

AI ChatBot:

от идеи до внедрения

Profit Contact Day 2025

ЧТО МЫ СЕБЕ ПОЗВОЛИЛИ

**HOME
CREDIT
BANK**

20
YEARS IN KAZAKHSTAN



**Любите ли вы
общаться с ботом?**

**ЧТО МЫ СЕБЕ
ПОЗВОЛИЛИ**

20
ЛЕТ В КАЗАХСТАНЕ



С чего всё началось

**ЧТО МЫ СЕБЕ
ПОЗВОЛИЛИ**

20
ЛЕТ В КАЗАХСТАНЕ

Цели

- Упростить **onboarding** для новых сотрудников
- Создать виртуального помощника, который **знает всё** о продуктах, услугах и процессах банка
- Увеличение общей продуктивности **контакт центра**
- Сокращение времени **HOLD** для клиентов
- Увеличение скорости ответа на **чатах**

Сложности, с которыми мы столкнулись

Информационная безопасность

- Закон «О банковской деятельности» и Закон «О персональных данных» запрещают передачу клиентских данных в облако.
- Мы вынесли чат-бот за контур банка. Чувствительные данные маскируются до передачи в AI.
- Постоянный диалог с юристами и ИБ — поиск компромиссов по каждому компоненту.

Актуальность базы знаний

- База знаний — мозг ассистента. Мы переписали все страницы, чтобы AI мог корректно их обрабатывать.
 - Устаревшие данные = дезинформация.
- Мы выстроили живой цикл: валидация → обновление → модерация.
- Все персональные и чувствительные данные удалены до загрузки в AI.

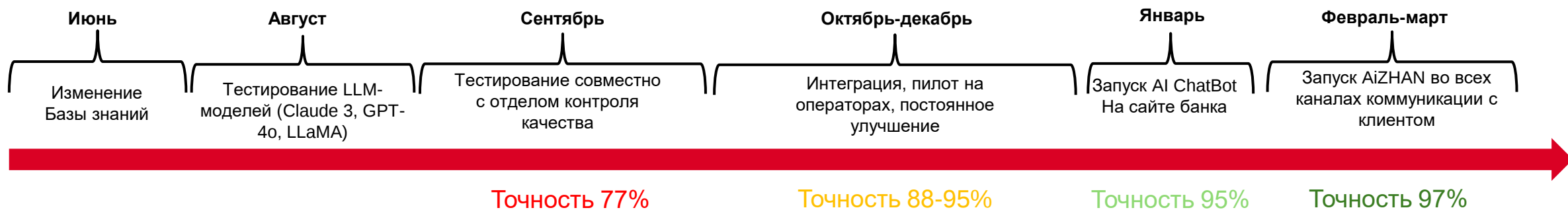
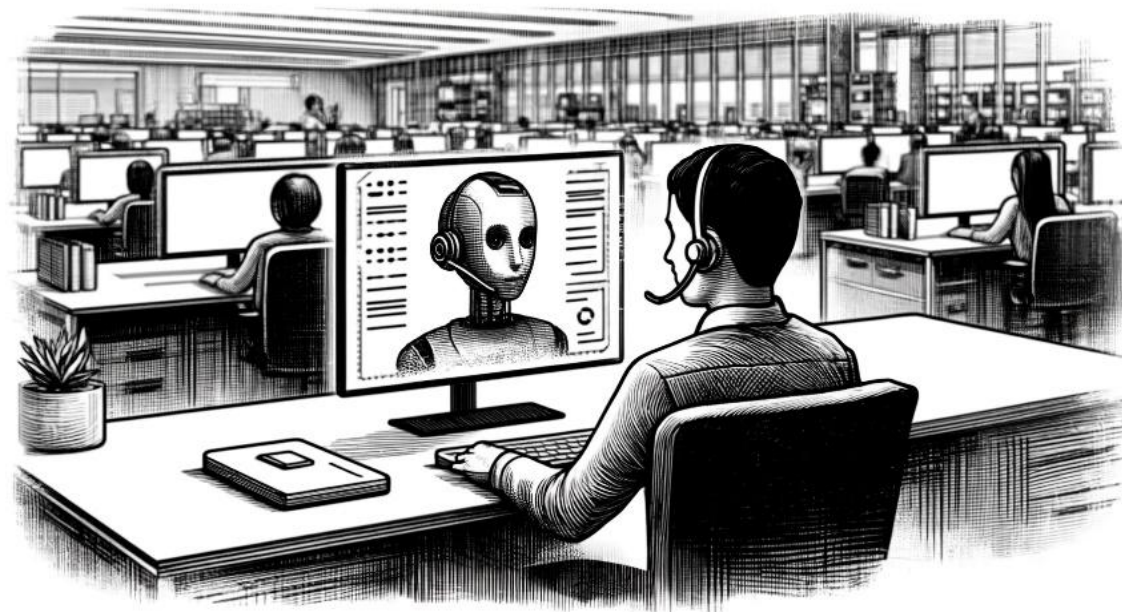
Недоверие к AI

- Операторы не сразу поверили, что бот может быть полезен.
- Запускали пилоты, демонстрировали эффект, собирали обратную связь.
- Постепенно бот стал понятным и привычным инструментом в работе.

