

BSS



Digital2Speech

Чат-банк: Осознанная реальность взаимодействия с клиентами

iFin-2023

Тренды, которые меняют мир

Чтобы стоять на месте, нужно бежать, а вот чтобы двигаться вперёд, нужно бежать в два раза быстрее. Льюис Кэрролл

Трансформация
Биометрия
Коллаборации
Платформы
Цифровизация
Персонализация
Искусственный интеллект
Экосистемы

machine learning
Natural Language Understanding
Dialogue Processing

Технологии и подходы быстро копируются и сами по себе не являются конкурентным преимуществом

CUSTOMER EXPERIENCE — соответствие ожиданиям клиента в части качества обслуживания и комфорта взаимодействия

- Сокращать расходы компании
- Увеличивать доходы за счет доп.продаж
- Оперативно реагировать на вызовы рынка
- Сокращать time to market



Культура впечатлений клиента – основа LifeTime Value

Модификация акцентов при формировании впечатления клиента – новая реальность



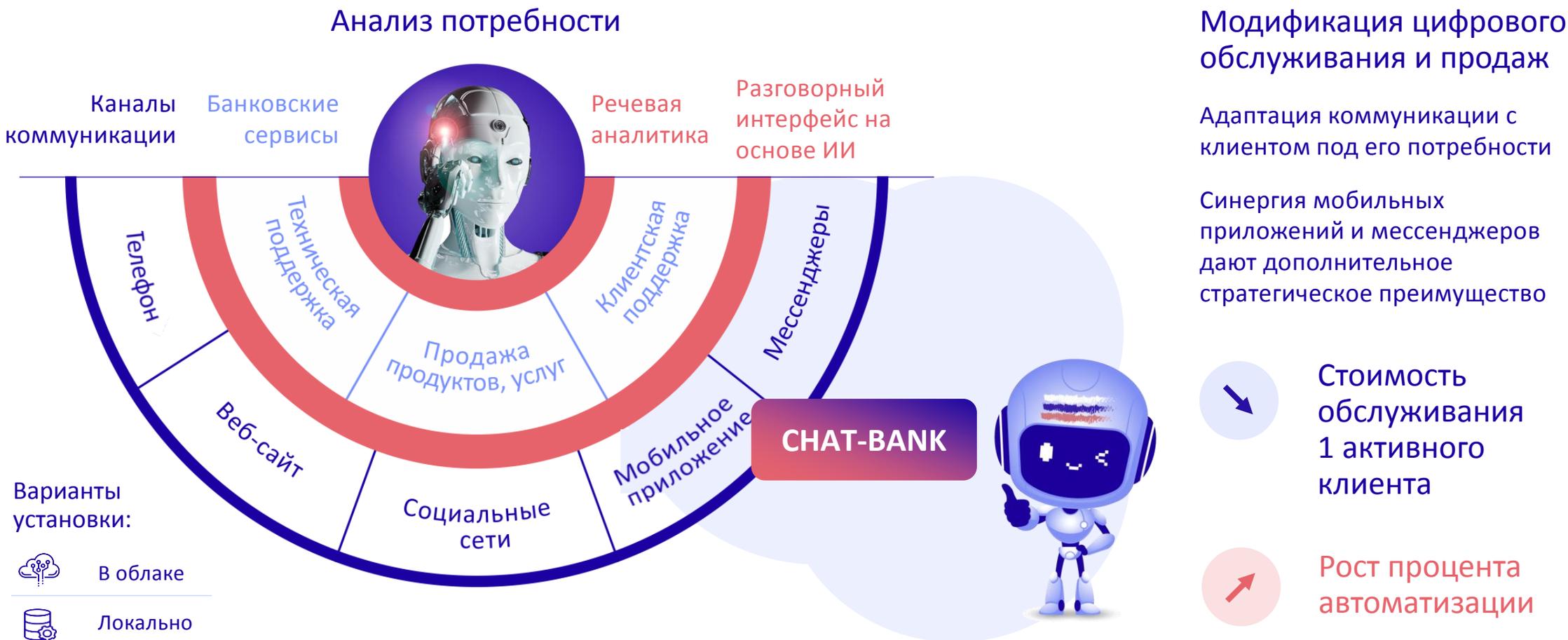
CUSTOMER SERVICE

- Требовательность клиентов **к качеству получаемых услуг**
- Решение вопроса **в одно касание**
- **Человечность**: эмпатия, сопереживание, умение признавать ошибки, общение на понятном языке
- **Персонализации общения** на основе глубокой аналитики и кластеризации
- **Быстрота и удобство** получения информации и решения задач

CHANNEL

- Рост популярности **дистанционных каналов и мессенджеров**
- **Расширение функционала** дистанционных каналов, увеличение полноты предоставляемых услуг дистанционно
- **Оmnikanальное обслуживание** - история коммуникаций, бесшовный клиентский опыт для процессов в 2-х и более каналах коммуникации
- **Безопасность персональных данных**, использование современных инструментов защиты

Чат-Банк - Мобильный канал дистанционного обслуживания



Интеллектуальный помощник: чат-банк от BSS



Ключевые особенности



работает **в популярных** у клиентов **мессенджерах** (Telegram, WhatsApp, Viber), не требует установки отдельного мобильного приложения



поддерживает возможность **совершения активных операций**, востребованных клиентами (переводы, открытие счетов и т.п.)



