



Digital2Speech

BSS

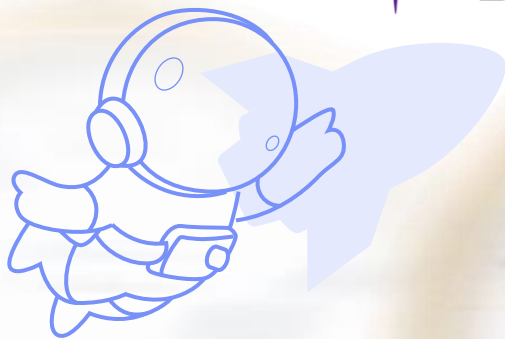
ЦИФРОВАЯ СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ

С АКЦЕНТОМ НА КЛИЕНТА

Юлия Вдовина

Директор по продукту цифровизации клиентского сервиса в дистанционных каналах, BSS

WWW.BSSYS.COM



**Нужно бежать со всех ног,
чтобы только оставаться на
месте, а чтобы куда-то попасть,
надо бежать как минимум
вдвое быстрее!**

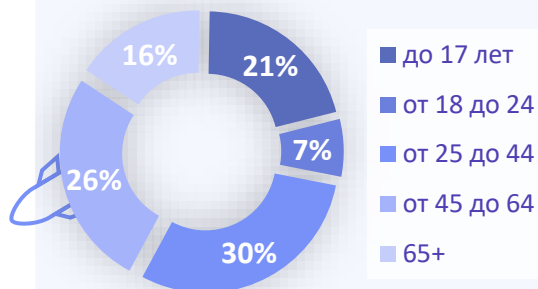
Люис Кэрролл
«Алиса в стране чудес»



Глобальные изменения диктуют новые правила

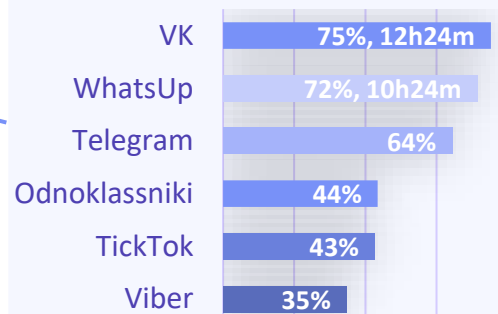
144,7 млн. граждан

ср. возраст 39,2 года
73,3% городское население



106 млн пользователей соц.сетей*

в ср. 4,9 платформы
2 часа 16 мин в день



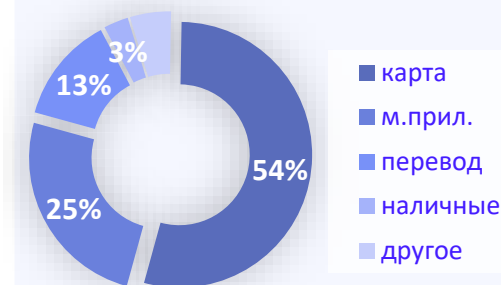
Цели использования SMM*

54,8% жен.
45,2% муж.



44,7% покупают продукты on-line,

13,4% пользуются on-line сравнением цен
Оплата в e-commerce:



98% пользователей моб. телефонов*

96,4% smart phone

7,2% пользователи умных устройств*

рост 80% за последний год
ARPU \$278

11,3% используют голосовых помощников*

88,7% имеют банковский счет (15+)

25,1% кредитные карты
65,3% дебетовые карты

Развитие мобильных приложений как отражение **роста проникновения мобильных устройств** даже у старшего поколения

Стираются границы между **on-line и off-line каналами**.
Пользователи готовы к использованию новых технологий в каналах своего присутствия

Прогноз ЦБ по доли безналичных платежей на 2023 год – **78–80%** (77,7% по итогам 2022 года)

Востребованность омниканальных клиентских путей **превышает 40%**

60—80% простых операций клиенты предпочитают осуществлять в удалённых каналах

50% потребителей обычно сложные вопросы обслуживания и продаж решают через отделения точки физического присутствия

Безопасность персональных данных все ещё является одной из значимых причин отказа от использования цифровых каналов

Единый уровень качества контакта с клиентом вне зависимости от точки взаимодействия и времени формирует доверие клиента

