



БЕЛАРУСКИ
НАРОДНЫ БАНК

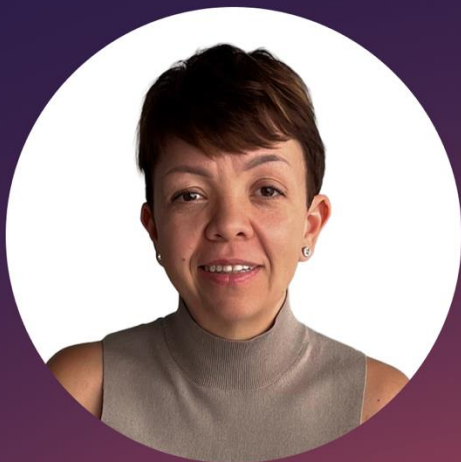
0% ОТМАЗОК 100% ДАННЫХ

опыт внедрения речевой
AI-аналитики в БНБ-Банке

Сазонова Ольга
начальник Центра клиентского
сервиса, БНБ-банк

Дмитрий Графский
заместитель коммерческого
директора, SIGURD-IT

Кто здесь?

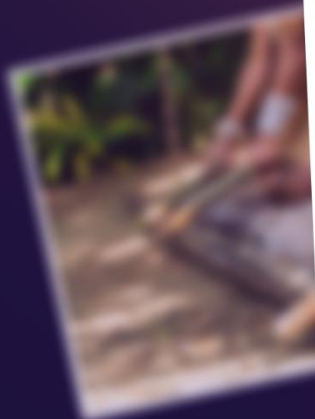


Сазонова Ольга,
начальник Центра клиентского
сервиса, БНБ-банк



Дмитрий Графский,
заместитель коммерческого
директора, SIGURD-IT

Добро пожаловать
на Вануату!



Теплая
погода



развитая
авиационная
инфраструктура



Карго-культ

Середина XX века,
острова Меланезии



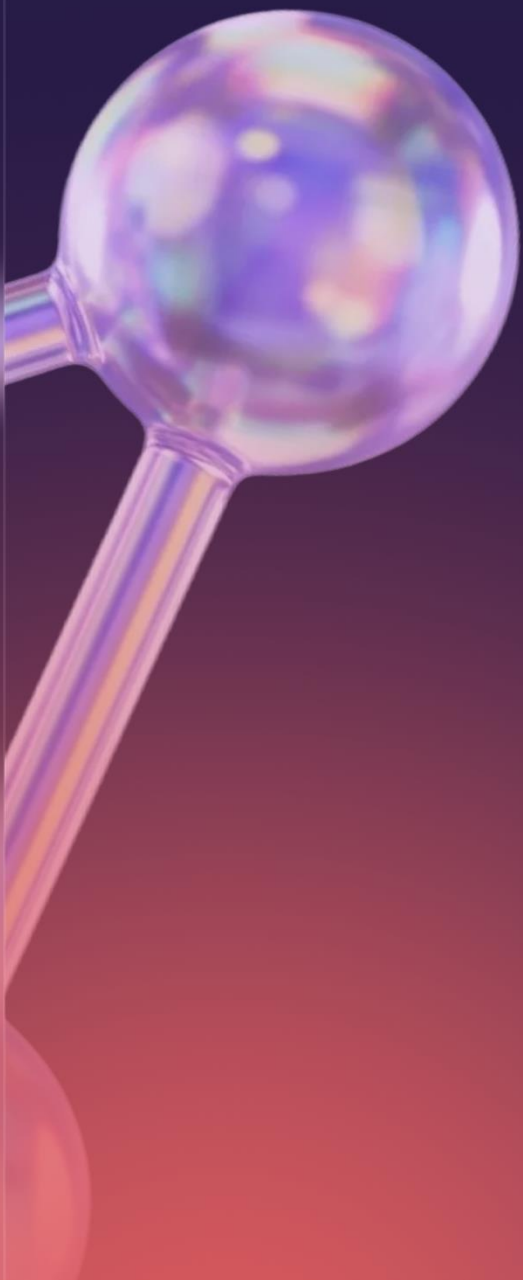
Что общего

между нами и этими прекрасными людьми?



