iQSTORE
POWERED BY iCAM

Живой интеллект в действии

Как банки улучшают клиентский опыт в контакт-центрах с помощью ИИ-ботов, которые говорят на языке клиентов

Сергей Ходусов
Генеральный директор, iQStore

iQ STORE
POWERED BY iCAM

Исследования

Помогаем выявить недостатки и найти решения с применением лучших практик

Разработка

Разрабатываем собственные ИТ-продукты для работы с клиентами и ИИ-автоматизации

Автоматизация

Внедряем ИИ-технологии для улучшения сервиса и снижения нагрузки на персонал

Консалтинг

Проектируем оптимальный путь клиента и стратегию развития цифровых каналов

Внедрение

Поставляем комплексные решения для коммуникации и обслуживания клиентов

Интеграция

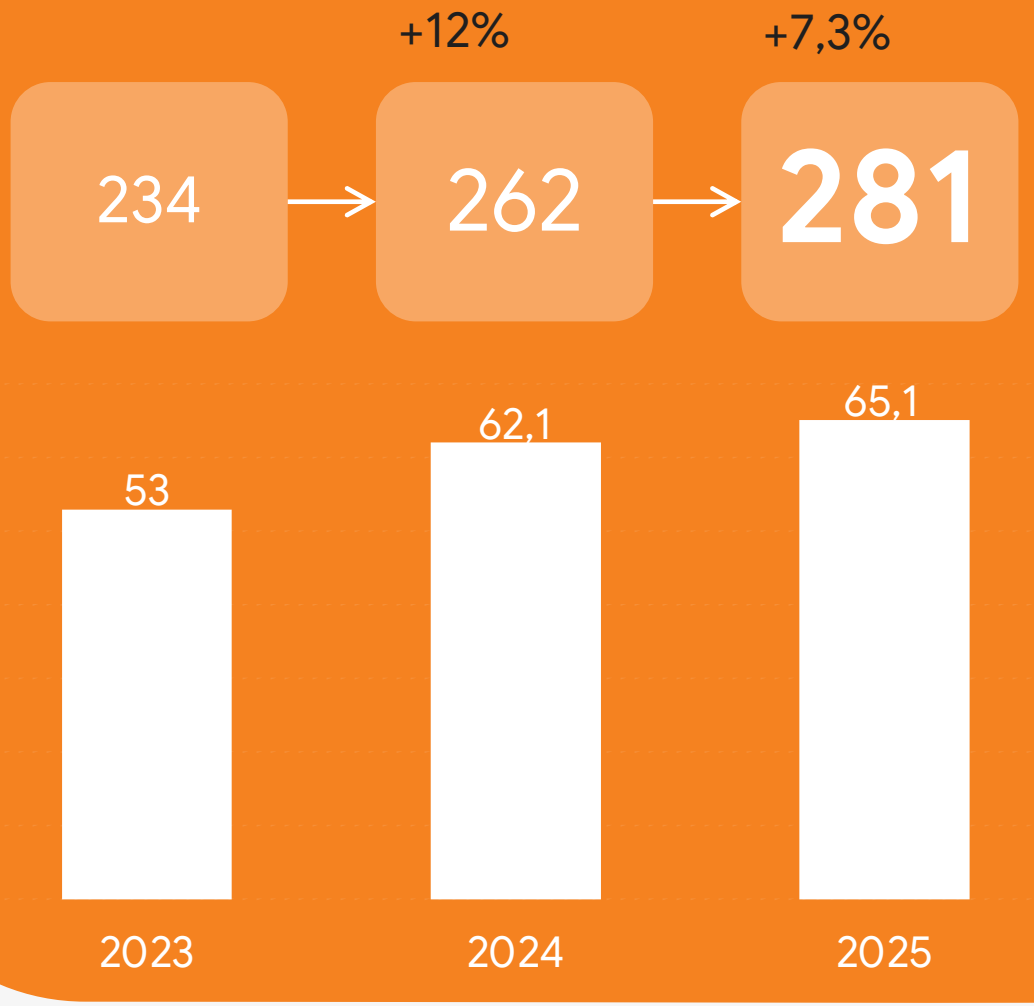
Интегрируем информационные системы в единую платформу цифровых коммуникаций

Рост количества обращений в КЦ

Количество активных клиентов банка, млн чел.

