

Мобильный кабинет агента: как централизовать коммуникации с должниками и снизить риски банка

Сергей Ходусов

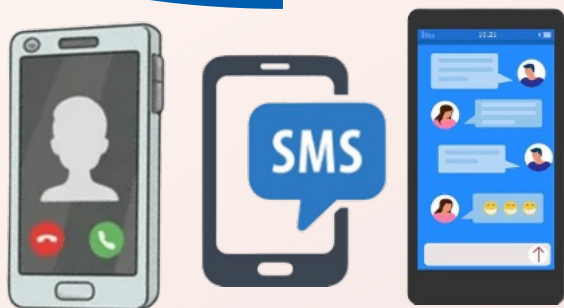
Генеральный директор
Ай Кью Стор (iQStore)

Дмитрий Копчук

Руководитель департамента
мониторинга задолженности,
Кредит Европа Банк (Россия)

Работа менеджеров с должниками

Разрозненность каналов



Нет омниканального взаимодействия

Риск потери истории коммуникаций на личных устройствах сотрудников

Низкая эффективность



Ручной сбор данных из различных источников

Сложность фиксации результатов коммуникаций

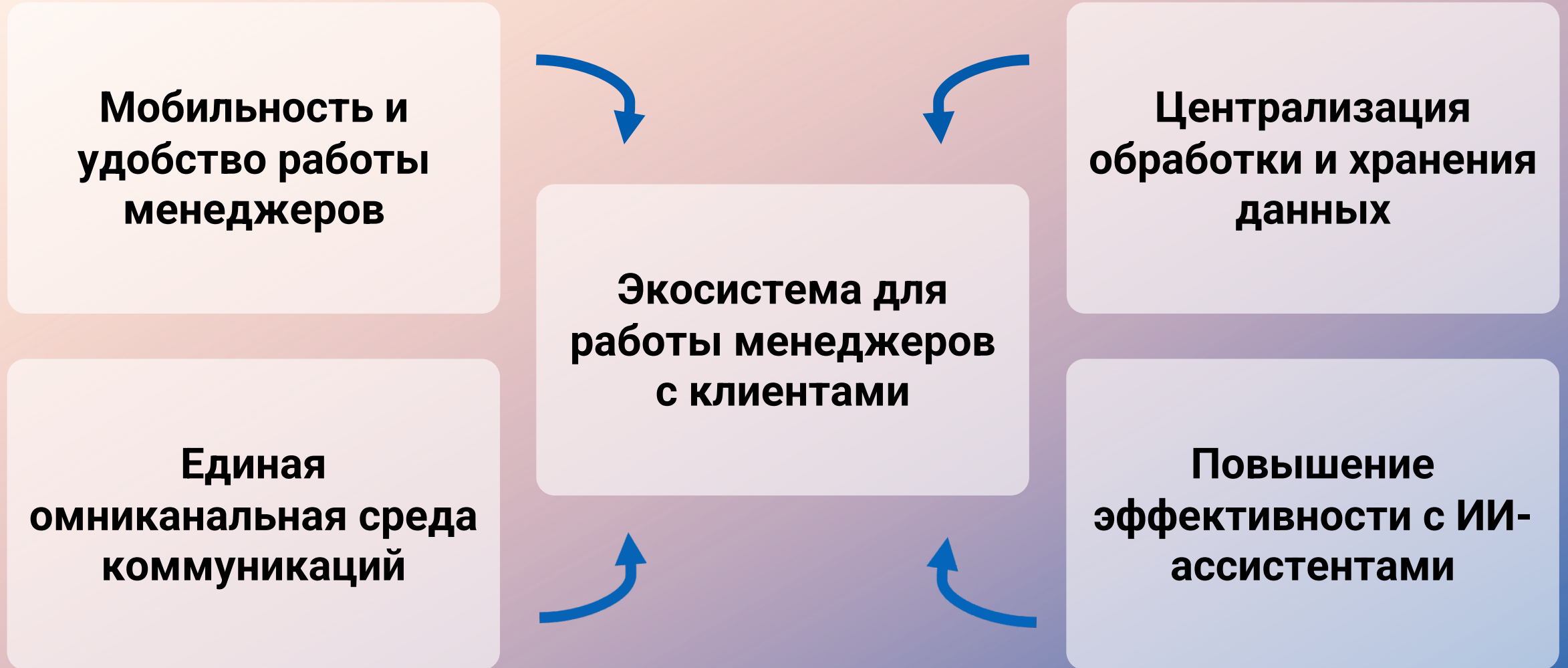
Регуляторные риски



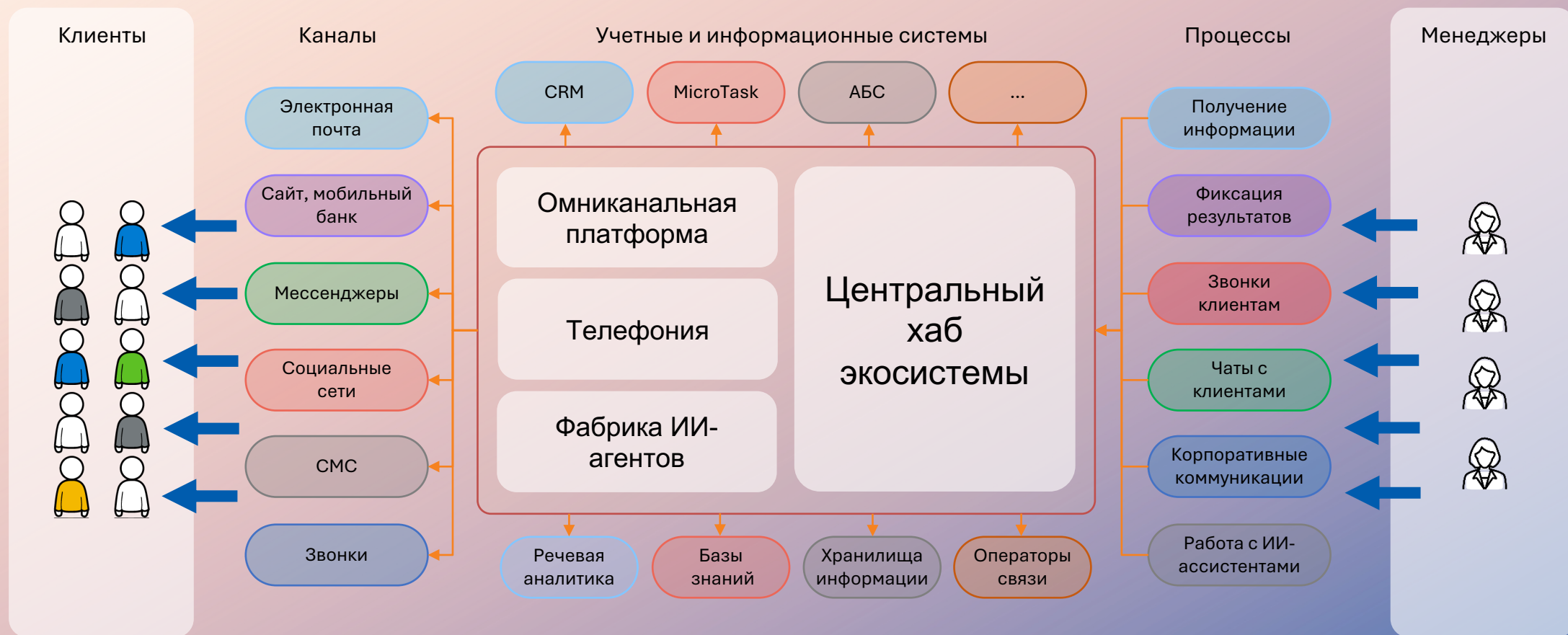
Сложность при проведении мониторинга и аудита

