

**Создание AI-агентов с
использованием low-code
VRM-системы Platform V Flow
для обработки клиентских
обращений**

Максимчук Максим Владимирович
Дивизион «Забота о клиентах»



Клиентский путь

Self-service

21млн

Боты

Голос/Чат

5млн

1 - линия

Отложенные
вопросы

550тыс

2 - линия

PLATFORM V FLOW

Способы рассмотрения

PLATFORM V FLOW

Автомат

- ✔ Логика принятия решения внутри АС
- ✔ Интеграции с продуктовыми фабриками
- ✔ Автоматическое исполнение решения
- ✔ Автоматический ответ Клиенту

Сценарная обработка

- ✔ Последовательные ответы на вопросы
- ✔ Сотрудник анализирует обращение клиента и собранные автоматом данные
- ✔ 1 Сотрудник = 1 этап обработки

Ручная обработка



Развитие инструментов

Этапы цифровой трансформации

Excel

формулы и макросы

- ⊖ Гибкость
- ⊕ Скорость изменений
- ⊖ Контроль
- ⊖ Мониторинг

RPA

- ⊖ Гибкость
- ⊖ Скорость изменений
- ⊕ Контроль
- ⊕ Мониторинг

CRM Розничный

- ⊕ Гибкость
- ⊕ Скорость изменений
- ⊕ Контроль
- ⊖ Мониторинг

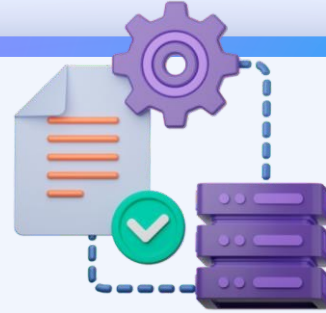
SberFlow

- ⊕ Гибкость
- ⊕ Скорость изменений
- ⊕ Контроль
- ⊕ Мониторинг

PLATFORM V FLOW



- Визуальное проектирование процессов в нотации BPMN 2.0
- Многопользовательская среда совместной разработки
- Low-code платформа



- Исполнение экземпляров моделей
- Встроенный редактор для проектирования пользовательского интерфейса



- Сквозная аналитика по модели процесса
- Гибкие настраиваемые дашборды
- Настраиваемый алертинг

PLATFORM V FLOW - цифры

Процессы

700+ тысяч

кол-во экземпляров в мес.

