



Катюша – первый на рынке банк для бизнеса в VK

Дмитрий Шенберг

Руководитель по цифровому транзакционному бизнесу, ПСБ

Василий Жилов

Заместитель генерального директора, компания BSS



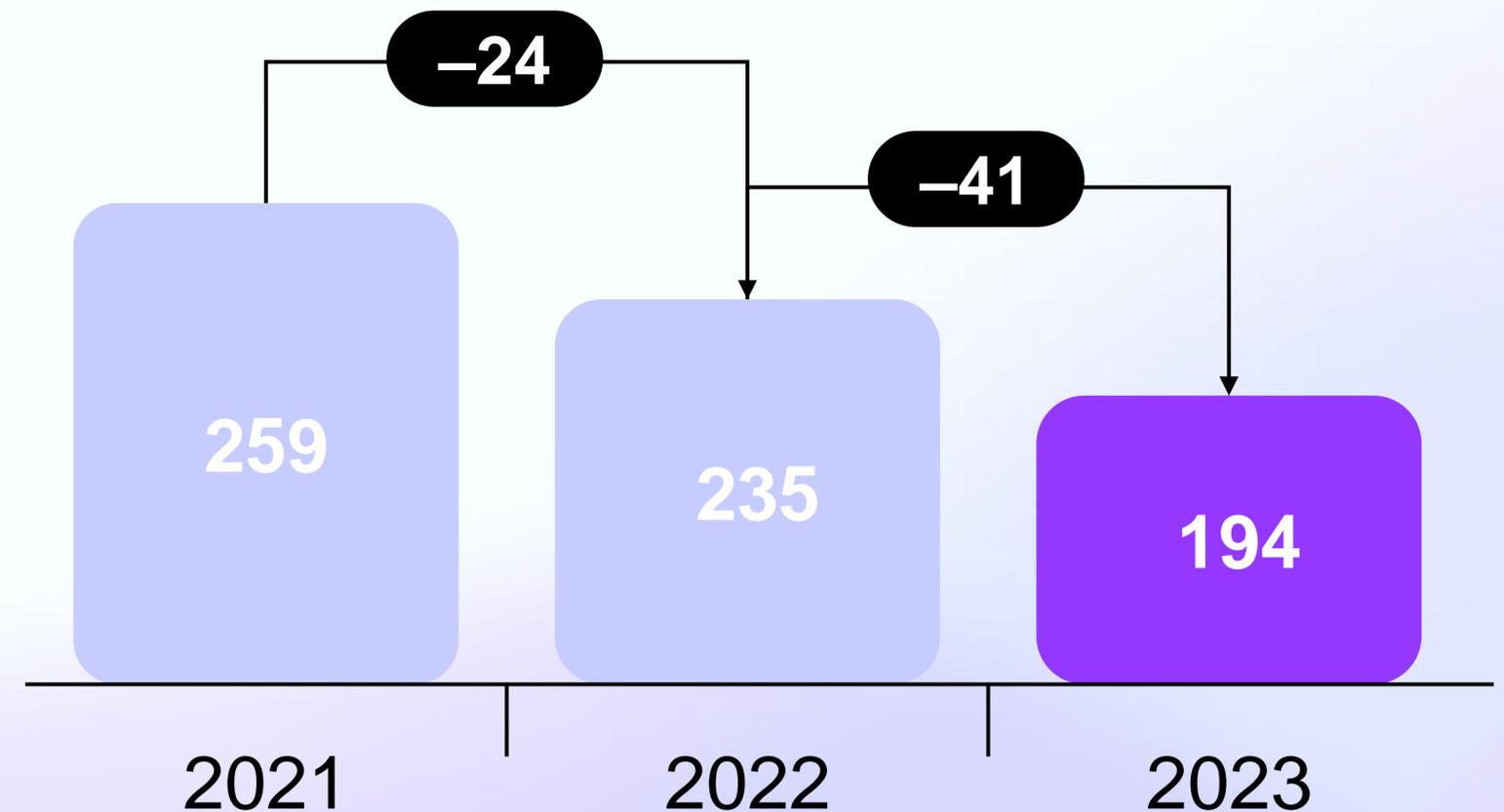
Цифровые каналы занимают ключевую роль в стратегии МСБ



