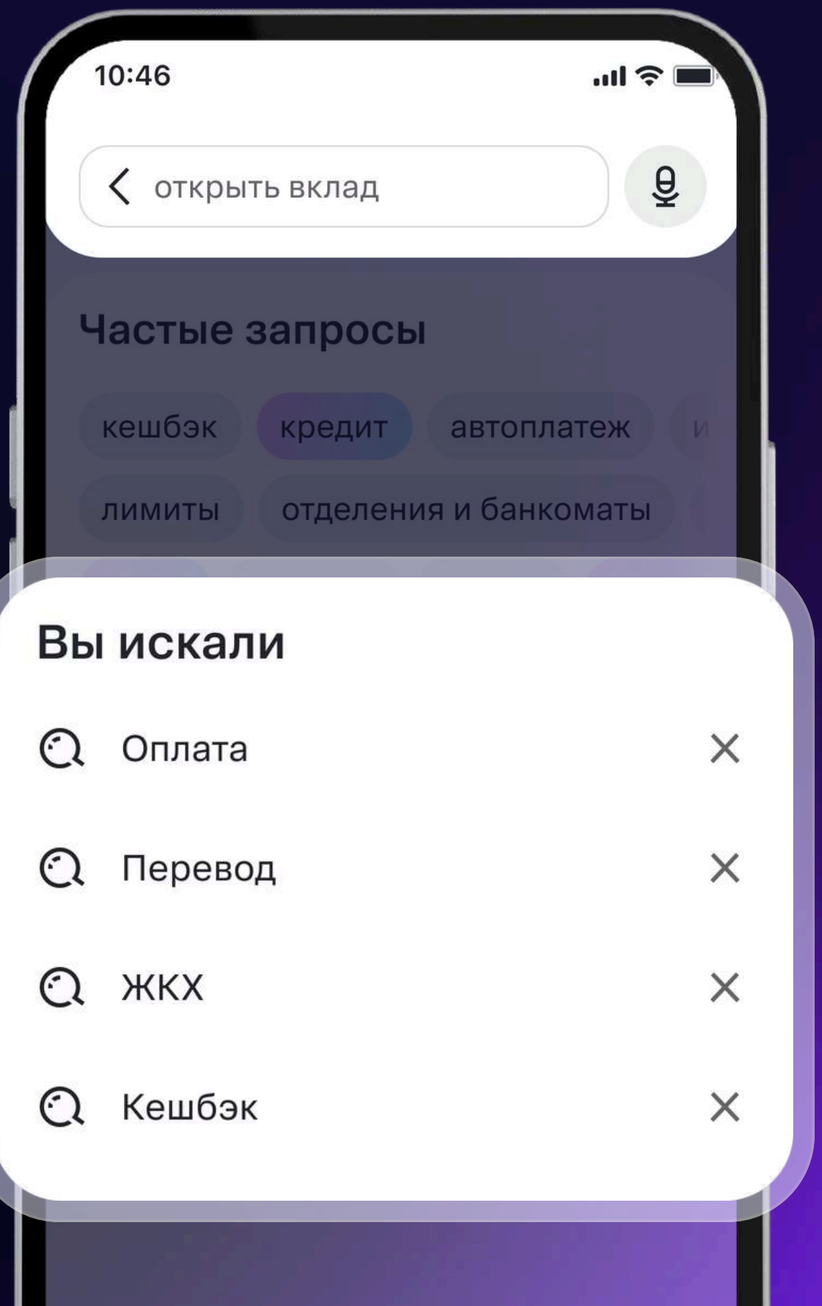


Ввод из истории

Клиент может быстро ввести запрос из своей истории поиска

2,4 млн

переходов в месяц
из раздела «Вы искали»

