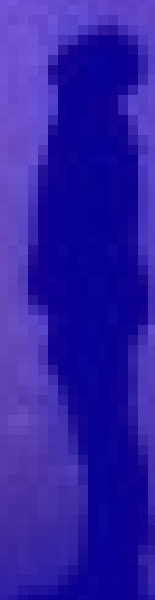




Чат-банк для бизнеса

Новые каналы обслуживания

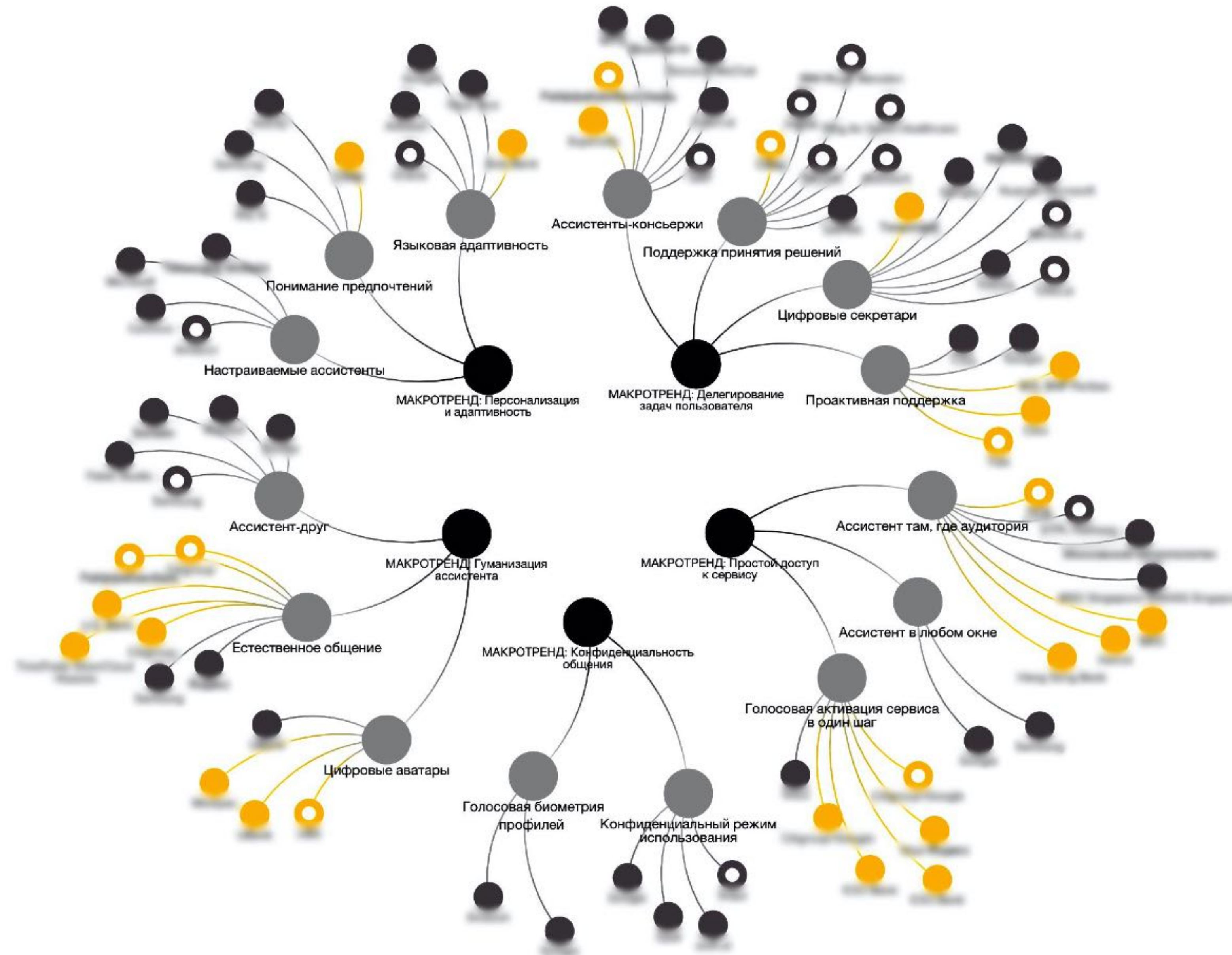


Стрельцова Юлия
Блок цифрового бизнеса
Банк ПСБ

Тренд – это то, что еще не стало практикой рынка и создает возможности роста для бизнеса: возникающие потребительские ожидания и запросы, новые сегменты рынка.



БУДУЩЕЕ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ



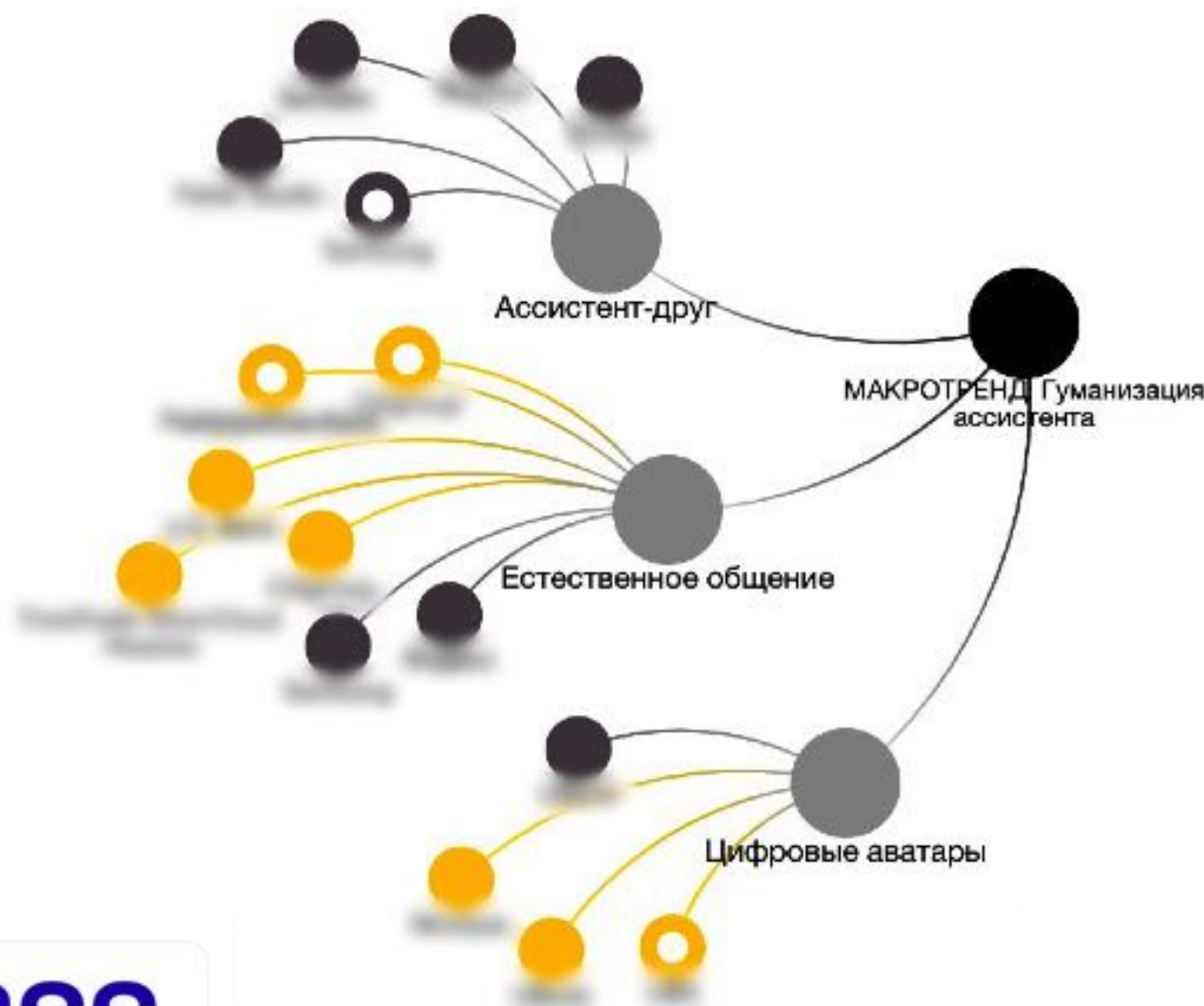
BSS

Макротренд: Гуманизация ассистента

Тренды:

- Цифровые аватары

Примеры:



Банкинг UBS

Розничные клиенты Швейцария

Бизнес-клиенты 2018

Цифровой аватар

Дает экспертные консультации по экономике

Банк UBS создал цифровую копию своего главного экономиста Даниэля Кальта на основе технологий искусственного интеллекта от IBM. Ассистент сможет консультировать нескольких клиентов одновременно. Экономист лично обучал цифрового ассистента, ограничивая его базу знаний определенными данными. Если ассистенту зададут вопрос, на который сам банкир в процессе обучения не отвечал, то ассистент промолчит.