И вот мы здесь

Как не превратить
внедрение AI в карго-культ?



Главный принцип

Выбрать для внедрения AI процесс, который будет:

- 1 Высокочастотный
- 2 Структурированный и последовательный
- 3 Понятный и не очень сложный
- 4 Требующий масштабирования

Реалии БНБ – бизнес растёткратно

Клиентская база выросла в 4 раза

2022 год

19.3 тыс.
обращений

2026 год

77.5 тыс.
обращений

рост

x4

и только
ускоряется



Контроль, которого нет

5% ЗВОНКОВ

3% ЗВОНКОВ

менее 1% ЗВОНКОВ...

Хватит это терпеть!

Речевая аналитика с AI

Рентгеновский снимок диалога:

100% анализ

+

90% автокатегоризация

Транскрибация
100% разговоров

Оценка качества
100% разговоров

Оценка тональности
100% разговоров

Анализ
эмоциональной окраски
100% разговоров

Но не всё так просто...

Как это всё запустить в команде на 70+ человек

С начала запуска

1

Кропотливое моделирование

Создано более 70 словарей, что составило более 4 000 слов и фраз

Анализ по чек-листу

2

Без жестких скриптов, но с обязательными этапами

Создан чек-лист с 10 блоками для оценки диалогов на соответствие стандартам коммуникаций

Транскрибация

3

Постоянное усовершенствование

Система периодически неверно транскрибирует слова. Например, «резидент» - «Президент», «злотые» - «золото» и пр.