65%

цифровых клиентов
(более 6 мес.
не посещали офис)

Количество офисов МСБ



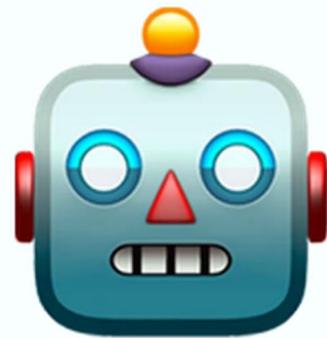


Фокусируемся на цифровой классике и новых каналах обслуживания



Адаптивный интернет-банк

Версия для десктопа
и любых мобильных
девайсов



Android

Доступен для всех
клиентов



iOS

Доступен для всех
клиентов

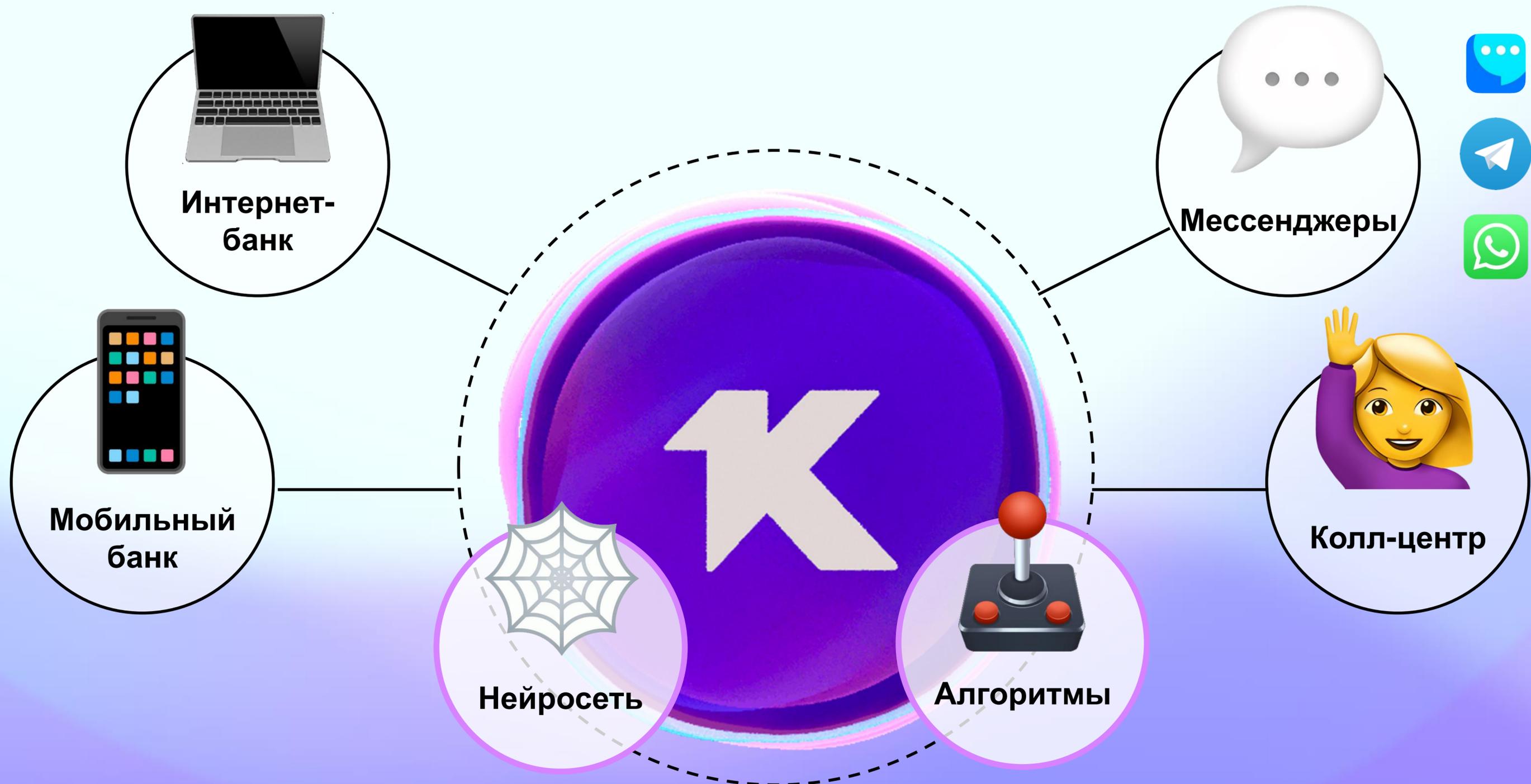


Бизнес- ассистент «Катюша»

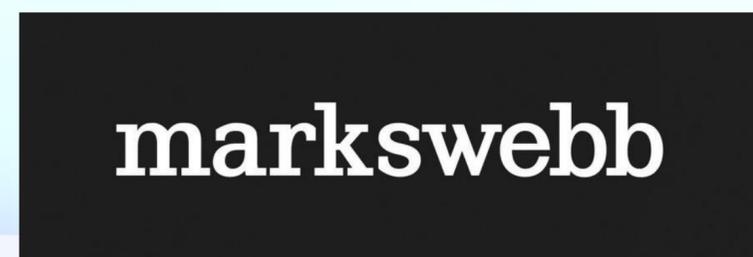
Во всех каналах ДБО
и популярных
мессенджерах