Банкинг Westpac

Розничные клиенты Австралия

2020

Цифровой аватар

Консультирует по трудоустройству

Банк Westpac представил виртуального сотрудника Wendy – цифрового аватара, который будет консультировать молодых австралийцев по вопросам трудоустройства. Ассистент может распознавать эмоции клиентов и реагировать на них во время сеанса видеосвязи – улыбаться в ответ, проявлять эмпатию в ответ на смущение и следить глазами за собеседником во время разговора.

Государственный сектор New Zealand Police

Новая Зеландия

2020

Цифровой аватар

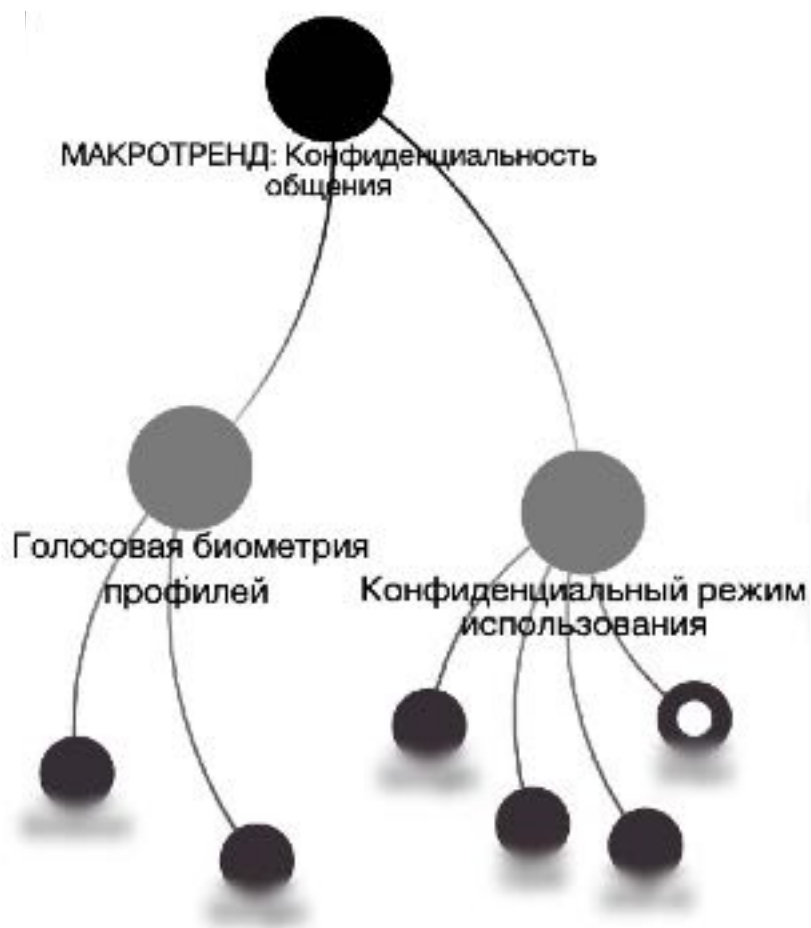
Информирует и перенаправляет в приемном отделении

В вестибюле полицейского участка Новой Зеландии появился виртуальный помощник Элла, который взял на себя часть информационной работы и решение некоторых базовых вопросов. Элла умеет поддерживать беседу, задавать наводящие вопросы, чтобы помочь в решении проблемы или перенаправить к нужному специалисту. В будущем ассистент может стать частью системы Police Connect. С его помощью жители смогут в онлайн-режиме связаться с ближайшим отделением полиции для решения возникших вопросов.

Макротренд: Конфиденциальность общения

Тренды:

- Конфидециальный режим использования



Примеры:

Кросс-индустриальное решение

Snips (Sonos)

Франция

2018

snips

Take Voice to the Edge

with Private by Design voice assistants for your business

Голосовой ассистент

Обработывает данные локально

The screenshot shows an advertisement for Snips. It features a central illustration of two people at a desk with speech bubbles. Text elements include 'Кросс-индустриальное решение', 'Snips (Sonos)', 'Франция', '2018', the Snips logo, 'Take Voice to the Edge', and 'with Private by Design voice assistants for your business'. At the bottom, two yellow callouts state 'Голосовой ассистент' and 'Обработывает данные локально'.

Стартап Snips позволяет создавать голосовых ассистентов, которые обрабатывают данные локально, что позволяет задавать команды девайсам напрямую, без передачи данных в облачные системы хранения. Например, управляя автомобилем, с помощью ассистента пользователь так же сможет запустить навигационную систему или сделать звонок, однако его данные останутся конфиденциальными.

Телекоммуникации

Google

США

2020

Google Account security

Elisa Beckett

elisa.g.beckett@gmail.com

Only you can see this Google Account info

Google Account security

Recommended actions found in the Security Checkup

Protect your account

Голосовой ассистент

Не собирает данные пользователей

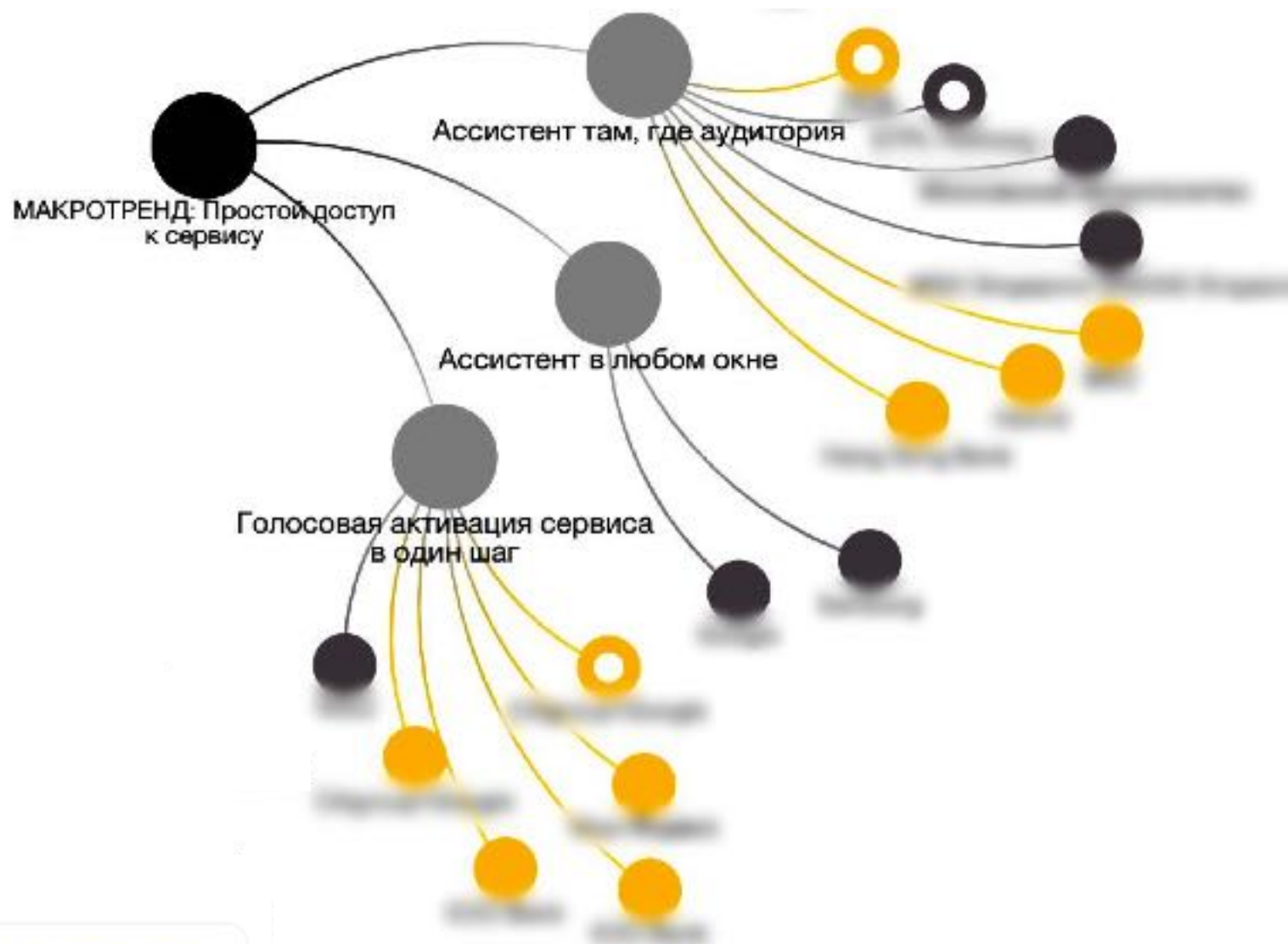
The screenshot shows a mobile interface for Google Account security. It includes the Google logo, 'Google Account security', a search bar, and a user profile for 'Elisa Beckett'. A 'Protect your account' button is visible. At the bottom, two yellow callouts state 'Голосовой ассистент' and 'Не собирает данные пользователей'.

Google разработал функцию гостевого режима при использовании ассистента Google Assistant, чтобы повысить конфиденциальность пользовательских данных. При активации режима ассистент не будет предлагать персонализированные ответы, а речь пользователя не будет записываться и использоваться для создания рекомендаций. Управлять режимом можно с помощью соответствующей голосовой команды.