Среднемесячное количество обращений, млн обр.

50% Клиентов идут в контакт-центр

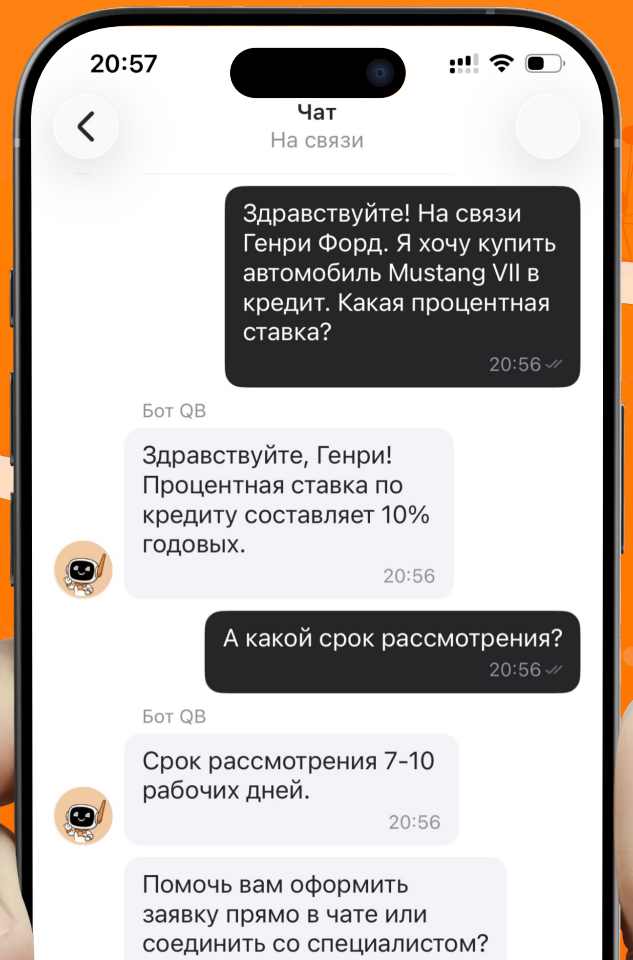


По данным Frank RG

Проникновение ИИ в банках

69%

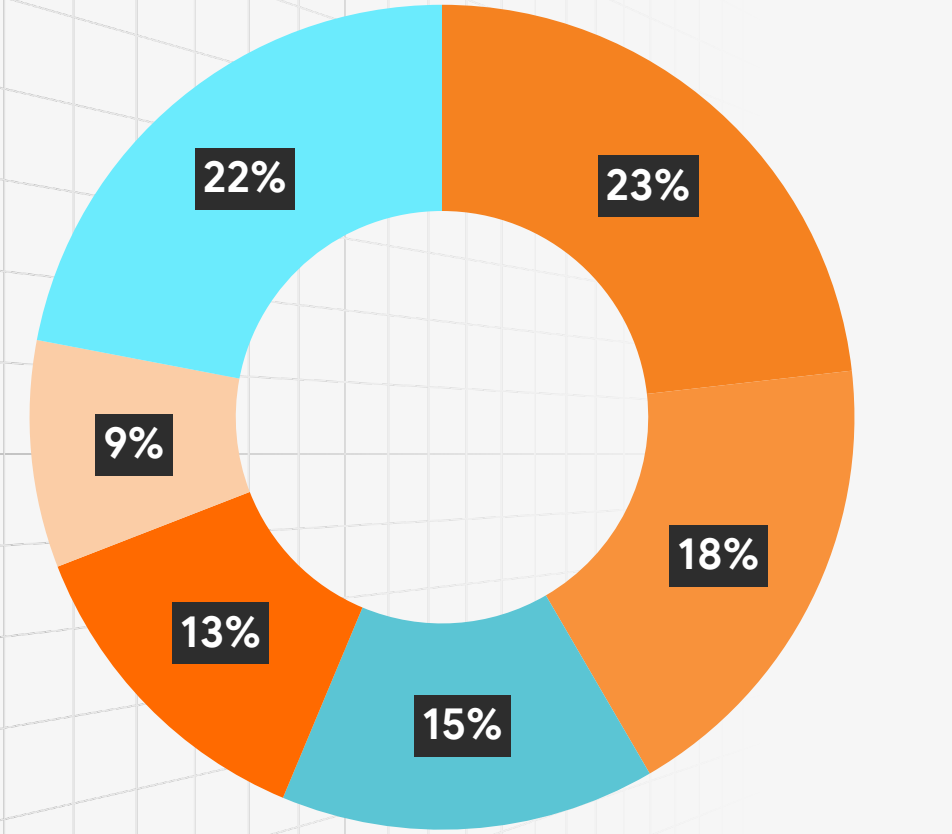
Банков активно используют или планируют использовать ИИ



