



RS-Bot

Виртуальный консультант

RS-Bot – это система удаленного многоканального обслуживания физических и юридических лиц, реализованная в привычном и удобном для клиента формате чата. С помощью RS-Bot банк может не только предоставлять информационный сервис и оказывать техническую поддержку, но и выполнять операции по счетам клиентов.

Система представляет собой приложение, которое в интерактивном режиме обрабатывает запросы клиентов банка, поступающие из внешних систем типа «клиент-банк», мессенджеров и социальных сетей.



RS-Bot поможет банку:

- Снизить затраты на обслуживание клиентов, автоматизировав обработку входящих запросов
- Сбалансировать нагрузку на службу клиентской поддержки – в случае невозможности автоматического выполнения запроса управление передается онлайн-консультанту (оператору)
- Обеспечить бесперебойную работу системы в круглосуточном режиме (7 дней в неделю 365 дней в году) – надежно защитить данные и обеспечить их оперативное восстановление в случае аппаратного или программного сбоя
- Улучшить качество сервиса за счёт управления очередями входящих запросов, параллельного обслуживания нескольких клиентов и персонализированного подхода. Выполнив определенную настройку, оператор будет получать информационную поддержку при переводе клиентского запроса в службу сопровождения
- Сократить издержки на рассылку SMS-сообщений
- Получить удобный инструментарий для анализа, оценки качества сервиса и сбора статистических данных

Особенности решения:

- Новый уровень качества распознавания запросов клиента, который достигается благодаря широким возможностям языкового анализа. Мы научили нашу систему распознавать и обрабатывать вопросы собеседника с использованием морфологического разбора, лемматизации, разбиения на лексемы, а также применения корпусной лингвистики и многого другого. Количество тем может расширяться
- Ведение диалога с клиентом при помощи гибко настраиваемого механизма операций, реализованного на основе стандарта BPMN. При этом реализация не является отдельным функциональным блоком со сложной структурой данных и специальными инструментами управления, что бережет вычислительные ресурсы банка
- RS-Bot может выступать в роли альтернативного экономически выгодного канала для подтверждения операций по двухфакторной модели аутентификации
- Наличие платформы обеспечивает возможность тонкой настройки и доработки системы силами сотрудников банка
- Поддержка работы с бесплатными СУБД
- Интеграция с системами банка (АБС, ДБО, CRM, call-центр)

Функциональные возможности:

- **Автоматизация клиентской поддержки**
 - Автоматические ответы на вопросы и выполнение запросов клиентов
 - Подключение к беседе сотрудника call-центра
- **Счета**
 - Информация по счетам клиента
 - Операции со счетами клиента
- **Банковские карты**
 - Информация по картам клиента
 - Операции с картами клиента
- **Депозиты**
 - Работа с депозитными продуктами банка
 - Информация по депозитам
- **Кредиты**
 - Информация по кредитам клиента
 - Операции с кредитами клиента
- **Платежный сервис**
 - Осуществление платежей и переводов
 - Работа с шаблонами платежных документов
- **Выполнение валютных операций**
 - Информация по курсам покупки/продажи иностранной валюты
 - Покупка/продажа иностранной валюты
- **Обеспечение безопасности**
 - Подтверждение операций
 - Протоколирование работы системы
- **Получение и предоставление информации**
 - Информация по отделениям, банкоматам, точкам присутствия
- **Стимулирование продаж**
 - Рассылка персонализированных предложений