



The most phygital
bank since 1990

Виртуальный КЦ

от шаблонных чат-ботов
к эмпатичным AI помощникам

Арснукаев Муслим
Руководитель цифрового продукта
Альфа Банк



Чат- бот 1 линии:

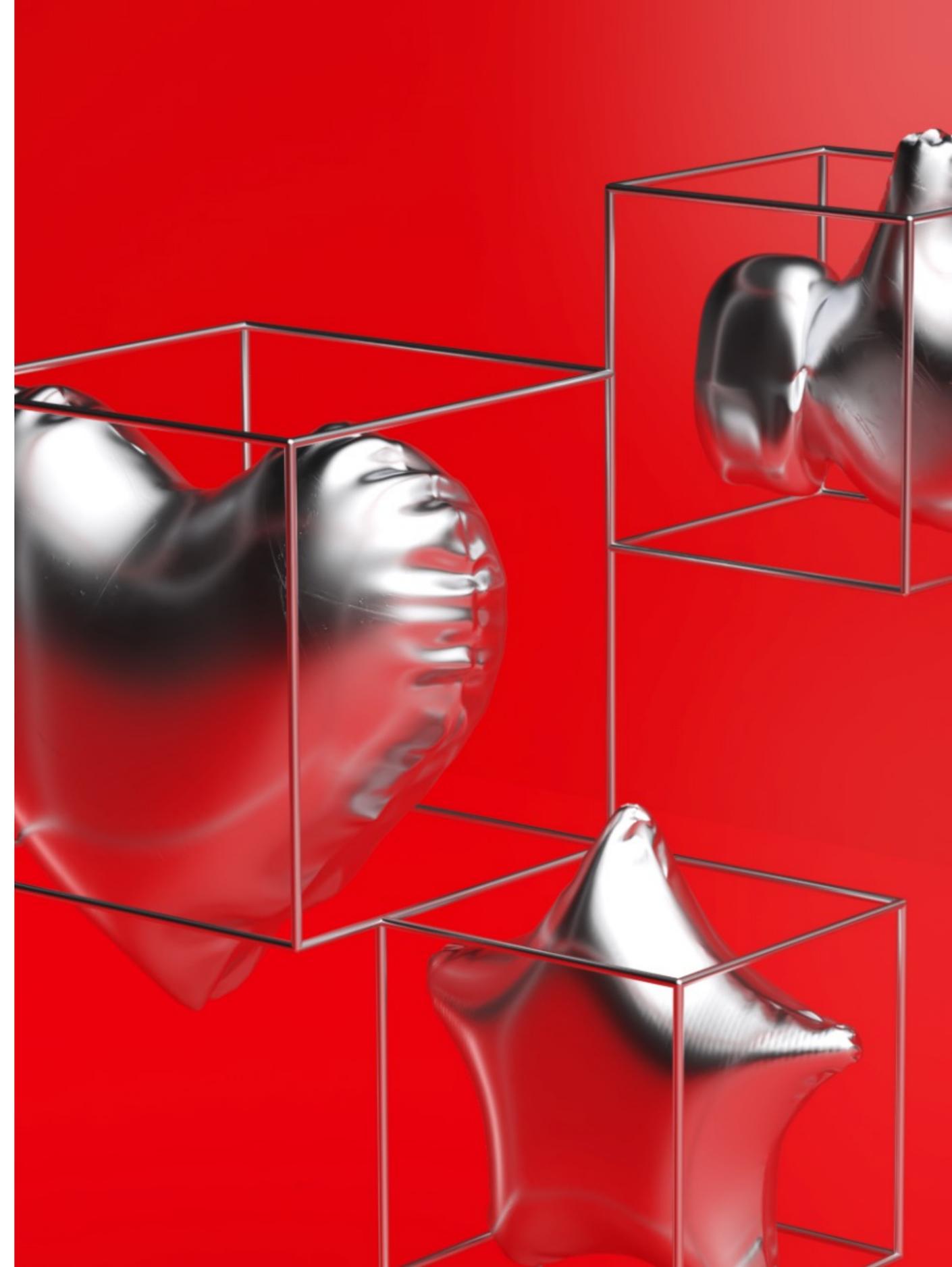
1 место 3 года подряд



Markswebb CBR 2022

Markswebb CBR 2023

Markswebb CBR 2024





Начало нашего
пути

Возможно ли
увеличить
автоматизацию до
100%

Возможно ли
сохранить
высокий VOC
(csat) при
автоматизации в
100%?