80%

Уровень проникновения ИИ в ТОП-20 банков

По данным группы компаний Б1, НКР, Эксперт РА, ЦБ РФ



Чат-боты
Антифрод
Персонализация
Автоматизация
Скоринг
Прочее

По данным Б1, HKP, Frank RG, Arenadata, Сбер, ВТБ

Основные векторы ИИ

Обращения растут быстрее найма, а клиенты хотят решение под свою ситуацию, а не продукт банка

- Экономия ресурсов и снижение расходов
- Привлечение клиентов и онлайн продажи
- **Снижение нагрузки на персонал**
- **Повышение качества и лояльности**

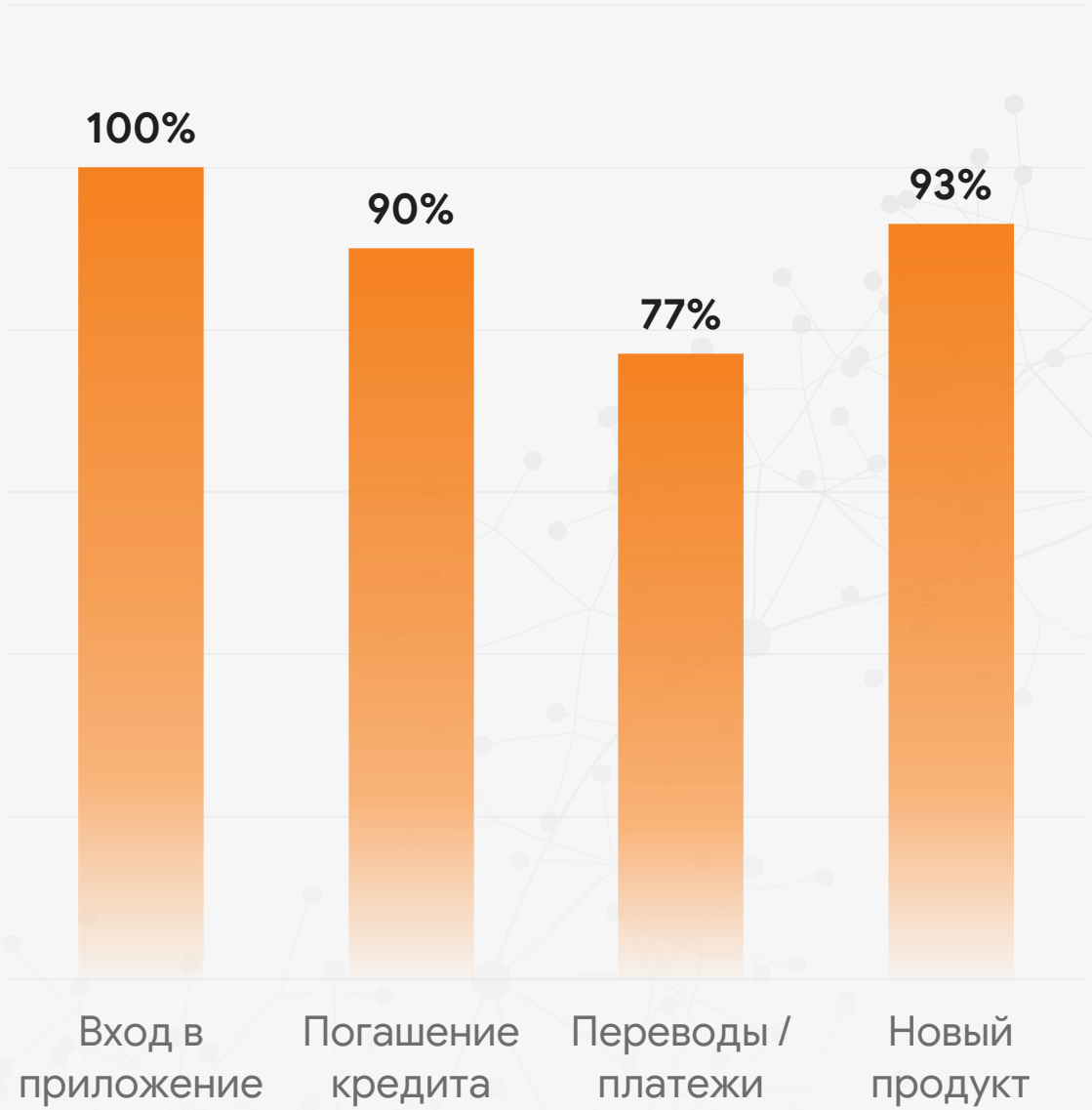
Внедряют ИИ для сокращения расходов **60%**