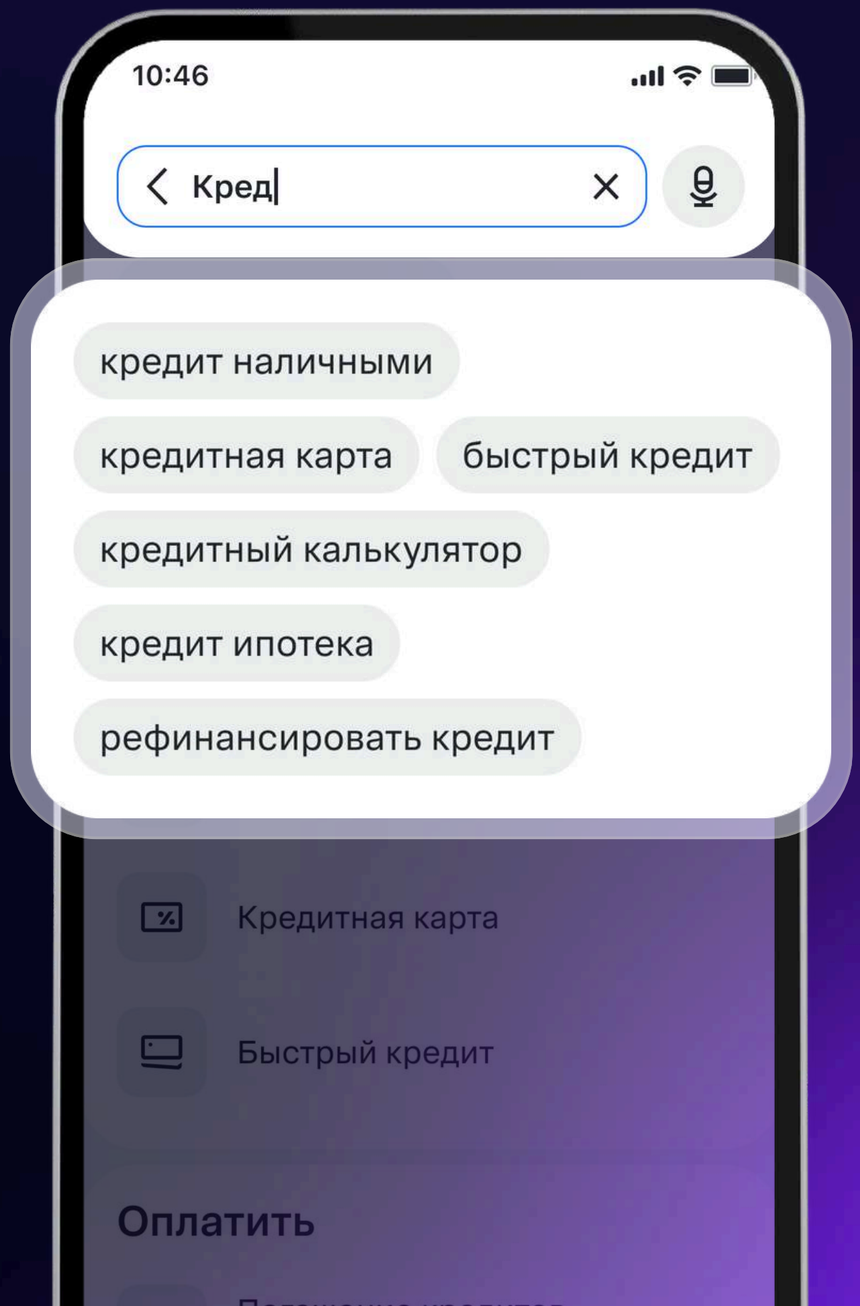


Предиктивный ввод

Система предугадывает запрос клиента в зависимости от введенных символов и выводит подсказки — для быстрого перехода к выполнению запроса

