

# Роботизация контакт-центра банка: польза или вред

---

Анна Власова

руководитель отдела лингвистики  
«Лаборатория Наносемантика»



Наносемантика



# КТО МЫ

15

лет  
на рынке

100+

реализованных  
проектов

80

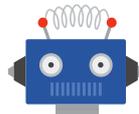
квалифицированных  
сотрудников, в том  
числе кандидаты наук



Резиденты  
Сколково



Члены консорциумов  
Центра НТИ (по ИИ, AR-  
VR, Big Data)



Организаторы  
Теста Тьюринга  
в 2015, 2016 и 2019



Основали Лабораторию  
нейросетевых  
технологий  
и компьютерной  
лингвистики при МФТИ



Лауреаты премий  
Рунета 2009, 2016,  
«Золотой сайт 2009»

Яндекс

Сертифицированное  
агентство

# Наши клиенты



NATIONAL RESEARCH  
UNIVERSITY



# Mobile banking → Conversational Banking

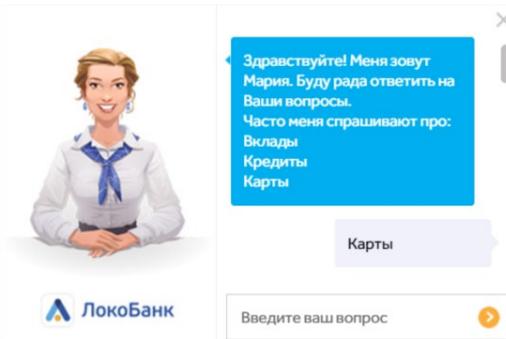


**Виртуальный помощник**  
Ответы на вопросы в режиме 24/7

Привет. Хочу взять кредит на машину

Чтобы оформить автокредит:

1. Ознакомьтесь с условиями кредита на сайте и подайте [онлайн-заявку](#).
2. Обратитесь в ближайший офис Банка .
3. Подпишите кредитный договор в интернет-банке и получите денежные средства на счет.

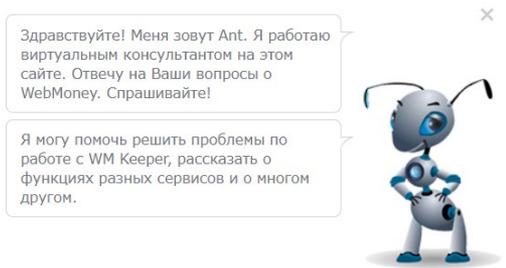


Здравствуйте! Меня зовут Мария. Буду рада ответить на Ваши вопросы. Часто меня спрашивают про:  
Вклады  
Кредиты  
Карты

Карты

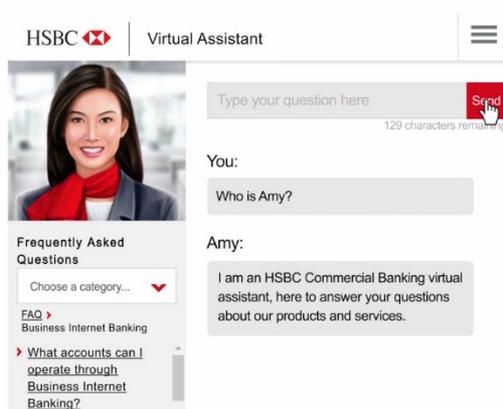
Введите ваш вопрос

**ЛокоБанк**



Здравствуйте! Меня зовут Ант. Я работаю виртуальным консультантом на этом сайте. Отвечу на Ваши вопросы о WebMoney. Спрашивайте!

Я могу помочь решить проблемы по работе с WM Keeper, рассказать о функциях разных сервисов и о многом другом.



HSBC Virtual Assistant

Type your question here

Send

You:  
Who is Amy?