Клиент не должен ждать

Боты закрывают типовые обращения уверенно, но не одинаково

- Круглосуточная поддержка: ИИ забирает трафик вне рабочего дня
- Перераспределение сил: ИИ решает типовые вопросы, операторы – сложные

Важно: новые продукты меняются чаще, чем бот обучается (–5 п.п. за год)



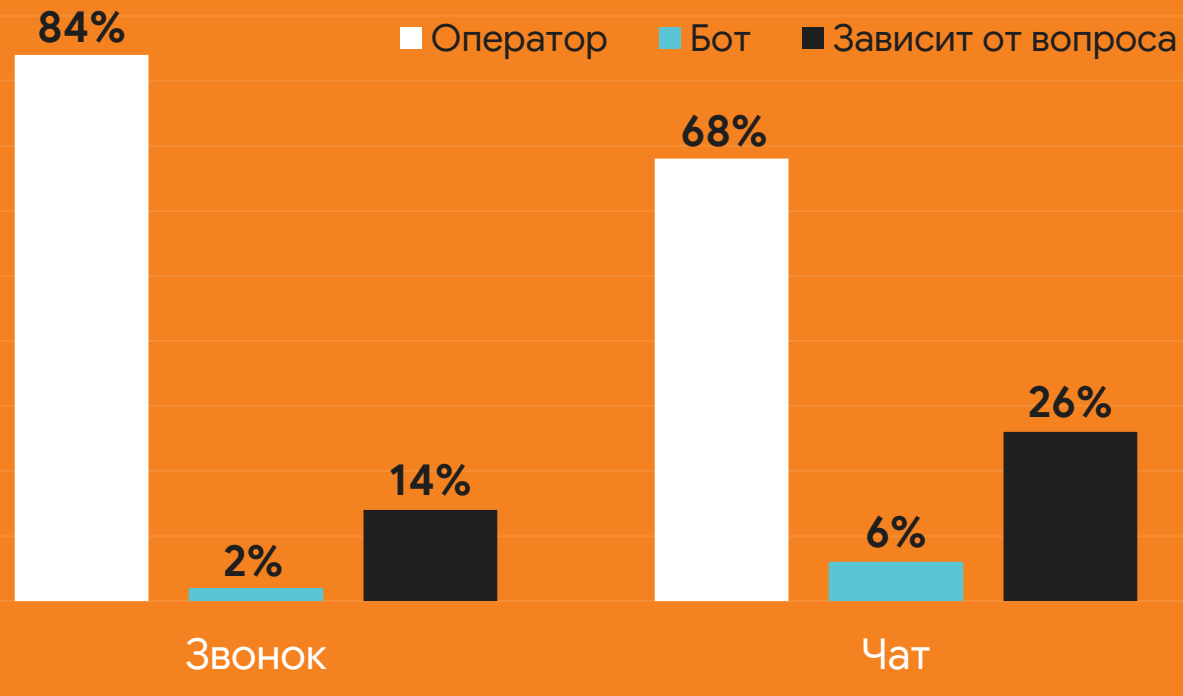
По данным Frank RG

Тон важнее % автоматизации

«Хочешь автоматизацию – теряешь качество» - Альфа-Банк

- **84%** на звонке и **68%** в чате выбирают оператора напрямую
- При автоматизации **60%+** удовлетворенность начинает падать

«Увеличение автономных агентов и развитие эмоционального интеллекта – вот направления роста» - ОТП Банк



