



BSS

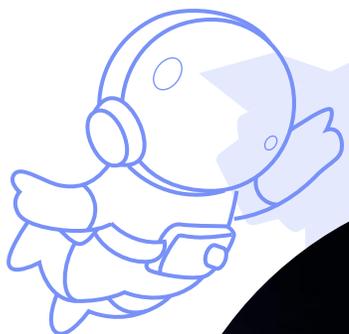
ВИРТУАЛЬНЫЙ АССИСТЕНТ В ПОМОЩЬ БИЗНЕСУ

КАК СОКРАТИТЬ ЗАТРАТЫ
И НЕ ПОТЯРЯТЬ КЛИЕНТА

Юлия Вдовина

Директор по продукту цифровизации
клиентского сервиса в дистанционных
каналах, BSS

WWW.BSSYS.COM



В будущем роботы могут использоваться в быту, для приготовления ужинов, стрижки газонов и ухода за пожилыми людьми

Роботы и искусственный интеллект со временем «прикончат» даже те профессии, которые мы считали недоступными машине – то есть интеллектуальные и творческие

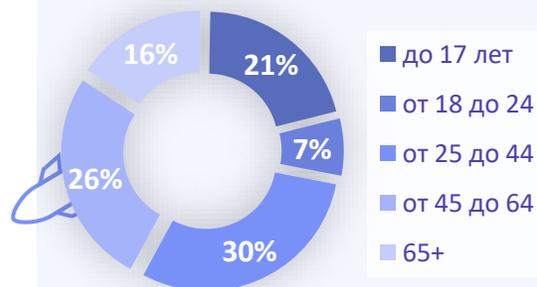
Очевидно будет разрушение рынка труда. Потому что роботы смогут быть во всем лучше нас... Я имею в виду всех нас

Elon Reeve Musk

Глобальные изменения диктуют новые правила

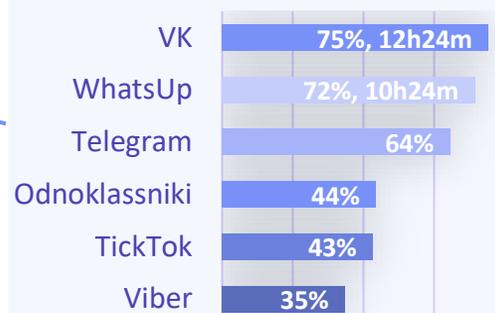
144,7 млн. граждан

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



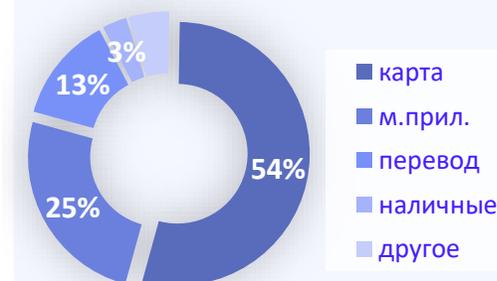
Цели использования SMM*

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

Клиентоцентричность & Цифровизация



 Где применима цифровизация

Ценность для клиента от контакта с компанией + сохранение времени клиента + прозрачность действий



Анализ точек CJM, где возможна роботизация (акцент на клиентский опыт)



Поиск путей улучшения клиентского опыта в точках потенциальной роботизации, возможности повышения эффективности бизнес-процессов



Выбор зон автоматизации (тематика, целесообразность, финансовые показатели) и разработка видения по модификации CJM (исследования, интервью, глубинный анализ и пр.)



Проведение доработок, снятие показателей, модификация при необходимости, оценка результатов

Полный цикл улучшений бизнес-процессов



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



	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

