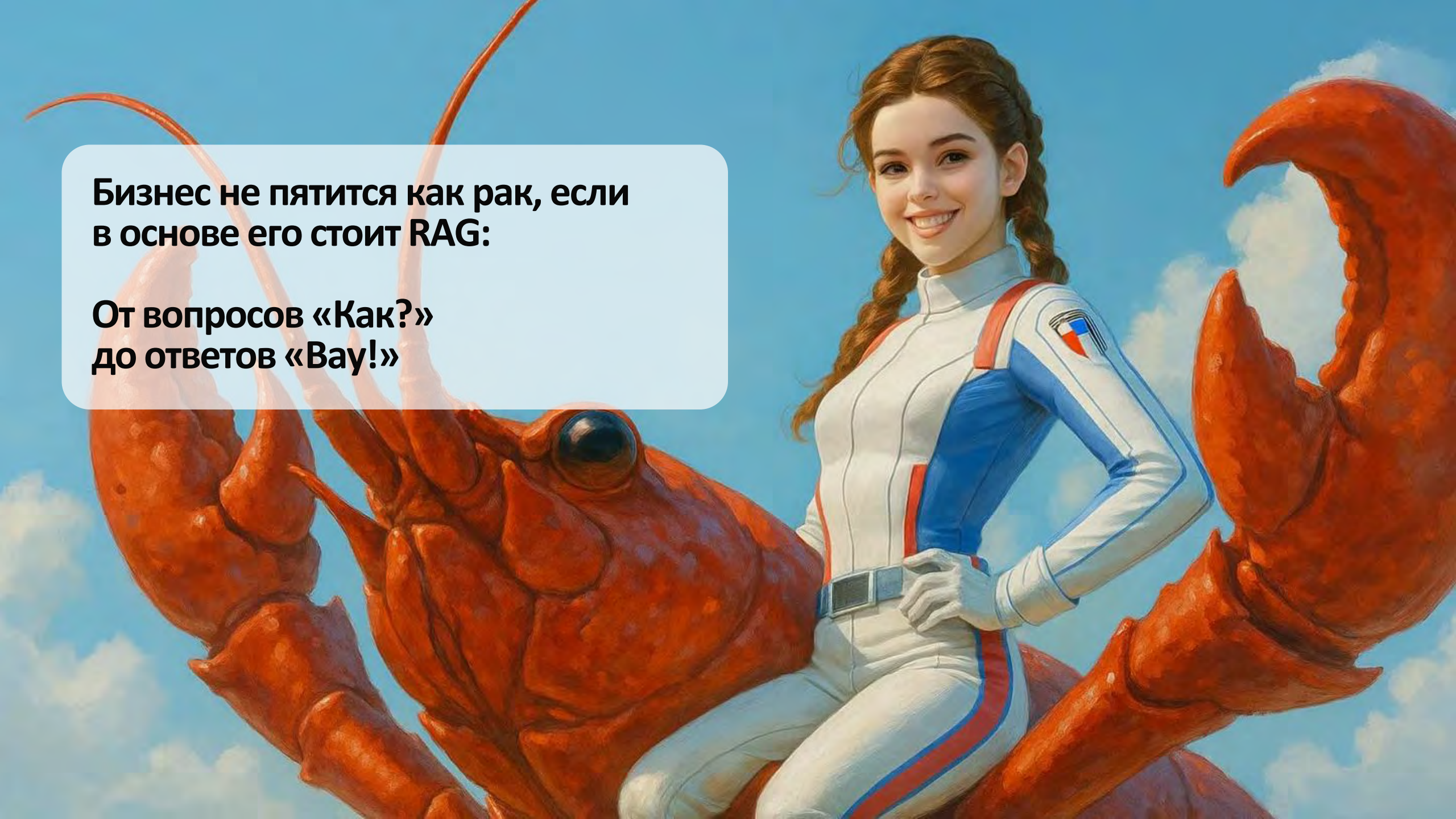


**Бизнес не пугается как рак, если  
в основе его стоит RAG:**

**От вопросов «Как?»  
до ответов «Вау!»**



## Зачем внедряли RAG?



Лучшая автоматизация на рынке МСП:

**59%**

текстовый бот

**39%**

голосовой бот

- 1 Рост автоматизации с целью ненабора сотрудников КЦ
- 2 Увеличение скорости решения вопросов в чате
- 3 Повышение качества ответов и улучшение CSI

Как дальше  
растить  
автоматизацию?