2,7 млн

переходов из подсказок в месяц



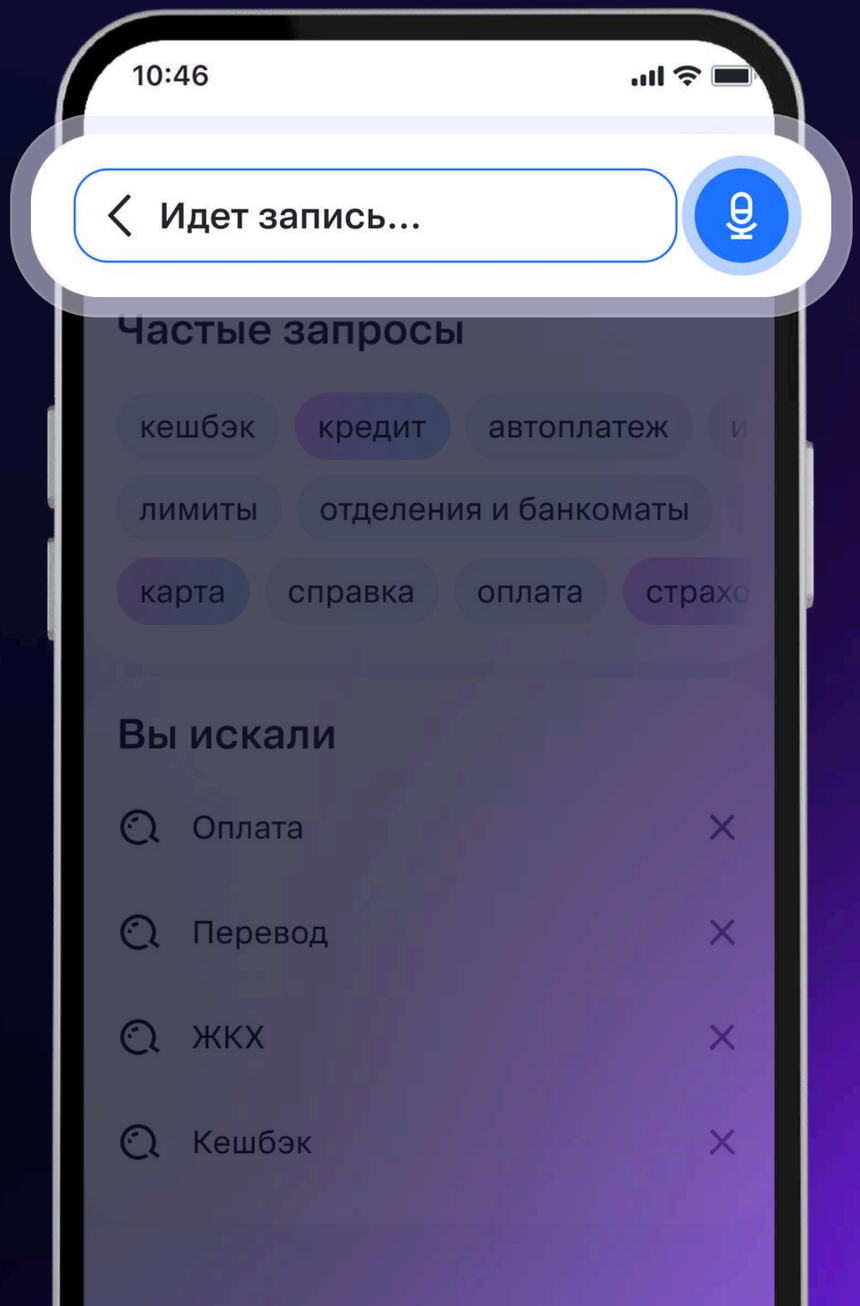
Голосовой ввод

Система распознаёт содержание аудиозапроса и моментально дает ответ.

Для большинства пользователей это дополнительная опция, которая экономит время, а для клиентов с ограниченными возможностями это привычный способ взаимодействия с интерфейсом

>15 тыс.

голосовых запросов в месяц



Ключевые метрики

78 %
SSR*

20 млн
Ежемесячные поисковые сессии

50 %
Retention (N+1)**

75,5 %
CSI***

6 млрд ₽
Экономия за год

5 млн
Ежемесячная аудитория

*SSR — Search Success Rate (Доля успешных поисковых сессий)

**Retention (N+1) — Возвращаемость клиентов в следующем месяце

***CSI — Customer satisfaction index (Индекс удовлетворенности клиентов)

Поиск с ИИ



Предпосылки для запуска

Рост сложности клиентских запросов

Клиенту важно получить персонализированный ответ на конкретный вопрос, а не просто ссылку на раздел или продукт

Ограничения классического поиска

Поиск по ключевым словам не позволяет однозначно интерпретировать намерение клиента

Развитие ИИ-технологий

LLM в сочетании с RAG позволяет понимать запросы на естественном языке и формировать ответы на основе проверенной банковской информации