Катюша — экосистемный сервис



Первые в России запустили чат-банк в VK



Проводим платежи, выставляем счета, готовим выписки

Консультируем по тарифам, кредитам и бизнес-картам

Помогаем в работе с мобильным и интернет-банком

Определяем ближайшие офисы по геолокации

Функционал Катюши



Фото



QR



PDF



Реквизиты



История



Шаблоны



Бюджетные платежи



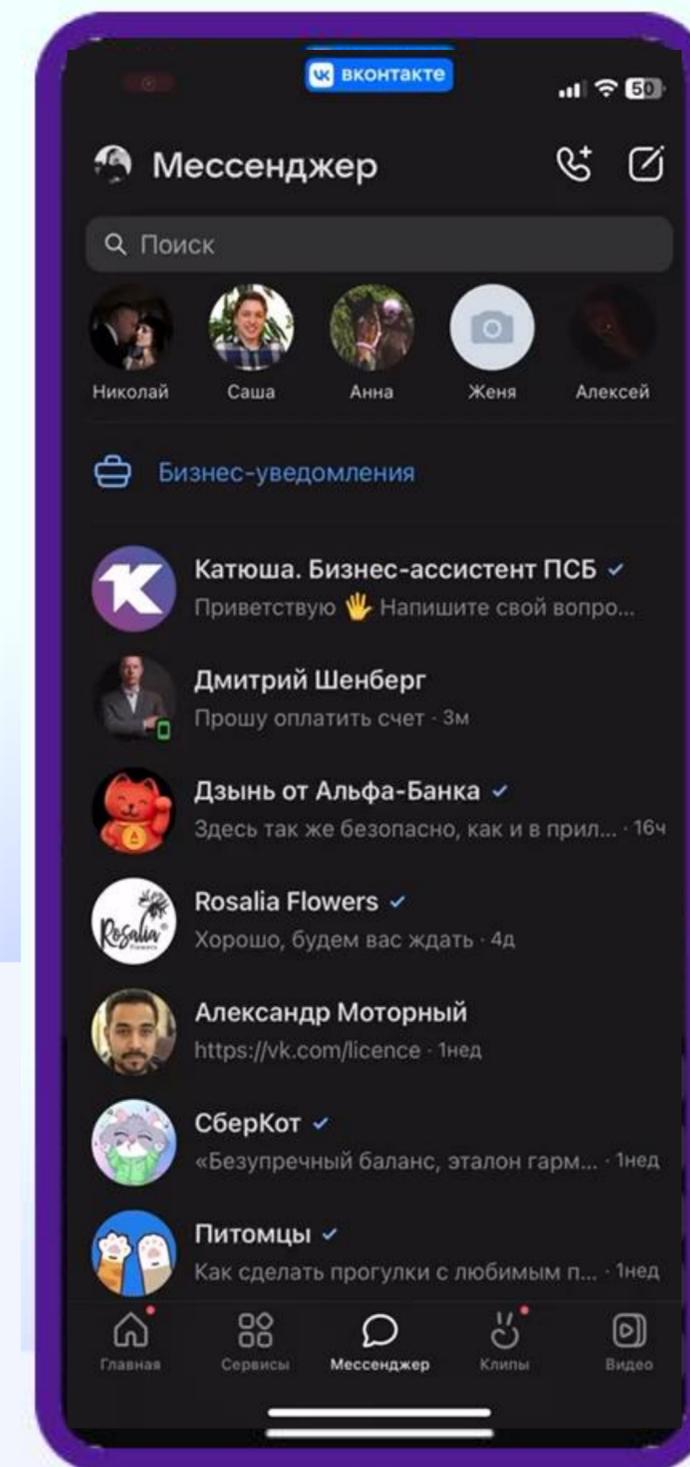
Выписка



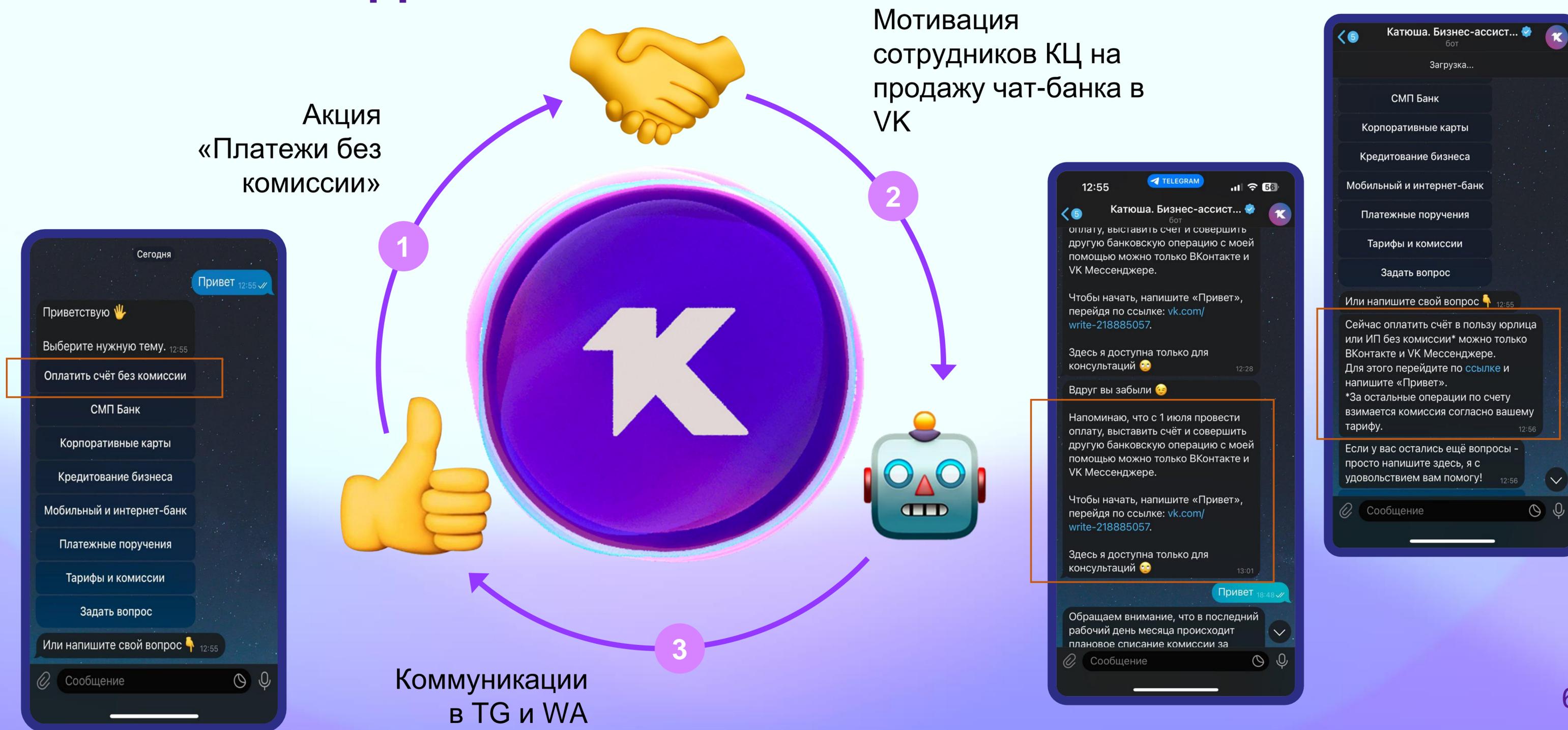
Счета на оплату



Открытие счёта



Эффективная миграция в VK. Как мы это сделали



Как это стало возможным



Предпосылки успеха

- Зрелость ИТ-инфраструктуры и сервисов банка
- Готовые коннекторы к российским чат-платформам
- Открытое API: (АБС, CRM, Процессинг, др.)
- Разработанная GPT интеграция



ПЛАТФОРМА
Digital2Speech

Каналы обслуживания

- Колл-центр (IVR)
- Сайт банка
- Интернет-банк и мобильные приложения
- Мессенджеры (VK, Telegram, WA)
- Умные устройства (Алиса, Маруся)



Что говорит искусственный интеллект

AI автоматизированная NLU платформа и робот-контролёр

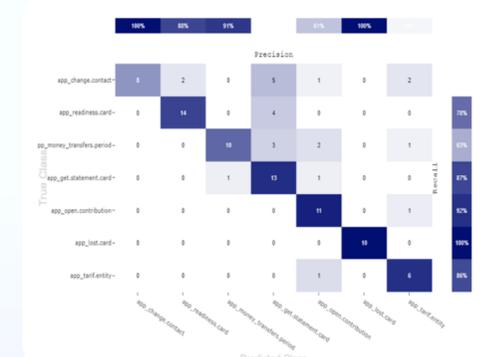
No-Code конструктор и автотестирование сценариев