Макротренд: Простой доступ к сервису

Тренды:

- Ассистент там, где аудитория



Примеры:

Банкинг

Розничные клиенты

2021

США

2021

Чат-бот

Дает рекомендации по финансовому поведению

The screenshot shows a hand holding a credit card. Surrounding the card are several yellow callout boxes containing text: 'Банкинг' (Banking), 'Розничные клиенты' (Retail clients), 'США' (USA), and '2021'. At the bottom, a yellow box identifies it as a 'Чат-бот' (Chatbot) that 'Дает рекомендации по финансовому поведению' (Provides financial behavior recommendations).

Hennii - персональный финансовый помощник на основе разговорного искусственного интеллекта, разработанный для поколения Z и миллениалов. Ассистент предоставляет советы, опираясь на потребительские предпочтения, бюджет и финансовые цели пользователей. Получить советы помощника можно в социальных сетях Instagram, TikTok и Twitter.

Государственный сектор

MSO Singapore, SNDGG Singapore

Сингапур

2021

Чат-бот

Принимает и сортирует обращения

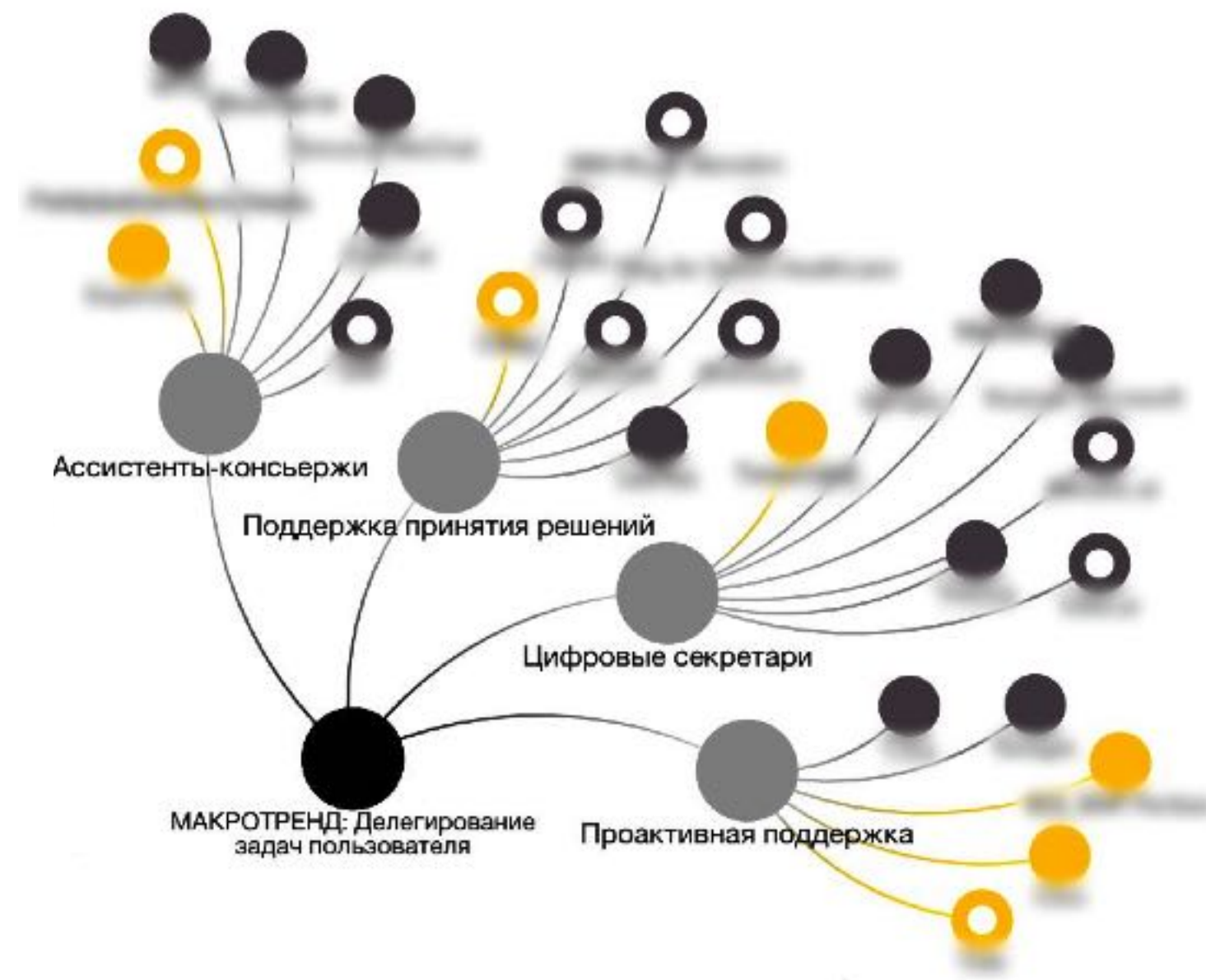
The screenshot shows a chatbot conversation in a messaging app. The chatbot asks for the location of a litter problem and provides a map of Tampines Street 34. A yellow callout box at the bottom identifies it as a 'Чат-бот' (Chatbot) that 'Принимает и сортирует обращения' (Accepts and sorts requests).

Государственные службы Сингапура запустили чат-бот OneService на основе искусственного интеллекта, с помощью которого жители могут сообщать о муниципальных проблемах в мессенджерах WhatsApp и Telegram. Сообщения пользователей на основе анализа текста, местоположения и прикрепленных изображений будут автоматически направляться в соответствующие агентства.

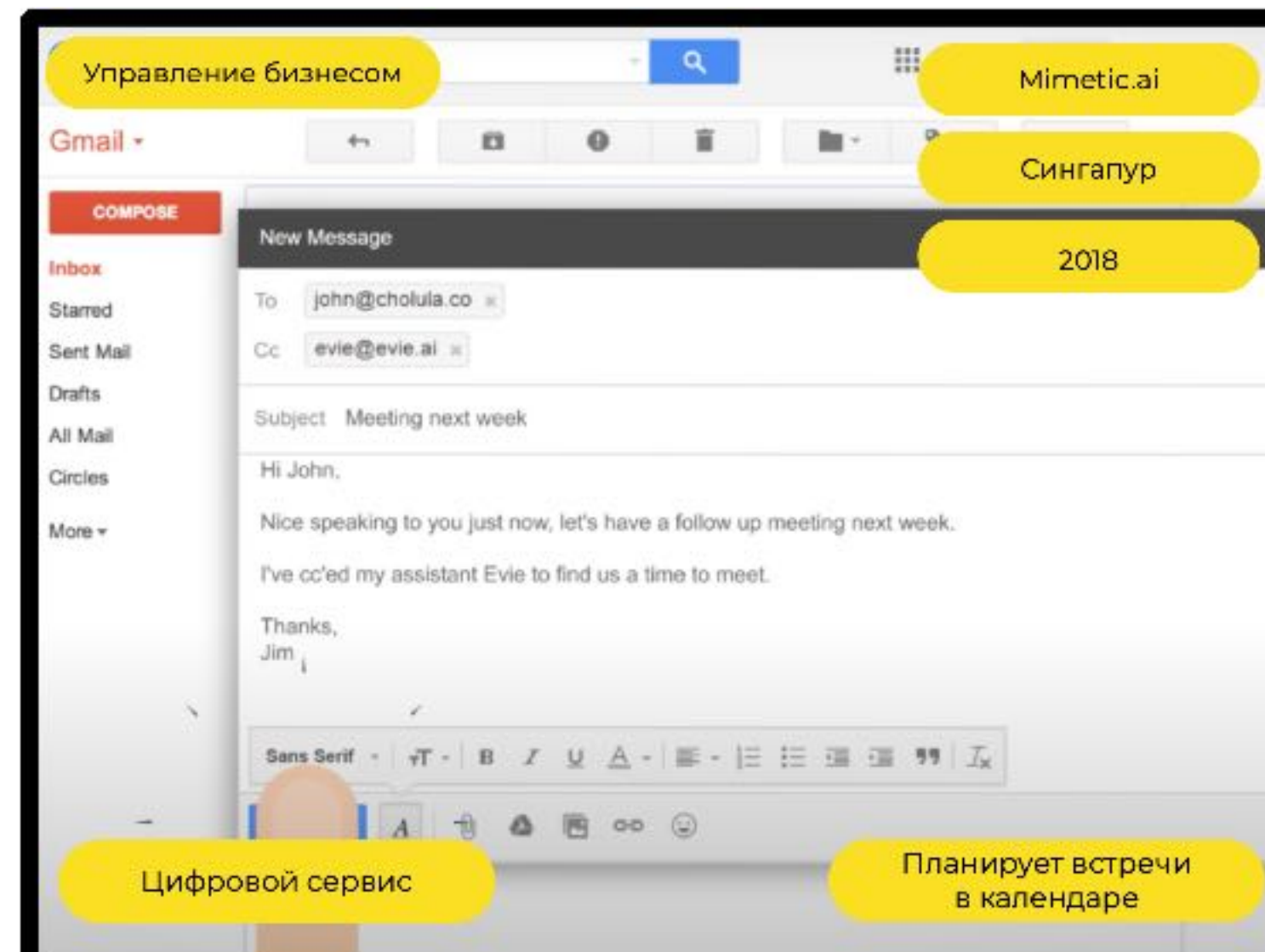
Макротренд: Делегирование задач пользователя