Риск превышения уровня допустимого количества коммуникаций

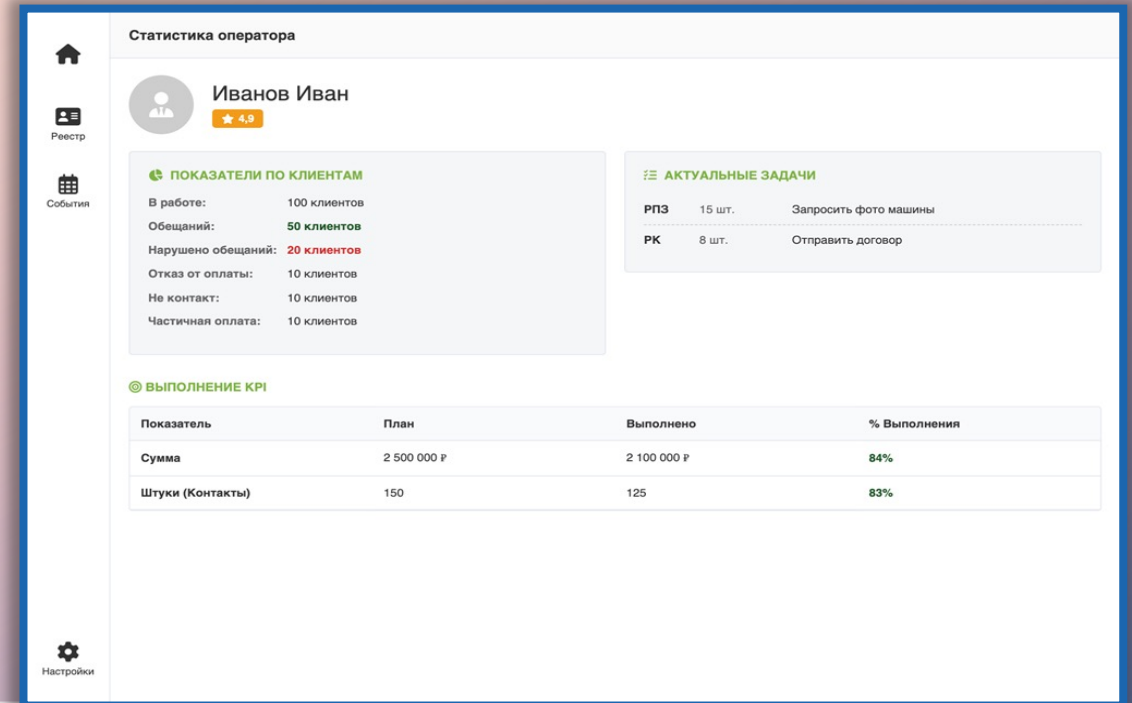
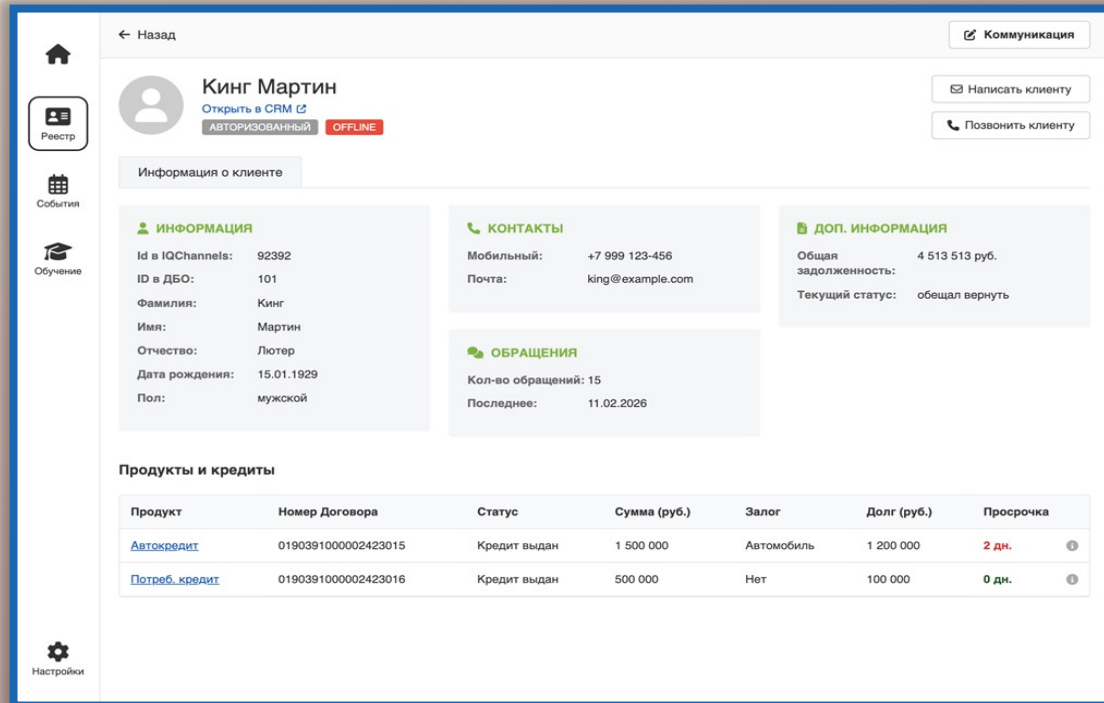
Архитектура новой экосистемы для менеджеров