Путь от прототипа до реального использования

Этапы внедрения

- Подготовка Базы знаний
- Поиск подходящей LLM модели
- Интеграция в Teams
- Тестирование
- Пилот на операторах
- Процесс поддержки актуальности Базы Знаний
- Пилот на клиентах
- Интеграция AiZHAN во все каналы коммуникаций



Что мы себе позволяем!

Обратная связь

Оператор менің көңілімнен шықпайды. Олар өте дөрекі.
Сіз керемет жауап бересіз

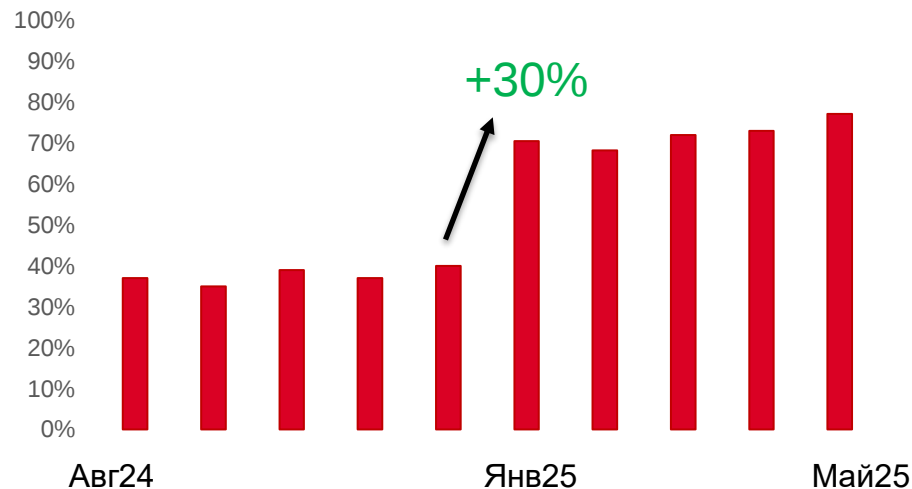
Чат гпт, респект большой! Ты-лучший агент поддержки!
Спасибо!

Рахымет.саубол.баска.сурағым.жок.осыны.блеин.дегеним

Рахмет, жауабыңызға қанағаттандым! Сәттілік тілеймін!

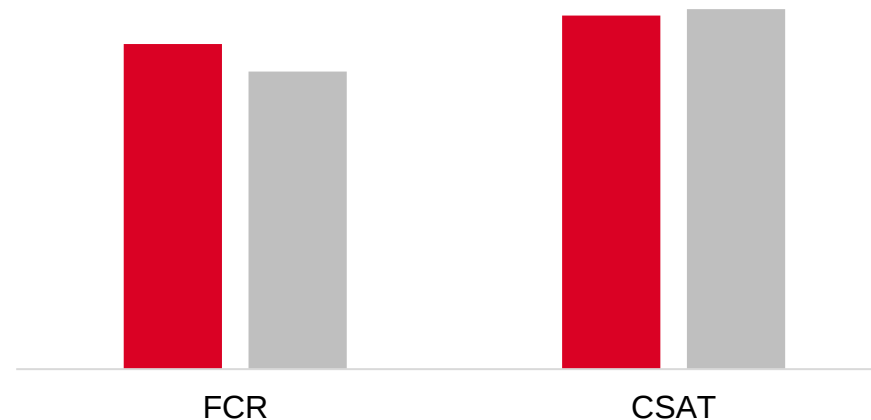
Вопросов больше нет, благодарю за оперативность.

Уровень автоматического разрешения обращений (containment rate)



