

ПСБ внедрил в своего помощника на базе искусственного интеллекта (ИИ) «Катюша» для представителей малого и среднего бизнеса технологию RAG (Retrieval Augmented Generation). Это решение позволяет чат-боту значительно быстрее находить ответы на вопросы, не прибегая к дополнительным уточнениям.

Раньше бот должен был задавать клиентам ряд уточняющих вопросов, чтобы затем выдать заранее подготовленный ответ. Новая технология работает иначе. Она позволяет чат-боту самостоятельно анализировать внутренние базы знаний банка и релевантные документы, формируя развернутый и точный ответ, адаптированный под конкретный запрос.

По данным банка, средняя скорость решения вопросов клиентов теперь в восемь раз выше, чем при использовании прежней системы. База знаний «Катюши» обновляется в реальном времени, что обеспечивает актуальность предоставляемой информации.