

BSS

inknowledge

WWW.BSSYS.COM

СТРАТЕГИЯ ПО УПРАВЛЕНИЮ ЗНАНИЯМИ В СОВРЕМЕННОМ БАНКЕ

Дмитрий Лактионов

Директор по продукту, BSS



О компании BSS



30 лет на рынке разработки ПО

Более 100 клиентов в разных отраслях (ПСБ, ГПБ, Новиком, АЭБ, Локо Банк, СДМ банк, СФР, ФССП, более 40 проектов в МФЦ, Узбекистан, Белоруссия, Казахстан и др.)



8 лет опыта в области разработки и внедрения СУЗ

Продуктовая экспертиза

- Выделенная команда
- Уникальный проектный опыт в РФ и за рубежом



120+ проектов в разных отраслях



20+ Партнёров

Рубитех, Крок, Альтуэра, СТИ, РДТеХ, Инфосистемы Джет и др.



Самое функциональное решение

на российском рынке по версии PLUS-Consulting, Call Center Guru и FastKMS

Информационное ядро экосистемы продуктов BSS для клиентского обслуживания и внутреннего использования



ФЕДЕРАЛЬНАЯ НАЛОГОВАЯ СЛУЖБА





Оmnikanальная поддержка

Клиенты рассчитывают на то, что они смогут связаться с поддержкой в любом удобном канале — в чате на сайте, мессенджере, по email, и обязательно получают непротиворечивый ответ в любом канале



Генеративный ИИ

Недавний опрос компании Intercom показал, что почти 50% компаний используют ИИ для общения с клиентами. Специалисты по поддержке указывают на такие преимущества технологии, как высокая скорость реакции, возможность быть на связи 24/7, экономия времени сотрудников, оптимизация расходов



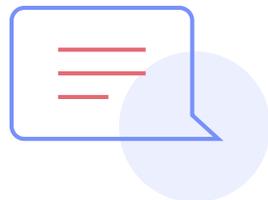
Спрос на инструменты для самообслуживания

Большинство клиентов сначала попытаются решить свою проблему самостоятельно, и уже потом будут обращаться в службу поддержки. И помогают найти правильный ответ обычно не поисковики в браузере, а база знаний компании



Персонализация сервиса

Повышается лояльность и снижается отток покупателей: если клиенты знают, что бизнес может удовлетворить их персональные потребности, они вряд ли станут обращаться к конкурентам. Растут продажи: те, кто остался доволен обслуживанием, с большой вероятностью будет покупать снова сам или порекомендует компанию знакомым



Сотрудники тратят в среднем 26 рабочих дней в год на поиск информации. Это больше месяца при 40 часовой рабочей неделе

[Starmind](#)

Сотрудники тратят от 7% до 20% процентов своего рабочего времени на наставничество

[Delphi Group, via Training Magazine](#)

Быстрый доступ к релевантной информации для сотрудников или клиентов сокращает время обслуживания на 20-80%, повышает компетентность и удовлетворённость

[Gartner](#)

80% компаний считают, что обеспечивают «превосходное обслуживание клиентов». Однако опрос клиентов показал, что с этим утверждением согласны только 8%

[Bain & Company](#)

86% потребителей готовы платить больше за лучший клиентский опыт. 89% потребителей ушли к конкурентам из-за неудовлетворительного клиентского опыта

[Oracle](#)

Мультиканальная система объединяет все каналы коммуникации в единый источник знаний, который содержит непротиворечивую и всегда актуальную информацию. **Актуализируйте информацию в Базе знаний, любое изменение автоматически отображается во всех каналах**

- Легко актуализировать данные
- Информация везде одинаковая
- Меньше ошибок в обслуживании



Чат-бот

Голосовой ассистент

Корпоративный сайт, APP

Личный кабинет сотрудника

Мессенджеры и соцсети

ДБО

Другое

- База знаний помогает быстро найти ответ на вопрос, предлагает варианты ответов и действий, основанные на контексте взаимодействия с клиентом
- Пошаговые скрипты и инструкции
- Обучающие материалы, тесты и опросы
- Омниканальные и мультиязычные статьи
- Интеграция с чат-ботами, роботами, AI и другими ИТ системами
- Контекстная подача знаний
- Аналитика и отчёты по работе системой