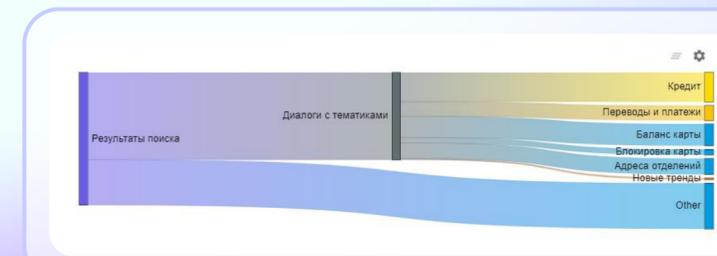
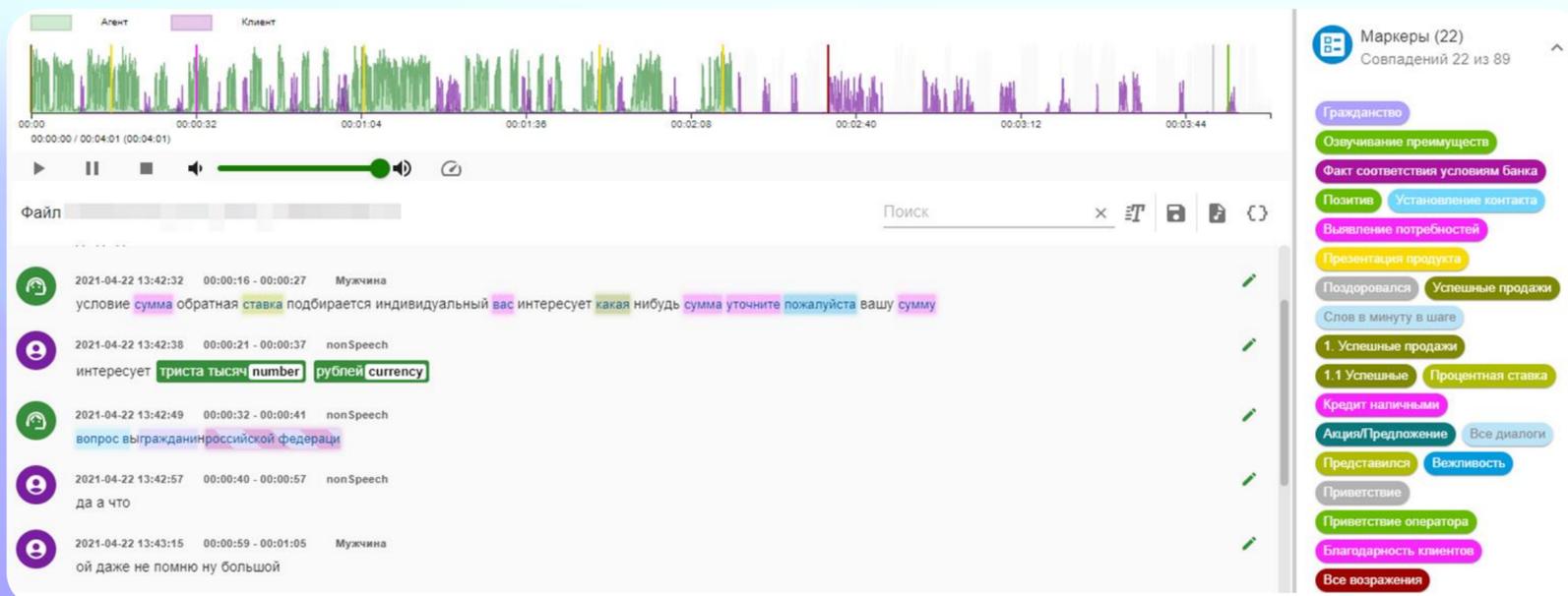
Автоматическая разметка и дообучение NLU

#	Текст	app_money_transfers.period	app_get_statement.card
1	Здравствуйте, скажите сколько времени проходит при переводе денег с карты на карту по07-07?	app_money_transfers.period	app_get_statement.card
2	Объясните почему в 11.31 зачислена пенсия а на карте ее нет. В прошлом месяце было то же самое. И почему пенсия перечисляет частями?	app_money_transfers.period	app_get_statement.card
3	Добрый день, я до сих пор не вижу зачисления по платежному поручению от 02.06. В чем причина?	app_money_transfers.period	app_money_transfers.period
4	Добрый день, 06.06 пополнил вклад с карты другого банка и деньги до сих пор не пришли	app_money_transfers.period	app_money_transfers.period
5	Добрый день, подскажите как узнать не застряла ли выплата на мою карту в платежной системе?	app_money_transfers.period	app_money_transfers.period
6	Когда перечислят зарплату, Пау?	app_money_transfers.period	app_money_transfers.period
7	Добрый день Проклепа перевод, деньги не пришли Со счета списались. Как быть?	app_money_transfers.period	app_money_transfers.period
8	Здравствуйте, Вчера перевела деньги на свой счет другого банка в 12.30 деньги слили. А поступлений небыло, что мне делать. Горячая линия не отвечает	app_money_transfers.period	app_money_transfers.period
9	Как долго поступают деньги при переводе по номеру счета в другой банк. По номеру счета	app_money_transfers.period	app_money_transfers.period
10	Добрый вечер. Подскажите если мне перечислили на счет деньги из стороннего банка в 17.00 сегодня, когда я их увижу на счете?	app_money_transfers.period	app_money_transfers.period

Графический анализ качества NLU моделей



Реал-тайм аналитика и контроль качества



Классификация обращений к роботу

96.6%
WRR

89.1%
NLU



Что говорят цифры

50%

текстовых коммуникаций
без человека

30%

голосовых коммуникаций
без человека



58 429

платежей в чат-банке в 2023 г.
(в 3,6 раза больше, чем в 2022 г.)