Тренды:

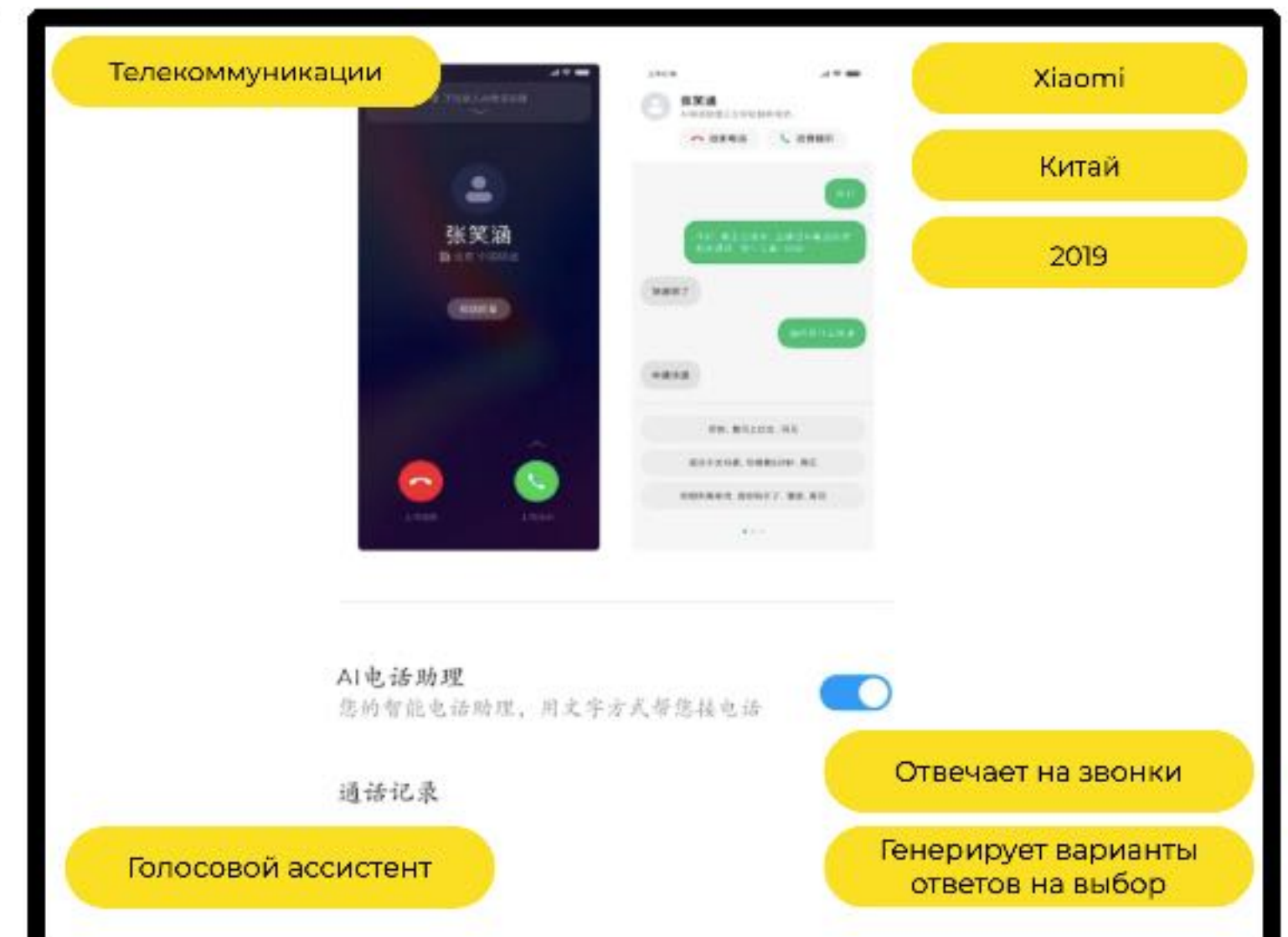
- Цифровые секретари



Примеры:



Evie.ai – цифровой секретарь, который помогает заниматься планированием и вести календарь. Чтобы активировать ассистента, необходимо добавить его e-mail адрес в скрытую копию при отправке письма коллегам. Помощник выберет свободные слоты в календаре и предложит время встречи, а после подтверждения также отправит приглашения всем участникам. Сервис запускался как решение для руководителей и менеджеров, позже стал ориентирован на HR-специалистов.

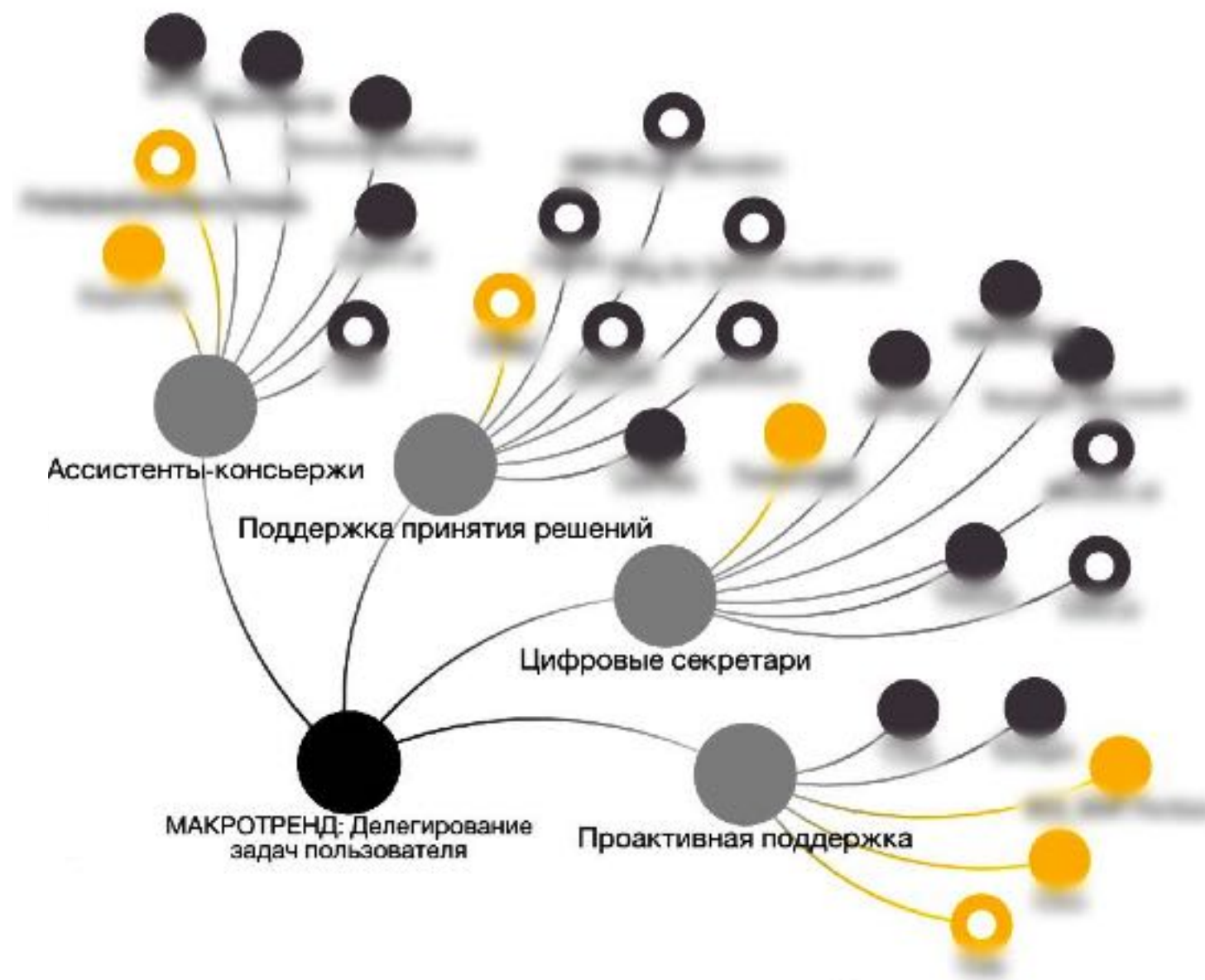


Компания Xiaomi представила обновленную версию голосового помощника XiaoAI. Теперь ассистент может самостоятельно принять звонок, перевести речь собеседника в текст и отобразить его на экране, затем сгенерировать для пользователя потенциальный ответ на звонок и озвучить выбранный ответ собеседнику.

Макротренд: Делегирование задач пользователя

Тренды:

- Цифровые секретари



Примеры:

Телекоммуникации

Google

США

2020

Голосовой ассистент

Отслеживает звонок во время ожидания на линии

Someone's waiting to talk to you
Your call is no longer on hold. To talk to someone at the other end, tap Return to call.