Ожидания

Ключевые метрики пилота

- 1. Тематики: корпоративные карты и СМС-информирование
- 2. Прирост по AR: +5% на пилотных тематиках
- 3. Доля ответов, входящих в заблуждение: не более 3%

> 5 тыс.

тестовых запросов  
в LLM

40% ↗ 75%

увеличение доли  
верных ответов

40% ↘ 3%

снижение доли  
ответов, входящих  
в заблуждение

- |  |  |
|--|--|
| 1. Структурировали информацию                                    | нужно захватывать этот кусок текста                                |
| 2. Убрали нестыковки из документов                               | 4. Добавили новые правила в промпты                                |
| 3. Добавили описание к тексту, чтобы RAG понимал, в каком случае | 5. Создали файл вопрос-ответ с вопросами, где RAG плохо справлялся |



Проблемы

Решения

1	<b>Галлюцинации, вводящие в заблуждение ответы</b>	<div><div><div>1. <b>Работа с чанками:</b> дообогатили чанки заголовками</div><div>2. <b>Работа с документами:</b> сделали правила в промпте, например, чтобы RAG не брал информацию из интернета</div></div><div><b>Сократили в ходе пилота долю вводящих в заблуждение ответов до 1,5% (сейчас менее 1%)</b></div></div>
2	<b>Скорость ответа:</b> сценарный бот реагирует в течение 1 секунд, RAG – в среднем 5 секунд	<b>Реализовали быстрый промежуточный отклик на вопрос клиента:</b> «Изучаю ваш вопрос, это займёт немного времени»
3	<b>Этический фильтр:</b> реагировал на чувствительную информацию и отправлял в интернет  Например: про Новые Субъекты РФ	<div><div>Заменяли формулировки в документах</div><div><b>Сократили с 30% на этапе подготовки к пилоту до 0,5% на пилоте</b></div></div>
4	Бесполезные ответы типа «Я не знаю»	<div><div>1. <b>Добавление новой информации в RAG</b></div><div>2. <b>Дообучили модель бота,</b> чтобы неверно распознанные запросы не попадали в RAG</div></div>

**×8 раз**

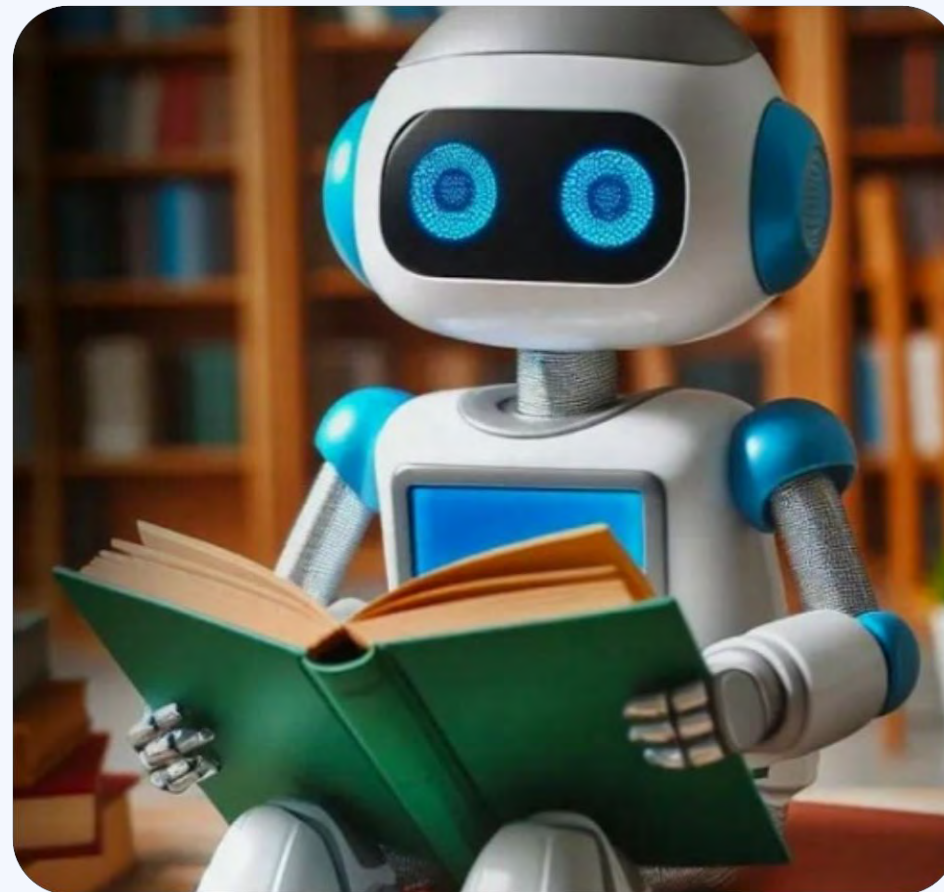
снизилось среднее время решения  
вопросов клиентов в боте