The most phygital
bank since 1990

Возможно ли сохранить высокий VOC (CSAT) при автоматизации в 100%?



The most phygital
bank since 1990

А что если взять и скопировать полностью поведение живых операторов, которые получают максимально высокие оценки от клиентов и сделать свой контактный центр виртуальных агентов?

Чат бот на базе технологий искусственного интеллекта



Гипотеза

**Внедрение генеративного ИИ в канал чата позволит
увеличить до 100% автоматизацию
ответов и клиентского VOC на уровне оператора.**

- Более человечные и персонализированные ответы;
- Упрощение процесса разработки и обслуживания интентов;
- Снижение бюрократии при согласовании шаблонов ответов, для клиентов;
- Механизм автоматического многоуровневого определения интента самим LLM



The most phygital
bank since 1990

10 тематик
10 статей
1 промпт

Проверка гипотезы





The most phygital
bank since 1990

Темп и ритм общения

...о отвечают
...венно, без
...ержек.

Обычно требуется
время на
обдумывание
ответа, что может
выражаться в
небольших паузах

Контекст и понимания

Лучше понимают
контекст и могут
адаптировать

Могут иметь
ограничен
понимани



Апрель

Май

Июнь



The most phygital
bank since 1990

Сбор и
подготовка
бизнес
требований

Техническая
документация

Вывод в прод

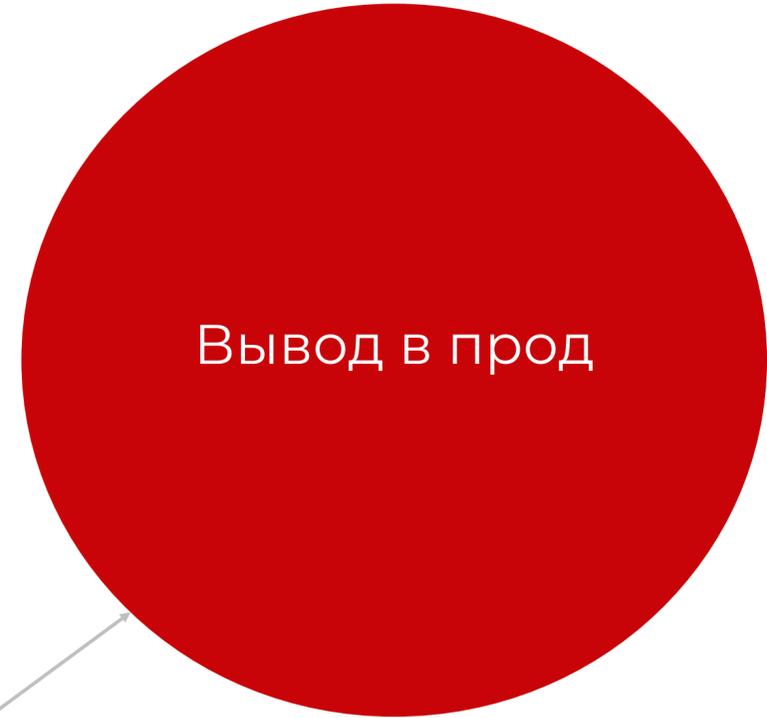
Найм и
онбординг
команды

Разработка
и тестирование

Июль

Август

Сентябрь

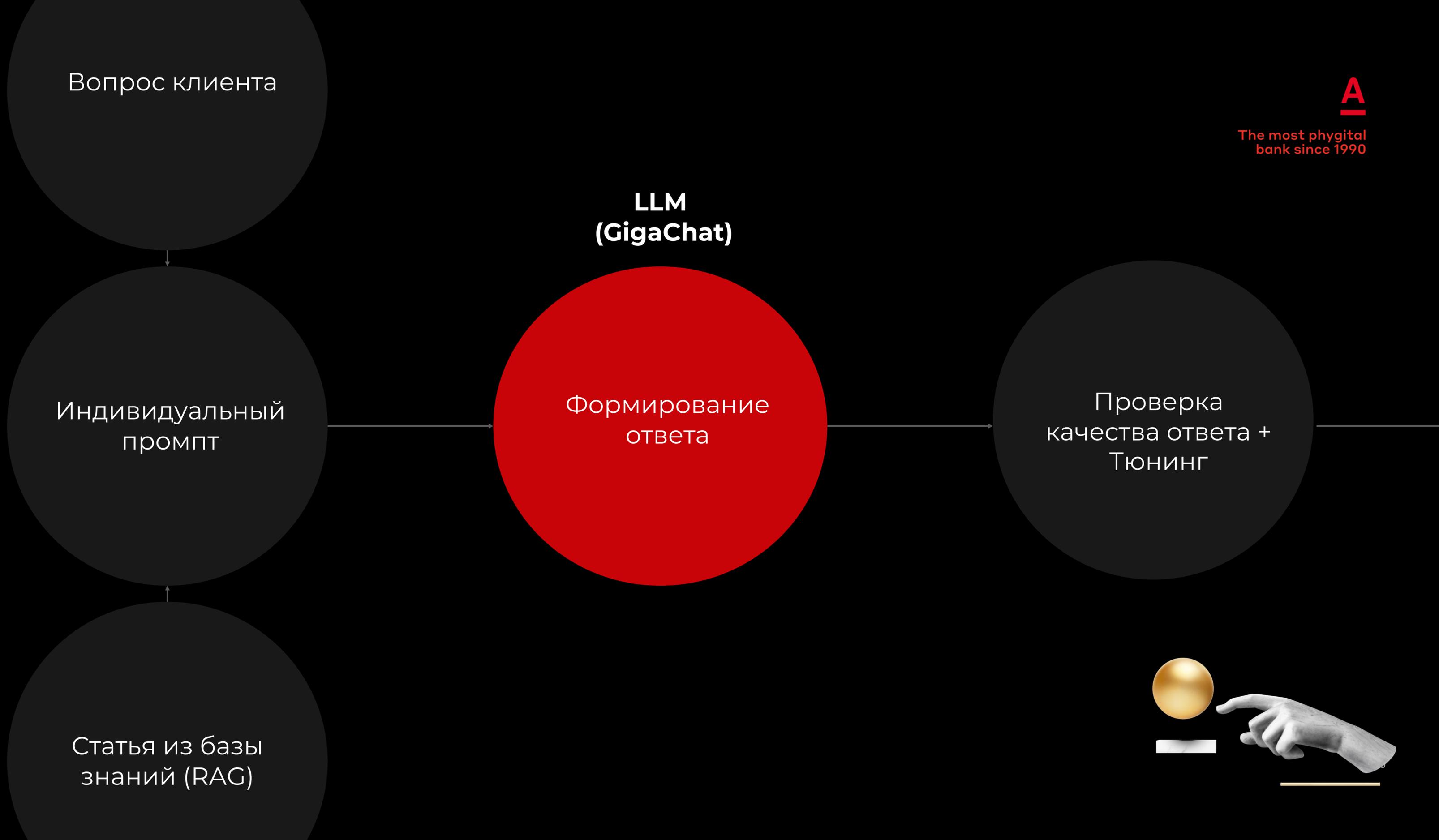




- Сегмент клиента
- Тематика запроса
- Нет АВ тестирования

