


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №10207

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк ПСБ
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва, Ярославль, Ижевск
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	328
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://www.psbank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Бизнес-ассистент Катюша
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/41s-rwO9DCw

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание, цели и достижения (не более 3600 знаков с пробелами)

В рамках стратегии цифровой трансформации, ПСБ стремится создать для своих бизнес-клиентов лучшую на рынке систему дистанционного обслуживания, обеспечивающую скорость, доступность, удобство и безопасность фин. услуг в цифровых каналах. Эта задача достигается путем бесшовного и эффективного объединения всех дистанционных каналов обслуживания.

Так появился бизнес-ассистент Катюша - интеллектуальный бот на базе омниканальной диалоговой платформы, работающей на алгоритмах машинного обучения, нейросетях и, с недавних пор, генеративном интеллекте. Катюша представлена во всех дистанционных каналах: в контакт-центре (далее - КЦ), на сайте, в интернет-банке (далее. -ИБ) и мобильном приложении (далее - МП), в популярных мессенджерах.

Расскажем, как Катюша появилась в ПСБ.

Первый этап. Консультационный чат-бот появился в ИБ и МП. Там Катюша отвечала на типовые вопросы по продуктам и услугам банка, сняв часть нагрузки с операторов КЦ.

Второй этап. Банк провел ряд исследований и опросов клиентов, которые показали, что предприниматели большую часть времени взаимодействуют с контрагентами через мессенджеры, а именно 55% счетов клиенты ПСБ направляют и получают через этот канал. Эти результаты и подтолкнули команду ПСБ к созданию чат-банка в мессенджерах, сначала с консультационным, а позже и с платежным функционалом. В начале 2021 г. ПСБ первым в РФ запустил для бизнес-клиентов чат-банк в Telegram и WhatsApp. Консультационный бот также появился в голосовом канале в качестве 1й линии КЦ МСБ. Важно отметить, что клиенты могли проводить фин. операции с авторизацией, не выходя из мессенджера, что сделало этот канал очень востребованным.

В апреле 2023 г., после вступления в силу закона, запрещающего банкам использовать зарубежн. мессенджеры для передачи платежных документов и перс. данных клиентов, чат-банк ПСБ заработал на платформе отечественного VK-мессенджера. Он «переехал» туда со всем платежным функционалом менее чем за 2 мес., полностью сохранив клиентскую базу и транзакц. активность. В Telegram и WhatsApp чат-бот продолжил работать с консультационным функционалом.

Сегодня Катюша умеет консультировать по широкому спектру вопросов: продукты, тарифы, помощь в работе с ИБ и МП, поиск ближайших офисов и банкоматов. А платежный функционал включает возможность оплаты по фото, QR и PDF, по реквизитам, из истории и по шаблонам, бюджетные платежи, получение выписок, остатков и реквизитов, выставление счета и др. Кроме того, есть возможность не только текстового взаимодействия, но и управления голосом.

На текущий момент бизнес-ассистент Катюша является самым функциональным среди банковских ботов для бизнеса на рынке РФ (по данным Marksw Webb за 2022 и 2023 гг.).

Катюша продолжает активно развиваться. Так, команда ПСБ совместно с вендором, компанией BSS, продолжает экспериментировать с новыми форматами обслуживания и пилотирует работу бизнес-ассистента Катюша в умной колонке. Такой сервис еще лучше решает вопрос со скоростью проведения операций. Считаем, что это может стать одним из платежных трендов 2024-2025 гг.

Идет активное изучение возможностей применения больших языковых моделей в цифр. каналах обслуживания. В октябре бизнес-клиенты банка получили возможность в пилотном режиме общаться с нейросетью GPT в ИБ, МП, на сайте и в мессенджерах на темы, выходящие за рамки банковских услуг.

В планах сделать бизнес-ассистента ПСБ еще более человечным, проактивным и эволюционирующим.

Подробнее об этом в последнем разделе эссе.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Внедрение цифрового бизнес-помощника Катюша привело к изменениям не только в клиентском обслуживании, но и существенно трансформировало процессы в бизнес-блоке и КЦ МСБ.

Автоматизация обслуживания продолжает увеличиваться, освобождая операторов от рутинной работы, позволяя сосредоточиваться на сложных персональных консультациях. К тому же

использование робота позволяет сглаживать пиковые нагрузки на КЦ. Робот помогает не только оптимально использовать текущие ресурсы клиентской службы, но и существенно экономить на перспективном персонале, который не пришлось нанимать, так как бизнес-ассистент взял на себя их задачи.

Внедрение речевых технологий на базе искусственного интеллекта сформировало новые компетенции и специализацию команд банка.