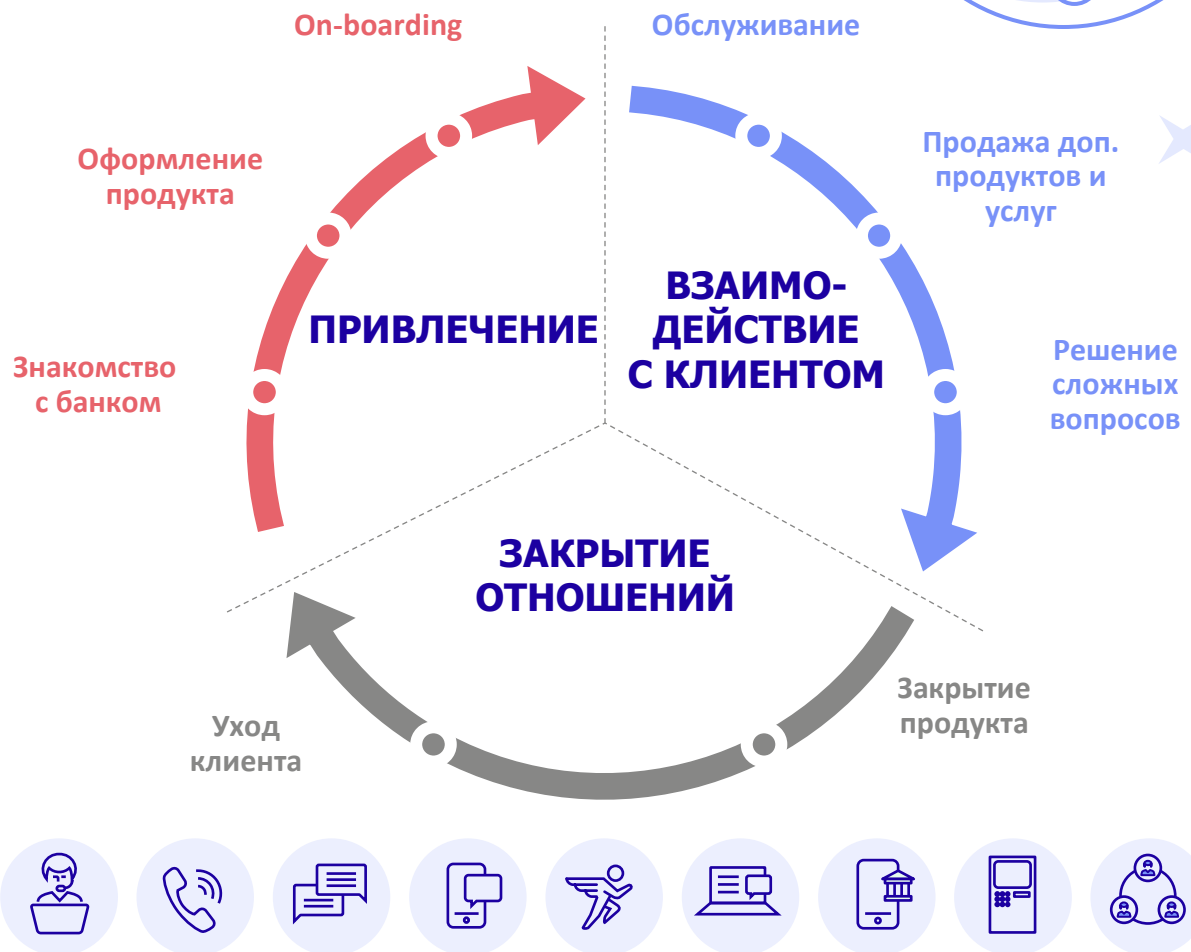
Трансформация клиентского пути

2023 – Customer Experience

Требования клиента диктуют правила выстраивания коммуникаций с компанией

Клиентоцентричная модель обслуживания и продаж:

- Новый формат отделений (Phygital)
- КЦ – центр коммуникации с клиентом и осн. канал продаж (переход от cost к profit)
- Синергия каналов обслуживания, акцент на потребности клиента
- Развитие прогностических моделей
- Роботизация без потери качества обслуживания



2025 – Total Experience

Объединение Customer Experience, User Experience, Employee Experience, Multi Experience

- AI автоматизация
- Расширение роли оператора -> финансовый консультант
- Персонализация на основе глубокой аналитики
- Синергия в использовании ресурсов
- Предиктивная аналитика и проактивный подход
- Рост выручки за счёт продажи сопутствующих партнёрских продуктов

Знание клиента - основа цифровой стратегии (на примере банка)



• Развитие цифрового продукта

- прозрачный/интуитивно понятный
- цифровизация всего клиентского пути
- постоянный сбор ОС от клиента, цикл улучшения продукта
- продажа сопутствующих продуктов

• Развитие мобильного банка

- сервисные функции (снятие нагрузки с КЦ и отделений)
- on-boarding по продукту
- точка контакта с сотрудником (чат, голосовые сообщения, звонок из авторизованной зоны, планирование визита в отделение)
- выстраивание процесса продаж (последняя миля)