Воронка повышения тональности разговора

По данным Frank RG, Forbes, Альфа-Банк, ОТП Банк, Т-Банк

Тон – это процесс, а не настройка

01

Бриф тона

Юмор, формальность, почтительность, энтузиазм

Задать до первого скрипта

Сбер

02

Фильтры и защита

Не учить бота без модерации на открытых данных

Иначе – дрейф тона без контроля

Т-Банк

03

Мониторинг в моменте

Эмоциональное напряжение – подсказка или переключение

Реакция внутри диалога, не отчет

Газпромбанк

04

Аудит диалогов

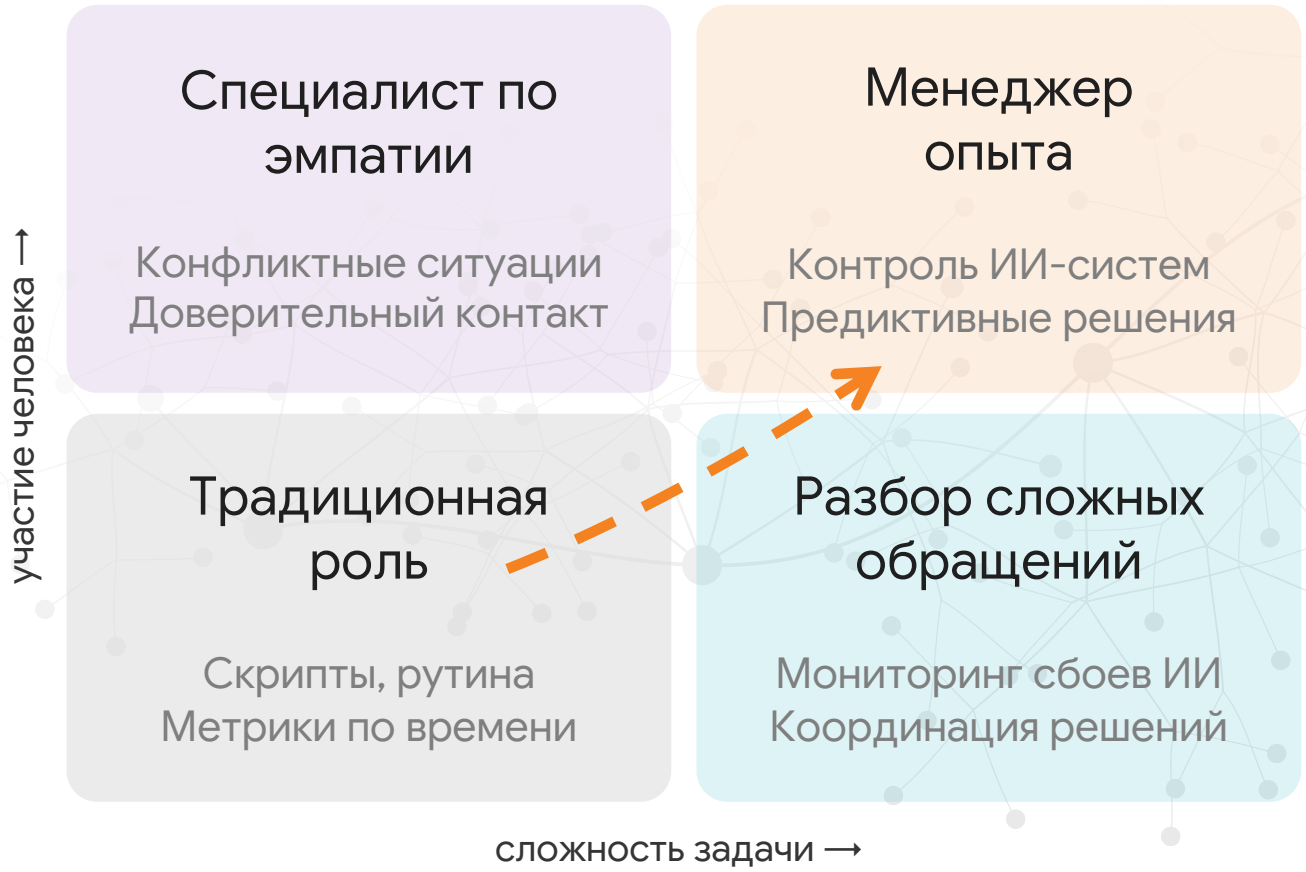
Проверяют вежливость и гигиену диалога - во всех обращениях

CSI +13,3 п.п., CES +16,5 п.п.

