

Новые каналы ДБО для физических лиц и СМБ

Дистанционное банковское обслуживание с помощью текстовых мессенджеров и традиционных голосовых каналов, не меняя устоявшиеся процессы

Более 40% обращений в Банк приходятся на типовые запросы:

- Какой мой остаток на счете?
- Где ближайшее отделение?
- Заблокируйте мою карту.
- Какой у вас курс валют?
- Наложен ли арест на мои счета?
- Какой размер моей задолженности?
- Исполнен ли мой платеж?
- Пришли ли деньги на счет?
- и т.д.

Эти запросы уже сейчас можно автоматизировать с помощью решения Digital2Speech. Голосовые помощники и чат-боты BSS могут ответить на все типовые обращения без участия оператора. В случае нетипового запроса клиент будет перенаправлен на сотрудника контакт-центра.

Решение Digital2Speech:

Быстрое внедрение
не нужна дополнительная интеграция (ДБО уже входит в состав существующего IT-ландшафта)

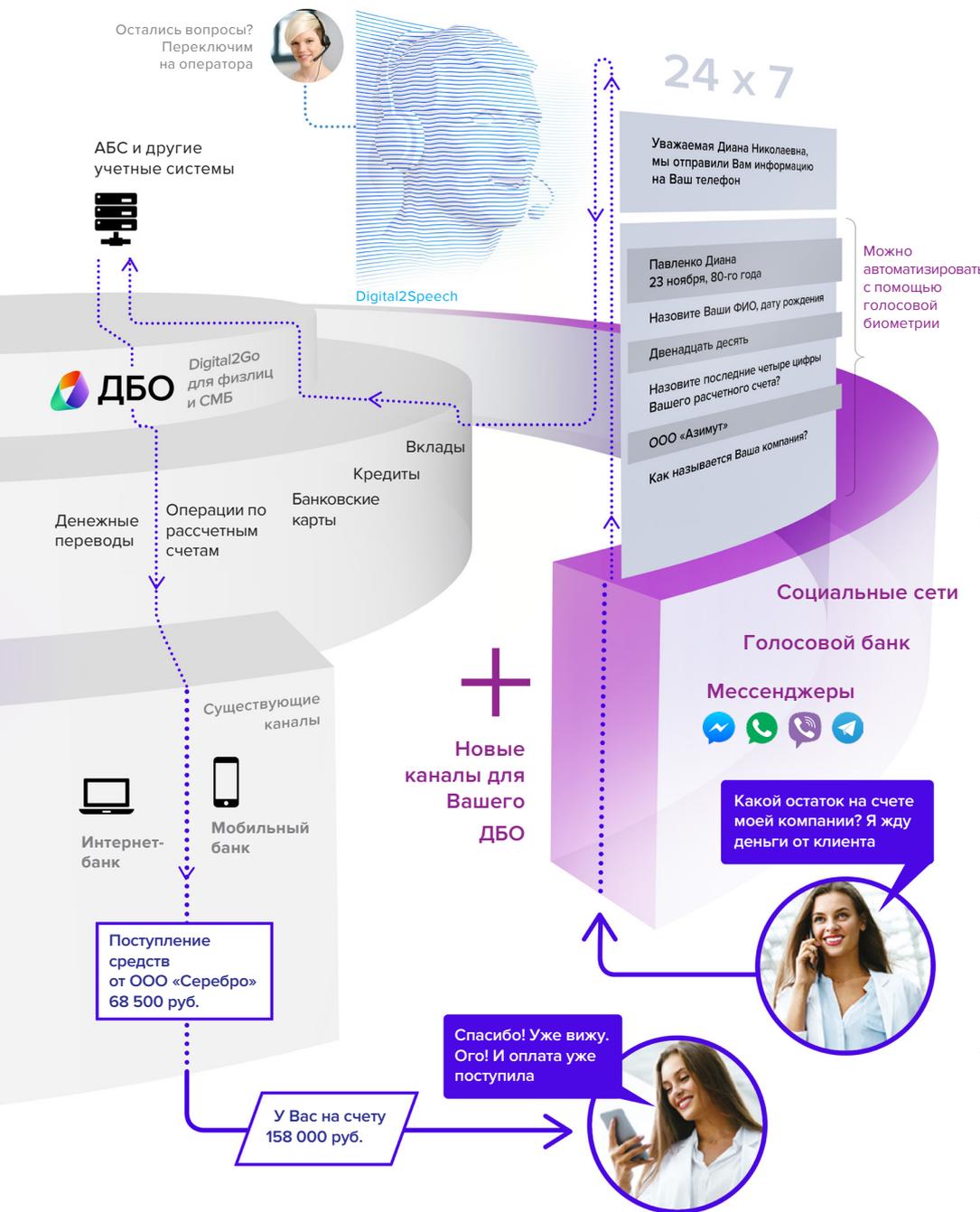
Простое сопровождение
не требует специальных навыков персонала Банка

Экономическая эффективность
более 40% обращений можно автоматизировать

Легкая масштабируемость
используются наработанные модели общения с клиентами

Потенциальное развитие

- Голосовая биометрия
- Анализ удовлетворенности клиента
- Антифрод
- Интеллектуальный IVR
- и т.д.



Что получают Ваши клиенты?

- Сокращение времени решения запросов
- Получение банковских услуг любым удобным способом
- Удобная идентификация

Только ли с Digital2Go?

Решение Digital2Speech может быть развернуто как самостоятельный сервис, без основной платформы Digital2Go.

Что получает Банк?

- Сокращение затрат
- Новые каналы доступа к клиентам
- Речевую аналитику
- Возможность бесшовной интеграции с контакт центром

Решение способствует обеспечению рекомендаций ЦБ от 12.05.2017 г. № ИН-03-59/20 по обслуживанию людей с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения.