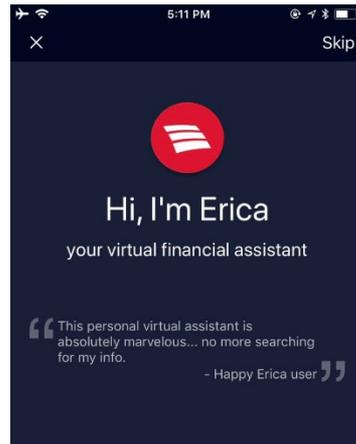
Amy:  
I am an HSBC Commercial Banking virtual assistant, here to answer your questions about our products and services.

Frequently Asked Questions

Choose a category...

FAQ >  
Business Internet Banking

> What accounts can I operate through Business Internet Banking?



Hi, I'm Erica  
your virtual financial assistant

“ This personal virtual assistant is absolutely marvelous... no more searching for my info. ”  
- Happy Erica user



CommonwealthBank

Hi John, I'm Ceba the CommBank Assistant

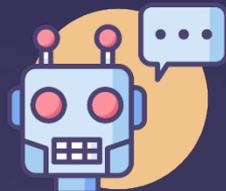
See how I can help



- Очень загруженный департамент
- Включает много каналов коммуникации
- Стресс и бытовуха для сотрудников

## Контакт-центр банка:





**МОЖНО ЛИ  
АВТОМАТИЗИРОВАТЬ ВСЕ  
КАНАЛЫ С ПОМОЩЬЮ  
ВИРТУАЛЬНОГО АССИСТЕТА?**

MOJHO.

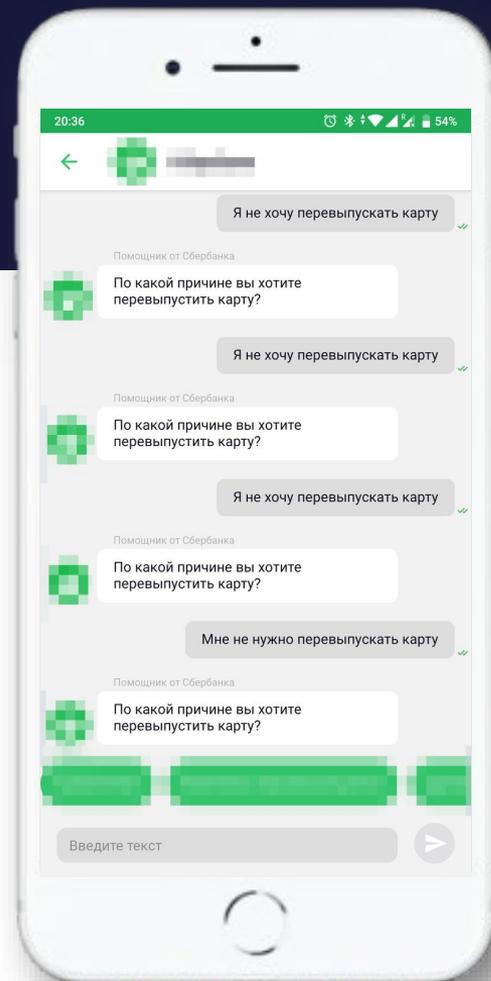
HO HE NUJHO.



