

# ЗА ПРЕДЕЛАМИ ЕБС

Альтернативные применения  
биометрии в банке “Открытие”



# ФАБРИКА ПИЛОТОВ

Кросс-функциональная команда для поиска инновационных решений и проведения пилотных проектов.



## Что мы ищем:

- Идентификация
- Антифрод
- Персонализация
- Понимание документов
- Чат-боты
- Новые методы продаж
- Гибкие рабочие места
- Роботизация

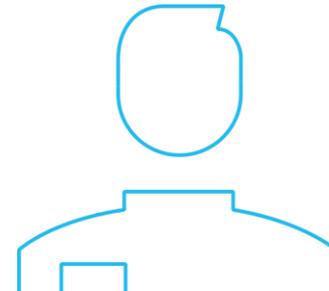
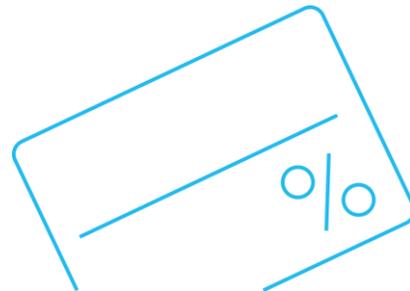
# УДАЛЕННАЯ ИДЕНТИФИКАЦИЯ

1

# УДАЛЕННАЯ ИДЕНТИФИКАЦИЯ

## Преимущества:

- Новый клиент без посещения офиса
- Географический охват - вся страна
- Дистанционное открытие счетов
- Использование виртуальных продуктов для исключения доставки физических карт
- РКО для юридических лиц без посещения офиса



# ЕБС

- **Банки** – обязаны предоставлять услугу сдачи биометрии
- **Идентификация** – возможно удаленное предоставление услуг



## ПРЕПЯТСТВИЯ

- Низкая степень проникновения – малое число слепков
- Внешний процесс идентификации
- Затрудненность дополнительных проверок

# СОБСТВЕННОЕ РЕШЕНИЕ

- **Пандемия** – офисы закрыты, приток новых клиентов ограничен
- **Банки** – серьезные ограничения на использование удаленной идентификации



## РЕШЕНИЕ ПО УДАЛЕННОЙ ИДЕНТИФИКАЦИИ

- ЕБС – полностью разрешенное решение. Недостаток – мало биометрических слепков
- Юридические риски
- Регуляторные риски
- Налоговые риски
- В каршеринге – можно.
- Полный контроль процесса
- Дополнительные проверки
- Расширяемость

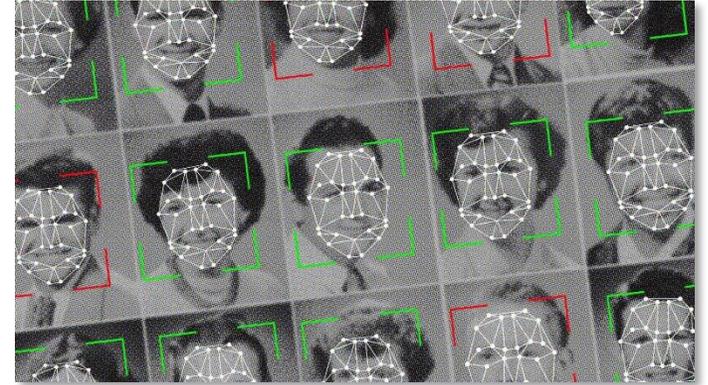
# ИДЕНТИФИКАЦИЯ

2

# СОТРУДНИКИ

## ЗАДАЧА

- Контроль присутствия во фронт-офисах
- Фиксация входов выходов
- Контроль эффективности работы сотрудника
- Планирование расписаний



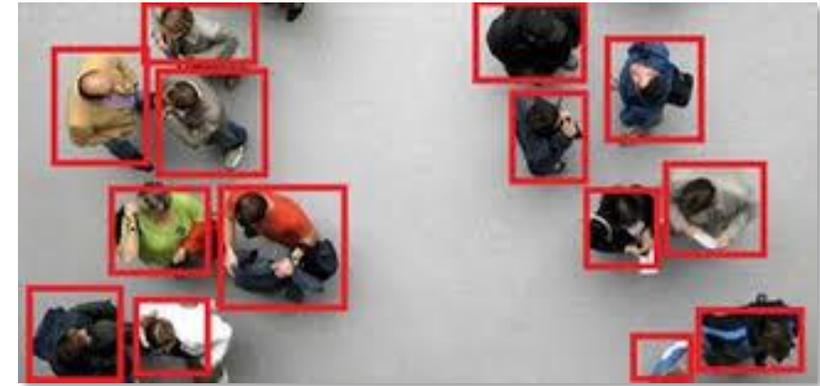
## РЕШЕНИЕ

- Биометрические терминалы на входе во фронт-офисах
- Система контроля эффективности

# ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ

## ЗАДАЧА

- Узнавать клиента в отделении – персонализация обслуживания и предложений



## ВОЗМОЖНЫЕ РЕШЕНИЯ

- Биометрическая идентификация по лицу
- Биометрическая идентификация по поведению
- Идентификация по устройству