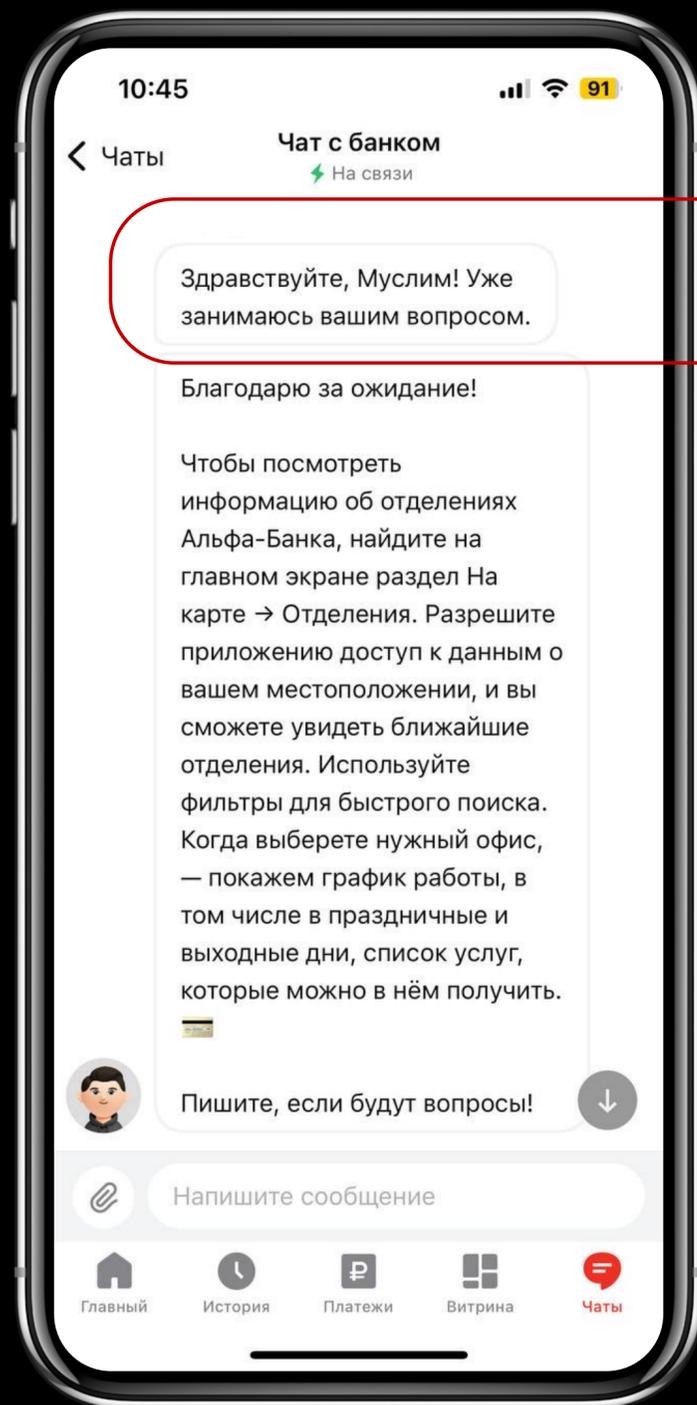


The most phygital
bank since 1990





The most phygital
bank since 1990

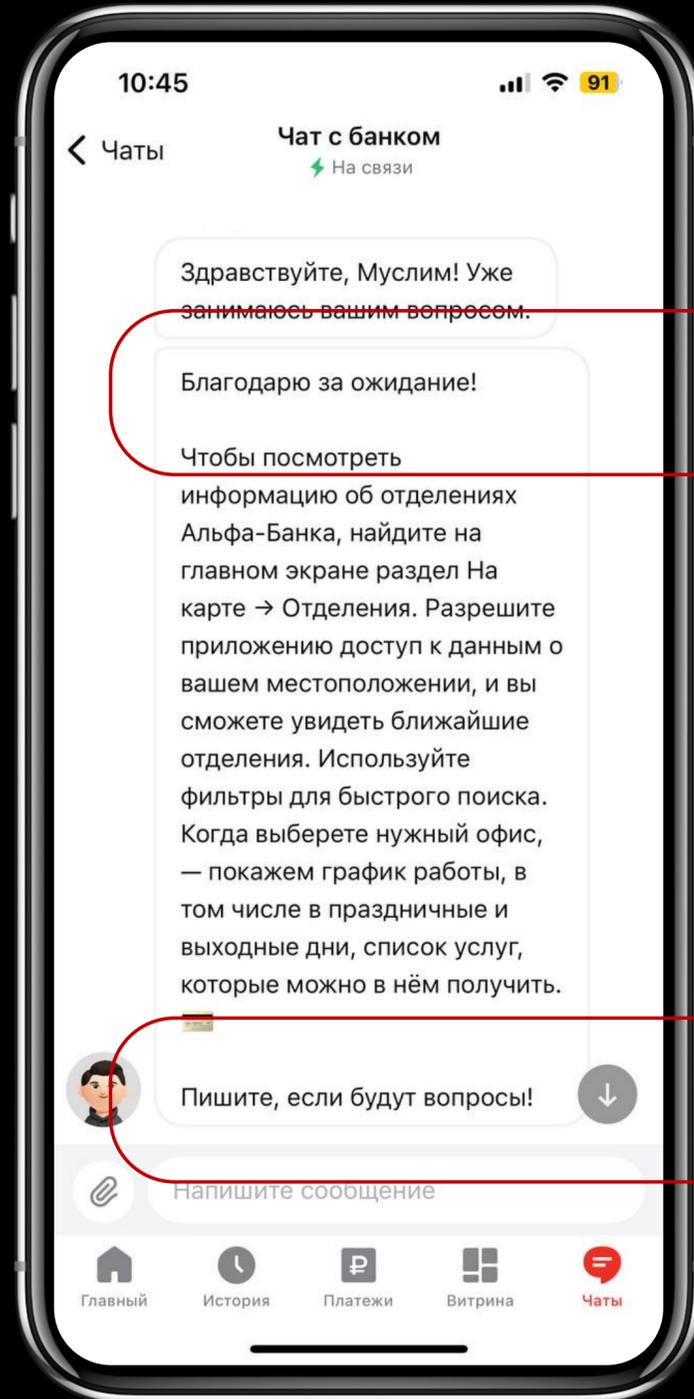


Приветствие пользователя





The most phygital
bank since 1990



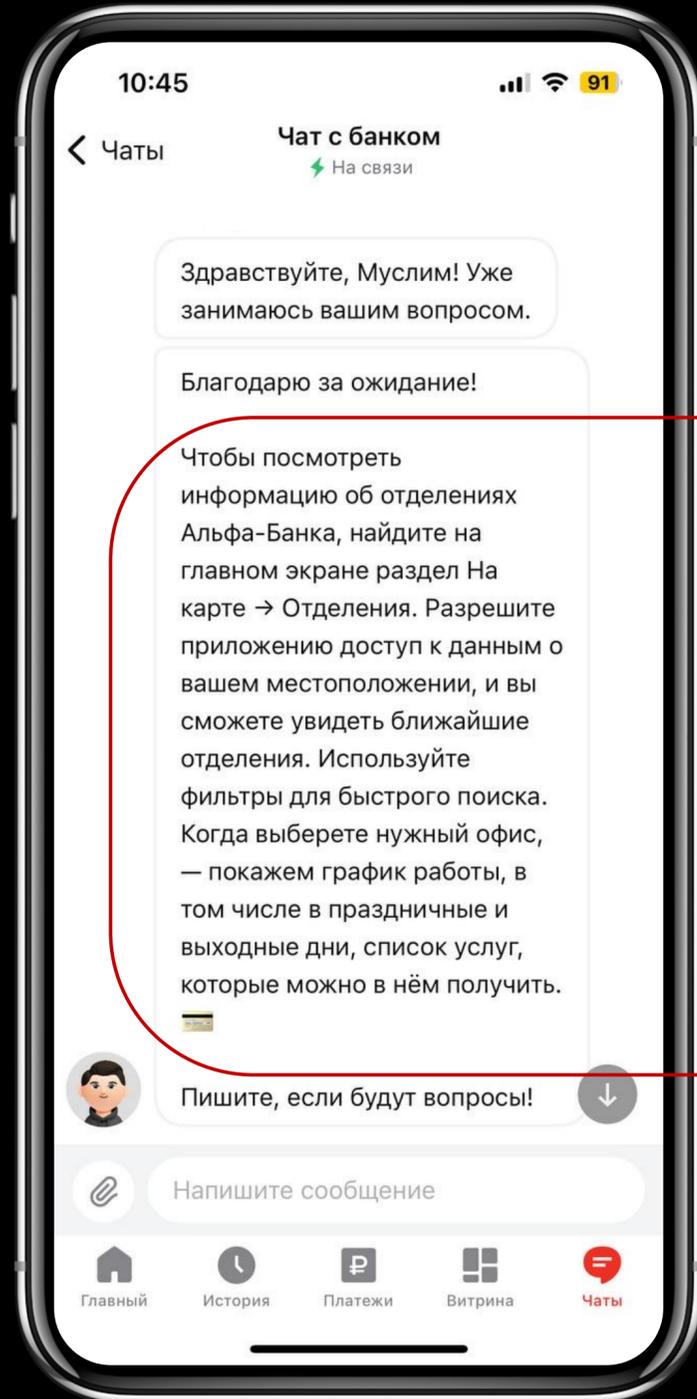
Фразы имитирующие человека

Фразы имитирующие человека



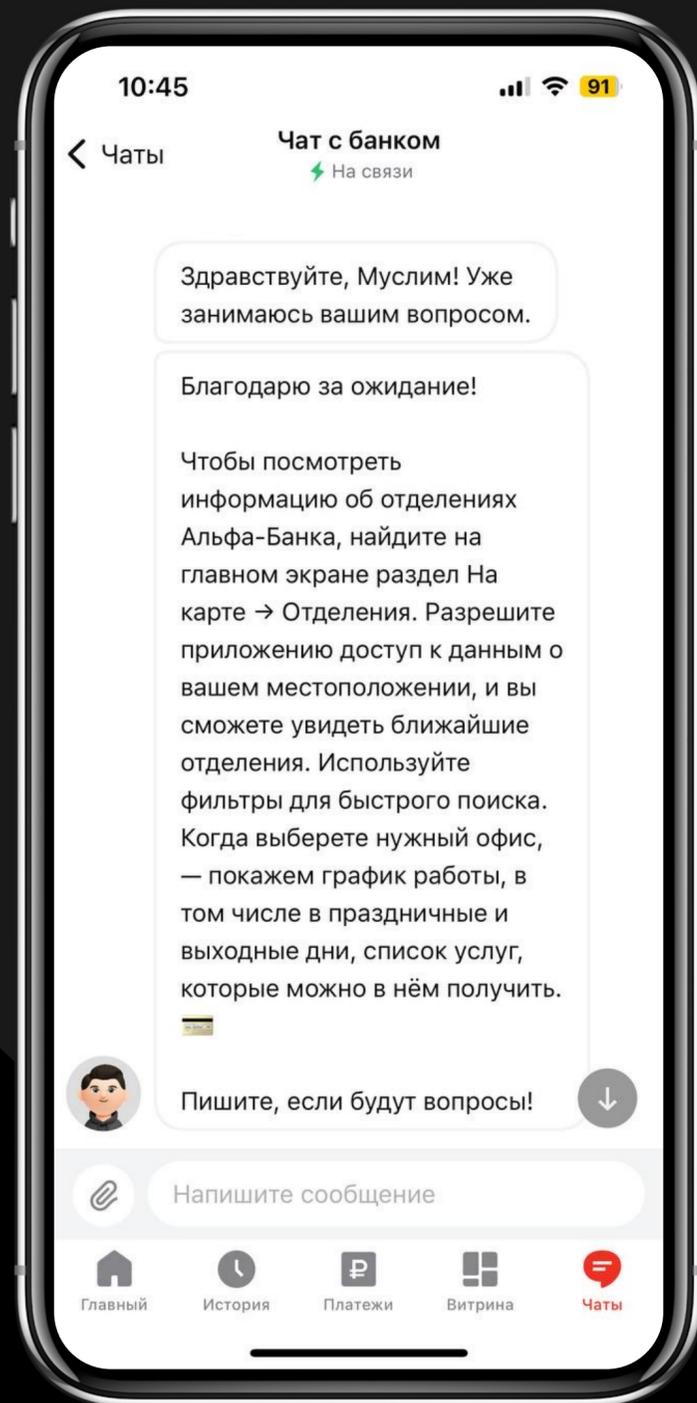