Команда чат-банка МСБ динамично развивается. В ней уже 24 человека, обладающих навыками, которых ранее не было в банке: кастомизация сценариев, интеграция платформы бота с внутренними системами банка, написание сложных скриптов и сценариев диалогов для робота, углубленная аналитика для улучшения работы робота и выявления инсайтов, получаемых в ходе анализа взаимодействия бизнес-ассистента с клиентами.

Новые компетенции развиваются и в КЦ. Так, методологи в своей работе все больше ориентируются на задачи автоматизации клиентского обслуживания, что позволяет им лучше понимать процессы автоматизации. Методологи КЦ постепенно трансформируются в ассессоров и помогают команде разработки внедрять все более сложные сценарии в автоматизированном обслуживании.

Постепенно накапливается экспертиза промт-инженеров для работы с большими языковыми моделями.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Появление бизнес-ассистента Катюша привело к значительным функциональным и структурным трансформациям изменениям внутри банка.

Также ощутимо меняется поведение цифрового клиента банка, который попробовал и оценил обслуживание в новых каналах.

Поговорим на языке цифр (данные на ноябрь 2023 г.):

- 259 офисов МСБ в 2021 г. – 201 офис в 2023 г.
- 68% «цифровых» клиентов МСБ обслуживаются только в цифровых каналах
- 44 ШЕ (или в 3 раза больше 2022 г.) экономия от ненабора штатных единиц в КЦ МСБ за счет автоматизации
- 47,5 млн руб. (или в 3 раза больше 2022 г.) - общая экономия в денежном эквиваленте
- 5.4% - WER (Word Error Rate — процент неправильно распознанных слов, т.е. точность распознавания 94,6%)
- 89.1% - NLU (уровень понимания естественного языка)
- 51 тыс. платежей в чат-банке (кратный рост с 2022 г.)
- 15 000+ платежей проводится в чат-банке ежеквартально
- 94% платежей из Telegram и WhatsApp проводятся в VK (сохранение транзакционной активности при переезде в VK)
- 8 000+ клиентов в чат-банке (рост в 4 раза относительно 2022 г.)
- 75% платежей проводят из истории

32% - автоматизация в текстовом канале на конец 4 кв. 2023 г. (в 1,5 раза больше 2022 г.)

48% - автоматизация в голосовом канале на конец 4 кв. 2023 г. (в 1,6 раза больше 2022 г.)

Важно отметить, что **уровень автоматизации – это не самоцель.**

Мы стараемся держать баланс между роботом и человеком – ведь подняв резко уровень автоматизации мы можем получить недовольных клиентов, которые в конечном счете могут уйти из банка.

Клиентский опыт (CX) (не более 3600 знаков с пробелами)

На сегодняшний день CSI бизнес-ассистента Катюша (Customer Satisfaction Index) составляет 4,6 из 5.

Бизнес-клиенты банка положительно оценивают появление Катюши. Они отмечают, что проводить платежные операции в мессенджере стало удобнее, чем в ИБ. К тому же теперь это можно делать «не вставая с кровати и сидя на заседании». Многие активно используют оплату из истории.

Некоторые предприниматели (собственники бизнеса) отмечают, что с помощью бизнес-ассистента они начали самостоятельно вести бухгалтерию.

С момента запуска Катюши мы сформировали систему сбора и анализа обратной связи от клиентов. Обратная связь собирается на постоянной основе через мессенджеры, операторов КЦ, сайт банка и другие онлайн-ресурсы. Контрольные замеры проводятся ежеквартально, а также при запуске обновлений: сначала на контрольной группе клиентов, затем на всех клиентах.

Анализируя отзывы, мы их систематизируем и распределяем между ответственными подразделениями: корректировки по скриптам и сценариям передаются архитекторам и сценаристам, запросы по новым функциональным возможностям встают в бэк-лог разработки и т.д.

Большое внимание мы уделяем Tone Of Voice нашего бизнес-ассистента. Мы постоянно актуализируем и улучшаем сценарии и тексты ответов робота, чтобы они были просты, понятны и написаны живым языком.

Опыт сотрудников (EX) (не более 3600 знаков с пробелами)

Первыми «учителями» бизнес-ассистента Катюша стали операторы КЦ МСБ. Обладая экспертизой по продуктам и услугам банка, а также большим опытом взаимодействия с клиентами, они не только консультационно, но и практически помогали переводить на робота рутинные операции, участвуя в формировании для него сценариев обслуживания.

Для некоторых операторов эта работа стала новой карьерной ступенью, а клиентам позволило плавно перейти к новому формату обслуживания.

Сейчас многие операторы участвуют в формировании Банка идей внутри КЦ: сотрудники делятся своими наблюдениями и предложениями по совершенствованию робота. Тем, чьи идеи признаются интересными или берутся в работу, вручаются призы и подарки.

Также сотрудники КЦ участвуют в тестировании робота, как клиенты банка, помогая повышать его UX.

