BSS AI

WWW.BSSYS.COM

От чат-ботов к диалоговым ИИ-платформам: новая логика цифрового банка

Новый этап ИИ-эволюции: ИИ-агенты и Collaborative agentic AI

Ключевой вопрос: готов ли ваш банк к Banking 4.0 ?

КОНТЕКСТ – ВЫЗОВЫ БАНКАМ

BSS AI

Клиенты требуют 24/7 доступ через любой канал

- голос,
- текст,
- мессенджеры

Высокие затраты на Контакт центр

– 2–3 % операционных затрат банка*

Типовые вопросы занимают 70—80% времени агентов

Задержки в обслуживании теряют 27% потенциальных клиентов

Конкуренция с FinTech игроками с изначально «цифровыми» процессами

Следствие

Старая логика **«отделения + контакт-центр»** больше не масштабируется

* «Почему банки должны предпринимать решительные шаги на поздних этапах текущего экономического цикла», McKinsey

Эволюция технологий

BSS AI

1990-е

IVR

Голосовое меню

Реактивные

2015

Чат-боты

Правила + ключевые слова

Реактивные

2020

Диалоговые платформы

NLU + GenAI

Частично автономные

2024

2025

ИИ-агенты + collaborative AI

- **Autonomous** (автономные решения)
- **Multi-step** (многоэтапные процессы)
- **Domain-specific** (специализированные)
- **Collaborative**(взаимодействующие)

Переход в логике

От реактивных

(боты отвечают на вопросы)

→

К проактивным

(агенты предлагают решения, задачи)

К автономным

(агенты принимают решения и выполняют задачи)

Что такое диалоговая ИИ-платформа?

BSS AI

Интегрированная система, которая:

1. **Понимает естественный язык**

   (речь и текст)

2. **Распознает намерения клиента и контекст**

   (продукт, сумма, дата, адрес и т.п.)

3. **Работает омниканально**

   (голос, чат, мессенджеры, email)

4. **Выполняет действия в бэкэнде**

   (платежи, переводы, подписание документов и т.п.)

5. **Обучается из взаимодействий с клиентом**

   (улучшает качество и повышает % автоматизации)

Ключевое отличие от чат-botов:

Бот	ИИ-платформа
«Я ответил на вопрос»	«Я решил проблему клиента»
Одноканальный	Омниканальный (голос + текст + мессенджеры)
Правила и шаблоны	Контекст и персонализация
Перевод на человека	Чаще всего решает без человека

Технологический стек BSS

BSS AI

- Собственный ИИ-стек
- No-code инструментарий
- Гибридные диалоги + безопасность
- Автоматическое тестирование и контроль доступности сценариев

Чат-бот

Чат-платформа

Голосовой ассистент

Речевая аналитика

D2VerbAI

Омниканальная диалоговая платформа

Контроль качества

Суфлёр

ИИ-тренажёр сотрудников

База знаний

ИИ-портал

ИИ-агенты	RAG & LLM	Анонимизатор	NLU	ASR	TTS	VB
Автономные программы выполняют задачи, принимают решения и взаимодействуют без постоянного контроля человека	Объединяет технологии генерации и интеллектуального поиска данных для более точных ответов	Шифрует информацию пользователей перед передачей во внешние LLM	Выявляет намерения клиента, извлекает ключевые атрибуты из речи (число, локация, дата и т. д.)	Автоматически распознаёт и преобразует устную речь в текст	Синтезирует речь, то есть преобразует текст в устную речь	Идентифицирует и верифицирует говорящего в течение всего разговора с помощью голосовой биометрии

Омниканальность. Почему это критично

BSS AI

Статистика 2025-2026*

≈78% новых клиентов

остаются с первым, кто ответил через «2 гудка»

+30% вовлеченности

у голосовых взаимодействий vs только чат

Более 60% трафика

в банках РФ приходит через мессенджеры (Telegram, VK, MAX и т.п.) **

Единая платформа

- ✓ Единый NLU
- ✓ Единая База знаний
- ✓ Единый профиль пользователя

Голос	Чат	Мессенджер	Email
Контакт-центр	Web App mobile	Telegram MAX VK	Уведомления

Консистентный опыт + снижение затрат

* «Медленная реакция на лиды: почему вы теряете 78% продаж (и как это исправить)», Credofy
** Call centers (Russian market), ТЭДвайзер

Что могут дать такие проекты в цифрах

BSS AI

Экономическая эффективность

↘ 40—45%

Сокращение операционных расходов

↘ 80%

Время обработки

↘ 70%

Рабочая нагрузка на операторов для типовых вопросов

Доход и вовлеченность

↗ 27%

Захват пропущенных лидов

↗ 30%

Вовлечённость

78% клиентов — первый ответ за «2 гудка»

