

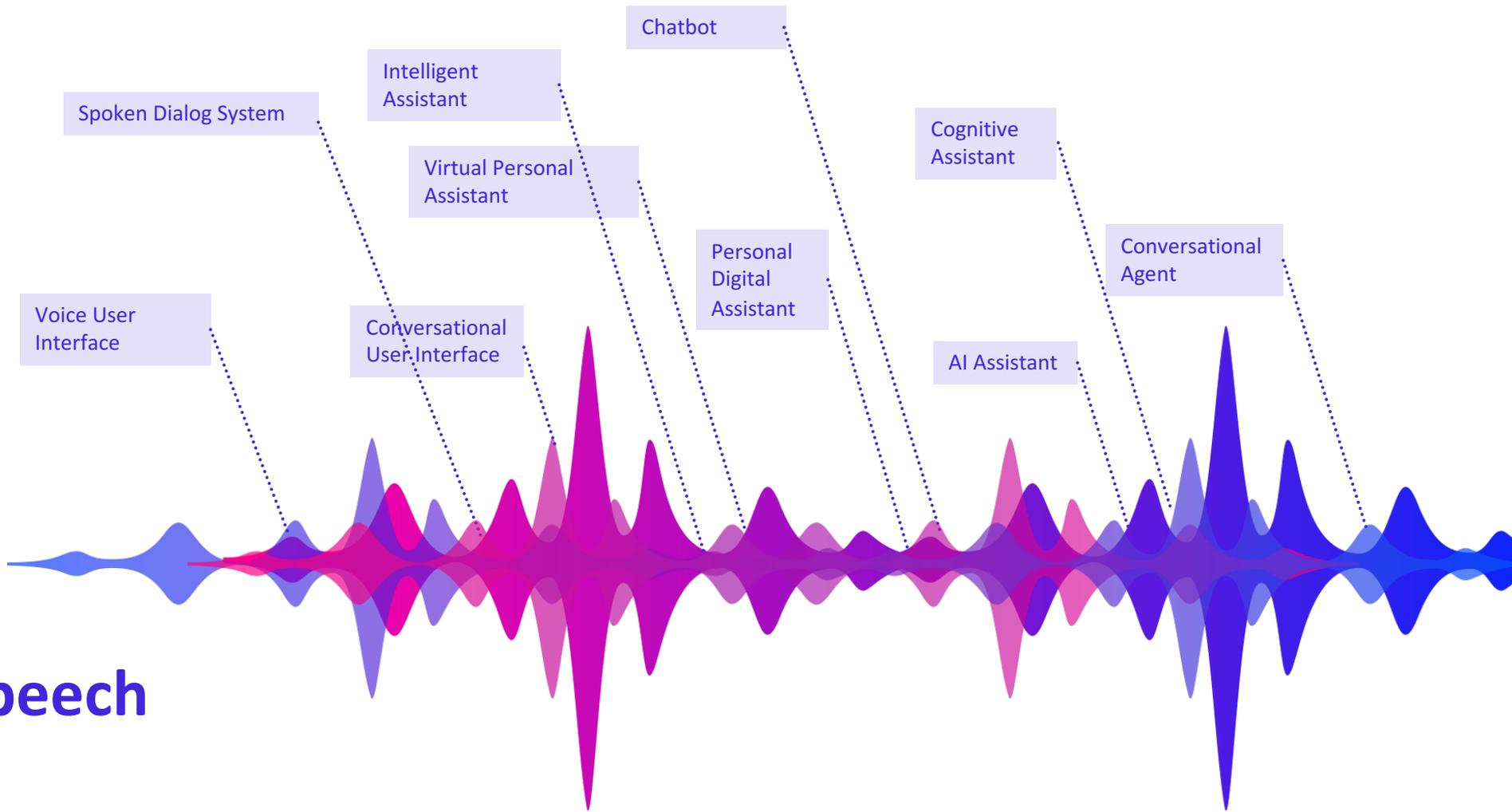


Digital2Speech

Голосовой Банк

ДБО больше не будет прежним

Роботизированное дистанционное банковское обслуживание с помощью текстовых мессенджеров и традиционных голосовых каналов, не меняя устоявшиеся процессы



Клиент предпочитает естественную речь

Привет, Банк!