100+

уникальных моделей

400+

сценарных экранов
сотрудников

982 мс

самое быстрое принятие
решения

40+

дашбордов

70+

интеграций

28 дней

самое долгое принятие
решения

Скорость внедрения

5 дней

средний срок внедрения изменения

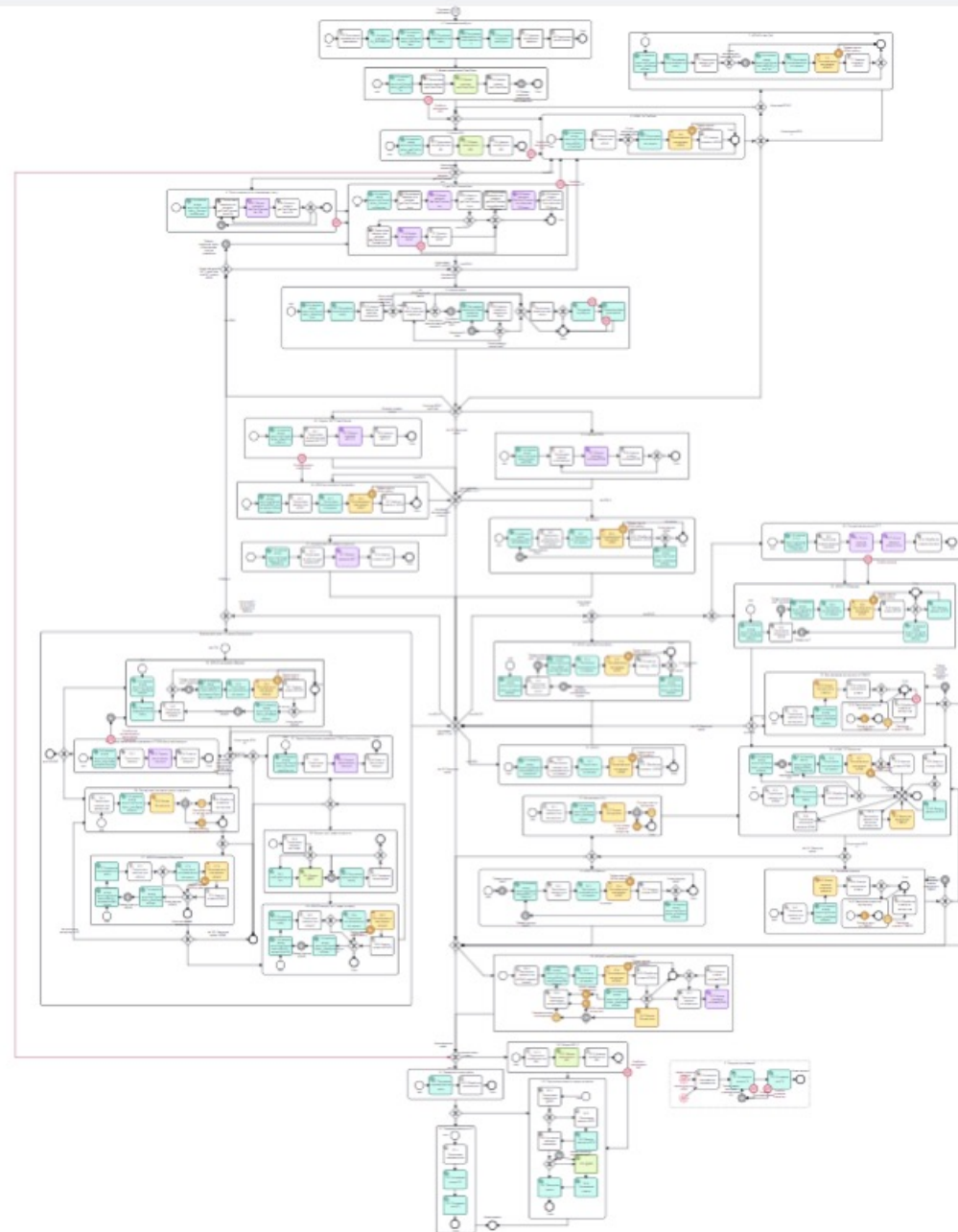
5 часов

самое быстро изменение

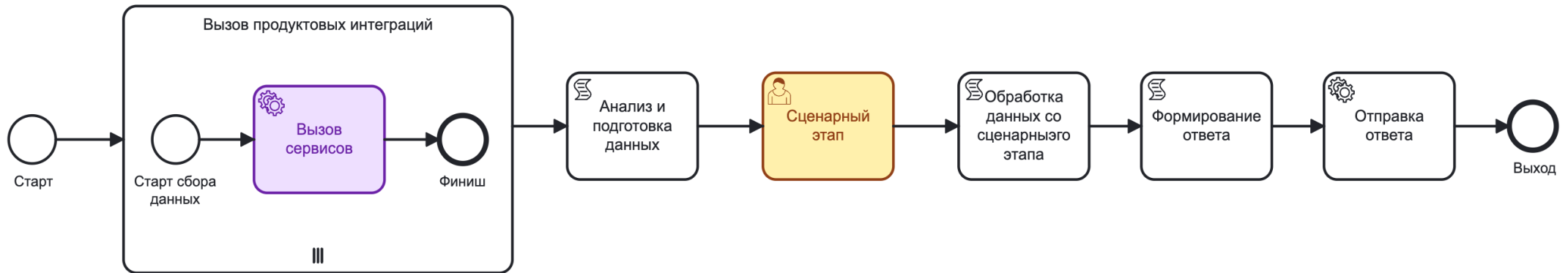
25 дней

самое долгое изменение

Пример процесса



Процесс сценарной обработки



Пример сценарного этапа

Проверь, верно ли выбрана тематика

Прочитай информацию из поля "Описание проблемы со слов клиента" и проанализируй, подходит ли указанная тематика для обработки этого кейса. Результат укажи ниже



Тематика выбрана верно?