Конверсия: улучшена за счёт мгновенного отклика

Качество и Compliance

First Call Resolution ↗

Агент выполняет платёж сразу, нет переключений

Удовлетворённость ↗

24/7, консистентность, точность

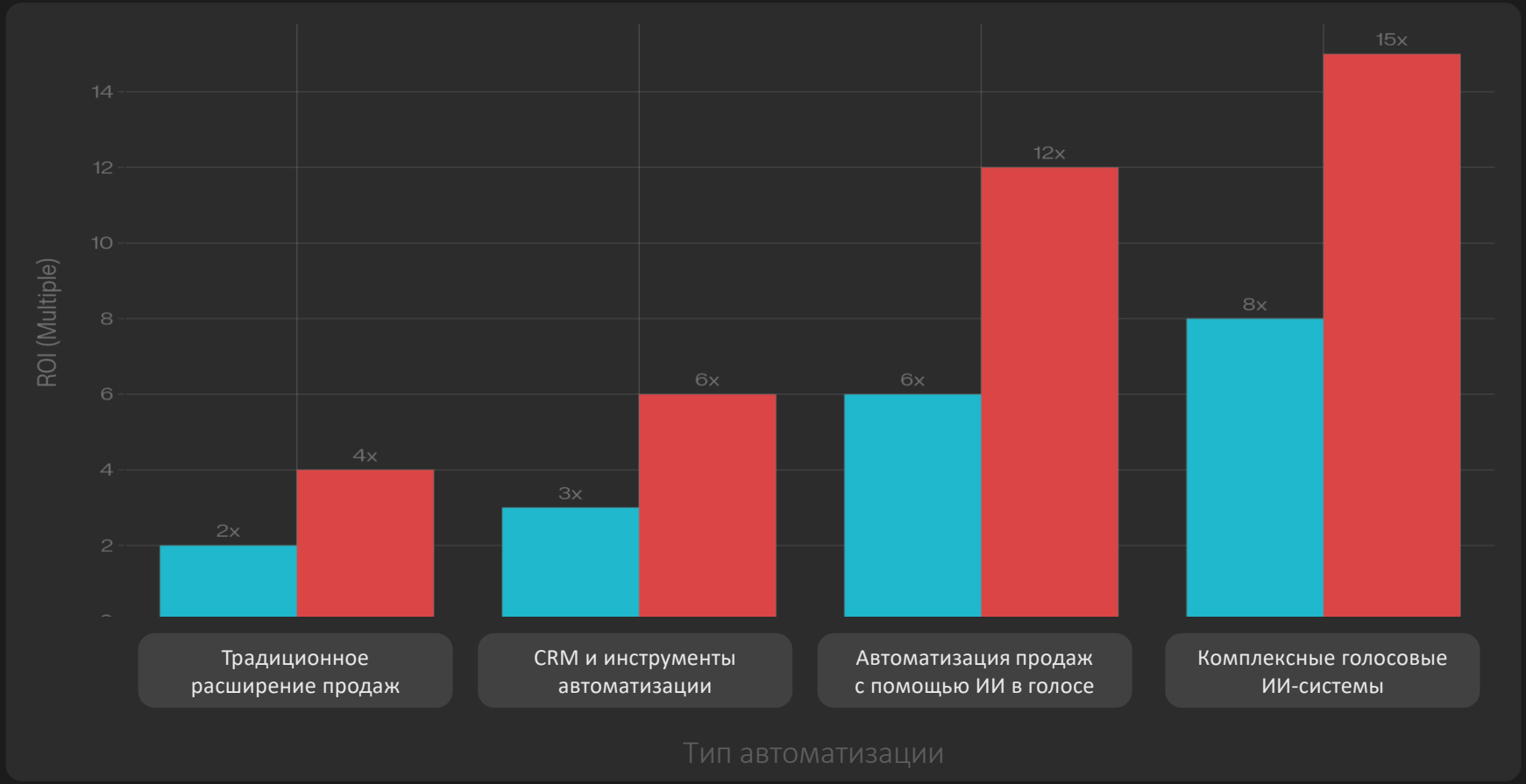
Точность ↗

Более 95% (нет ошибок ввода, система контролирует все

Бенчмарки ROI: автоматизация голосовых продаж на базе ИИ vs традиционные методы*

BSS AI

- **Передовые системы обеспечивают в разы более высокую рентабельность инвестиций**



* «How Our Clients Average 8x ROI on Voice-Driven Sales », Dialora

Новая логика цифрового банка — сдвиг парадигмы

BSS AI

Старая логика (2010—2020)

Банк = Филиалы + КЦ + Веб-портал

Роль платформы: CRM в backend

Новая логика (2025+)

Банк = Диалоговая платформа операционная среда ИИ

Роль платформы: ИИ-агенты — главный интерфейс

Аспект	Было	Стало
Каналы	Филиалы, колл-центр	Любое место (голос/текст/app)
Персонал	Операторы	(Операторы / X) + ИИ агенты
Время ответа	Минуты - часы	Секунды 24/7
Модель доходов	%% и комиссии	Рекомендация + Инсайты + Cross/Up-sell
Клиентский путь	Фрагментарно (по каналам)	Бесшовный (один профиль)

! Традиционные банки конкурируют с AI-native финтехом

McKinsey:

$170B прибыли может быть недополучено к 2030, если не адаптировать бизнес-модель.