The most phygital
bank since 1990



Основной ответ





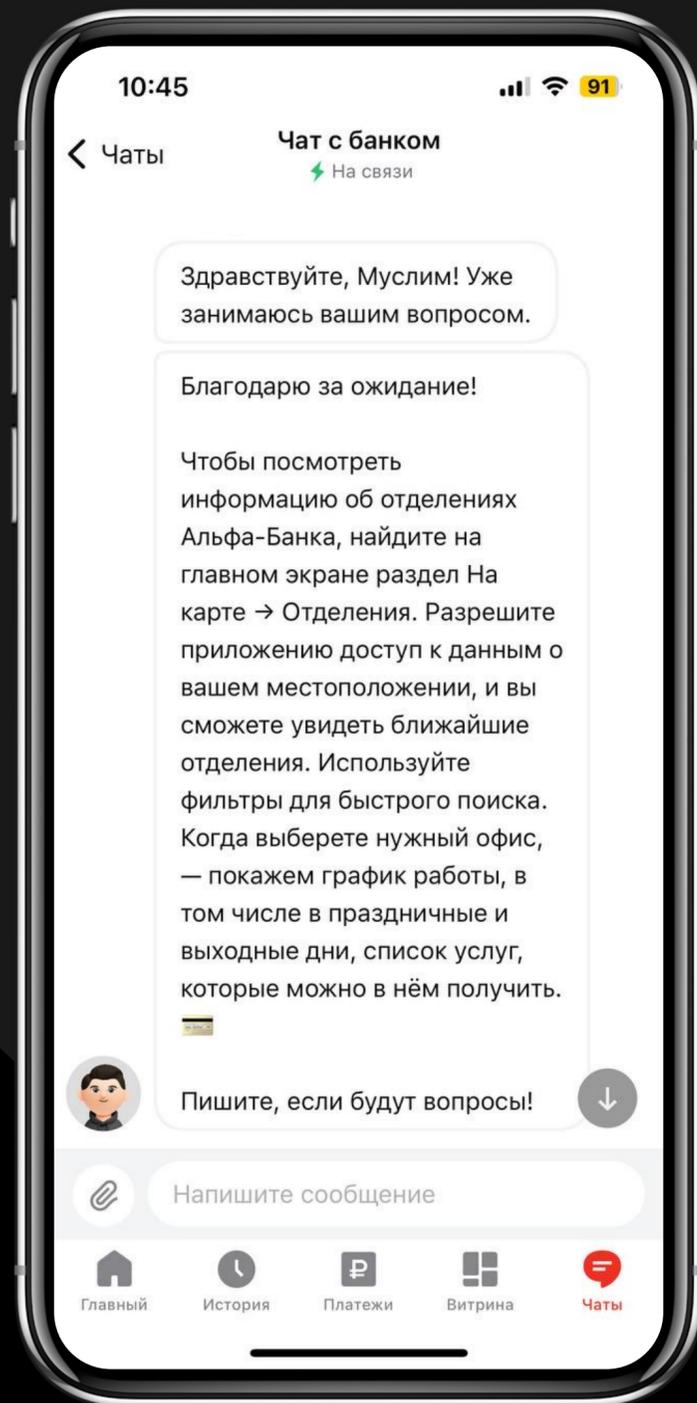
35

ИНТЕНТОВ НА ВСЕХ
СЕКМЕНТАХ КЛИЕНТОВ



The most phygital
bank since 1990



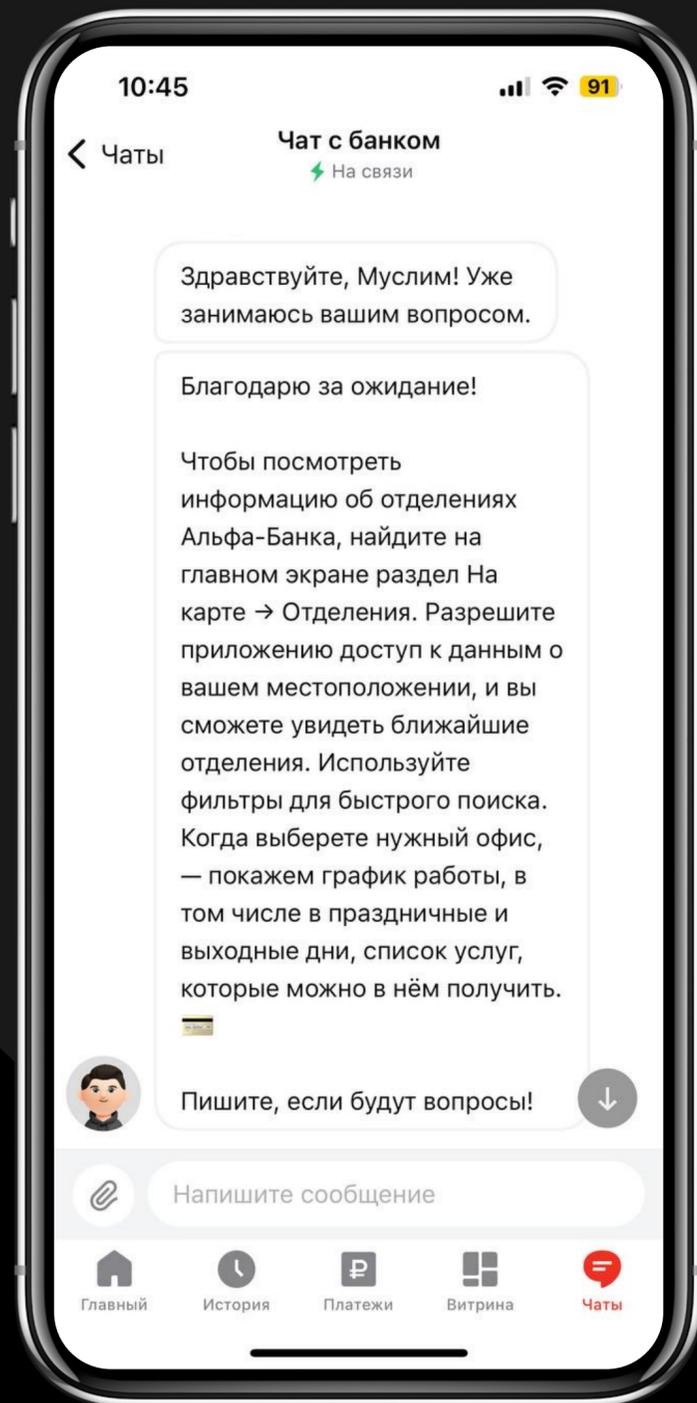


100%

запросов
обрабатывается



The most phygital
bank since 1990



96%

КАЧЕСТВО ОТВЕТОВ

A

The most phygital
bank since 1990



The most phygital
bank since 1990

Чат бот 2 уровня для клиентов ФЛ

Работает с
контекстом, знает
историю общения
клиента с банком

Умеет имитировать
поведение живого
человека

Эмпатия в ответах,
всегда
подстраивается под
клиента

Решает сотни
вопросов за
несколько секунд





The most phygital
bank since 1990



Арснукаев Муслим
Руководитель цифрового продукта
Альфа Банк

MArsnukaev@alfabank.ru