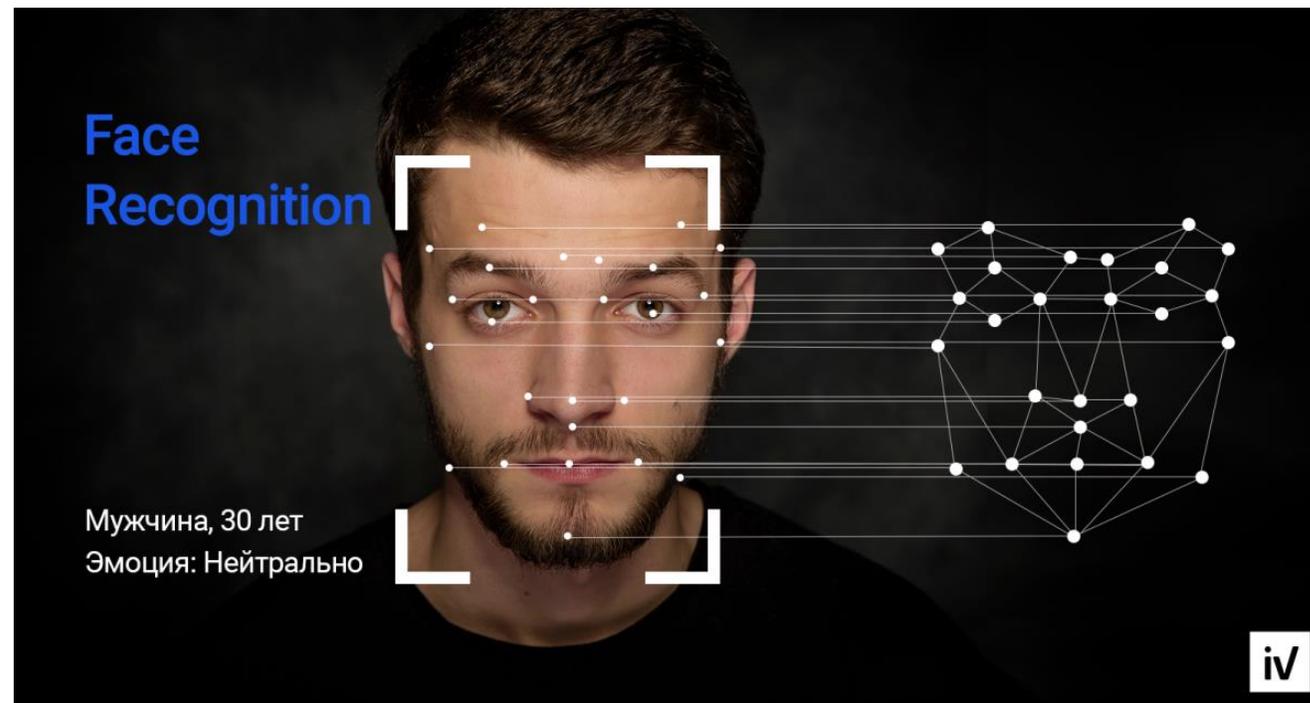
ПРОДАЖИ

3

# ОЦЕНКА ЭМОЦИЙ

## ОПИСАНИЕ КЕЙСА

1. В отделении устанавливается планшет
2. Планшет снимает видео обслуживания клиента и записывает речь оператора
3. На удаленном сервере производится анализ видео для выявления эмоциональной реакции клиента на речь оператора
4. Аудиозапись оператора дополнительно архивируется



# ОЦЕНКА ЭМОЦИЙ. ЦЕЛИ

1

## ОБУЧЕНИЕ И КОНТРОЛЬ

В любой момент можно просмотреть видеозаписи диалогов с клиентами и разобрать с сотрудниками их ошибки для повышения качества клиентского сервиса

2

## УПРАВЛЕНИЕ СОТРУДНИКАМИ

В автоматическом режиме формируются рейтинги сотрудников по разным показателям и рекомендации руководителю с целью повышения качества обслуживания, эффективности и кросс-продаж

3

## УПРАВЛЕНИЕ СИСТЕМОЙ ПРОДАЖ И ОБСЛУЖИВАНИЯ

Агрегированная статистика по использованию скриптов продаж и следованию им, ее сопоставление с фактом продажи и ее использование для корректировки скриптов

4

## ВОВЛЕЧЕНИЕ КЛИЕНТОВ

Клиентам на планшетах демонстрируются рекламные материалы, адаптированные с учетом возраста и пола клиента

5

## СИСТЕМА УЧЕТА ВРЕМЕНИ РАБОТЫ С КЛИЕНТОМ

Система автоматически рассчитывает время работы сотрудников с клиентами, составляет карту рабочего времени

6

## ЗАПИСЬ ИНЦИДЕНТОВ И ПОДОЗРИТЕЛЬНЫХ ДИАЛОГОВ

В любой момент вы можете просмотреть видеозаписи всех диалогов с клиентами, отдельно обратив внимание на встречи, в которых употребляются риск слова или слова-алерты

# СПАСИБО

ФАБРИКА ПИЛОТОВ - [fp@open.ru](mailto:fp@open.ru)

Предложить свое решение - [open.ru/startup](https://open.ru/startup)