обеспечивает **безопасную авторизацию**



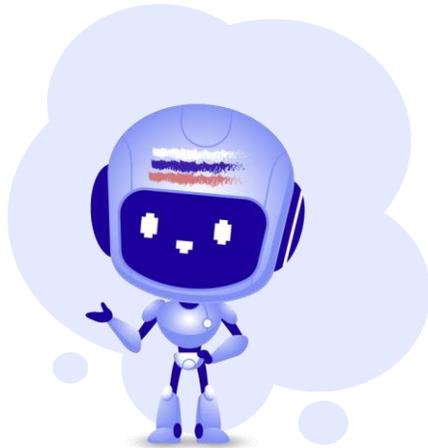
работает через сервер ДБО – **не требует отдельной интеграции с АБС** и другими бэк-системами Банка

Клиентский путь с интеллектуальным помощником

Диалог ведется как в свободной форме, так и в виде предлагаемых опций для выбора клиентом

1

Клиент **пишет запрос** в мессенджере на аккаунт Банка



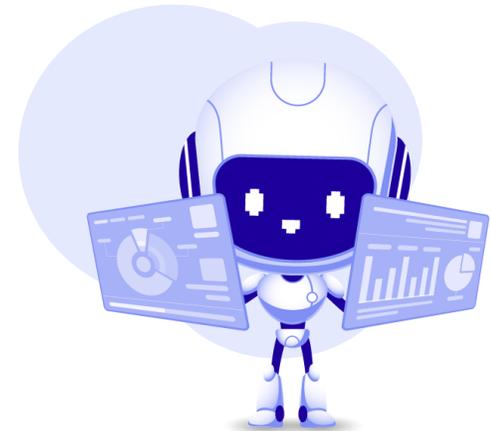
2

Если запрос клиента предполагает авторизацию клиенту выводится **форма для штатной авторизации ДБО**: логин, пароль, параметры для двухфакторной авторизации (при необходимости)

Например, просмотр информации по счетам или картам, активные операции и пр.

3

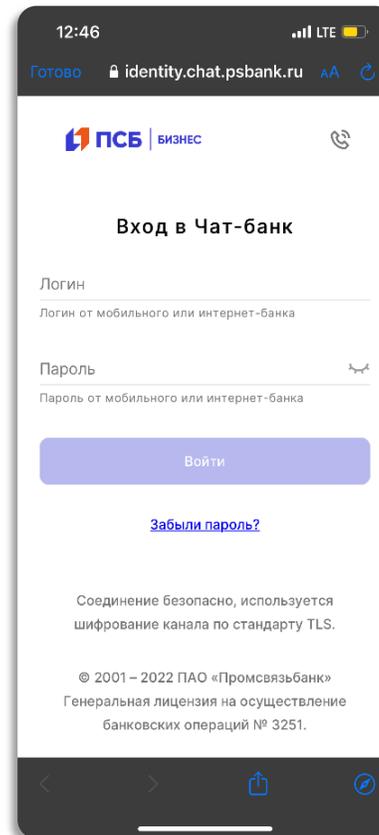
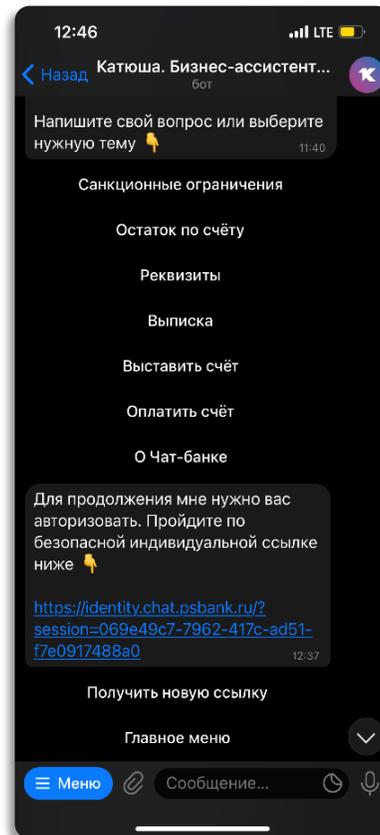
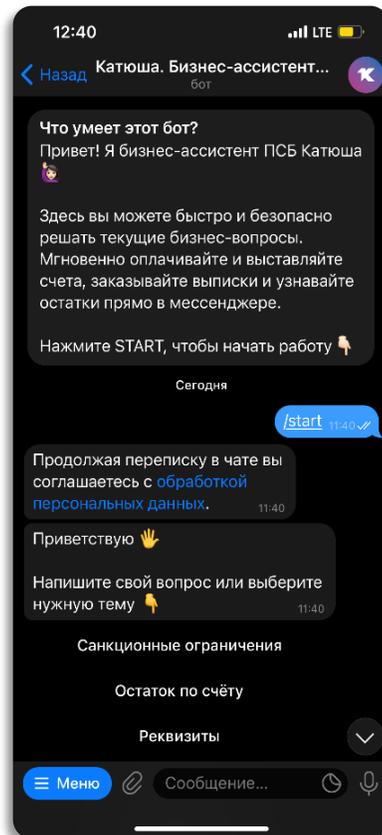
Клиент **получает ответ** на свой вопрос **в привычном канале коммуникации**



Практический кейс применения интеллектуального помощника



На базе чат-бота BSS в банке ПСБ реализован первый в РФ чат-банк для бизнеса



BSS — 28 лет лидерства

Компания BSS — российский разработчик комплексного программного решения, включающего:

Платформу ДБО
нового поколения

Digital2Go,

в т.ч. использующую
микросервисы

Инновационную
омниканальную
диалоговую
платформу

Digital2Speech

Комплек
решений по

**информационной
безопасности**



BSS входит в перечень системообразующих ИТ-компаний РФ. Продукты BSS включены в Реестр российского ПО, зарегистрированы в Роспатенте

9 из 13 системно значимых банков РФ, решают свои бизнес-задачи с помощью BSS

Более 20 успешно реализованных проектов по речевым технологиям в госсекторе, банках и др. структурах

Штат сотрудников **BSS более 600 человек**

BSS



Спасибо за внимание!