**+7%**

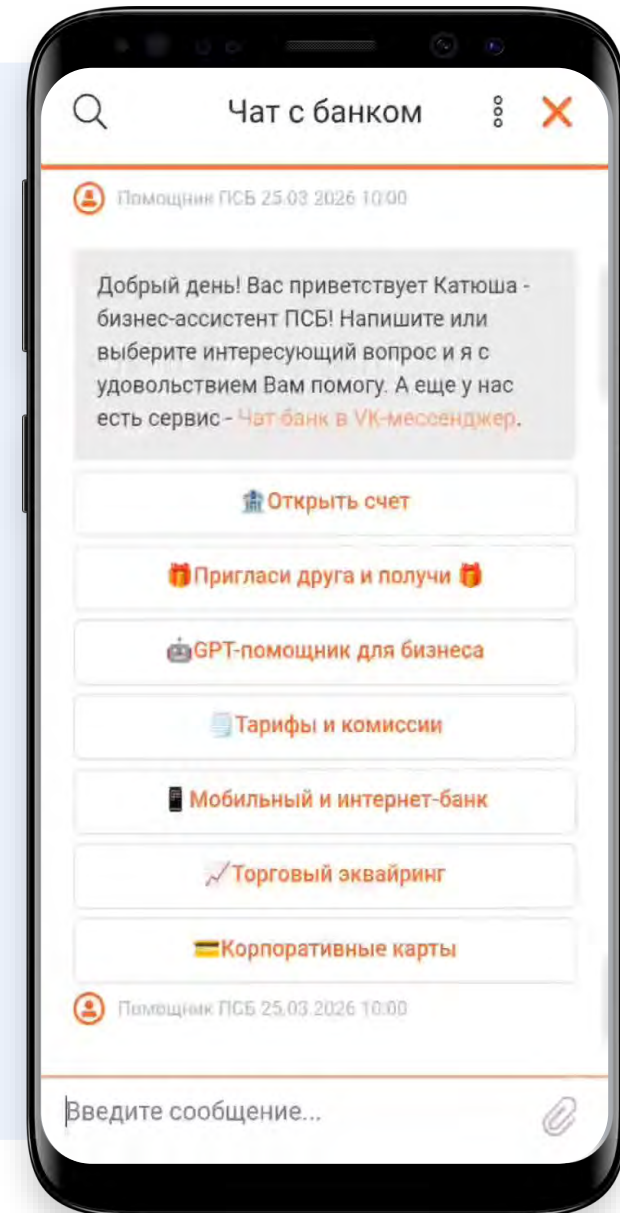
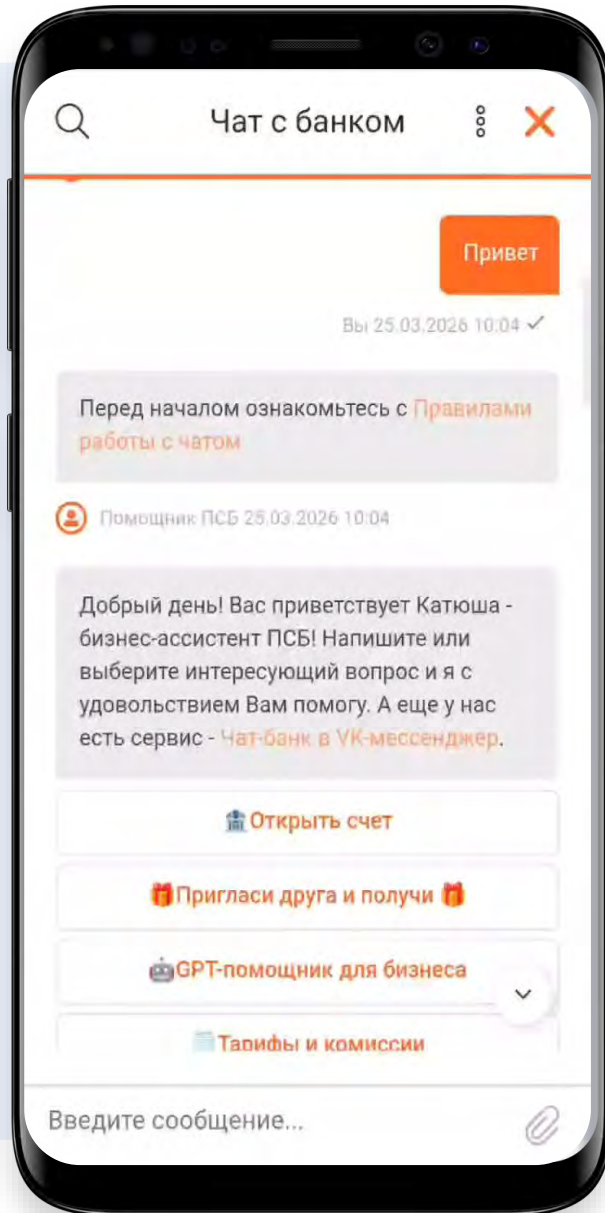
прирост автоматизации по «пилотным»  
тематикам

