



RS-Bot:

Виртуальный консультант

RS-Bot поможет банку:

- Снизить затраты на обслуживание клиентов, автоматизировав обработку входящих обращений
- 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
- Сократить издержки на рассылку SMS-сообщений
- Получить удобный инструментарий для анализа, оценки качества сервиса и сбора статистических данных

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:

Виртуальный консультант

Функциональные возможности:



Автоматизация поддержки клиентов

- Автоматические ответы на вопросы и выполнение запросов клиентов
- Подключение к беседе сотрудника call-центра



Счета

- Информация по счетам клиента
- Операции со счетами клиента



Кредиты

- Информация по кредитам клиента
- Операции с кредитами клиента



Выполнение валютных операций

- Информация по курсам покупки/продажи иностранной валюты
- Покупка/продажа иностранной валюты



Получение и предоставление информации

- Информация по отделениям, банкоматам, точкам присутствия



Банковские карты

- Информация по картам клиента
- Операции с картами клиента



Депозиты

- Работа с депозитными продуктами банка
- Информация по депозитам



Платежный сервис

- Осуществление платежей и переводов
- Работа с шаблонами платежных документов



Обеспечение безопасности

- Подтверждение операций
- Протоколирование работы системы



Стимулирование продаж

- Рассылка персонализированных предложений

Особенности решения:



Распознавание запросов клиента

Высокий уровень качества распознавания запросов клиента достигается за счет широких возможностей языкового анализа. Мы научили нашу систему распознавать и обрабатывать вопросы собеседника с использованием синтаксического анализа, а также применения корпусной лингвистики и многого другого. Количество тем может расширяться



Применение стандарта BPMN

Диалог с клиентом ведется при помощи гибко настраиваемого механизма, реализованного на основе стандарта BPMN. Поддерживаются «легковесные» бизнес-процессы, для исполнения которых практически не затрачиваются вычислительные ресурсы сервера приложений



Альтернативный канал подтверждения операций

RS-Bot может выступать в роли альтернативного экономически выгодного канала для подтверждения операций по двухфакторной модели аутентификации



Гибкая платформа

- Возможность тонкой настройки и доработки системы силами сотрудников банка
- Поддержка работы с бесплатными СУБД
- Интеграция с системами банка (АБС, ДБО, CRM, call-центр)

Принцип работы:

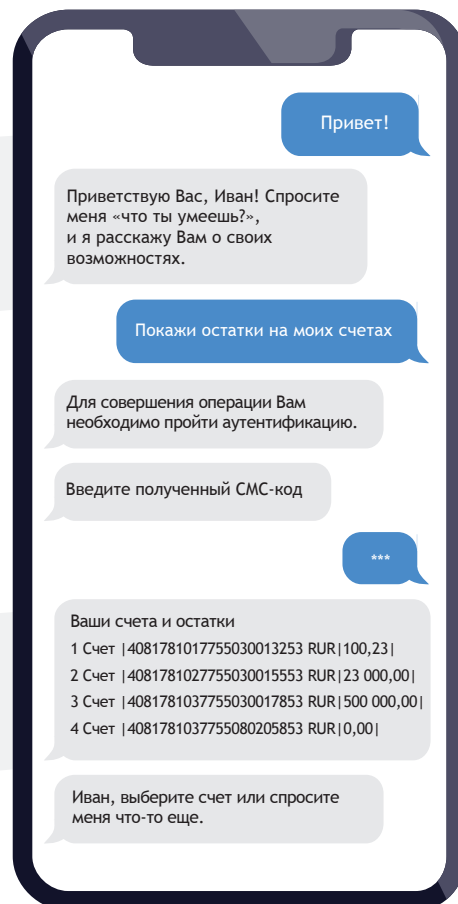
Система анализирует введенное пользователем предложение, выделяет из него слова, несущие смысловую нагрузку, и определяет конкретный вопрос клиента.

На простые вопросы, не требующие уточнений (например, «Какой вчера был курс евро?», или «Где находится ближайший филиал?»), система отвечает сразу.

Если для ответа на вопрос нужны уточнения или необходимо выполнить запрос, для обработки которого требуется ведение диалога с клиентом, то система запускает соответствующую операцию, которая в диалоговом режиме выполняет необходимые действия. (Например, на запрос о переводе средств в счет оплаты Интернета система должна будет уточнить сумму перевода, а в случае необходимости предоставить выписку по счету система выдаст перечень счетов и попросит клиента выбрать конкретный счет).

Система понимает, с каким клиентом она работает, и обращается к зарегистрированному пользователю по имени.

Логика работы с идентифицированным и неидентифицированным клиентами различна. Ответить на большинство вопросов система сможет в обоих случаях, но выполнить финансовую операцию или показать операции по счету для неидентифицированного клиента она не сможет.



Архитектура решения:





RS-Bot: Виртуальный консультант

Каналы и платформы:



Каналы и платформы взаимодействия

- Веб-интерфейс (виджет)
- Telegram
- Viber
- ВКонтакте



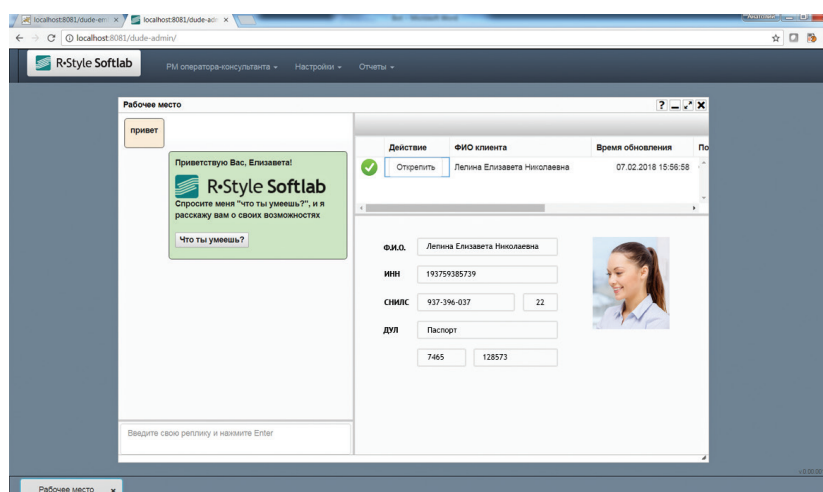
Возможное расширение перечня каналов

- Facebook Messenger
- WhatsApp (после публикации открытого API)
- Skype
- SMS (SMPP) — при наличии шлюза у заказчика

Рабочее место оператора-консультанта:

При возникновении у чат-бота затруднений при общении с клиентом, он может подключить к беседе оператора-консультанта, перенаправив ему вопрос. Работу оператора автоматизирует специальное АРМ, в котором предусмотрено несколько информационных областей:

- Область ввода текста
- Список активных бесед
- Данные клиента (отображаются, если собеседник идентифицирован как клиент)
- Область просмотра текущей базы



Области и сферы применения чат-бота:



Банки и страховые компании



E-commerce



Сфера обслуживания



Ритейл



Медицина



Транспорт и логистика



ЖКХ и госуслуги



Коммерческие организации

Чат-бот поможет осуществить запись пациента на приём, выбрать тур, забронировать номер в гостинице или билет на самолет, получить информацию и купить товар или услугу, заказать еду на дом или в офис, отследить посылку или груз.

Его можно применять в любой компании при решении типовых бизнес-задач, например для оформления командировок или справок.