

Цели:

- Консультации и платежный функционал в привычных и удобных для клиентов цифровых каналах
- Внедрение омниканальной платформы на базе ИИ во все дистанционные каналы обслуживания
- Сокращение времени обслуживания
- Повышение скорости вывода новых продуктов на рынок
- Увеличение CSI

Задачи:

- Освобождение операторов от рутинных задач
- Персонализация обслуживания
- Повышение скорости обслуживания
- Уменьшение нагрузки на КЦ
- Повышение автоматизации
- Единая история обращений и операций
- Оперативный ответ в удобном для клиента канале
- Конфиденциальность клиентских данных

Результат:

- 94,6%** WRR (точность распознавания)
- 89,1%** NLU (уровень понимания естественного языка)
- 51 000** платежей в чат-банке за 2023 год (кратный рост к 2022 г.)
- 94%** транзакционная активность в VK после перехода из Telegram и WhatsApp
- 8 000+** клиентов в чат-банке (рост в 4 раза относительно 2022 г.)
- 75%** платежей проводят из истории
- 30 000+** запросов робот обрабатывает ежемесячно



Решение:

Бизнес-ассистент Катюша

Консультационный чат-бот

- Вопросы об условиях по тарифам, кредитам и бизнес-картам
- Помощь в работе с мобильным и интернет-банком
- Геотаргетинг для определения ближайших офисов и банкоматов

Чат-банк

- Платежи по фото, QR и PDF, по реквизитам, из истории и по шаблонам
- Бюджетные платежи
- Запрос выписки, остатков и реквизитов
- Выставление счета контрагенту
- Заявка на открытие счёта

Голосовое управление

Дальнейшее развитие:

Умные устройства

- Бизнес-ассистент уже тестируется в умных колонках Алиса и Маруся

GPT

- Уже доступен сервис общения с нейросетью на темы, выходящие за рамки банковских услуг
- Исследуются и другие возможные кейсы применения нейротехнологий
- Следующий шаг — использование RAG (Retrieval Augmented Generation) поиск ответа в базе знаний компании