Какой у меня остаток на счете?



> 50% клиентов

используют телефон для получения сервисов банка, текстовые каналы используют как дополнение к голосу

Юрий Ледаков
Департамент Голосовых технологий

BSS

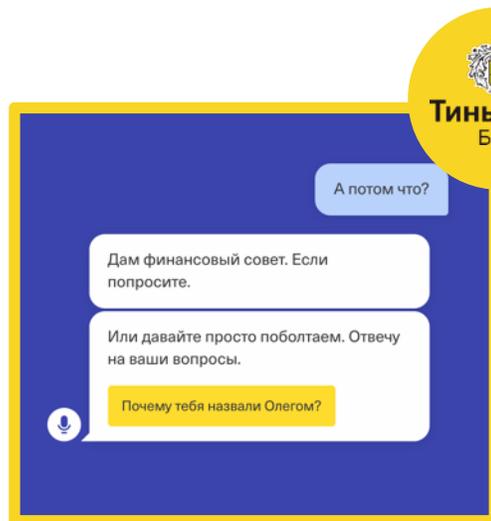
Deloitte global contact
center survey:

Более > 40% обращений в Банк приходится на типовые запросы:

- Какой мой остаток на счете?
- Где ближайшее отделение?
- Заблокируйте мою карту.
- Какой у вас курс валют?
- Наложены ли аресты на мои счета?
- Какой размер моей задолженности?
- Исполнен ли мой платеж?
- Пришли ли деньги на счет? и т.д

Эти запросы уже сейчас можно автоматизировать с помощью решения **Digital2Speech**.

Рост популярности голосовых запросов



Голосовой ассистент «Олег»

50 млрд.

Ежемесячные голосовые поисковые запросы, зарегистрированные Google

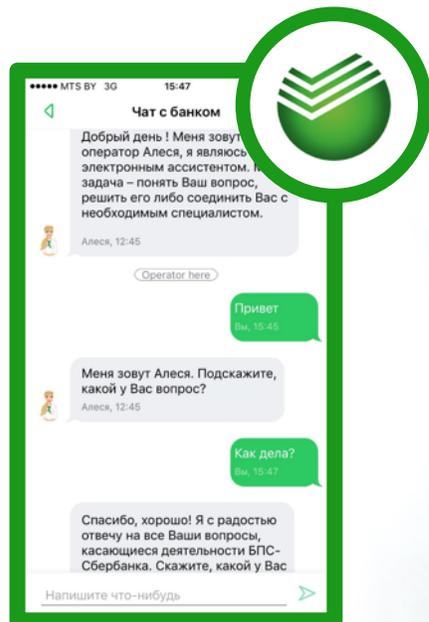
x300

За последние 5 лет количество голосовых запросов увеличилось в 300 раз

40%

40% взрослого населения США использует голосовые запросы хотя бы раз в день

Виртуальный оператор «Алеся»



В борьбе за лидерство

Не допустить отрыва от лидеров.

Голосовой помощник в контакт
центрах становится обязательным
условием качественного
банковского обслуживания

Голосовые ассистенты
крупнейших банков:



ВТБ



ГАЗПРОМБАНК



Робот «Олег»

HOME
CREDIT
BANK

Голосовой помощник
«Мария»

И не только
в банках:

Яндекс

Голосовой
помощник 'Алиса'



Голосовой сервис по автоматической
продаже билетов

@mail

Умная колонка

По какому пути реализации идти?

Как?



1

**Создавать
собственное решение**

- высокие затраты
- на команду

2

**Создавать на базе облачных
сервисов Яндекс/Google**

- утечка информации:
ФИО, реквизиты, кодовые
слова, данные карт
- затраты на интеграцию
с шиной, Backend.