CSAT & FCR

■ ChatBot ■ Operator



Доля чатов
выросла на
60%

От MVP к полноценному AI помощнику



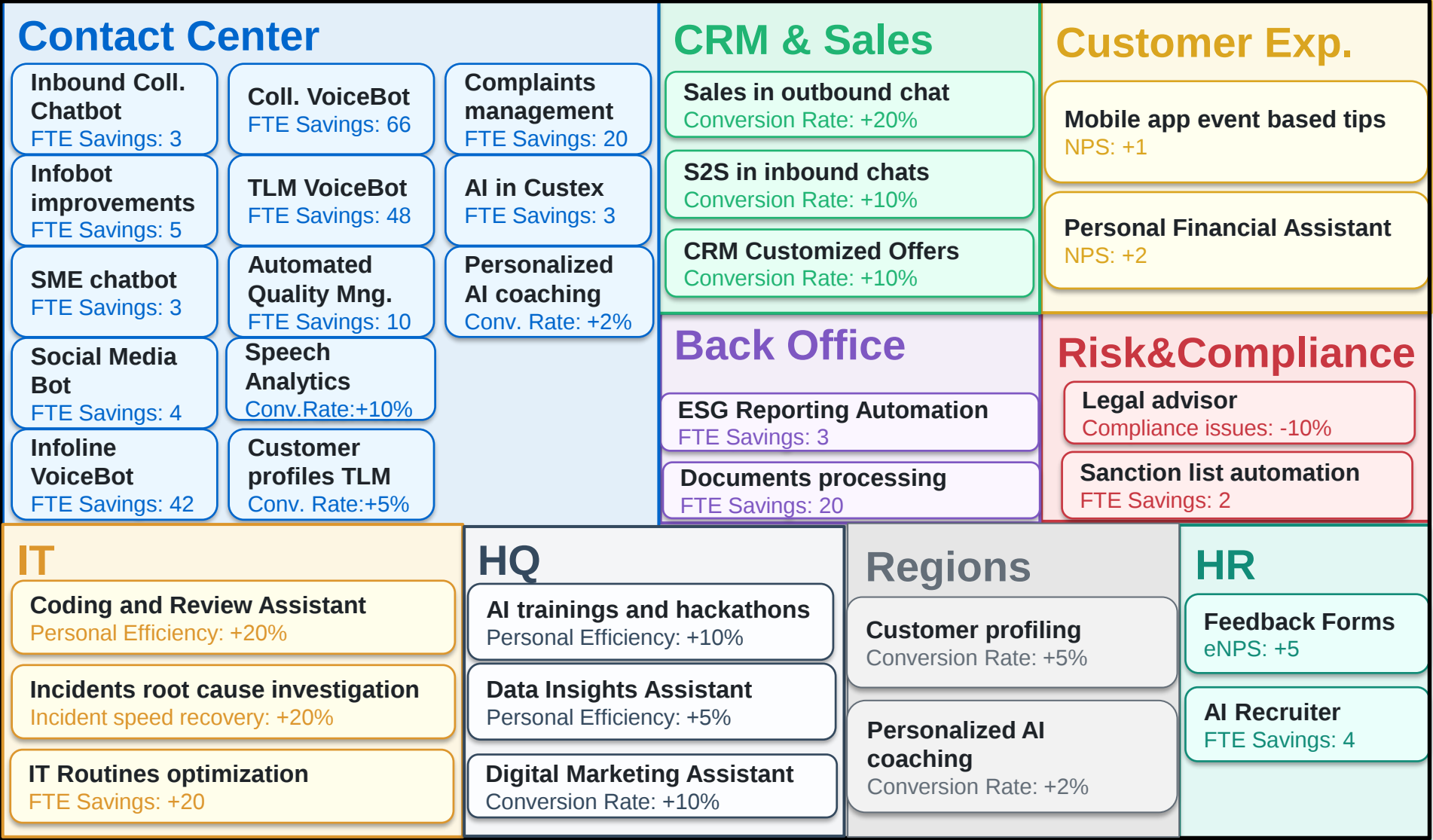
+5–7%
к продуктивность
контакт-центра

800+
MAU

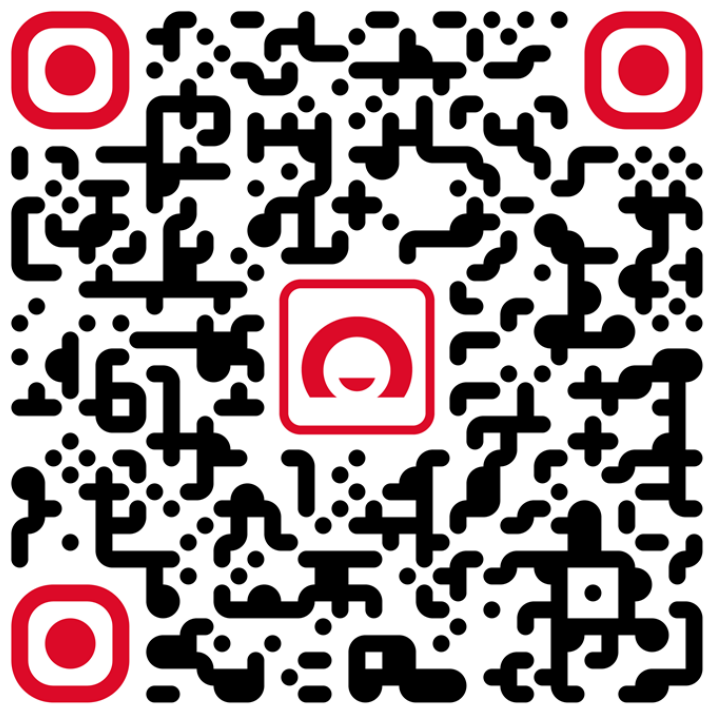
97%
корректность
ответов

Карта по внедрению Gen AI на 2025–2026 годы

- Мы стремимся трансформировать работу подразделений и процессов в банке с помощью генеративного ИИ, сочетая использование AI-ассистентов, продвижение AI-грамотности и интеграцию AI-агентов в существующие процессы.
- Наша цель к 2026 году — достичь экономии в размере 250 FTE (200 — в функциях Контакт-центра), увеличить общую конверсию продаж на 8% (относительно) и в среднем повысить личную эффективность сотрудников на 10%.



Q&A



Чернов Сергей

Тел: +77752290042

