

«4» июня 2020 г.

Пресс-релиз

### **РСХБ и Московский физико-технический институт создают совместную лабораторию по развитию искусственного интеллекта**

Россельхозбанк и крупнейший технологический ВУЗ страны, МФТИ, заключили соглашение о создании совместной лаборатории, занимающейся исследованиями в области анализа и обработки больших данных. Сотрудничество является частью масштабных программ РСХБ по внедрению технологий искусственного интеллекта (ИИ) в процессы обслуживания клиента.

Потребители финансовых услуг получают качественно новый уровень персонализации при взаимодействии с Банком в цифровых каналах обслуживания. В свою очередь, Банк сможет оптимизировать ключевые бизнес-процессы с использованием продвинутой аналитики и методов машинного обучения, а также повысить лояльность клиентов. Не останутся в стороне и задачи в рамках запускаемой в июле 2020 г. цифровой экосистемы для фермеров, которая объединит целый ряд инновационных сервисов с использованием ИИ на одной платформе. Она даст возможность агропредприятиям автоматизировать решение первостепенных задач и, не отвлекаясь от основной деятельности, пользоваться всеми технологическими преимуществами для роста бизнеса.

Из основных задач запланированной программы исследований можно выделить несколько направлений.

#### **Инструментарий автоматической модерации текстовой информации и изображений с использованием технологий NLP и компьютерного зрения**

Функционал необходим для минимизации «ручных» операций при контроле содержания информации, размещаемой пользователями на площадках экосистемы. Внедрение решения позволит улучшить клиентский опыт. Так, посетитель сможет моментально выложить необходимое содержимое на портале, а при выявлении отклонений от правил заполнения интеллектуальный помощник посоветует, как их исправить.

#### **Инструментарий интеллектуального поиска и анализа данных**

К настоящему времени Банк уже накопил и успешно использует для решения бизнес-задач значительный объем данных из традиционных информационных систем. Целью исследования является активация средств ИИ в задачах анализа слабоструктурированных данных из цифровых каналов и внешних источников для информационного обеспечения средств персонализированного цифрового взаимодействия с клиентами и пользователями экосистемы. Клиент сможет не тратить время на изучение особенностей и параметров доступных продуктов, а сразу получить индивидуальное предложение для покрытия своих первоочередных потребностей.

## **Развитие интеллектуальной составляющей цифровых коммуникаторов**

Голосовой чат-бот в call-центре или помощник в соцсетях и на порталах, умеющий распознавать человеческую речь и общаться с клиентом, принимая на себя задачи сотрудника, уже прочно вошли в нашу жизнь. Целью исследования является внедрение актуальных научных разработок в области ИИ для расширения возможности ботов вести свободный диалог с клиентом на естественном языке, подстраивая стиль общения и состав предложений под индивидуальные особенности и нужды. Такой «сотрудник» будет доступен для потребителя в любое время суток. В онлайн-режиме он с готовностью выслушает, предложит решение по запросу клиента, сможет помочь советом в трудной ситуации.

В составе лаборатории будут задействованы научные сотрудники МФТИ, бизнес-эксперты Банка, совместная команда исследователей данных и ИТ-специалистов. В общей сложности порядка 50 сотрудников будут вовлечены в исследовательскую деятельность и пилотирование результатов на базе ИТ-системы Банка. Наиболее значимые результаты исследований будут в приоритетном порядке внедряться в эксплуатацию, и уже во второй половине 2021 г. Банк ожидает получить экономический эффект от применения разработанных лабораторией алгоритмов ИИ.

Совместная лаборатория станет важной вехой на пути консолидации усилий бизнеса и науки в области внедрения передовых технологий в отечественном АПК в рамках стратегического развития российского цифрового сельского хозяйства. Она также позволит Банку достичь стратегических целей в рамках программы цифровой трансформации розничного бизнеса.

*АО «Россельхозбанк» – основа национальной кредитно-финансовой системы обслуживания агропромышленного комплекса России. Банк создан в 2000 году и сегодня является ключевым кредитором АПК страны, входит в число самых крупных и устойчивых банков страны по размеру активов и капитала, а также в число лидеров рейтинга надежности крупнейших российских банков.*