3

**Заказать решение
у поставщика контакт-центра**

- высокие стартовые
вложения (лицензии
и интеграция)
- длительный срок
реализации.

Не требует интеграции с КЦ

On-premise

1. принимает звонок
2. понимает разговорную речь
3. автоматически обслуживает
4. может подключить компетентного оператору
5. предоставляет оператору данные о клиенте



Голос + текст = Единая платформа Digital2Speech

Оmnikanальность | Автоматизация | Инновации

Где: в онлайн-банкинге и КЦ

Как: голосом и текстом

Для: физ. и юр. лиц

- Голосовые боты и чат-боты BSS ответят на все типовые обращения без участия оператора.
- В случае необходимости подключит сотрудника контакт-центра

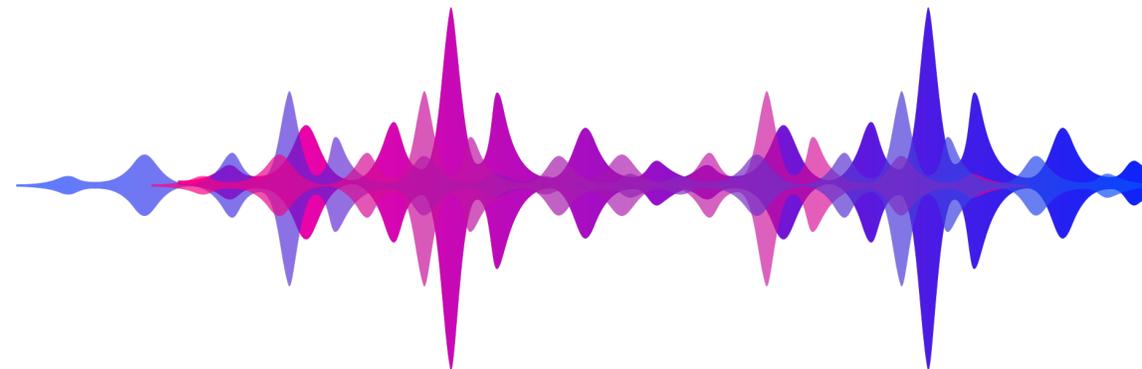


Digital2Speech — обеспечит максимально комфортный и естественный способ общения с банком

Юрий Ледаков
Департамент Голосовых технологий

BSS

Что получает Ваш клиент?



1

Банковские услуги в любом канале удобным способом

2

Удобная идентификация

3

Доступность банка (минимум действий и времени на операцию, 24/7, нет очереди на звонок).

4

Компенсация недостатка юзабилити интернет-банка в (сайт, мобильное приложение), интуитивный и простой путь спросить голосом,

5

Быстро получить всю информацию

6

Одной фразой провести платёж по шаблону, получить персональное предложение и консультации голосом или в тексте

Преимущества для банка

Что получает Банк?

Digital2Speech — продукт собранный «под ключ из коробки, на ресурсах банка»

1. Система сразу начнет обслуживание клиентов
2. Робот обучен — сценарии “из коробки”
3. Новые каналы доступа к клиентам
4. Подключение внешних систем CRM, АБС
5. Банк может развивать и учить робота самостоятельно

Снижение затрат на операторов, на разработчиков и инженеров

может быть развернуто как самостоятельный сервис, без основной платформы Digital2Go

- 1. Быстрое и легкое внедрение**
не нужна дополнительная интеграция (ДБО уже входит в состав существующего IT-ландшафта)
- 2. Простое сопровождение**
не требует специальных навыков персонала Банка
- 3. Экономическая эффективность**
более 40% обращений можно автоматизировать,
- 4. Легкая масштабируемость**
используются наработанные модели общения с клиентами