Центр обработки информации



Мобильный кабинет – все под рукой



Функциональные возможности:

- Реестр клиентов, подборка и поиск
- Профиль должника и его продукты
- Профиль оператора, задачи и KPI

Технологические улучшения:

- Проработанный UI / UX
- Работа в офлайн режиме

Единая среда коммуникаций – звонки

- Расширение количества голосовых каналов
- Звонки с короткого корпоративного номера
- Сохранение всех звонков на сервере
- Интеграция с модулем речевой аналитики
- Резервный канал при отсутствии Интернета

The screenshot displays the iQSTORE CRM interface. At the top, a status bar shows a timer at 00:40, the name 'Кинг Мартин', and a phone number '+7 999 123-456'. Below this, a navigation bar includes icons for 'Реестр', 'События', and 'Обучение'. The main content area shows the customer profile for 'Кинг Мартин', with a link to 'Открыть в CRM' and status indicators 'АВТОРИЗОВАННЫЙ' and 'OFFLINE'. A 'График платежей' (Payment Schedule) modal is open, displaying a table of payments. The background shows sections for 'Информация о клиенте', 'ИНФОРМАЦИЯ' (with fields like Id в IQChannels, ID в ДБО, Фамилия, Имя, Отчество, Дата рождения, Пол), 'КОНТАКТЫ' (with a mobile number), 'ДОП. ИНФОРМАЦИЯ' (with total amount and status), and 'Продукты и кредиты' (with a table of products and loans).

Дата	Статус	Сумма (₽)
08.02.2026	Внесен вовремя	50 000,00
08.12.2025	Погашенная просрочка	52 000,00
08.03.2026	Просрочка (Долг)	50 000,00

Продукт	Номер Договора	Статус	Сумма (руб.)	Залог	Долг (руб.)	Просрочка
Автокредит	0190391000002423015	Кредит выдан	1 500 000	Автомобиль	1 200 000	2 дн.
Потреб. кредит	0190391000002423016	Кредит выдан	500 000	Нет	100 000	0 дн.