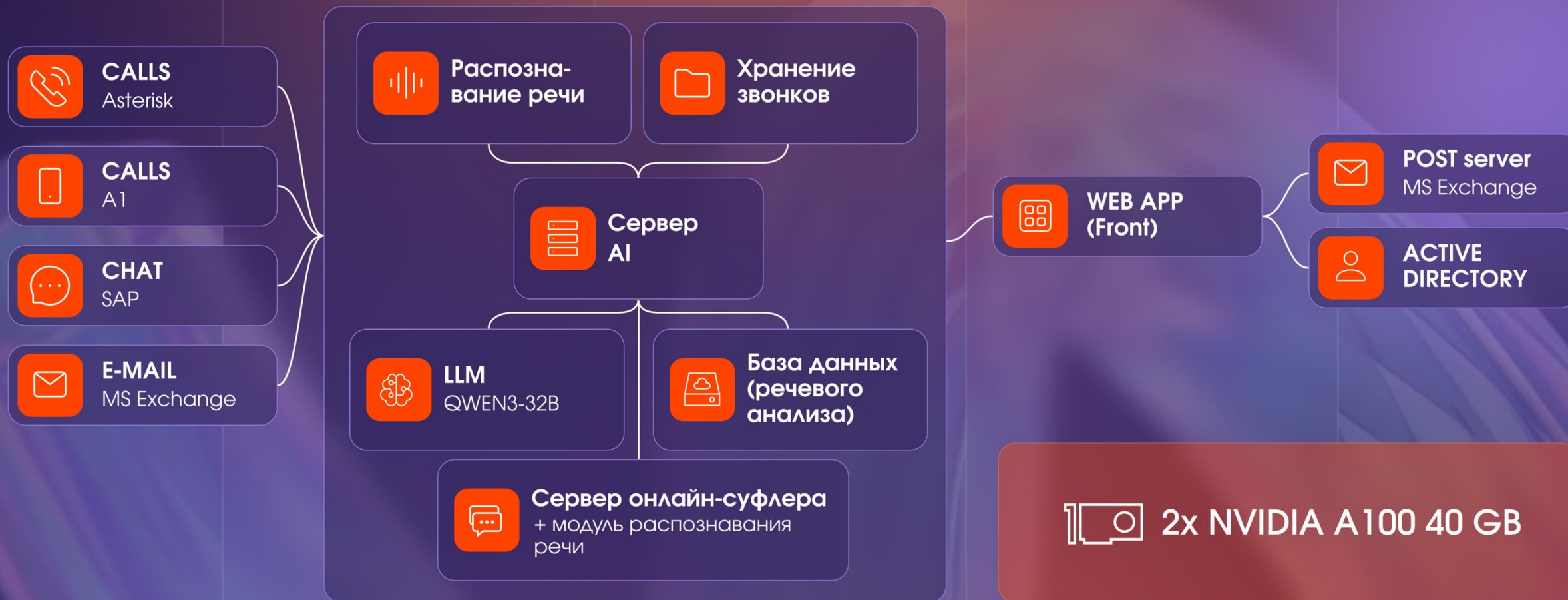
Категоризация звонков

4

Непрерывная актуализация

Анализируются все нераспределенные звонки по категориям, актуализируются словари и фразы под клиента