Return to call

Чтобы облегчить пользователям длительное ожидание на линии, в Google разработали функцию Hold for Me. Когда пользователь звонит в колл-центр и его переводят в режим ожидания, ассистент самостоятельно отслеживает звонок. Когда оператор подключается к звонку, пользователь получает уведомление, а представителя компании ассистент просит подождать, чтобы пользователь мог вернуться к звонку. Отслеживать мелодию или разговор можно с помощью субтитров в режиме реального времени, отображаемых на экране смартфона.

Каналы общения клиента с банком

Привычные каналы с банком:

- Отделение банка
- Интернет-банк
 - Письма
 - Текстовый чат
- Мобильный банк
 - Письма
 - Чат
- Контактный центр
 - Телефонный звонок
 - Видеочат
 - Текстовый чат
- Банкомат

Новые каналы:

- Цифровой офис
- Голосовые ассистенты
- Чат-банк
 - Банк в привычном канале коммуникаций
 - Простые и частые операции
 - Самообслуживание



Банк в мессенджерах – это новый пользовательский опыт.

Необходимо инвестировать в обучение пользователей и работать с их ментальными барьерами.

Каналы общения клиентов в повседневной жизни

Привычные цифровые каналы общения клиентов:

- Telegram
- WhatsApp
- Viber
- Facebook (Meta)
- Instagram
- VKontakte

Способы обмена сообщениями:

- Текстовые сообщения
- Обмен файлами
- Голосовые сообщения



Банк приходит в жизнь человека и общается в привычных для него каналах.

Бизнес-ассистент сопровождает и помогает совершать частые операции, информирует, помогает с помощью современных технологий.

Бизнес-ассистент в мессенджерах

Мы выбрали наиболее популярные и технологичные мессенджеры:

- Telegram
- WhatsApp

Наиболее востребованные сценарии:

- Информация по счетам
- Запрос выписки
- Выставление счета
- Оплата счета

Что для этого нужно банку:

- Авторизовать клиента для проведения операций

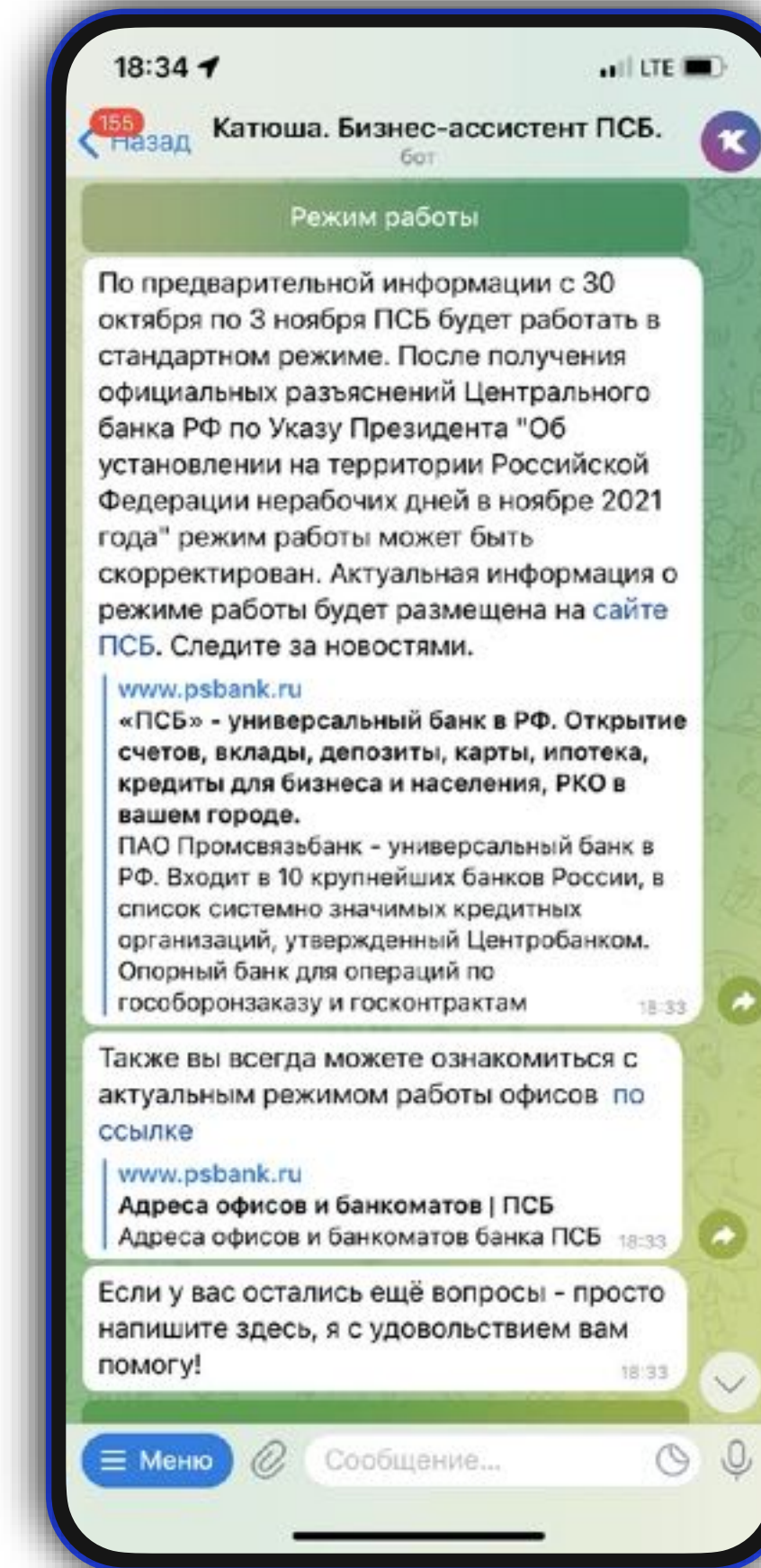
ТОП-5 установленных мессенджеров в % и процент изменения к 2020 году



Бот. Просто бот.

В начале были только консультации:

- Узнать адреса офисов и режим работы
- Получить консультацию по тарифам и продуктам банка
- Навигация на сайт банка
- Переключение на оператора
- Информирование о акциях и спец. предложениях

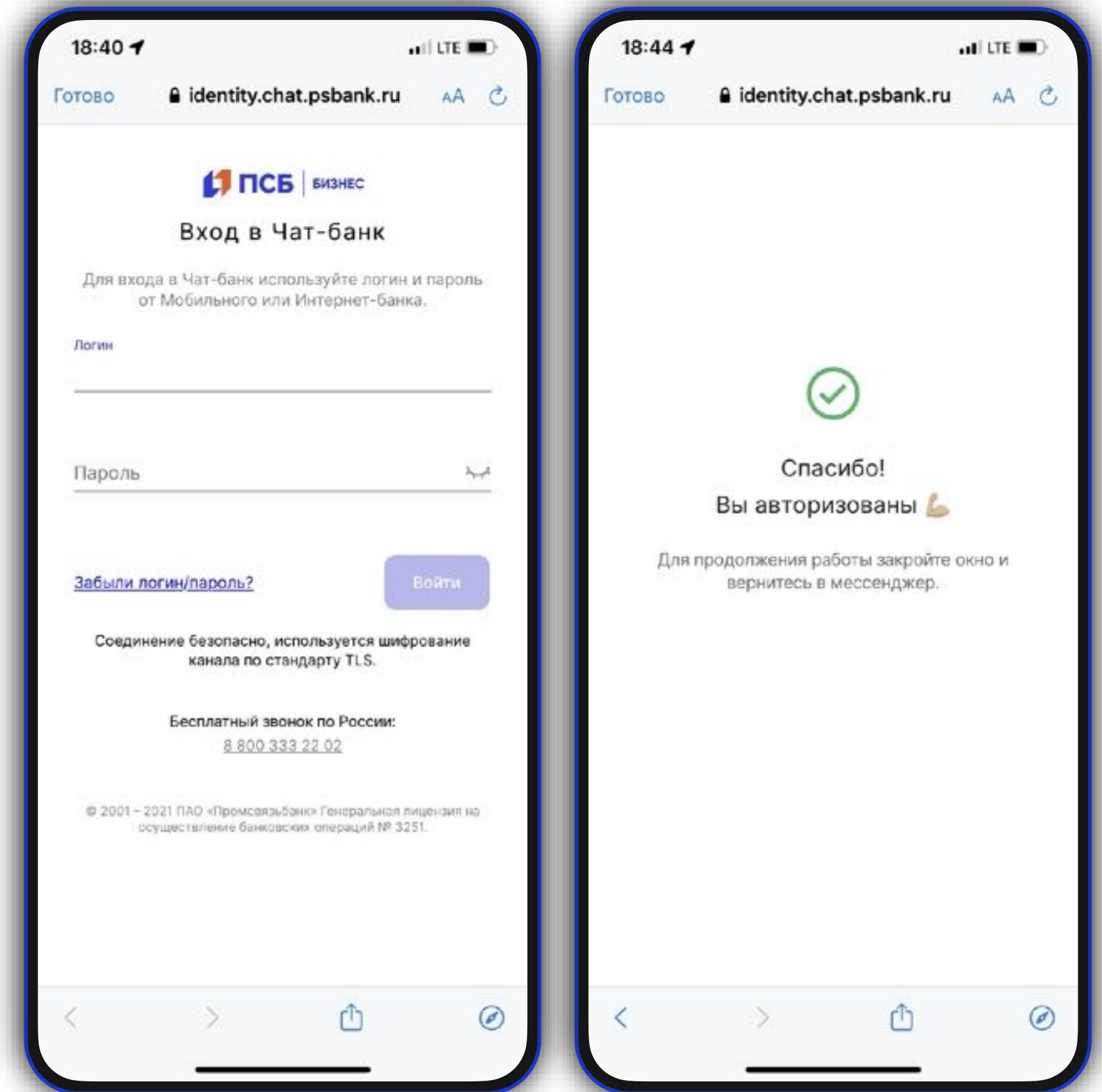


Катюша. Бизнес-ассистент ПСБ.