**+21%**

повысилась удовлетворённость  
клиентов в чат-боте



## Как это работает для клиентов



# Планы по тиражированию RAG на 2026



## Текущий результат

Тематика	AR до RAG	AR RAG %	Дельта AR
Карты ЮЛ	62,92%	65,67%	+2,75%
СМС	38,79%	74,58%	+35,79%
ДБО	57,63%	70,18%	+12,55%

### ИИ-помощник для клиента

- 4 новые массовые тематики RAG до конца года
- Повышение доли покрытия RAG с 4% до 16%

LLM в контуре  
Банка  
для ответов  
клиентам  
и помощи  
сотрудникам

### ИИ-помощник для сотрудника

Использование RAG для помощи сотрудникам офисов продаж и выездных менеджеров при консультировании клиентов:  
Например, вопросы по открытию и ведению счетов (информация из ВНД)

## Когда RAG полезен, а когда не очень



### Используем RAG

1

Уже работающие  
массовые сценарии в боте  
- есть большая  
накопленная База  
вопросов клиентов

2

RAG несет добавленную  
ценность

### Делаем в сценарном боте

1

**Новые продукты** — нет накопленной базы клиентских  
запросов, высокий риск галлюцинаций



**Наш подход – синергия работы  
сценарного бота и RAG**

# ИИ-агенты: от умного поиска к умным действиям



## 1 В чем видим ценность:

1. Меньше T2M
2. На консультационных и информационных сценариях могут делать продажи за счёт персонификации и контекста

## 2 Что стоит учитывать:

1. Галлюцинирование
2. Повышенные требования к вычислительным мощностям

## 3 Что важно для внедрения:

1. API для вызова агентов
2. Управление и мониторинг агентами
3. Софт для построения агентов
4. Учесть вопросы ограничений технологии

## Вывод:

Технология новая,  
есть ограничения, но нужно  
пробовать!





**Дмитрий  
Шенберг**

**Блок МСП,  
банк ПСБ**



Без RAG — бизнес в овраг,

С RAG — на вершину благ.

А с автономным агентом ...

Закончите  
четверостишие