On-prem решение в закрытом контуре



Что уже умеет речевая аналитика в БНБ-Банке



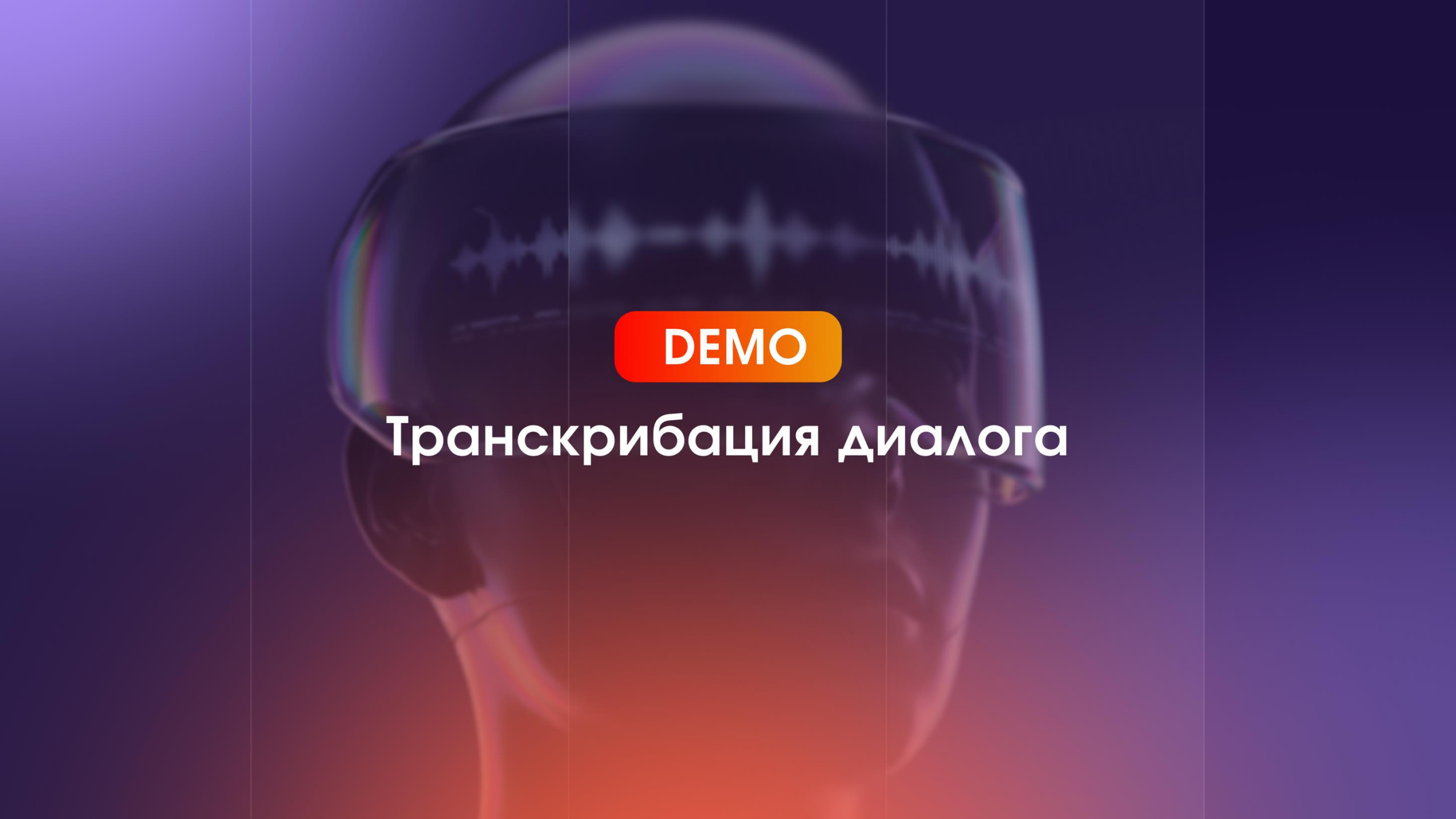
Быстрая аналитика

- Поиск звонков по запросу
- Поиск по ключевым словам и тематикам
- AI-summary звонка для менеджеров/супервизоров
- Ускорение обратной связи
- Оценка производительности операторов



Улучшение клиентского опыта

- Автоматическое отслеживание триггерных фраз
 - Выявление риска эскалации
- Оперативное уведомление супервизора
- Быстрое решение сложных кейсов
- Онлайн-суфлер для операторов



DEMO

Транскрибация диалога

Отчеты

speechai.int.bnb.by/#/report

Речевая платформа Speech Drive

Обновлено: 3 минуты назад

100%

Всего сеансов 1

Всего сессий 1 100%

Соответствует сценарию 1 100%

Частично соответствуют 0 0%

Не соответствуют 0 0%

06 Авг

07 Авг

08 Авг

09 Авг

Частотность

Операторы

Записи сеансов обслуживания

☒ Полное имя записи

Настройка

Дата, время ↓	Длительность	Оператор	Клиент	Группа	События	Запись
06.08.2026 11:46:47	0:00 / 7:19	Бусловин Виктория	Белорусский народный банк			178600591
Записей на странице 1						

06.08.2026 11:46:47

СТЕНОГРАММА

НАВИГАЦИЯ

оператор

00:00

белорусский народный банк
виктория добрый день

00:03

КЛИЕНТ

алло здравствуйте подскажите пожалуйста есть ли у вас такая услуга как бизо опасный платеж при покупке и продаже квартиры

00:10

оператор

у вас есть безопасная сделка когда продавец и покупатель обращается в ка а сумма ржа банка при этом составляет ноль целых четыре тысячи проводится операция только в будние дни с девяти утра до сема двадцати ноль ноль день обращения с утра нужно будет позвонить и зафиксировать мар в какое отделение вы планируете обращаться при себе надо иметь паспорт как покупать так и продавцу и в дальнейшем предоставить договор купли продажи одной из сторон

00:38

КЛИЕНТ

а что значит в дальнейшем вот мы например записались на в бти во вторник одиннадцатого числа в

Транскрибация – ЭТО ТОЛЬКО НАЧАЛО

Автокатегоризация



Эмоциональная оценка



Саммари звонка

< > 06.08.2026 11:46:47 ✕

РЕЗЮМЕ ЗАПИСИ

Клиент уточняет условия безопасной сделки по покупке-продаже квартиры в БНБ, спрашивает о порядке действий, необходимости предварительного обращения, оформления договора и комиссии. Оператор объясняет, что для проведения операции необходимо предварительно зафиксировать маржу по телефону, предоставить паспорт, а после заключения сделки выслать договор на электронную почту. Клиент согласен с условиями, уточняет сумму сделки и получает информацию о бронировании талона в отделении банка.