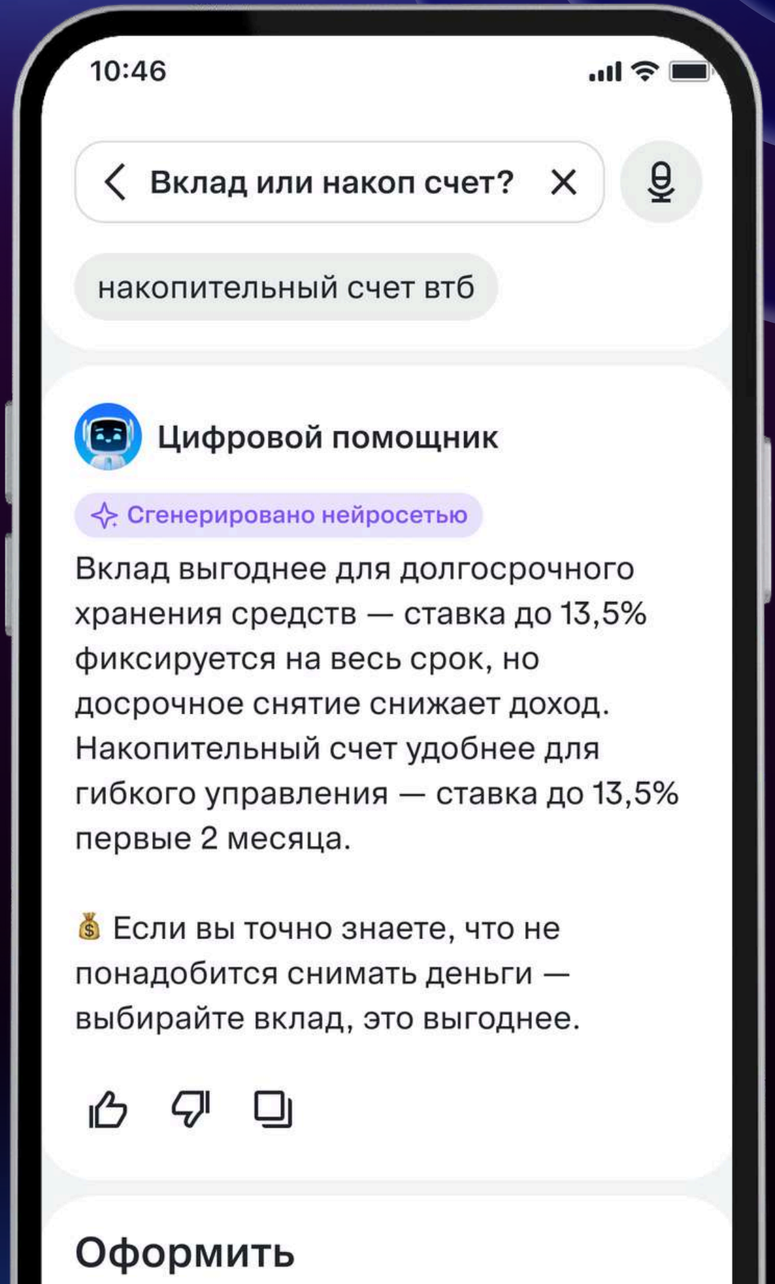
Потребность в сокращении операционных затрат

Цифровой помощник способен автоматически закрывать запросы клиента без перехода в другие каналы обслуживания