Генеративный ИИ: все преимущества AI в Базе знаний



GPT поиск

Интеллектуальный поиск генерирует ответ на вопрос по данным из нескольких статей



Саммаризатор

Автоматически находит самое важное и создаёт короткую выжимку — аннотацию



Суфлёр

Предлагает варианты ответов и действий, основанные на контексте взаимодействия с клиентом

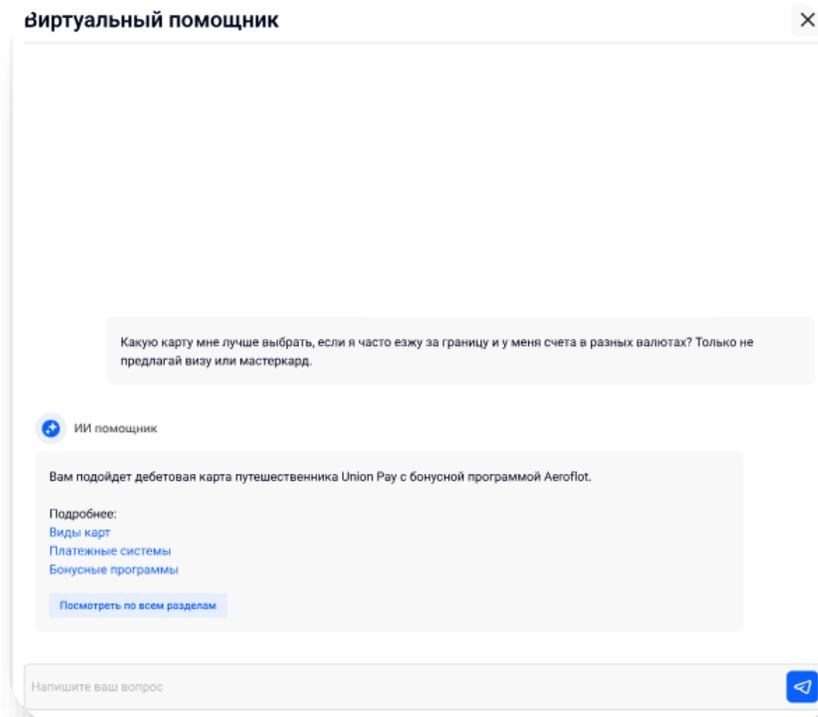


Автоклассификатор

Помощь редактору в систематизации информации в Базе знаний.
Автоматическое присвоение категорий контенту на основе работы ИИ

Интеллектуальный поиск генерирует ответ на вопрос по данным из нескольких статей. Ответы строятся с учетом прав доступа пользователя

- Возможность использования разных моделей, в том числе в полностью закрытом контуре
- Возможность менять базовый промт
- Генерация ответов по контенту, к которому у пользователя есть права доступа
- API для использования RAG Базы знаний внешними системами
- При использовании виртуального RAG-помощника в Базе знаний учитывается контекст раздела, с которого делается запрос и открытого контента
- Встроенная генерация Telegram-бота для общения с виртуальным помощником. Бот также учитывает права пользователя
- Все действия редакторов контента как в части содержимого, так и в части прав доступа подхватываются автоматически



Саммаризатор

Автоматически находит самое важное и создаёт короткую выжимку — аннотацию. Работает в т.ч. по документам формата Word

The screenshot shows a document editor interface. At the top, there is a title bar with a Russian flag, the text "Для чего нужна База знаний", and buttons for "Отмена", "Сохранить как черновик", and "Опубликовать". Below the title bar is a section for "Альтернативный заголовок" and a "Содержимое" section with a rich text editor toolbar. The main content area displays the document title "Для чего нужна база знаний" and two paragraphs of text. The first paragraph discusses the need for a knowledge base in a digital world. The second paragraph explains that organizations use knowledge bases for various reasons. On the right side, there is a "Свойства" (Properties) panel with sections for "ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ" and "Структура: Статья". A red box highlights the "Аннотация" (Annotation) section, which contains a summary of the document's main points, generated by AI (indicated by a blue "AI" icon).