Да Нет

Выбери карту и операции, которые оспаривает клиент


Карты и счета

 **MasterCard Сберкарта** • ** 8343 • Дебетовая карта • до 10.25 • PPRB
52903 ** 3052 • +- active • RUR • Fee_2_LVL2_Sbercard_p_nonzp_1

+ - active  

Все операции по продукту

Операции по карте

02.07.2024 - 03.10.2024 

от 03.10.2022, до 03.10.2024

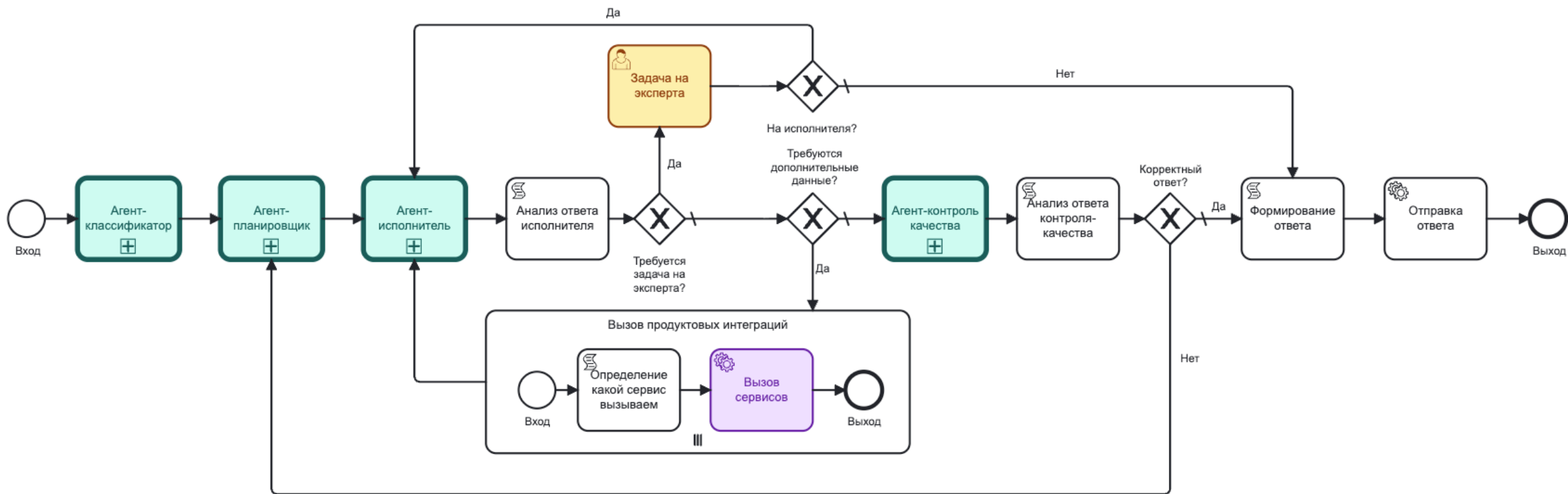
Авторизации транзакции

Финансовые транзакции

| | Дата и время совершения транзакции ↓ | Сумма транзакции ↓ | Валюта транзакции | Тип транзакции | Место проведения операции ↓ | MCC ↓ | Код авторизации | Статус авторизации | RRN (ID авторизации) |
|-------------------------------------|--------------------------------------|--------------------|-------------------|---|--------------------------------|-------|-----------------|--------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 23.09.2024 16:38:41 | 40 | RUB | 3801 Плата за обслуживание банковской карты | 3801 Regular Charge: September | - | - | Matched | - |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 09.09.2024 13:41:46 | 803 | RUR | Retail | for_sboL_aq | 6066 | 957432 | Matched | 172587850617 |

AI-Агент на SberFlow

Комиссии по дебетовой карты



Результаты Агента

Комиссии по дебетовой карты

20+ млн. руб.