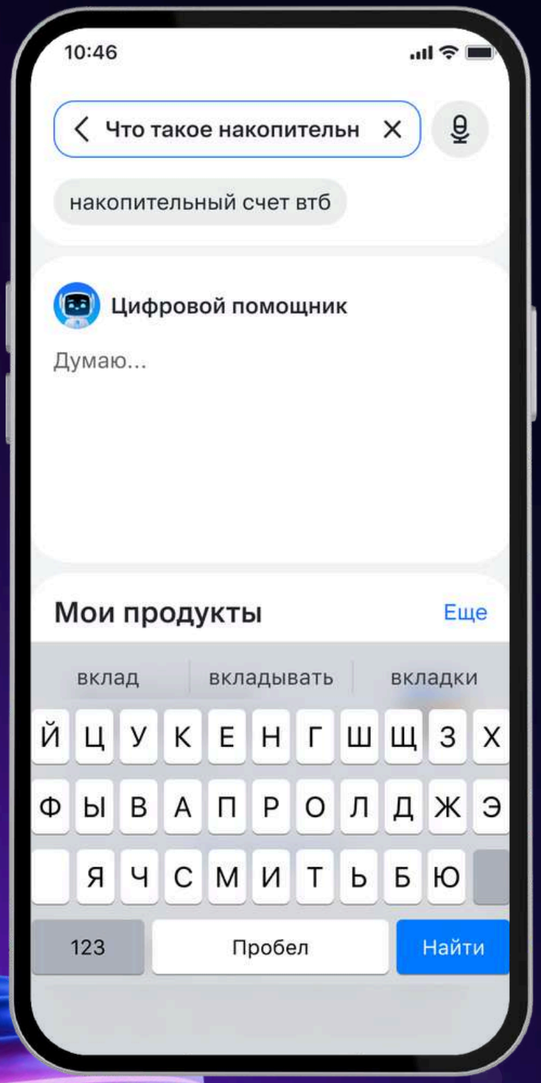
Решение: Gen AI-помощник в поиске

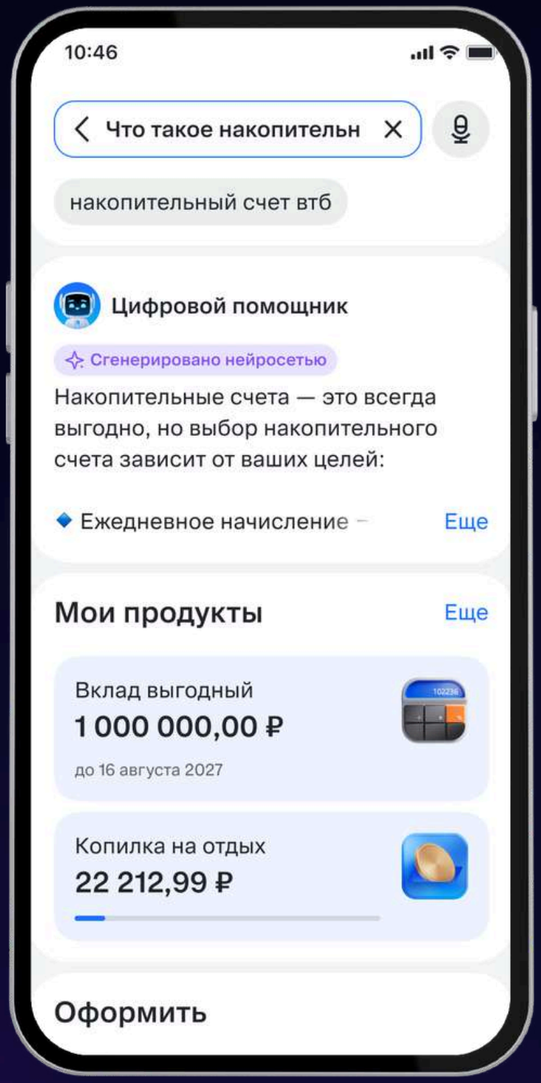
Мы превратили поиск ВТБ Онлайн в персонального финансового ассистента на базе GenAI, который предоставляет релевантные рекомендации прямо в выдаче

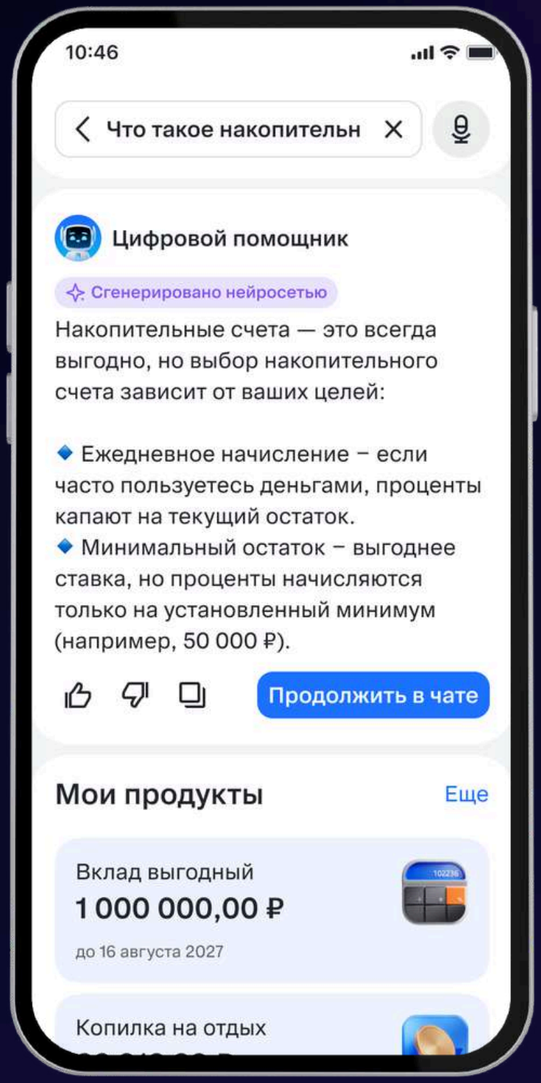
1. Один запрос — готовое решение
2. Снижение когнитивной нагрузки на клиента
3. Клиент точнее попадает в нужный сценарий

