ДЛЯ ТЕХ, КТО ОТКРЫТ НОВОМУ

отпбанк

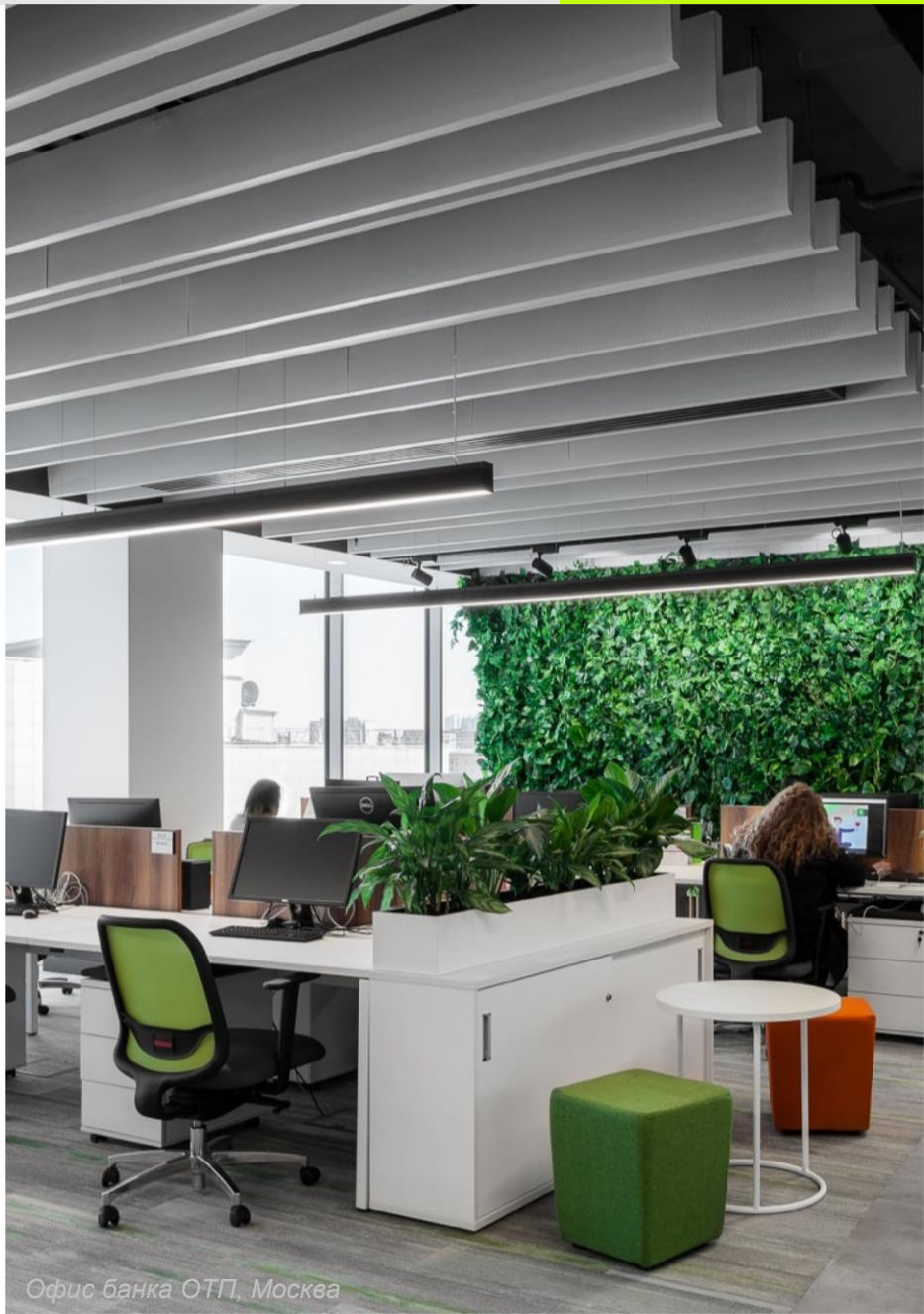
ПРИМЕНЕНИЕ LLM В БИЗНЕС-ПРОЦЕССАХ БАНКА – КАК ПОЛУЧИТЬ НАИБОЛЬШИЙ ФИНАНСОВЫЙ ЭФФЕКТ

ЕВГЕНИЙ ЗУБКОВ
НАЧАЛЬНИК УПРАВЛЕНИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ ДАННЫХ И МАШИННОГО ОБУЧЕНИЯ

Давайте знакомиться

Евгений Зубков

Начальник управления исследования данных и машинного обучения, ОТП Банк



Офис банка ОТП, Москва

Обрабатывает «естественный язык»

Создает контент на «естественном языке»

Бот-помощник для сотрудника

Чат-бот для клиента

Снижение затрат/потерь	Рост прибыли и бизнеса
Сокращение издержек	Продажи
Сокращение трудозатрат	Борьба с оттоком
Снижение риска	Улучшение качества (NPS)

эффект

Персонализация рассылок

ML-сегментация

↓

Ключевые слова

↓

Персональные тексты

Эффект: рост конверсии по кросс-продажам

Молодые мобильные минималисты
24,3%

Разумные планировщики
18,5%

Ответственные кормильцы
17,4%

Традиционалисты с осторожным подходом
10,7%

Городские консервативные инвесторы
9,8%

Амбициозные искатели выгод
8,2%

Спокойные родитель-оптимизаторы
7,9%

Уверенные мегаполисные традиционалисты
3%

Сотрудник кол-центра в наушниках сидит за компьютером, экран компьютера сияет

Ассистент операторов контакт-центра: **умный поиск**

Быстрый и умный поиск по базе знаний о продуктах и сервисах банка (LLM RAG)