Тематика звонка: безопасная сделка при покупке-продаже квартиры



DEMO

Подсказки операторам
в реальном времени

Интегрированная розничная система

ЖИГАЛО ЮЛИЯ ВАЛЕРЬЕВНА 06.08.2026 14:21

Договоры и счета частных клиентов

Поиск клиента Анкета Представители

ФИО
Документ
Адрес регистрации
Адрес проживания
Дата рождения
Дата смерти

Поиск клиента

☒ Резидент ☐ Нерезидент

Тип документа Паспорт гражданина Республики Беларусь

Id клиента

Идентификационный номер

ФИО

Договоры

Представление

Отсоединить

Фамилия Имя Отчество	Идентиф. номер	Номер документа	Дата рождения	Адрес	Id клиента
Нет данных.					

Записей: 0

Принять Отмена

Договоры

Растор...

Поиск по номеру догово...

Представление

Номер договора

Нет данных

Дата ОД: 06/08/2026

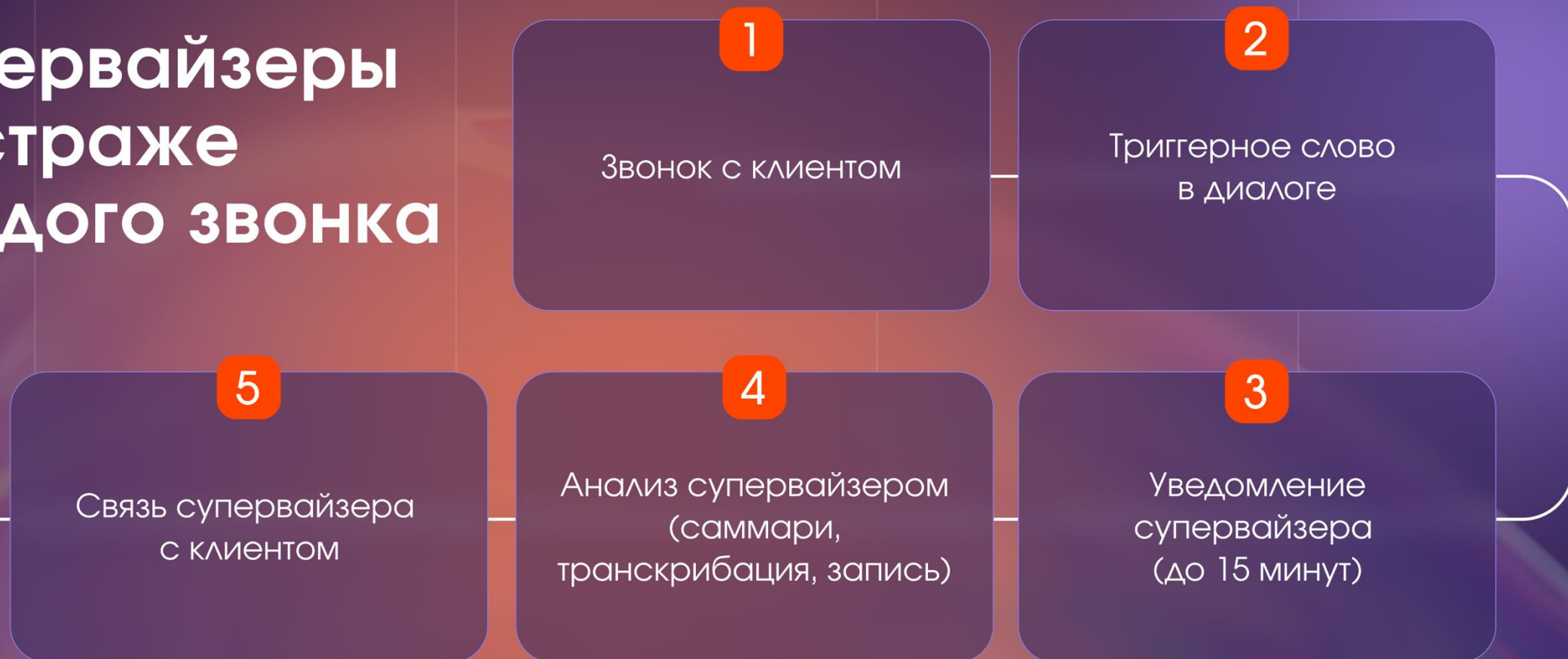
Разрешить изменение ОД

белорусский народный банк

Speech Drive Assistant

00:00:02 88899999

Супервайзеры на страже КАЖДОГО ЗВОНКА



Быстрые победы

2026

Рост FCR

3 п.п.



Рост Capacity

10%

Рост Retention Rate

1.3 п.п.

Профилактика жалоб

100%

Купирование негатива клиента
и не доведение до жалобы

И ЭТО ТОЛЬКО НАЧАЛО...



Комфорт оператора