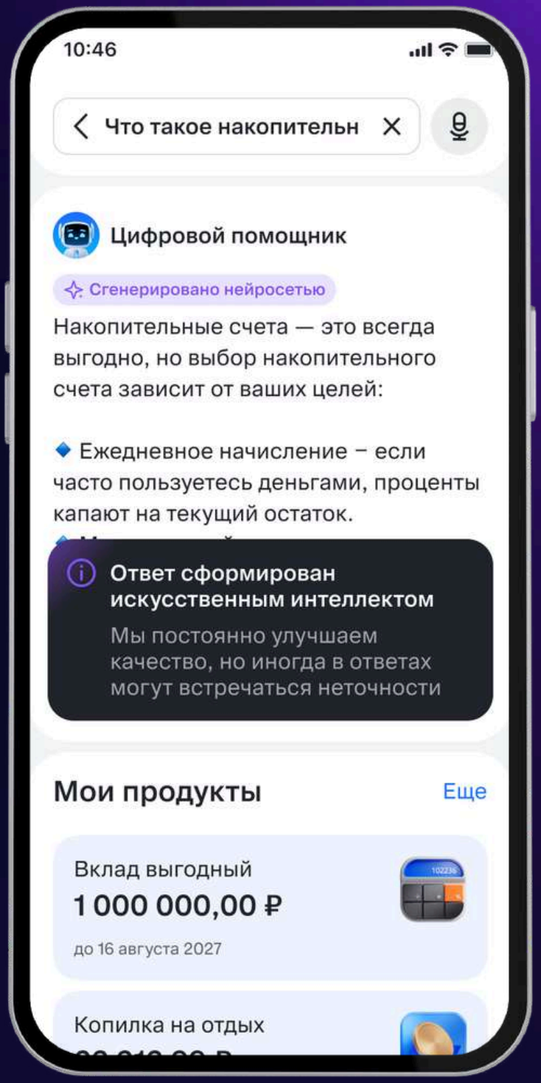


Клиентский путь









Технологии



Архитектура



Что такое RAG

Отправление запроса

Извлечение релевантных данных

Генерация ответа

Получение ответа



Пользователь

Retriever

LLM

Пользователь

Поиск документов

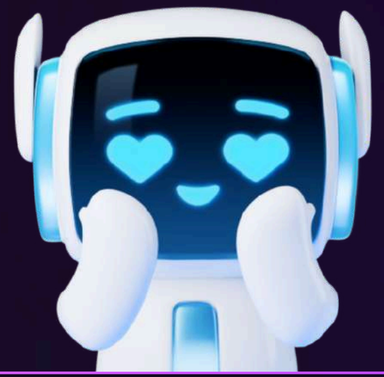
Извлечение контекста



Источники данных



Преимущества RAG



01

Точность и полнота ответов

Высокое качество ответов за счёт генерации на основе проверенной информации из банковской базы знаний

02

Персонализация

Для ответа используются актуальные данные клиента с учетом его сегмента, текущих продуктов, истории операций и т.д.

03

Оперативность

Быстрое предоставление релевантных решений без длительного поиска и переключения между источниками

Ключевые показатели

88 %
SSR

на 40 %
сократилось время до решения вопроса

80 %
FCR*

79 %
CSI



*FCR — First Contact Resolution (Решение проблемы с первого обращения)