Запущен на базе омниканальной диалоговой платформы Digital2Speech и чат-платформы Craft Talk

Чтобы дать больше возможностей для клиентов, сделали:

- Авторизацию пользователя по логину и паролю как в интернет и мобильном банке через защищенное соединение. Подтверждение операций по СМС
- Остаток по счету
- Выписка за нужный период
- Реквизиты
- Инструкции и консультирование
- Выставление счета
- Оплата распознанного счета
- Работает по более чем 100 сценариям диалогов

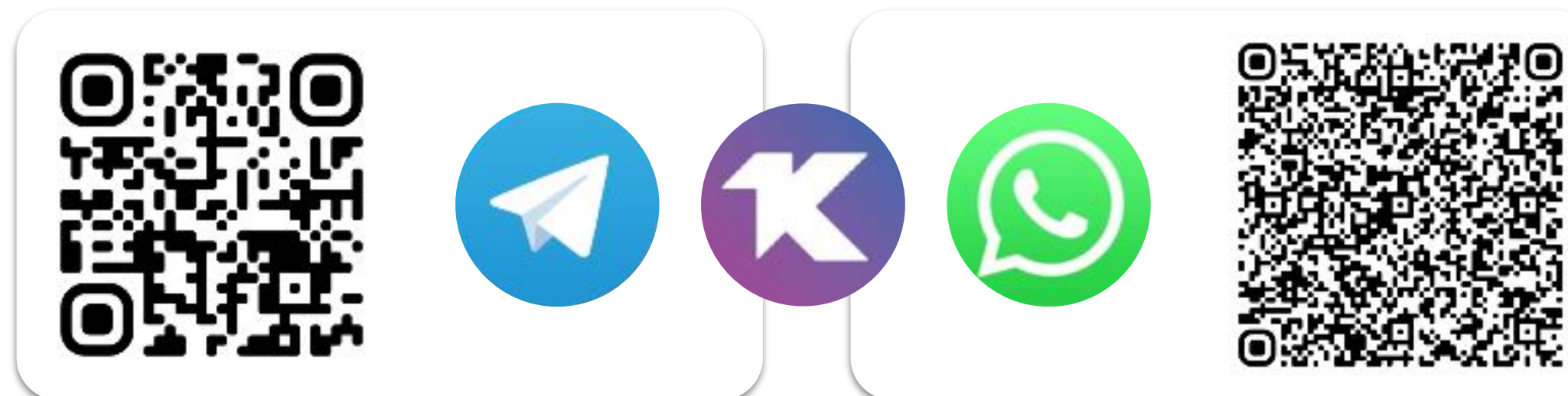
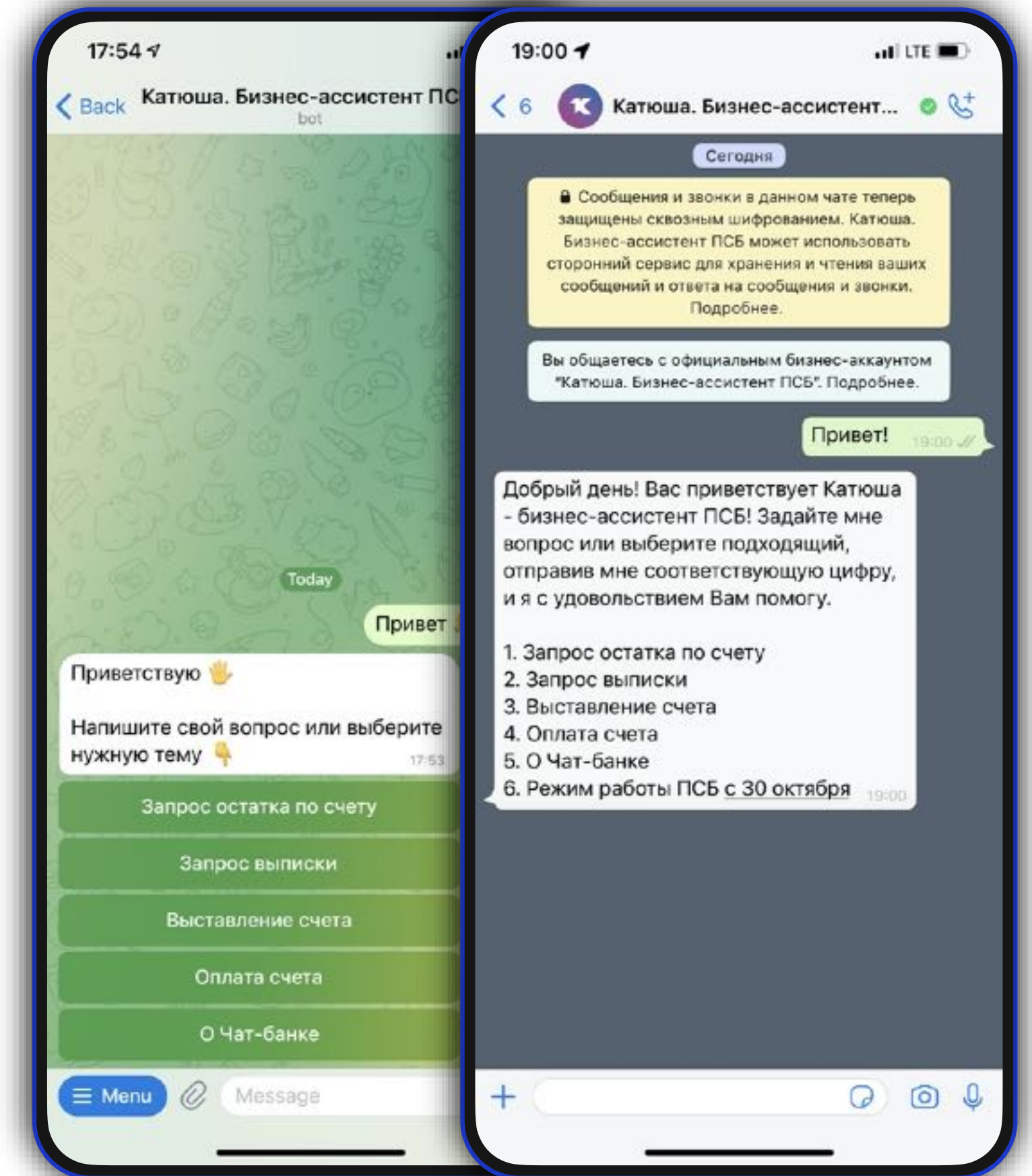


BSS

Катюша. Бизнес-ассистент ПСБ.

Катюша постоянно учится и уже умеет:

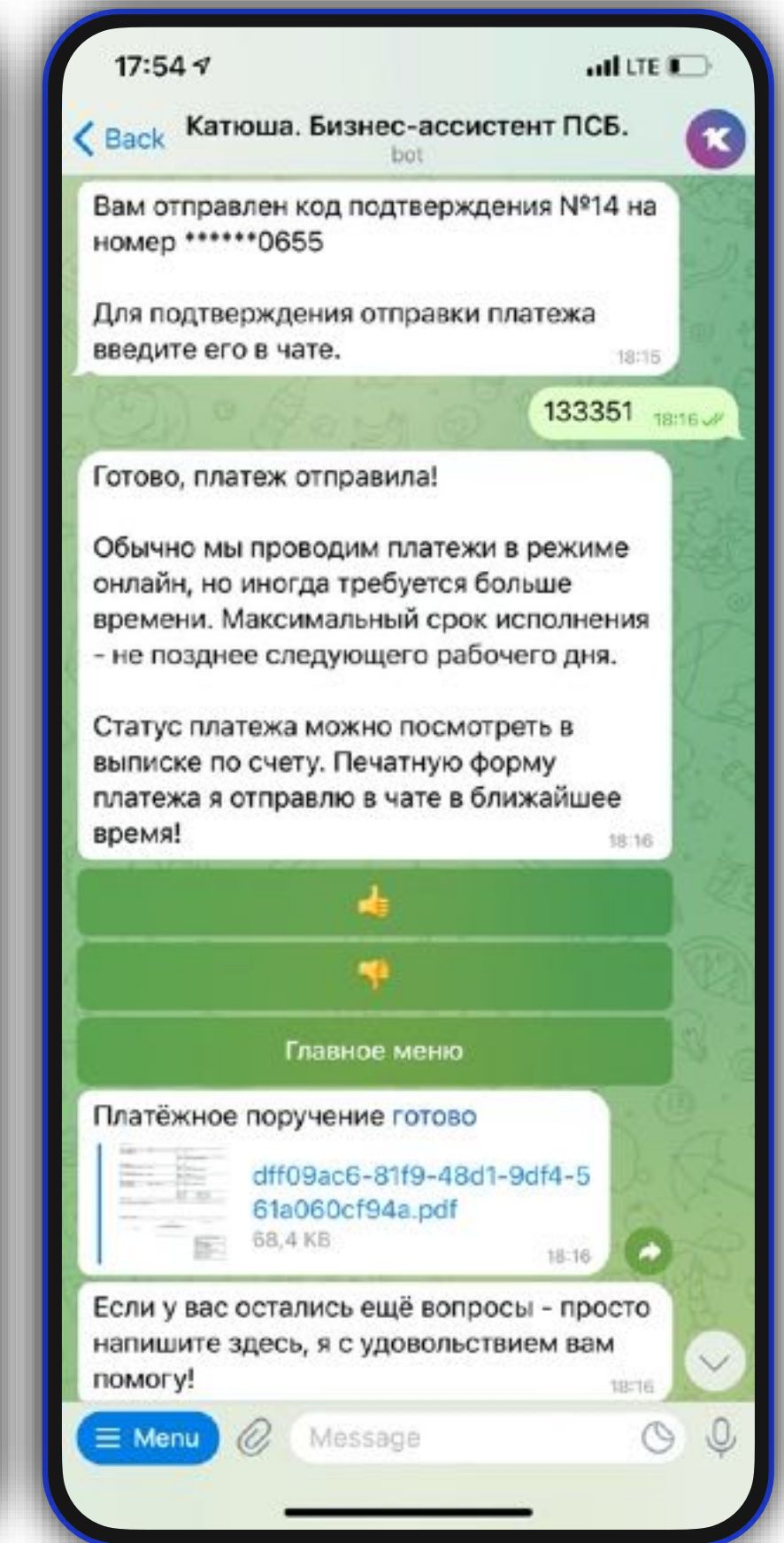
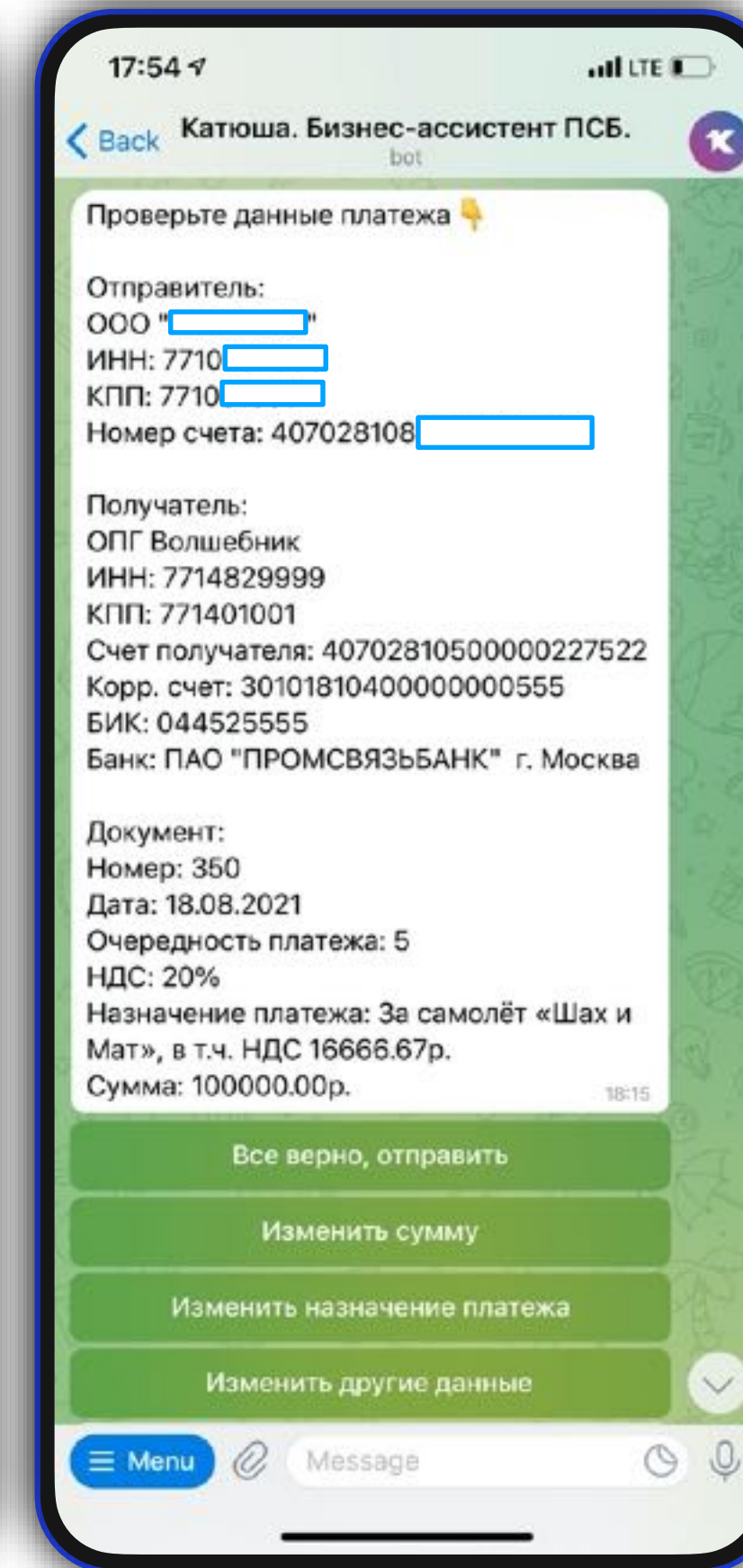
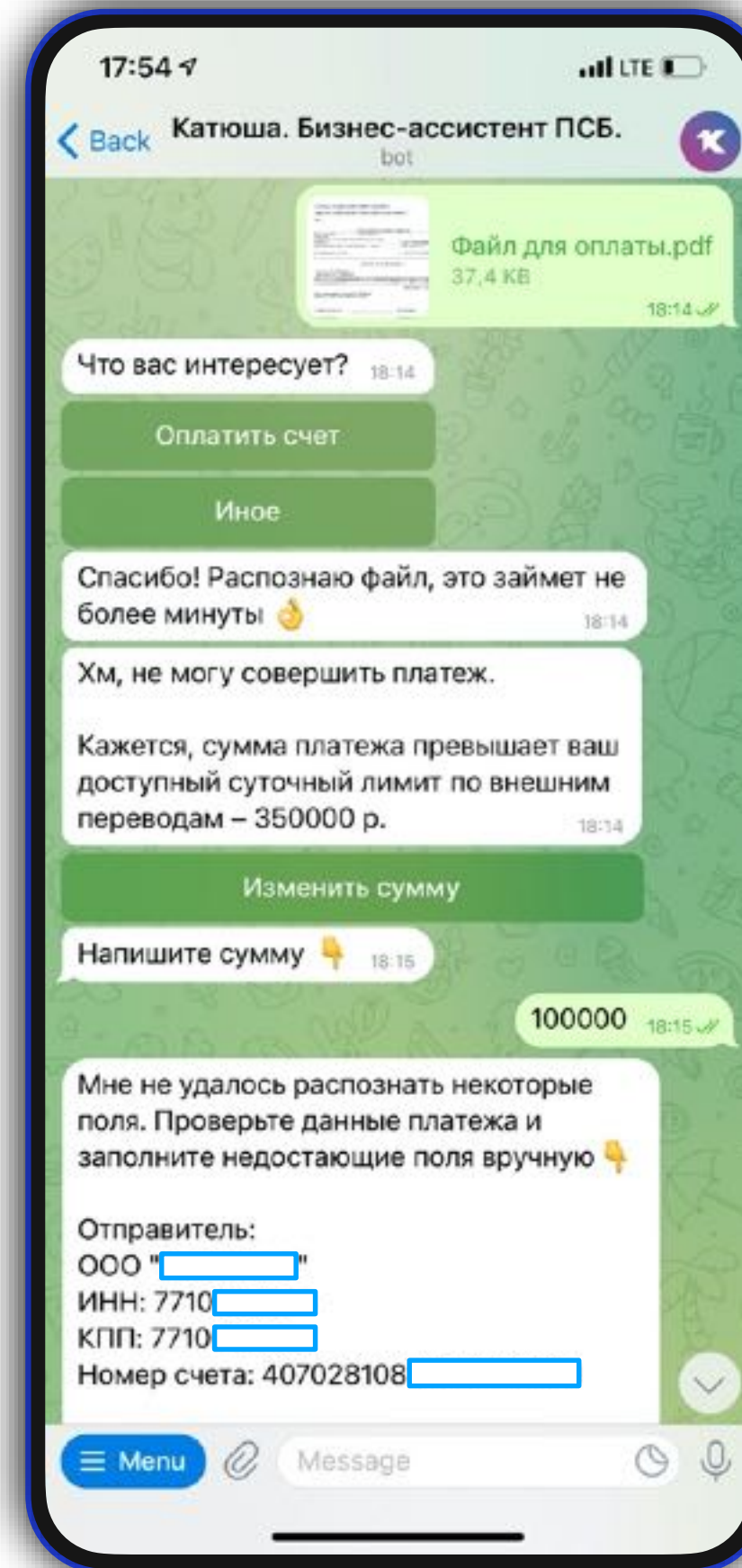
- Консультировать клиента по продуктам банка
- Сообщать остаток по счёту
- Готовить выписку
- Отправлять реквизиты
- Выставлять счета
- Распознавать и оплачивать счета



Катюша. Бизнес-ассистент ПСБ.