Для чего нужна База знаний

Альтернативный заголовок

Содержимое

Для чего нужна база знаний

В современном цифровом мире люди ожидают и требуют удобного доступа к точной информации. Но при этом они часто не хотят звонить по телефону, отправлять электронное сообщение или заполнять заявку на обслуживание. Ответ нужен им немедленно. Вот почему вам нужна обширная, фундаментальная база знаний.

Организации используют базы знаний по многим причинам и практически каждый день находят им новые применения. Конечно, использование базы знаний зависит от того, чем занимается и кого обслуживает ваша организация. Вот несколько

Свойства

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Структура: Статья

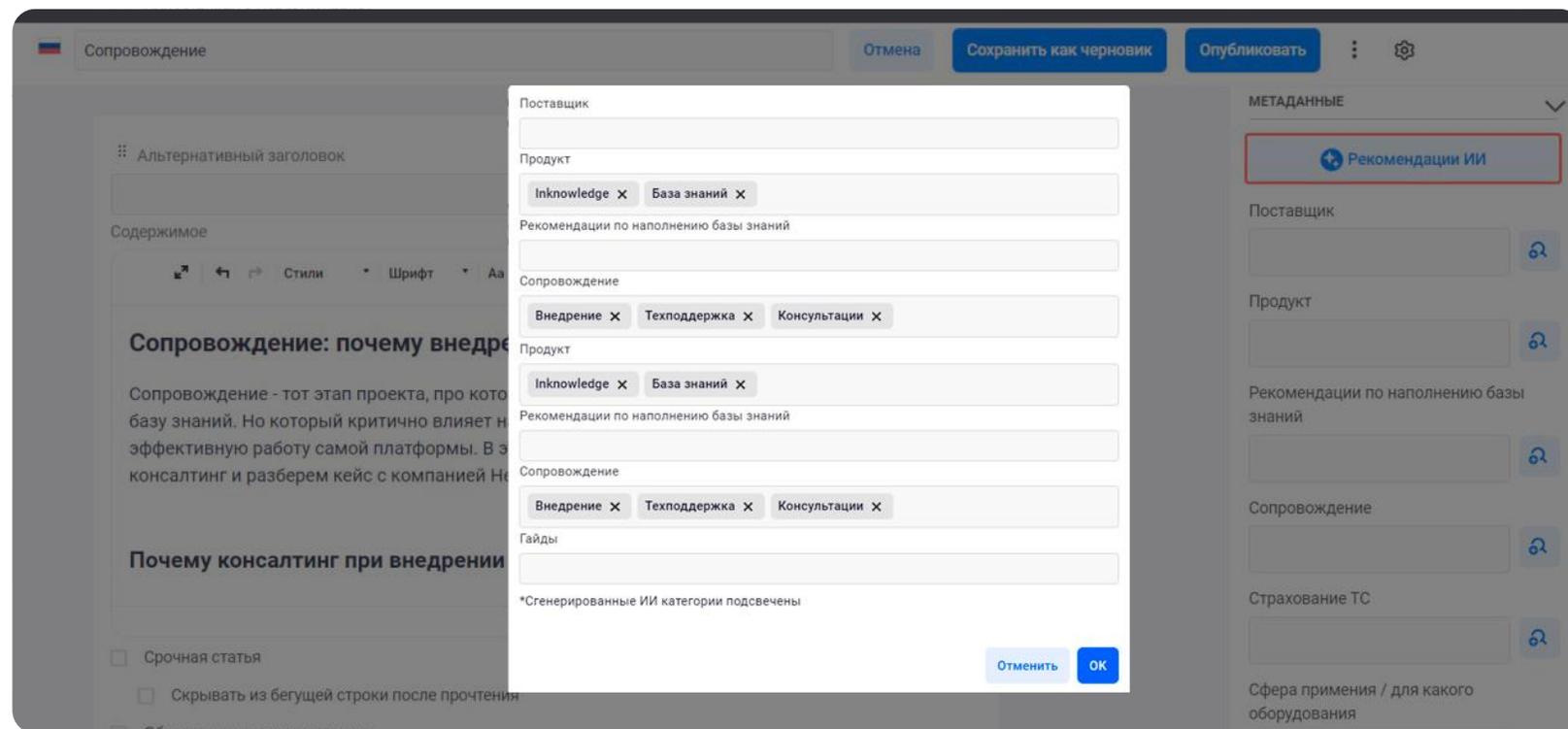
Аннотация

База знаний нужна для того, чтобы оперативно предоставлять точную информацию пользователям. Организации используют базы знаний каждый день и находят им всё новые применения. База знаний может быть полезна для IT-, HR- и юридической команд. Она упрощает устранение неполадок, обучение новых сотрудников, распространение политик компании и другие процессы.