Планы



Планы

Предиктивный поиск

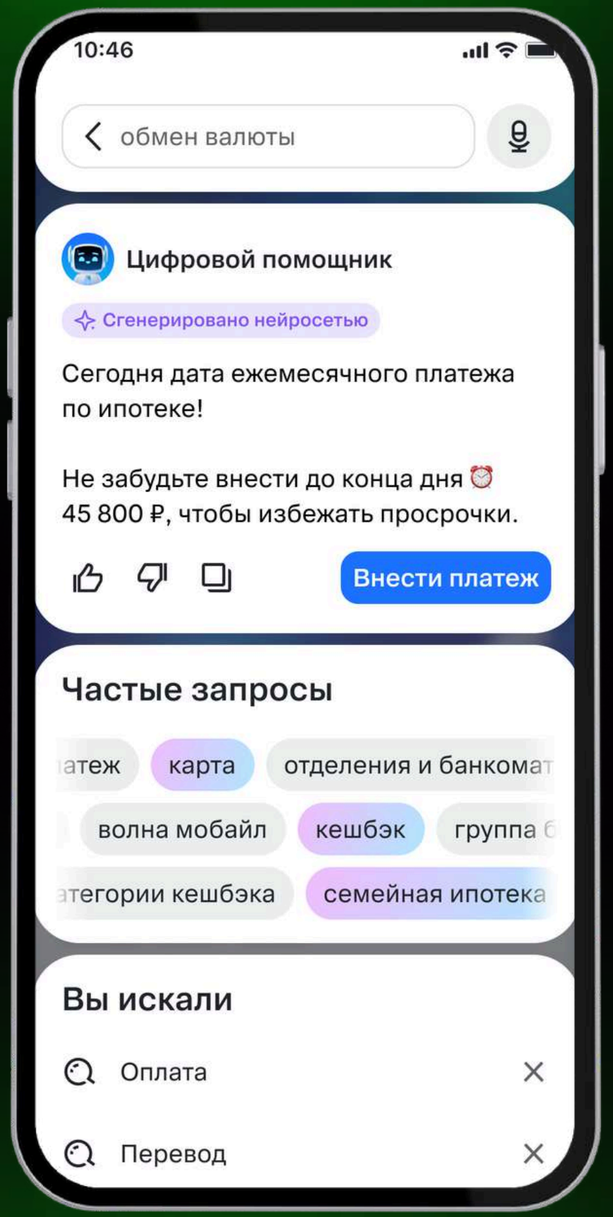
Поиск по внешним источникам

Развитие маршрутизации



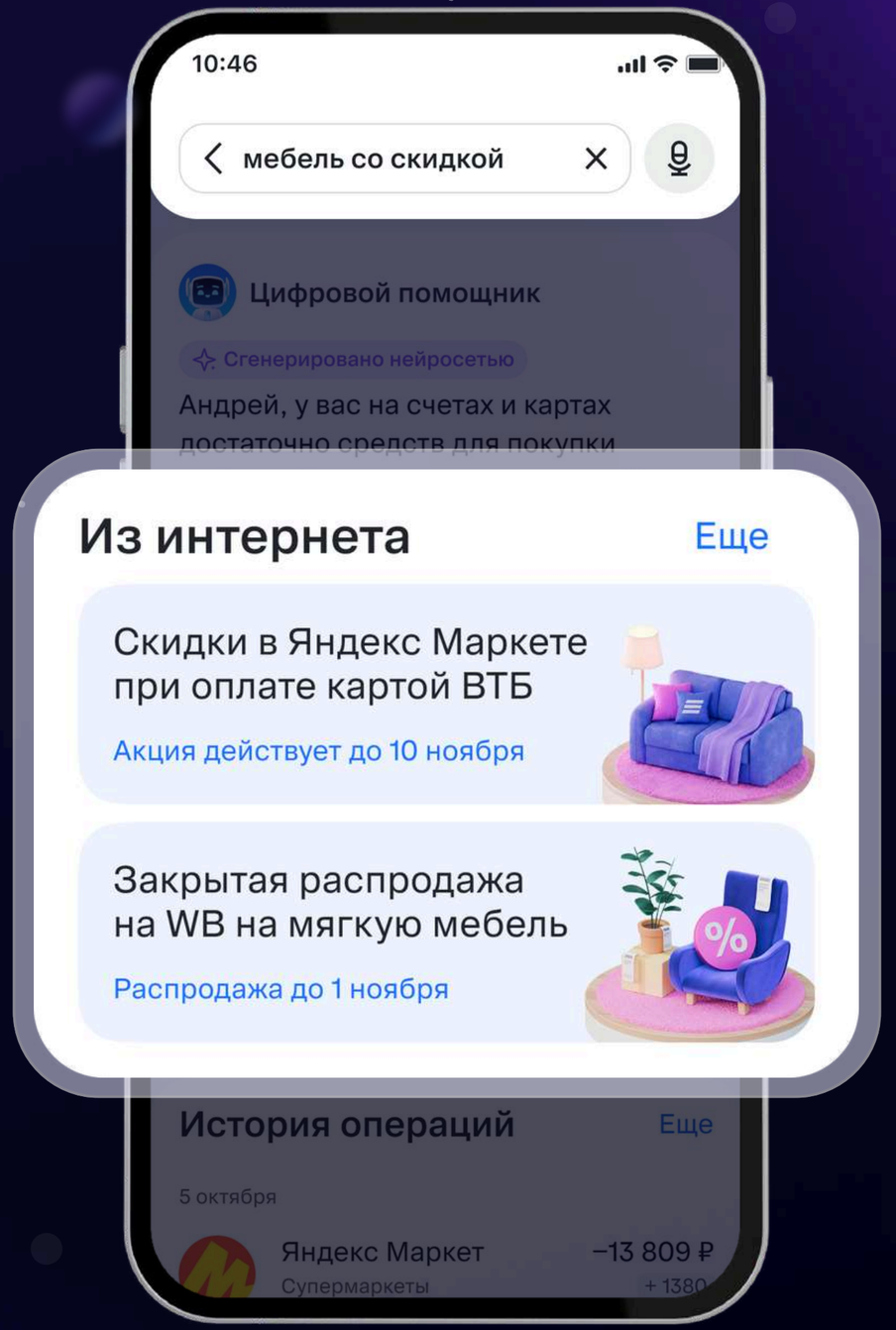
Предиктивный поиск

Переходим от реактивного поиска к проактивному взаимодействию с клиентом. На стартовом экране система прогнозирует актуальные потребности пользователя на основе персональных данных, событий и истории взаимодействия с банком. Так, Поиск предлагает релевантные банковские действия еще до ввода запроса. Это позволяет сократить клиентский путь и обеспечить быстрый переход от потребности к целевому действию