Оптимизация затрат

в 5 раз

Сокращение времени
обработки

-87%

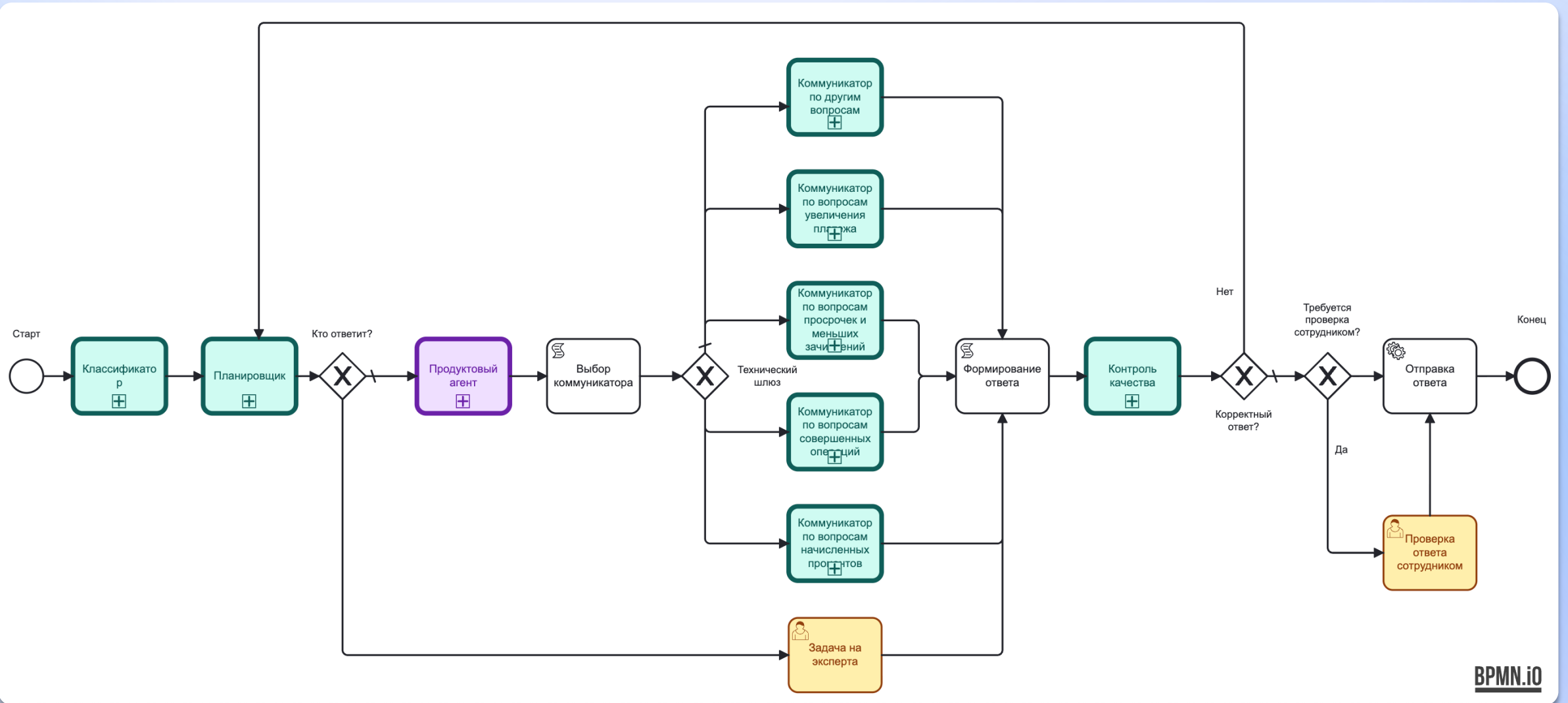
Доля обращений с
участием сотрудника

Скорость запуска

time-to-market

Функционал на реальных клиентов за 4 недели

AI-Агент «Задолженность по кредитной карте»