94%

платежей из Telegram и
WhatsApp проводятся в VK

73%

платежей из
истории



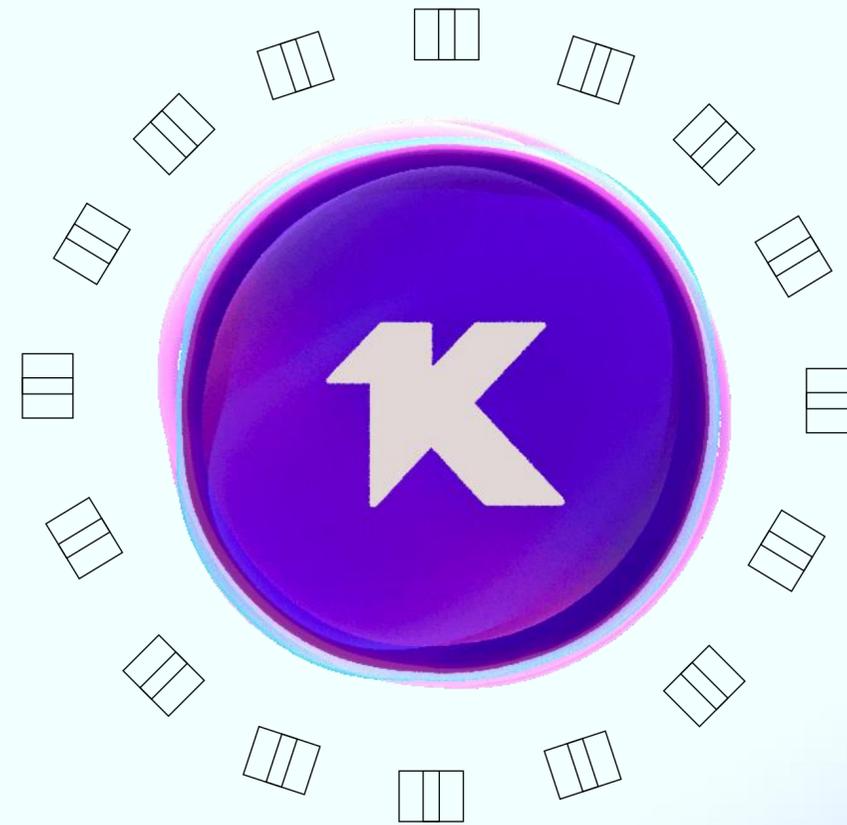
Что говорят клиенты

В Катюше всё интуитивно понятно и быстро

Катюша классно работает, распознает счета, и главное — быстро

Здесь очень удобно - фотография счета, бот сразу распознал и заполнил, осталось проверить и отправить

Катюша - это удобно. Потому что вы используете мессенджер, в котором больше вам ничего не нужно. Вы можете использовать его на телефоне, на планшете – везде



Markswebb 2023:

В Катюше реализовано 40 из 40 приоритетных сценариев для МСБ – это максимум на рынке!

Катюша лидирует по качеству диалогового интерфейса



Каким будет цифровой ассистент на базе ИИ?



Человечным

- Естественное общение
- Ассистент-партнёр (понимает контекст, знает предпочтения, даёт рекомендации из опыта общения)
- Цифровые аватары



Персонализированным и проактивным

- Понимание запроса клиента на основе анализа истории обращений
- Персонализированные предложения на основе поведенческой модели (BigData)



Эволюционирующим

- Голосовая биометрия профилей (распознавание голосов разных пользователей)
- Поддержка принятия решений (помощь в нахождении решений конкретных задач)



GPT + Катюша = ❤️❤️❤️

**Мы первыми на рынке встроили
GPT в чат-бот для бизнеса**

Как повысить свой IQ?

