



- ТОП-10 крупнейших банков РФ
- Системно-значимый банк РФ
- Опорный банк ОПК РФ
- 3 млн клиентов физлиц
- 270 тыс. клиентов МСБ
- 10 тыс. корпоративных клиентов

Задачи:

- Снижение нагрузки на КЦ
- Автоматизация обработки типовых запросов
- Повышение скорости обслуживания
- Сокращение ожидания клиентов
- Повышение удовлетворенности клиентов

Чат-бот «Катюша» для клиентов МСБ

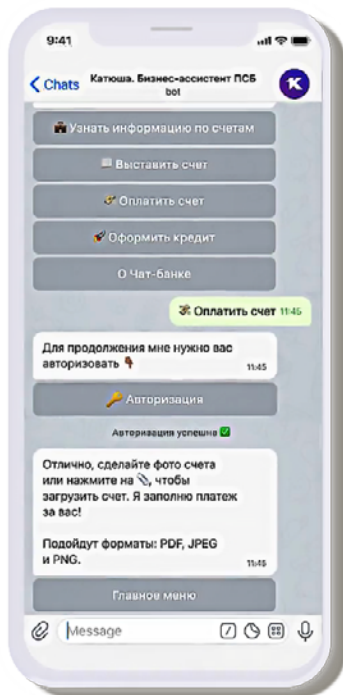
Уже доступно клиентам банка:

- Чат-бот в Telegram запущен на базе чат-платформы Craft Talk и омниканальной ИИ платформы Digital2Speech
- Информационный и платежный функционал:
 - Информация и выписки по счету
 - Выгрузка реквизитов
 - Инструкции и консультирование
 - Выставление и оплата распознанного счета и др.

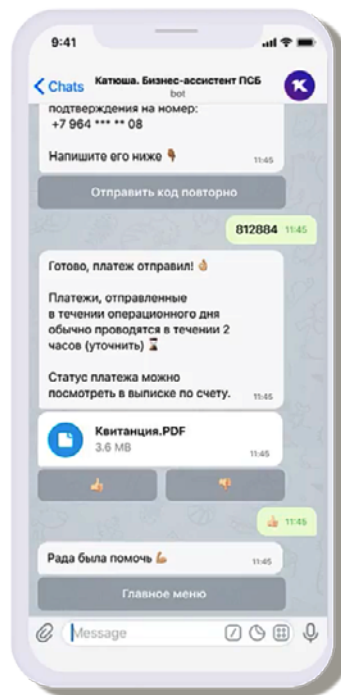
Скоро станет доступно:

- Запуск чат-бота в др. мессенджерах, на сайте банка, ИБ и моб. приложениях
- Работа по более чем 200 сценариям
- Начало обслуживания розничных клиентов в голосовом и текстовом каналах

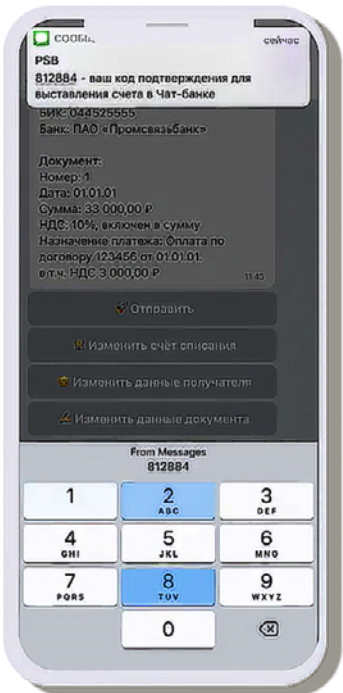
1



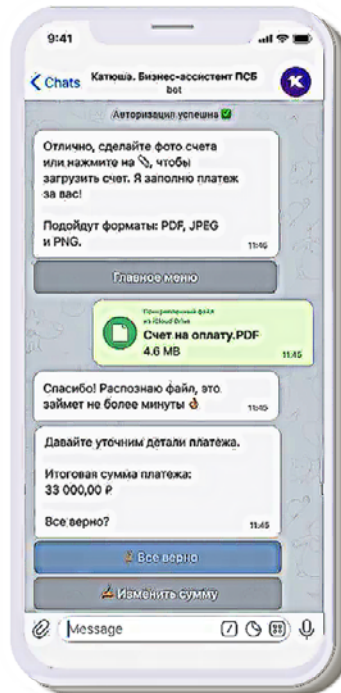
2



3



4



Старший вице-президент – директор дирекции цифрового бизнеса ПСБ Александр Чернощекин:

«По нашим оценкам доля счетов, которые клиенты ПСБ направляют через мессенджеры, составляет около 55%, поэтому мы хотим предоставить малому и среднему бизнесу уникальный клиентский опыт, связанный с расчетами со своими партнерами, не покидая привычный для них канал общения. Это упростит финансовое взаимодействие и сократит время на проведение операций, при этом будет соблюдаться принцип омниканальности, так как все операции будут отображаться в интернет-банке и в мобильном приложении "PSB Мой бизнес"».

Возможности и преимущества

- Двухфакторная авторизация
- Распознавание естественной речи на базе машинного обучения и нейросетей
- Выделение значимой информации в запросе
- Отображение всей истории взаимодействия с клиентом
- Непрерывный мониторинг и анализ диалогов
- Единообразное обслуживание во всех каналах
- Удобная интеграция с бэк-системами банка
- Редактирование сценариев через визуальный интерфейс
- Оперативное внедрение улучшений
- Экономия ресурсов персонала