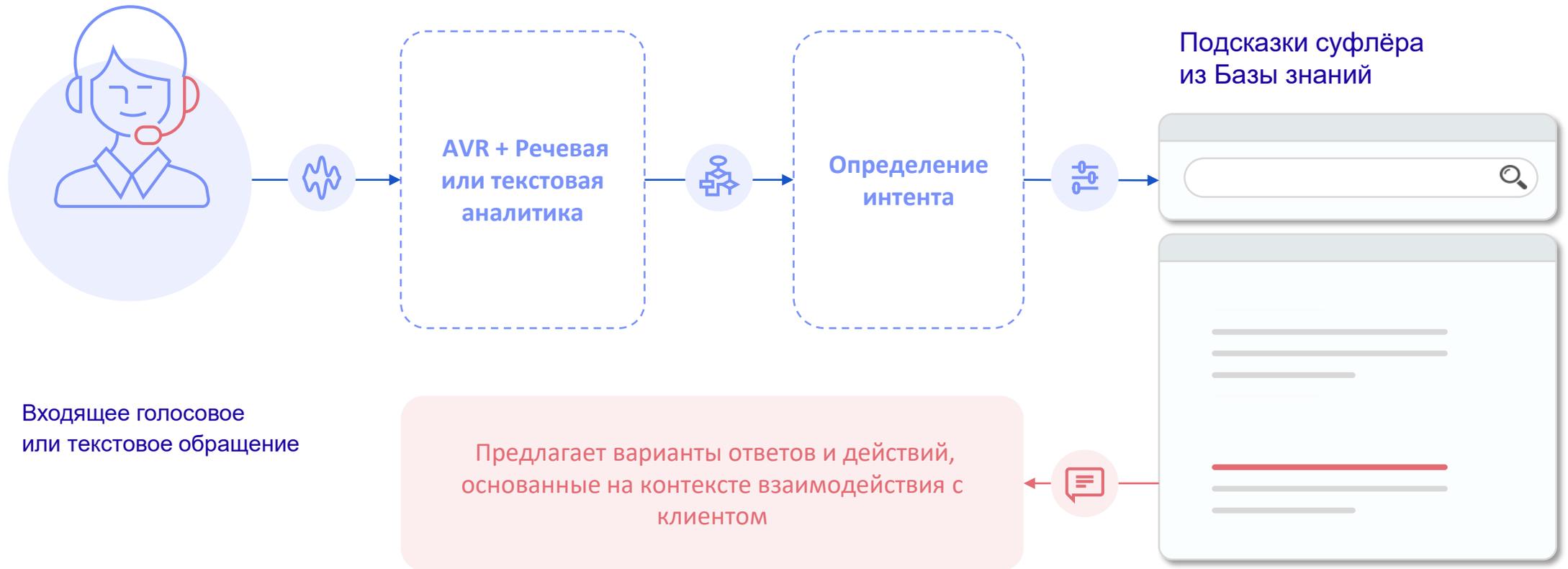
Автоклассификатор контента