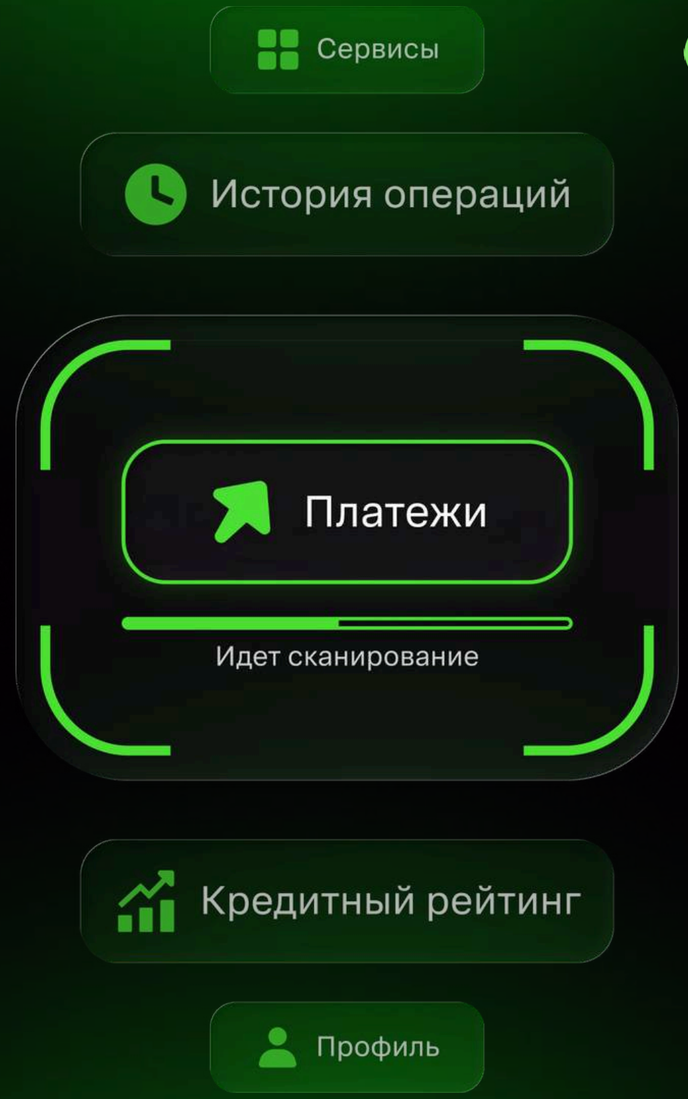
Поиск по внешним источникам

Расширяем количество интеграций с партнерами банка и внедряем поиск предложений за периметром ВТБ Онлайн, формируя единую поисковую выдачу для клиентов



Развитие маршрутизации

Модуль сканирует доступные клиенту разделы и сервисы ВТБ Онлайн, а затем передаёт данные в поисковый индекс. Клиент получает персонализированные и актуальные для него ответы



Спасибо за внимание!



Андрей Тиньков

Product owner команды «Поиск»

@ANDREI_TINKOV