Единая среда коммуникаций – чаты

Оmnиканальные связи

- Омниканальная история всех коммуникаций с клиентом
- Автоматическая фиксация всех взаимодействий

Внешние коммуникации

- Двухсторонний СМС-чат на базе короткого корпоративного номера
- Чат в мессенджерах Max и VK, в том числе с «нулевыми» клиентами
- Обмен email-сообщениями в режиме диалога



Внутренние коммуникации

- Индивидуальные чаты с другими менеджерами и супервизорами
- Групповые и командные чаты, информационные каналы и рассылки

ИИ-ассистент

ИИ-ассистенты

 ИИ-консультант по законодательству

 Ассистент по базе знаний

 Ассистент по таск-трекеру

 Ассистент по внутренним нормативам

 ИИ-ментор для обучения

Сессия: 288af9bd-20d5-49d2-8cc8-588139fe5f1f Начало сессии: 22.06.2026 10:45:51 Сбросить сессию

Менеджер банка

Сколько раз в день я могу написать клиенту по вопросу задолженности?

10:45

Согласно закону № 230-ФЗ, банки могут взаимодействовать с должниками не более одного раза в сутки, двух раз в неделю и восьми раз в месяц. Контакты разрешены только в будние дни с 8:00 до 22:00. Нарушение этих ограничений грозит банку штрафами по статье 14.57 КоАП РФ.

10:45

Менеджер банка

Каким способом можно коммуницировать?

10:46

Банки и их представители могут взаимодействовать с должниками следующими способами:

- личные встречи;
- телефонные переговоры (в том числе через автоматизированных интеллектуальных агентов);
- текстовые, голосовые и иные сообщения по сетям связи общего пользования или через интернет-сервисы;
- письменная корреспонденция, доставляемая почтой или курьером.

Согласно типовой форме договора Банка, допускается отправка текстовых и голосовых сообщений в мобильном приложении iQChannels.