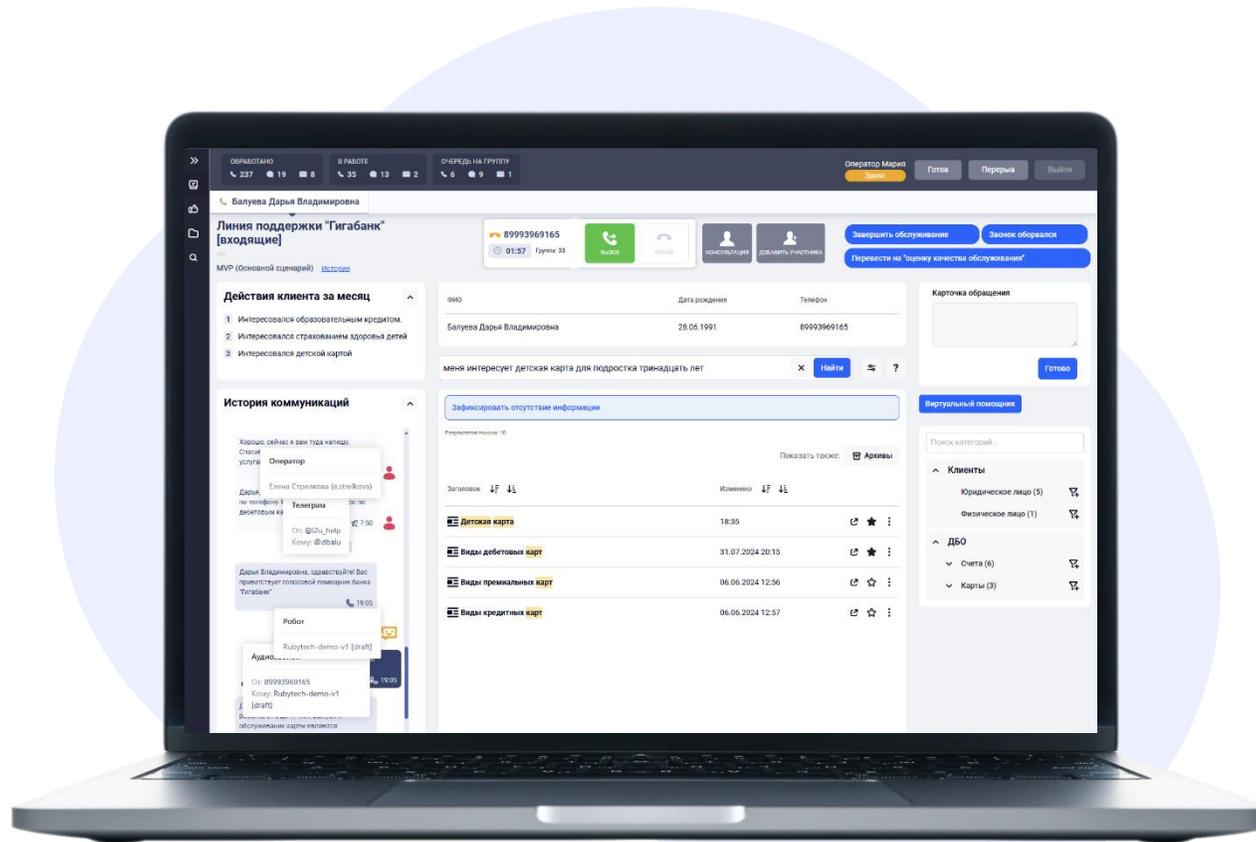
Автоматическое присвоение категорий контенту на основе работы ИИ