- Личный кабинет оператора
- Онлайн-суфлер для операторов с AI

Углубленный анализ

- Анализ качества консультаций по чек-листам на базе AI
- Эмоциональная окраска диалога в динамике: в начале диалога и в конце

Расширение интеграций

- Интеграция с MS Exchange, чатов с клиентами, сайтом банка, Confluence и CRM
- Внедрение в работу всех «телефонных» подразделений
- Внедрение в офлайн-каналах: кассах, отделениях банка

Наши ошибки

- Выбран неверный путь при категоризации: добавили слишком много слов, а нужно было словосочетаний
- Подход к анализу звонков: очень сложные чек-листы

Что учитывать в начале пути

- Использовать принцип экологичности (если что-то работает на логических запросах, не отдавать на AI)
- Речевая аналитика – живая, динамическая система. Необходима 100% вовлеченность заказчика, постоянный анализ и адаптация системы

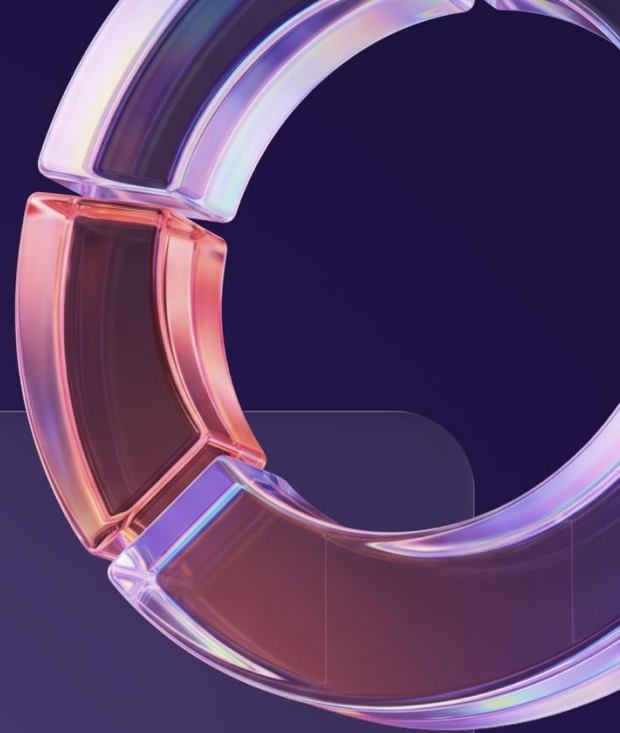
Что в итоге?

100%

- данных
- понимания
- управляемости

0%

- фантазий
- отмазок
- безответственности





БЕЛАРУСКИ
НАРОДНЫ БАНК

ПОЖАЛУЙСТА!

Сазонова Ольга

начальник Центра клиентского сервиса,
БНБ-банк

Дмитрий Графский

заместитель коммерческого директора,
SIGURD-IT