Оплатить счёт просто:

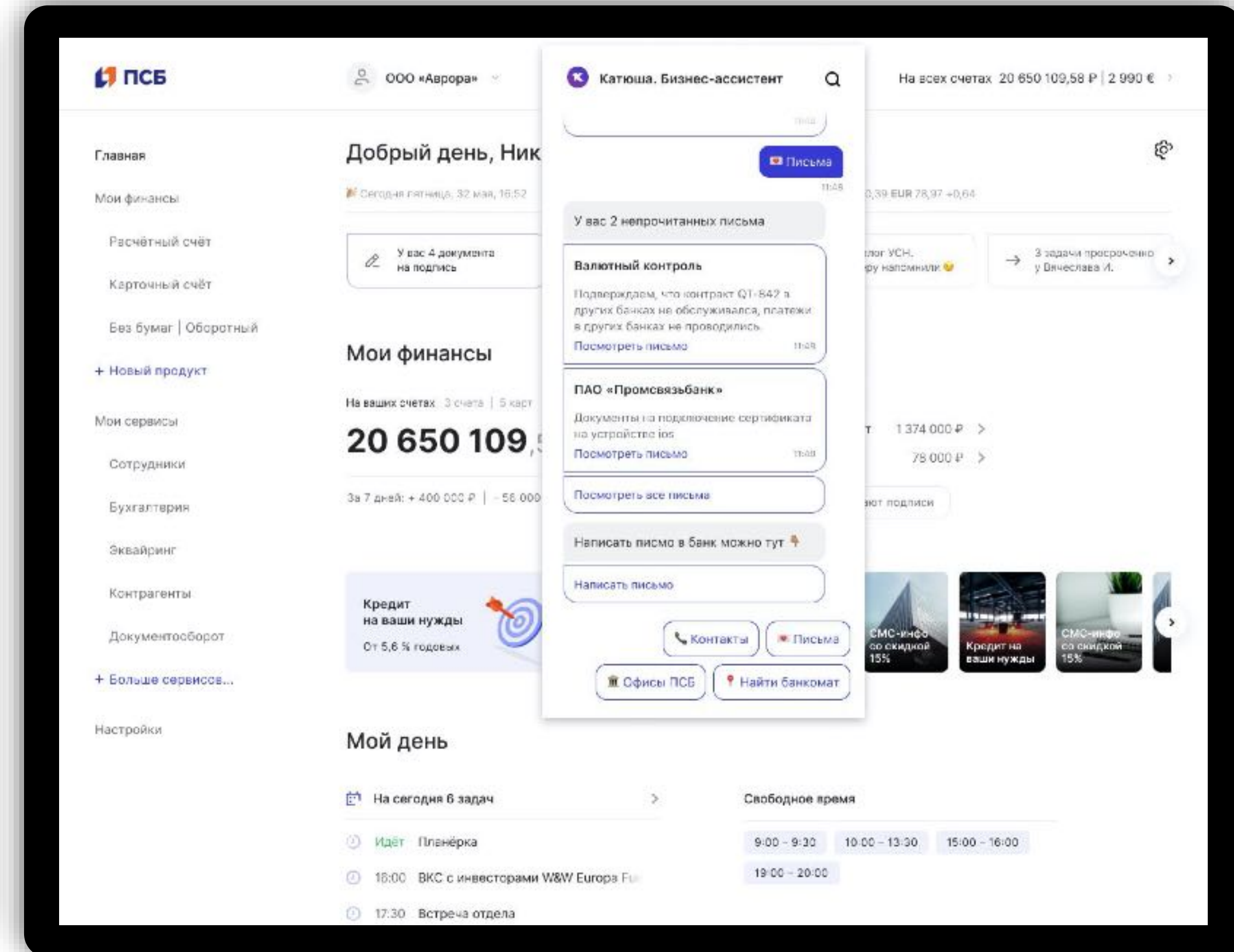
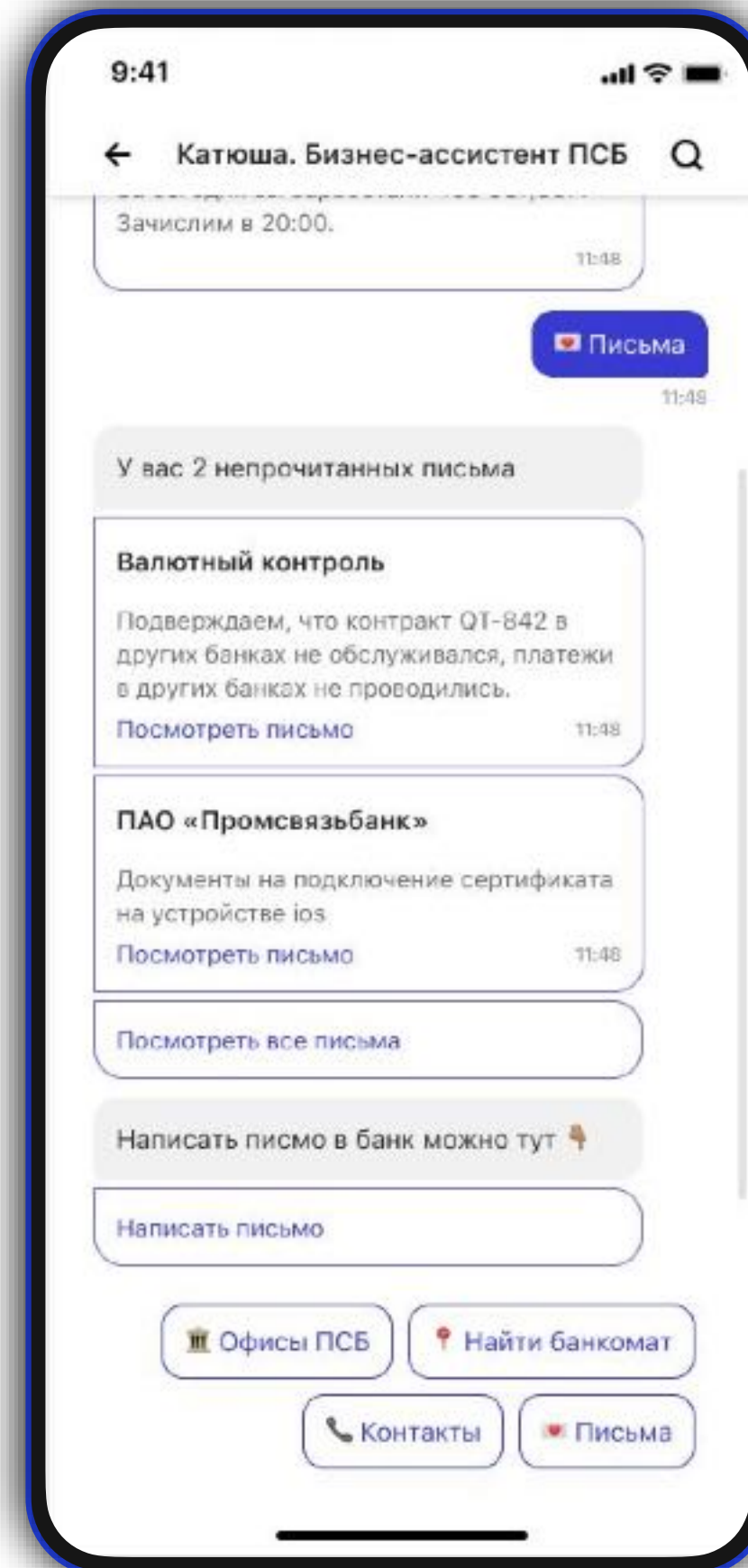
1. Загрузите файл счёта
2. Проверьте распознанные данные
3. Подтвердите платеж кодом из СМС
4. Платеж совершен, платежное поручение готово



Оmnиканальность банковского обслуживания

Будет еще лучше и удобнее:

-  Виртуальный помощник во всех каналах
-  Чат и голос в мобильном банке
-  Чат и голос в интернет-банке
-  Чат и голос в мессенджерах
-  Умные помощники в мобильном телефоне
-  Умные колонки
-  Смарт ТВ



Каким будет цифровой ассистент на базе ИИ завтра

■ Человечным
и
эволюционирующим:

- Общение
- Память
- Образ

👉 Всегда
рядом:

- Каналы и интерфейс
- Конфиденциальность
- Как с этим уже
работают в банкинге

■ Самостоятельным
и поддерживающим
человека:

- Режим работы
- Роли ассистента

 **ПСБ** | **БАНК СИЛЬНЫХ ЛЮДЕЙ**