Помощь редактору в систематизации информации в Базе знаний



Персонализированный подход в подаче знаний — AI суфлёр



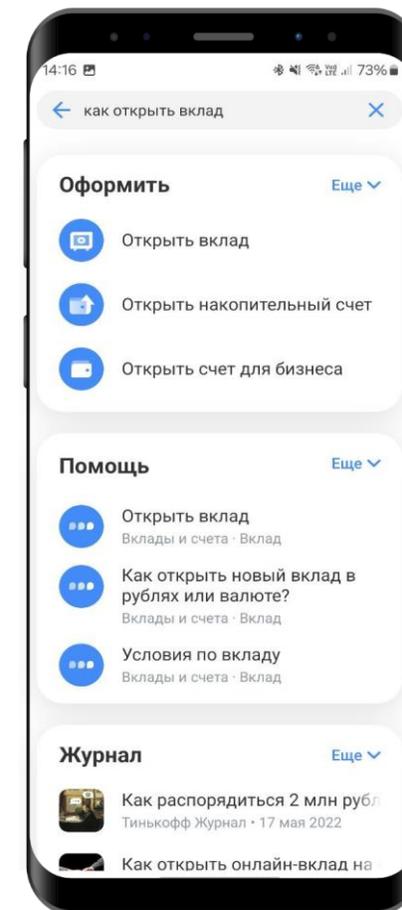
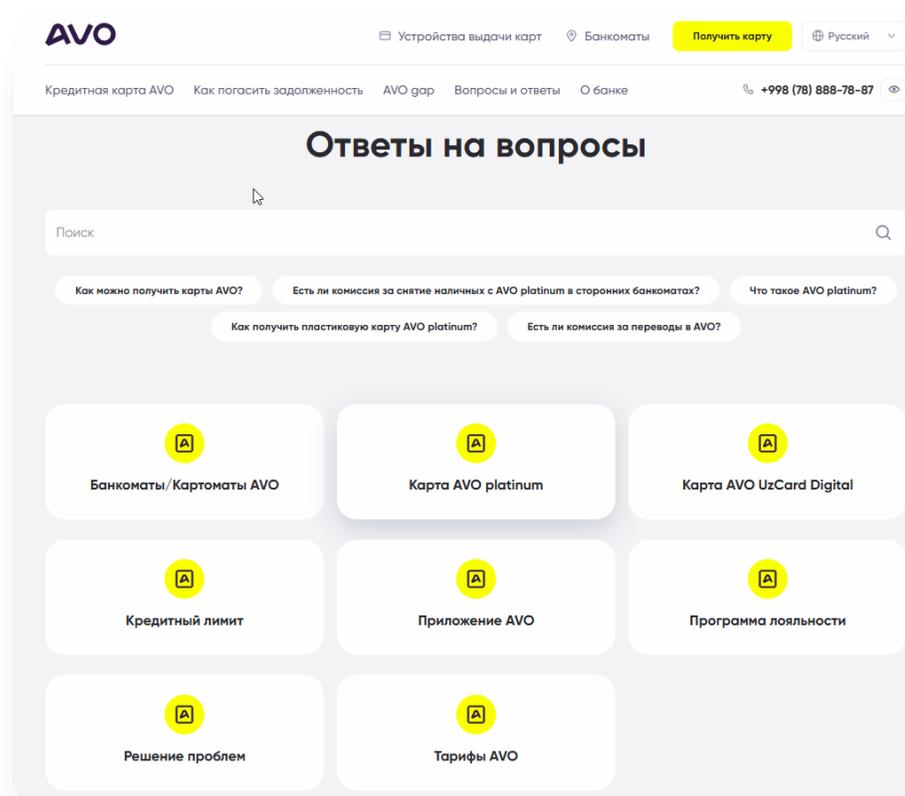


- ✓ Полная история взаимодействия с клиентом
- ✓ Доступ к базе знаний
- ✓ Суфлёр
- ✓ ИИ помощник
- ✓ Данные из других банковских систем