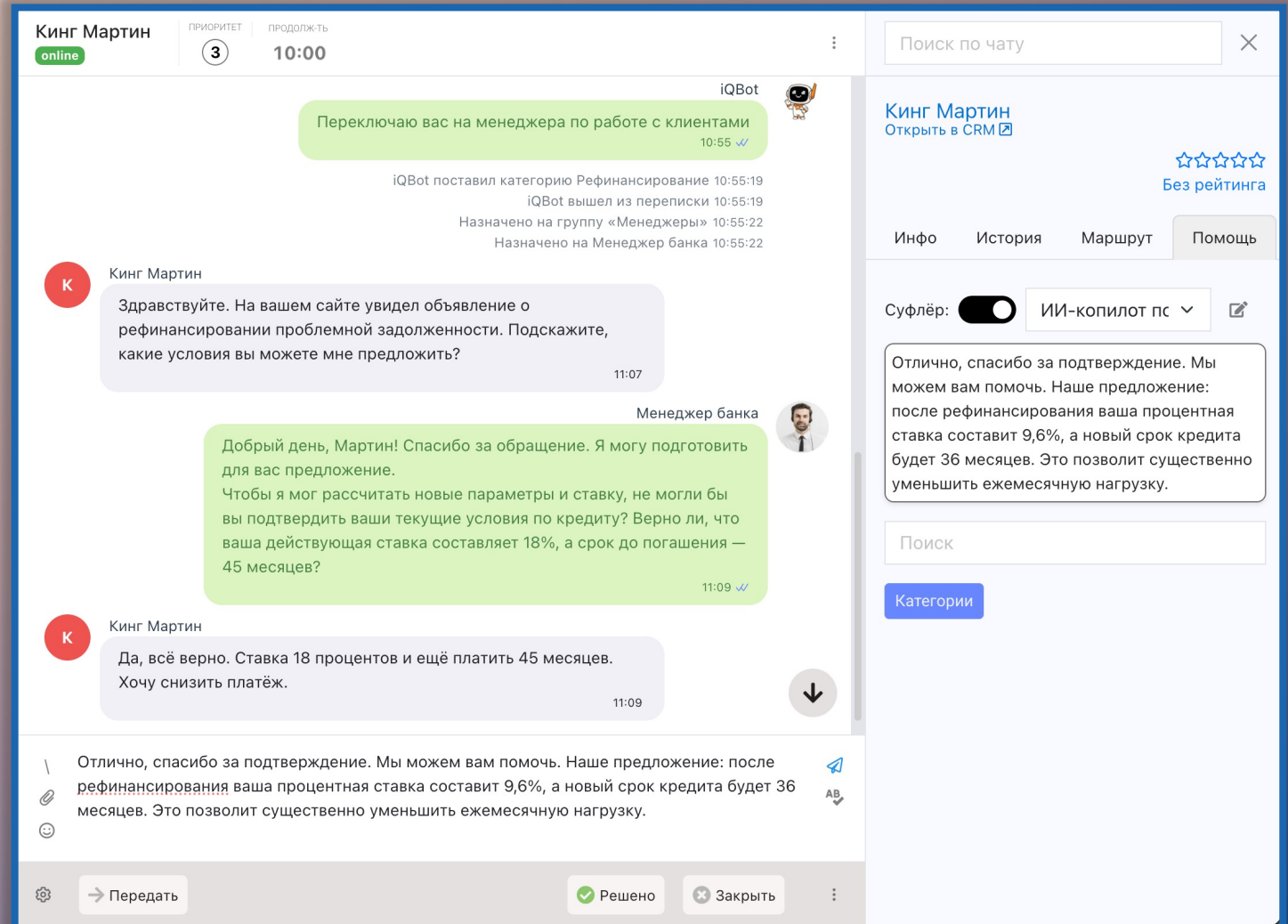
10:46

Напишите сообщение...

- Обучение, тестирование и оценка знаний
- Консультация по регламентам и законодательным нормативам
- Поиск информации в учетных системах и базах знаний
- Подготовка ответов, документов и отчетов

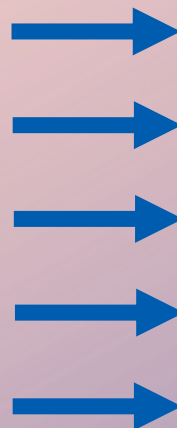
ИИ-копилот

- Краткое резюме на основе предыдущих взаимодействий
- Формирование готовых ответов на вопросы клиентов
- Контроль отклонений и независимая оценка действий менеджера
- Анализ эмоционального состояния клиента



Подводные камни

1. Не все номера сотовых операторов поддерживают двухсторонний обмен СМС
2. Бизнес-API мессенджеров не позволяют менеджеру писать первому
3. Отсутствие необходимых программных интерфейсов у ряда информационных систем



1. Использование специальных коротких номеров каждого из операторов
2. Реализация альтернативного канала на базе API, используемого мессенджером
3. Реализация обмена информацией на уровне СУБД информационной системы

ИТОГИ

Масштабируемость

25%

Повышение конверсии сделок благодаря расширению доступных каналов и внедрению ИИ-копилота

Рост эффективности

30%

Благодаря оптимизации трудозатрат менеджеров за счет упрощенной фиксации взаимодействий и агрегации данных

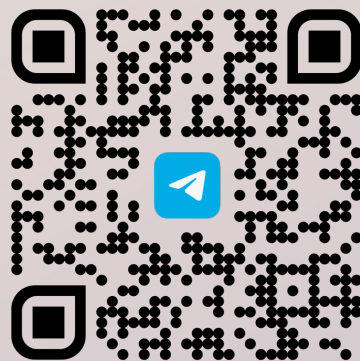
Соответствие требованиям

100%

За счет централизованного хранения данных и использования корпоративных ИИ-ассистентов



Credit  EuropeBank(Russia)



Подписывайтесь
на iQStore Community

Сергей Ходусов

Генеральный директор
Ай Кью Стоп (iQStore)

Дмитрий Копчук

Руководитель департамента
мониторинга задолженности,
Кредит Европа Банк (Россия)