Преимущества для банка

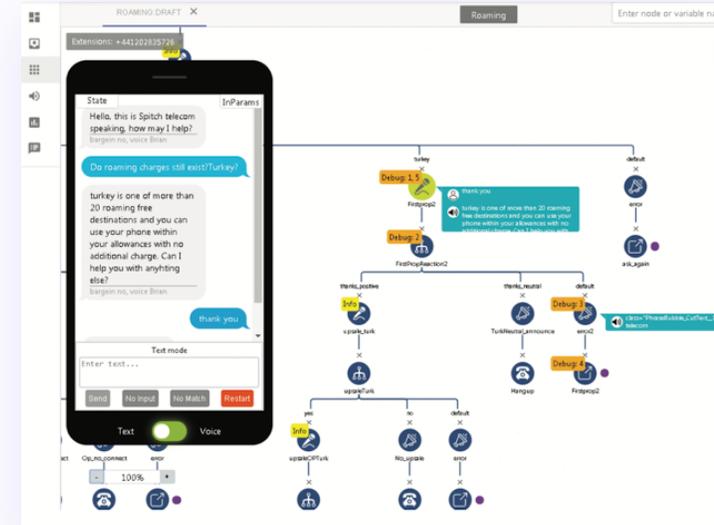
Учите робота самостоятельно!

Учите робота без программистов!

Банк может самостоятельно улучшать и развивать систему

Решение Digital2Speech это:

- Визуальная среда для обучения и проектирования алгоритмов обслуживания клиента роботом
- Визуальные средства эмуляции диалогов и отладки
- Инструментов для самостоятельного создания скриптов обслуживания
- Возможность визуальной и бесшовной интеграции с контакт центром



Преимущества для банка

Разгрузите операторов

- **Повышение эффективности обслуживания**
- **Снятие нагрузки на операторов**
- **Автоматическое выполнение рутинных запросов**

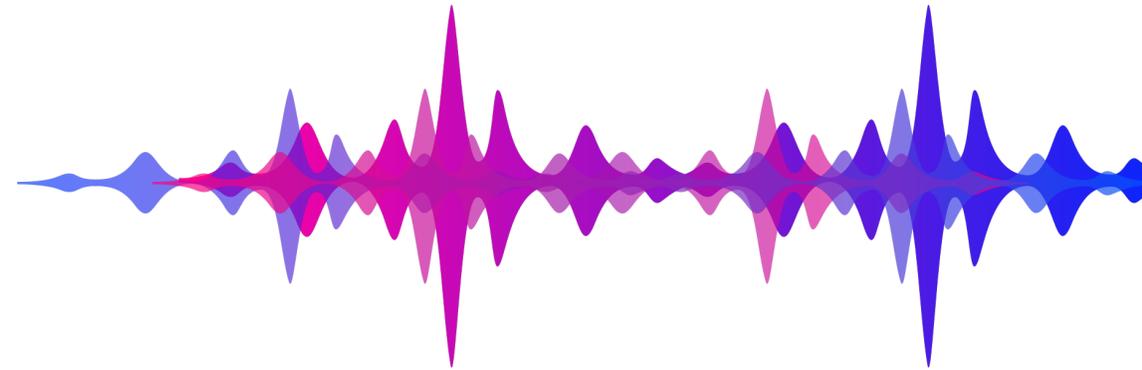
Решение Digital2Speech:

- Повышение эффективности обслуживания и сокращение затрат на оператора
- Снижение длительности ожидания до нуля — система IVR сразу ответит на вызов
- Сглаживание пиковых нагрузок
- Уменьшение продолжительности разговора
- Увеличение показателя FCR
- Рост лояльности клиента (NPS)



Преимущества для банка

Экономьте!



Привет, Банк!

Какой у меня
остаток на счете?