ИИ-агенты и Collaborative AI

BSS AI

Что такое ИИ-агент

Определение: **Автономная система, которая:**

- **понимает цель** клиента
- **планирует шаги** для решения
- **выполняет действия** (платежи, запрос и подписание документов)
- **принимает решения** в пределах одобренных правил
- **обучается из результатов**

Стандартизация:

1. **MCP** (Model Context Protocol) — обмен данными агентов с ИС
2. **A2A** (Agent-to-Agent Protocol) — общение агентов друг с другом

Аналогия: Микросервисы для ИИ

Что такое Collaborative Agentic AI

Совместная скоординированная работа множества специализированных агентов для решения сложных задач

Пример:
Автоматизированная выдача кредита

1. Клиент: «Хочу кредит 500K на развитие бизнеса»
2. Оркестратор агентов инициирует параллельную работу:

   Агент 1: Анализирует KYB, проверяет в БКИ
   Агент 2: Проверяет compliance и fraud
   Агент 3: Готовит документы для подписания

3. Все агенты работают **одновременно** (параллельно)
4. Оркестратор собирает результаты:

   ✓ **KYB OK** → Score 85%
   ✓ **Compliance OK** → Рисков нет
   ✓ **Документы готовы** → Для подписания

5. Результат: Реш**ение за минуты**
6. Клиент подписывает документы в приложении

Масштаб и тренды 2026

BSS AI

Прогнозы

Gartner

40% enterprise приложений

будут содержать ИИ агентов (vs <5% в 2025)

1 445% рост интереса и запросов

от корпоративных клиентов к мультиагентным системам (Q1 2024 — Q4 2025)

$7.8B ↗ $52B

Рынок ИИ-агентов к 2030 (6.6x рост)

Что это значит для вашего банка

12—18 месяцев

Окно возможности

Внедрившие первыми

Получат конкурентное преимущество

Отстающие

Будут догонять конкурентов, внедряющих ИИ-агентов и терять прибыль

2025

Пилоты диалоговых платформ с ИИ-агентами

2026

Запуск ИИ-агентов в промышленную эксплуатацию

2027

Целые подразделения и бизнес-процессы работают на ИИ-агентах

Эффекты от ИИ-агентов

BSS AI

В части издержек

Снижение затрат на ФОТ: –40%

(меньшее операторов + выше степень автоматизации)

Время обработки: –80%

(минуты вместо дней/часов)

Операционная эффектив.: –22%

затраты по сравнению с ручными процессами

Эффект гиперавтоматизации: ROI до 2560%

в отдельных сценариях (Gartner)

В части рисков и комплаенс

Fraud мониторинг в режиме реального времени + голосовая биометрия

Мониторинг и анализ всех коммуникаций с клиентом в режиме реального времени: 100%

обращений против 2—3 % (выборочная проверка человеком)

Ложноположи-тельные срабатывания:

снижение за счёт обучения в режиме реального времени

В части выручки

Привлечение новых клиентов: +27%

(нет пропущенных звонков)

Вовлеченность: +30%

(доступность 24/7, мгновенный ответ)

Рентабельность продаж с помощью голосовых ИИ-агентов: в 6—12 раз выше,

чем при традиционных продажах

В части клиентского опыта

First Call Resolution: ↗

(ИИ-агенты отвечают на вопросы и выполняют действия без переводов на других сотрудников)

CSAT: ↗

(понятный, доступный 24/7, персонализированный)

Мультиязычность :

(быстрый вывод сервиса в другие регионы)

Доступность:

(снижение барьеров для людей с ограничениями зрения и моторики)

Заключение

BSS AI

Резюме

1. Эра отдельных голосовых и чат-ботов закончилась
2. Банки переходят к диалоговым ИИ-платформам и многоагентным архитектурам
3. ИИ-агенты становятся новой «операционной оболочкой» цифрового банка

3 шага, которые можно сделать уже в 2026 году

1 Выбрать 3—5 сценариев

1 неделя

Частые обращения:

- поддержка,
- платежи,
- статусы,
- базовые операции

2 Запустить пилот на ИИ-платформе

1—3 месяца

- Один канал
- Ограниченный объём
- Понятные метрики

3 Масштабировать до ИИ-агентов в продуктиве

6—9 месяцев

Постепенно переводить целые процессы (кредиты, взыскание, комплаенс, техподдержку) на многоагентную архитектуру

BSS AI

WWW.BSSYS.COM

Спасибо за внимание ...

Руководитель направления
по развитию продуктов
на базе ИИ

«БСС Искусственный
интеллект»