Освободившись от большого объема рутинных обращений операторы могут обслуживать сложные и интересные кейсы клиентов. Их работа стала более мотивированной.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Инновационные продукты требуют нестандартных подходов при их разработке и эксплуатации.

Как уже сказали, при повышении автоматизации, мы одинаковое внимание как автоматизации, так и впечатлениям и удовлетворенности клиентов. Например, мы сделали и сохраняем возможность перевода на оператора по первой просьбе – это положительно отмечают многие клиенты.

Наряду с автоматизацией одиночных частотных запросов, мы начали переводить на бота связи и комбинации вопросов. Бот учится обрабатывать более сложные обращения клиентов без перевода на оператора.

Широко применяем MVP (Minimal Viable Product) - на стадии разработки пользователи помогают выявлять баги, неудобства. Это позволяет рациональнее использовать наши ресурсы.

С помощью BSS мы внедрили бота, который проверяет доступность нашего чат-банка и корректность работы сценариев. Теперь не мы, а другой бот в несколько раз быстрее человека мониторит доступность чат-банка, скорость и корректность ответов. Уменьшается T2M, высвобождаются ресурсы и сокращаются издержки.

Мы первыми внедрили Катюшу в умные колонки Алиса и Маруся, общаясь через которые с нашим ботом, клиенты смогут получить информацию по счету, запросить выписку и оплатить счета.

Мы первыми встроили GPT в бизнес-ассистента. Уже сейчас в МП, ИБ и мессенджерах доступен сервис общения с нейросетью на темы, выходящие за рамки банковских услуг, например, как написать коммерческое предложение, когда платить налоги и т.д.

Следующий шаг - использование механизма RAG (Retrieval Augmented Generation), который помогает GPT искать ответы в базе знаний компании. Используя этот подход, мы тестируем сейчас реализацию режима суфлера для операторов текстового канала.

Исследуются и другие возможные кейсы применения нейротехнологий.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Задолго до старта разработки и внедрения, а также в ходе эксплуатации чат-банка, команда МСБ ПСБ постоянно изучает как российский, так и зарубежный опыт использования чат-ботов в финансовой сфере.

Так, глубокое исследование клиентского пути, позволило сформировать контуры будущего клиентского обслуживания и начать двигаться в разработку чат-бота для бизнес-клиентов в мессенджере.

В 2022 г. агентство Marksw Webb провело исследование, в ходе которого изучались способы и форматы использования чат-ботов для бизнеса в зарубежных странах, а также в крупнейших российских банках. В результате команда банка получила интересный и полезный материал. В частности, интересными оказались подходы зарубежных банков по интеграции в бизнес-ассистента небанковских сервисов и нетривиальному решению некоторых пользовательских задач.

Банк максимально использует опыт и экспертизу компании BSS, у которой большое количество внедрений не только в банковском секторе, но и в других отраслях.

С самого старта проекта работала и продолжает работать совместная команда (дата-сайнтисты, аналитики, тестировщики, программисты и т.д.) которая изучает тренды, тенденции и лучшие мировые технологии и практики применения речевых технологий. Некоторые из них адаптируются

под нужды и потребности клиентов, повышая качество сервиса и эффективность бизнес-ассистента.

Дополнительная информация и итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Совместные выступления на престижных отраслевых и экспертных площадках.

Катюша — самый развитый бот в России (исследование Markswebb, 2022 и 2023 г.). Исследование аналогов в Европе и Азии показало, что Россия – технологически впереди по развитию ботов для бизнеса!

Ассистент отмечен Ассоциацией российских Банков Национальной Банковской Премией.

Катюша отмечена наградой FINAWARD 2023 - ПСБ стал лауреатом ежегодной премии в области инноваций и достижений финансовой отрасли и получил награду в номинации «Первый банк для бизнеса ВКонтакте» (<https://tv.rbc.ru/archive/industries/654d3d462ae59659a38dea4f>)

Работа бизнес-ассистента была продемонстрирована в рамках двух крупнейших инновационных форумов Финополис 2022 и Финополис 2023 (питч-сессия, круглые столы и демонстрация работы ассистента Главе ЦБ РФ и министру цифрового развития).

Планы развития:

1. Встраивание GPT-технологий в различные бизнес-процессы, например, внедрить как суфлера для помощи операторам КЦ.
2. Будем и дальше экспериментировать с форматами обслуживания клиентов – банк в умной колонке.
3. Сделаем чат-банк в VK полноценным инструментом продаж, например, получение кредитов и выпуск виртуальных карт.
4. Сделаем бизнес-ассистента еще более человечным и проактивным (общение на естественном языке, понимание с полуслова, знание предпочтений, советы и рекомендации любимым клиентам), а также эволюционирующим (распознавание по голосу, помощь в принятии решений, поиск информации или генерация нужного контента).

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Шенберг
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Дмитрий Евгеньевич
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель по цифровому транзакционному бизнесу