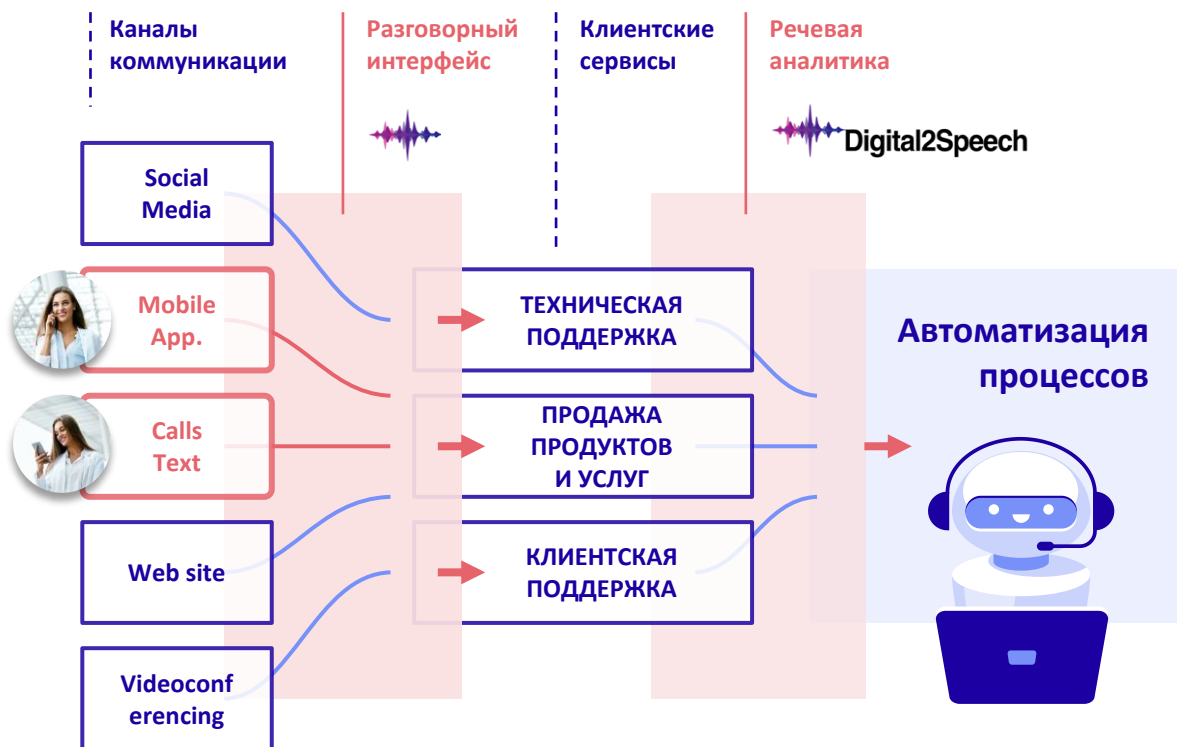
• Оптимизация затрат

- продвижение мобильного банка (самообслуживание)
- автоматизация без ущерба для клиента
- управление каналами

• Коллаборация бизнес функций

- централизация сервисных функций
- синергия каналов взаимодействия
- КЦ, как сердце сервиса и кладезь информации о клиенте

• Интересы клиенты выше амбиций цифровизации



Виртуальные ассистенты

- Голосовой ассистент + текстовый бот
- Для клиентов или для сотрудников

Личные кабинеты

- Сервис
- Акции/продажи

Голосовая биометрия

- Обеспечение безопасности проведения операций

Речевая аналитика в КЦ

- Анализ и рекомендации по повышению эффективности операторов и бизнес-процессов компании
- Выстраивание процессов продаж
- Контроль качества

Речевая аналитика offline

- Комплексный анализ поведения сотрудника при консультировании и продажах

Автоматическое профилирование клиентов, гендерный анализ

Использование генеративных (GPT-like) LLM моделей

ML-модели: классификация, сущностный анализ, лемматизация и морфология, саммаризация, мультисмысловой анализ, сентинент анализ

Биометрическая кластеризация по голосу

Формирование AI-экосистем: робот обучают и контролируют роботов, роботы становятся спутниками

ПСБ получил награду FINAWARD 2023 за первый в России банк для бизнеса в VK Мессенджере на базе речевых технологий БСС. Видео



Александр Чернощекин

Старший вице-президент — директор
дирекции цифрового бизнеса ПСБ

«Доля счетов, которые клиенты ПСБ направляют контрагентам через мессенджеры, составляет около 55%.

Мы хотим предоставить малому и среднему бизнесу уникальный клиентский опыт, связанный с расчётами со своими партнёрами — например, оплатить счёт, не покидая привычный для них канал общения. Это упростит финансовое взаимодействие между контрагентами и сократит время на проведение операций, при этом будет соблюдаться принцип многоканальности»





Метрики успеха

ФИЗИКИ



ЮРИКИ



| | Голосовой ассистент | Текстовый бот |
|------------------------------|---------------------|----------------------------------|
| Сценариев | 79 | 106 |
| Покрытие сценариями | 72% | 77% |
| Автоматизация | 30% | 63% |
| CSI | 4,4 | 4,4 |
| Покрытие сценариями | 70% | 80% |
| Автоматизация | 20% | 45% |
| 7 тыс.+ клиентов в чат-банке | 12 тыс.+ платежей | 300 млн.+ операционный результат |



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**



Юлия Вдовина

Директор по продукту
цифровизации клиентского
сервиса в дистанционных
каналах

BSS



Digital2Speech

BSS