Более 40% обращений можно
автоматизировать

«Малый банк»

Голосовой банк
замещает: 8 человек
ФОТ: 60 000 р.
Экономия:
6 млн. р. / год

Снижение издержек
(снижение загрузки контактного
центра, снижение ФОТ)

«Средний банк»

Голосовой банк
замещает: 48 человек
ФОТ: 60 000 р.
Экономия:
29 млн р. / год

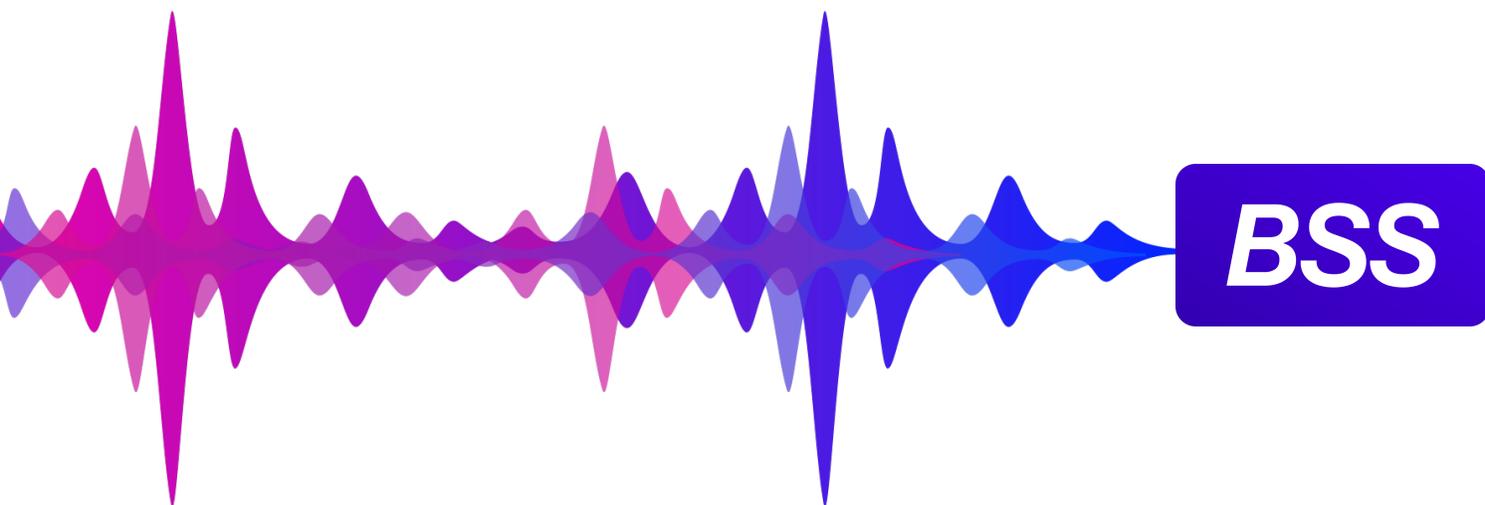
Увеличение среднего чека
(проактивное предложение
доп.продуктов)

Потенциальное развитие Digital2Speech в Банке

Что дальше?

Молодая аудитория	Обратная связь из ботов	Дисциплина платежей	Таргетинг	Аналитика	Биометрия, антифрод
Возможность контакта с привлекательной для банка аудиторией (молодые, современные и платёжеспособные люди).	Получение обратной связи и инсайтов из диалогов с ботом (что нравится, что не нравится в сервисе, продуктах и услугах)	Повышение дисциплины платежей клиентов (быстрое информирование о дате платежа и т.д.).	Проактивные таргетированные предложения клиенту (лояльность и доверие к живому общению голосом выше, чем к sms от банка).	Улучшение качества аналитических служб и маркетинга	Голосовая аналитика, контроль качества обслуживания, биометрия, голосовой антифрод

Постоянный сбор знаний о клиенте, формирование и обогащение опыта клиента, полная автоматизация, значительное улучшение бизнес процессов на основе автоматического анализа обращений, улучшенного контроля и безопасности



Юрий Ледаков

Департамент голосовых
технологий

Москва, Нагорный проезд, д. 5

+7 (495) 785-0494

www.bssys.com