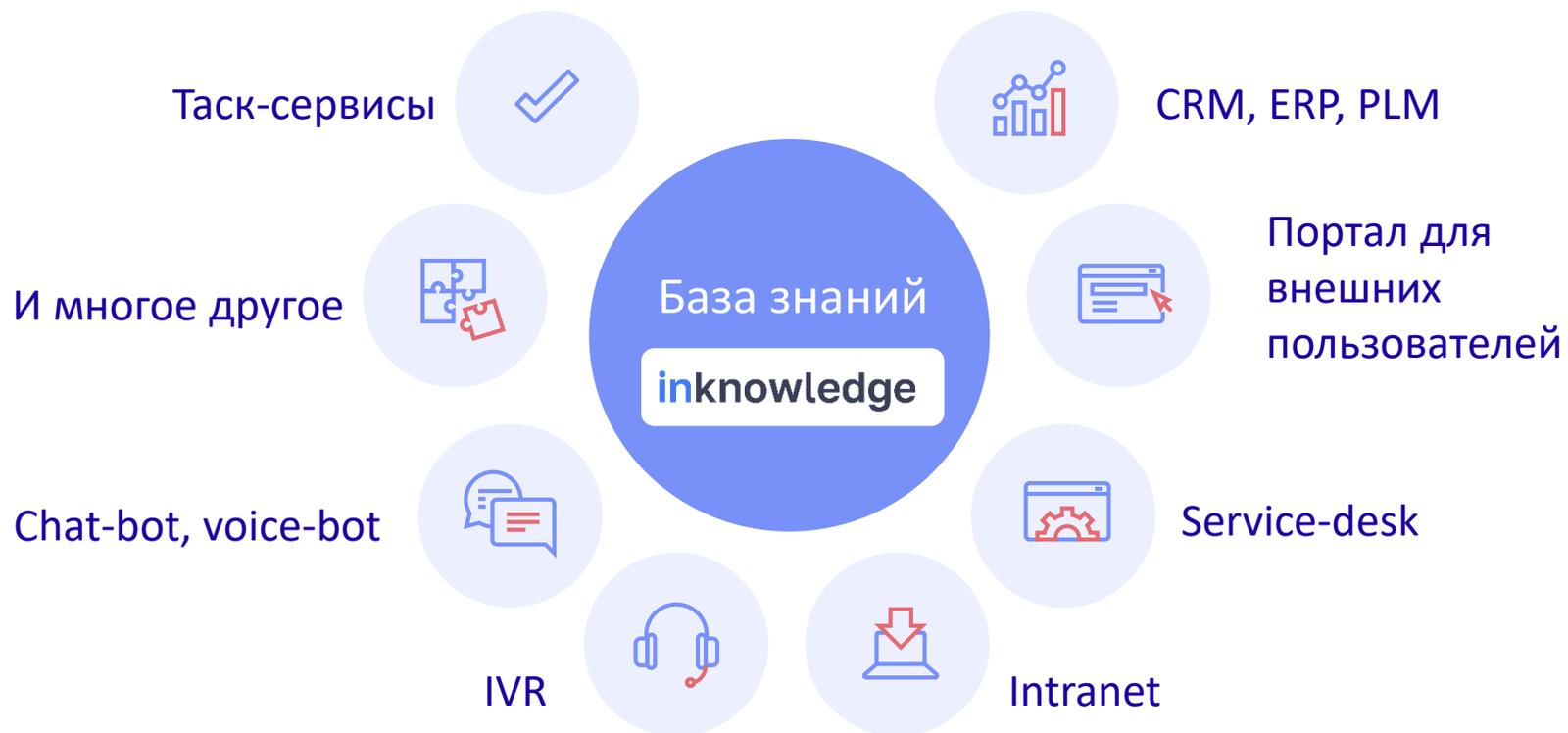
Базу знаний можно интегрировать с сайтом, ДБО или мобильным приложением

Актуализируйте информацию в Базе знаний, любое изменение автоматически отобразится во всех каналах

- ✓ Минимизируем ресурсы на администрирование и поддержку
- ✓ Исключаем временные задержки обновлений и ошибки



Широкие возможности по интеграции с корпоративными системами и приложениями, в т.ч. на уровне интерфейсных элементов



Примеры проектов

Финансовый сектор



Контакт-центры



Авиаперевозки



Медицина



Производство



Ритейл



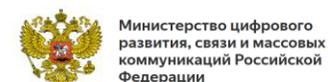
Консалтинг



ИТ



Гос. организации



BSS

inknowledge

WWW.BSSYS.COM

**ИНТЕРЕСНО УЗНАТЬ БОЛЬШЕ?
ЗАПИШИТЕСЬ НА ДЕМО**

Дмитрий Лактионов

Директор по продукту, BSS