Сбер

Шаг 4 обновляет бриф шага 1 – цикл повторяется на каждой итерации

Новая роль первой линии



6 из 8
руководителей называют эмпатию ключевым требованием

–10%
среднее время обработки обращения

50 000 ч
ожидаемая экономия времени за счет ИИ-помощи в год

Как инвестировать в ИИ-бота

Стоимость железа

малая ×1

средняя ×3

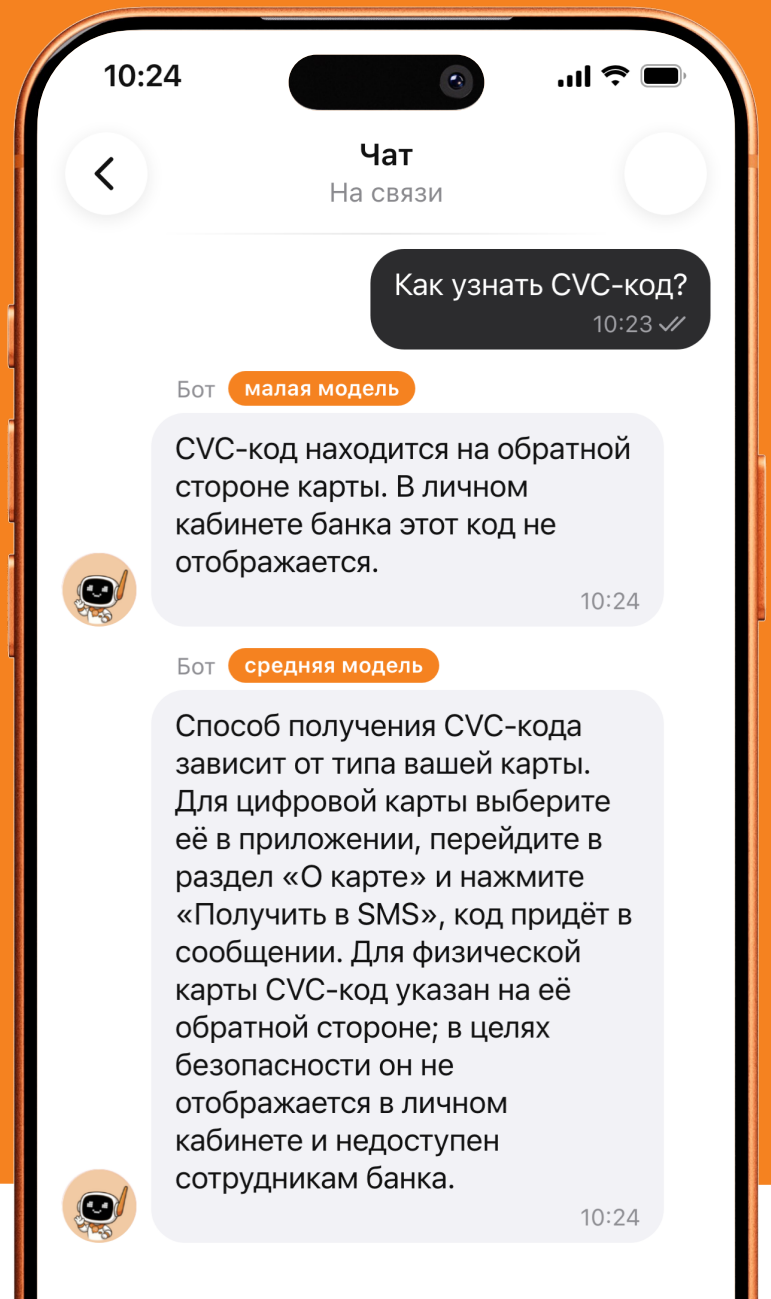
Верных ответов*

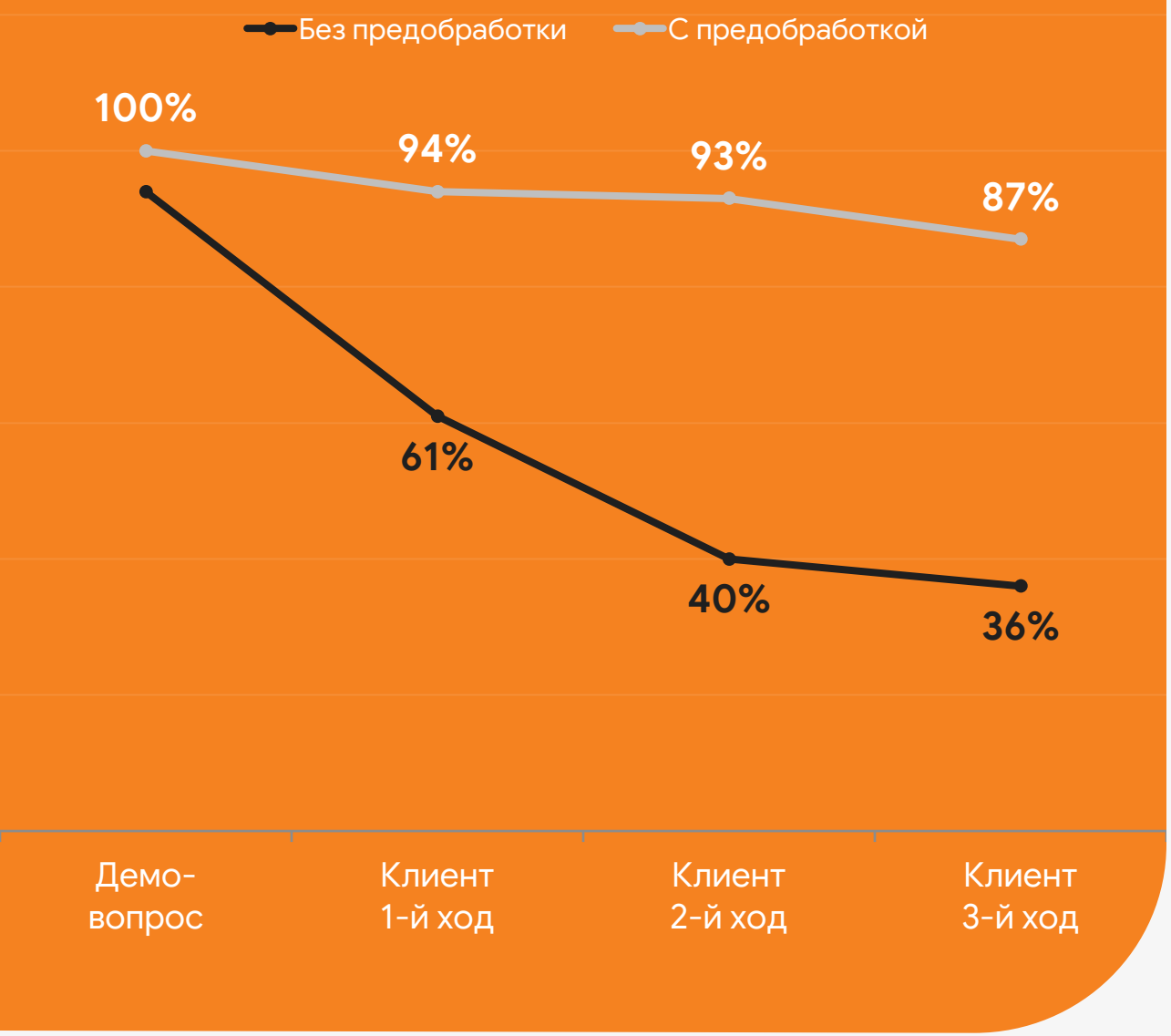
малая 55%

средняя 61%

Готовы ли вы платить за разницу, которую клиент не заметит?

По данным собственных тестов iQStore





По данным собственных тестов iQStore

Парадокс идеальной базы

База пишется для операторов, а не для ИИ-агентов

- Ответ ЕСТЬ в базе, но агент его не всегда может найти
- Не каждая реплика клиента – вопрос к базе знаний