Помоги написать маркетинговый текст

Когда нужно платить налоги?

**Неограниченное количество тематик
консультаций по бизнесу**

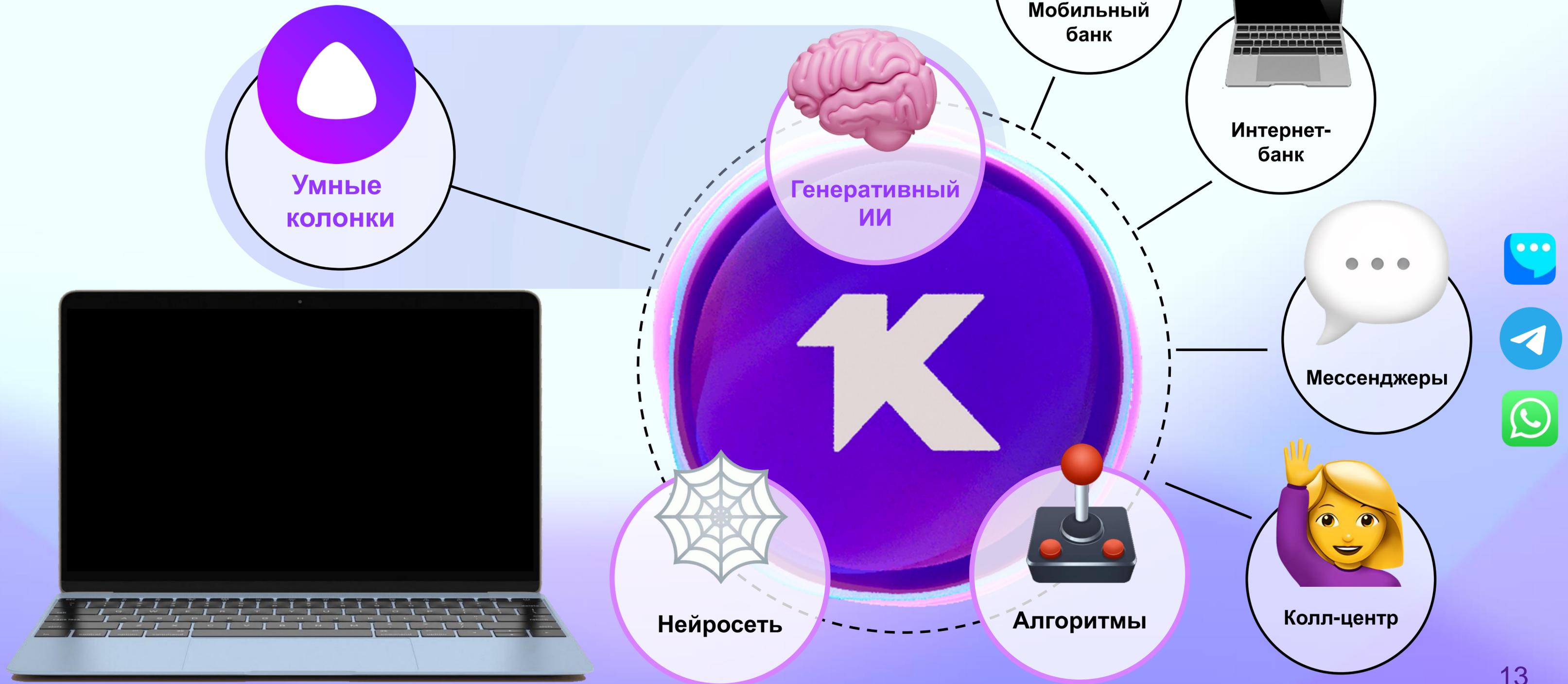
Доступно в:

мобильном
и интернет-банке,
а так же во всех
мессенджерах





Катюша — экосистемный сервис





Спасибо!