Результаты Gen-AI трансформации

Агенты 2-ой линии клиентской поддержки

0

Агентов 2024
год

1

Агентов 1Q
2025 год

22

Агентов 1Q
2026 год

>40%

Доля обращений
обработанных с участием
агентов

- 📌 **200+ тыс.** клиентов проходит через агентов в месяц

Трансформация способов рассмотрения

PLATFORM V FLOW

Сценарная обработка

- ✓ Привлекаем сотрудника в сложных случаях
- ✓ Сотрудник дополняет Агента
- ✓ Проверка сформированных агентом ответов

Автомат

- ✓ Логика принятия решения и формирования ответа в обращениях где не требуется анализ Агента

Агент

- ✓ Анализ обращения клиента
- ✓ Вызывает продуктовые интеграции при принятии решения
- ✓ Принимает решение и формирует ответ

Пример мониторинга

Статистика

Автоматизация

78.3

Вход

425

В работе

63

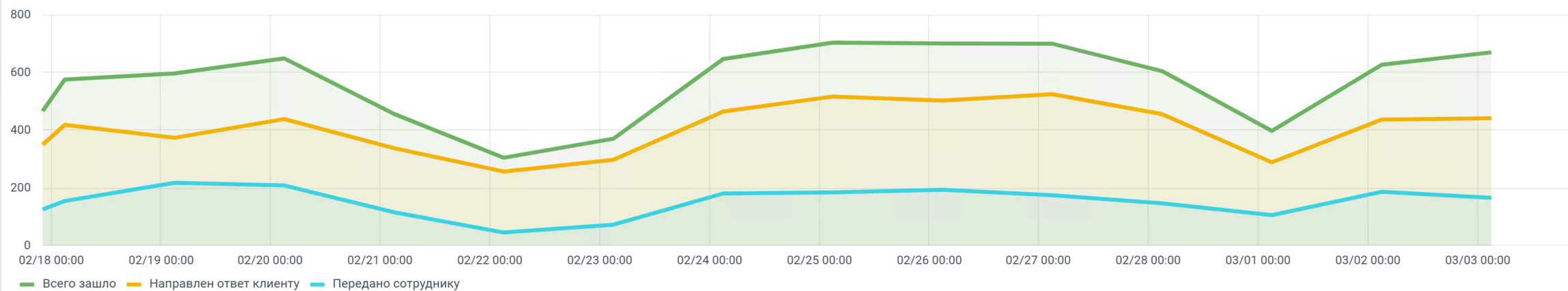
Направлен ответ без сотрудника

328

Передали сотруднику

91

Вход/Закрыто без сотрудника/Закрыто с сотрудником



> Результаты работы Агента (17 panels)

> Статусы (3 panels)

> Выгрузки (8 panels)

В чем инновационность?

01

**GenAI-трансформация
клиентского сервиса**

Промышленные AI-проекты в клиентском сервисе Сбера на базе GigaChat.

02

**Мультиагентная
AI-архитектура**

Специализированные AI-агенты оркестрируются через BPM-процесс Platform V Flow.

03

**Недетерминированная
логика на потоке**

GigaChat анализирует и принимает решение исходя из потребности клиента в конкретном обращении.

04

**Новый подход к
проектированию
процессов**

Процессы проектируются не как жесткие сценарии, а как гибкие агентные контуры, где AI выбирает оптимальный маршрут решения задачи.

Дальнейшее развитие