Оператор контакт-центра быстрее и точнее дает ответы на запрос клиента благодаря внутреннему боту, обученному на базах знаний и архиве диалогов

Эффект: рост удовлетворенности клиентов (NPS), увеличение производительности операторов

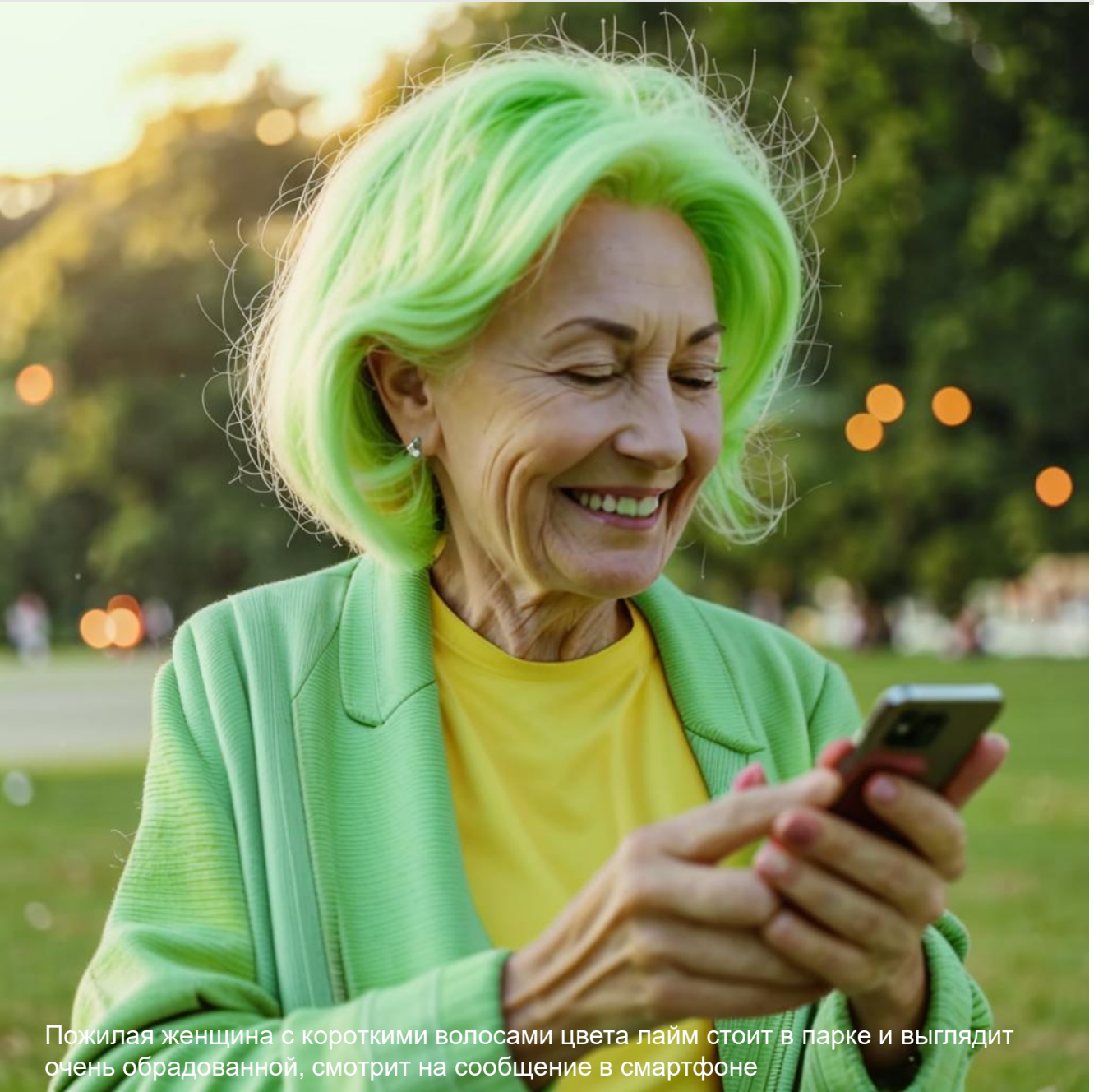
Ассистент операторов контакт-центра: **суммаризация**

Алгоритм самостоятельно определяет тематику обращения клиента и записывает краткую суть звонка в интерфейс КЦ, а также проверяет качество выполнения скриптов диалога

Оператор контакт-центра тратит меньше времени на полный цикл обработки одного звонка

Эффект: увеличение производительности операторов

Офисный работник в наушниках и с микрофоном набирает текст за компьютером



Пожилая женщина с короткими волосами цвета лайм стоит в парке и выглядит очень обрадованной, смотрит на сообщение в смартфоне

Ассистент для клиентов: **карта, которая вас понимает**

«продающий» чат-бот, который знает весь контекст о продукте, аналогах на рынке и даже нюансах законодательства

Увеличивает конверсию в продукт из посещений в неавторизованной зоне сайта

Эффект: рост удовлетворенности клиентов (NPS), рост продаж

Что дальше: персонализированные тексты на страницах и в коммуникациях

Женщина в офисе сидит за столом, на котором стоит ноутбук и лежат бумаги

AI-ассистент для рекрутинга (HR): **подбор резюме под вакансию**

Агент полностью автоматизирует первичный анализ резюме, подходящих по параметрам вакансии.
Сотрудник рекрутинга получает готовую подборку только из наиболее подходящих профилей, с которыми следует далее проводить интервью

Эффект: сократить время на закрытие вакансии, снизить расходы на внешние данные

Что дальше: агент-бадди при онбординге (подсказки для новичков)

отпбанк

СПАСИБО!