- Нужен конвейер агентов, который сам находит пробелы

Наблюдайте, где промахивается бот – это и есть дорожная карта того, что нужно доработать!

Данные под контролем

Диалог с клиентом банка – это персональные данные, суммы, иногда жизненные истории

Контур банка

Данные клиентов не покидают инфраструктуру банка

Штраф за утечку

До 3% годовой выручки при повторной утечке – с 30 мая 2025 года

Экономия на открытых технологиях

Лицензии ↓, но интеграция ↑ – банки платят за инженерную работу

По данным TAdviser, 420-ФЗ

Пилот как фундамент экосистемы

01

Бот для клиентов

Типовые вопросы клиентов

Результат виден быстро

Топ-запросы

02

База знаний

Знания, собранные для бота

Живая, обновляемая база

Тон бота

03

Суфлер для оператора

Та же база – в диалоге

Ответ во время разговора

Контур данных

04

Ассистент для персонала

Юристы, HR и другие

Один фундамент для всех

Метрики

Новые горизонты развития ИИ в банках

Бесшовность

Бот выводит карточку товара, запрашивает данные в других системах, выводит форму для ввода данных

Мульти-модальность

ИИ анализирует информацию в различных форматах, включая текст, графику и звуковые сообщения

Проактивность

ИИ-агенты проактивно уведомляют клиента и решают инциденты еще до обращения в контакт-центр

Открытость

Банк открывает возможность клиентам подключать ИИ-агентов для решения любых задач

iQSTORE
POWERED BY iCAM

Благодарю за внимание

Подписывайтесь на наши каналы

+7 (495) 120 31 82
info@iqstore.ru
iqstore.ru