# Сложные задачи,

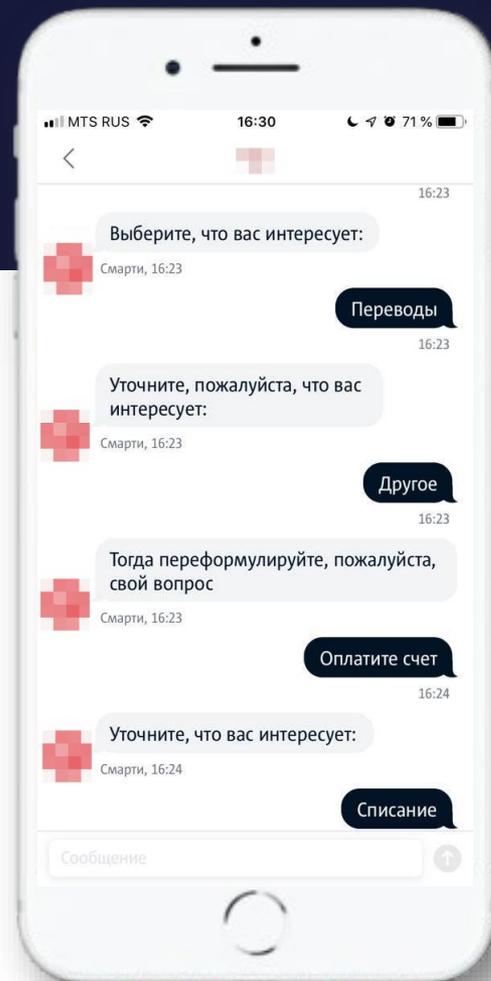
которые решает современный чат-бот

- Работа с авторизованными клиентами
- Персонализированный консалтинг
- Память о собеседнике и детекция эмоций
- Сервисы, основанные на big-data



# Невыполнимые задачи для виртуального помощника

- ❑ Знать все ответы на все вопросы
- ❑ Отличать имя от фамилии и т.д.
- ❑ Понимать незнакомые слова
- ❑ Думать как человек
- ❑ Проявлять эмоции
- ❑ Переключение между языками





Наносемантика

# ТОП-3 МИФА про чат-ботов

## Миф 1.

# Нейросети и машинное обучение наше все

### ■ Проблемы:

- Нет материала для обучения
- Материал для обучения «грязный» (персональные данные, мусор, ...)
- Принципиальная неполнота данных
- Сложности с построением связного диалога

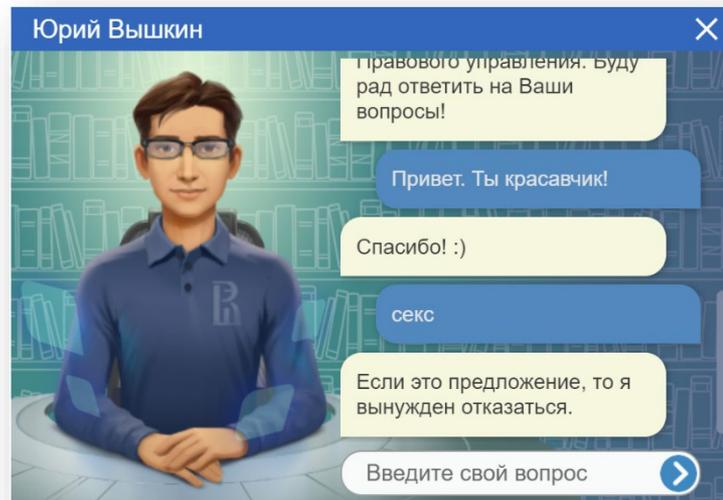
### ■ Польза машинного обучения:

- Помощь дата-инженеру при обучении чат-бота
- Аналитика диалогов в личном кабинете
- Автоматические ответы для случаев FAQ

## Миф 2.

Пользователям не нравится общаться с ботами

- ❑ **Не нравится**, если чат-бот дает неверные ответы или работает лишней прокладкой между юзером и сотрудником компании.



## Миф 3.

**Чат-бот – это же ИИ!  
Его не надо  
контролировать, он  
справится сам**

- Без развития и доработок с участием человека чат-бот утрачивает свою эффективность
- Чат-бот будет ошибаться все равно
- Чат-бот должен «осознавать» свои ошибки (коммуникативные неудачи)



Наносемантика



# СПАСИБО ЗА ВАШЕ ВНИМАНИЕ

## Контакты:

- **Анна Власова**
- Тел.: +7(495) 995-58-72
- Почта: [anna@nanosemantics.ai](mailto:anna@nanosemantics.ai)
- Сайт: [nanosemantics.ai](https://nanosemantics.ai)

