

Альфа- помощник: искусственный интеллект против реальных проблем

25.04.2025



A



КИРИЛЛ ЮДАЧЕВ

РУКОВОДИТЕЛЬ
ЦИФРОВОГО ПРОДУКТА



АРТЕМ ЧУЛКОВ

РУКОВОДИТЕЛЬ
ЦИФРОВОГО ПРОДУКТА

● **01**

Кто такой Альфа-помощник

● **02**

Проблемы, которые решает Альфа-помощник

● **03**

Как мы создаем Альфа-помощника

● **04**

Что умеет Альфа-помощник

● **05**

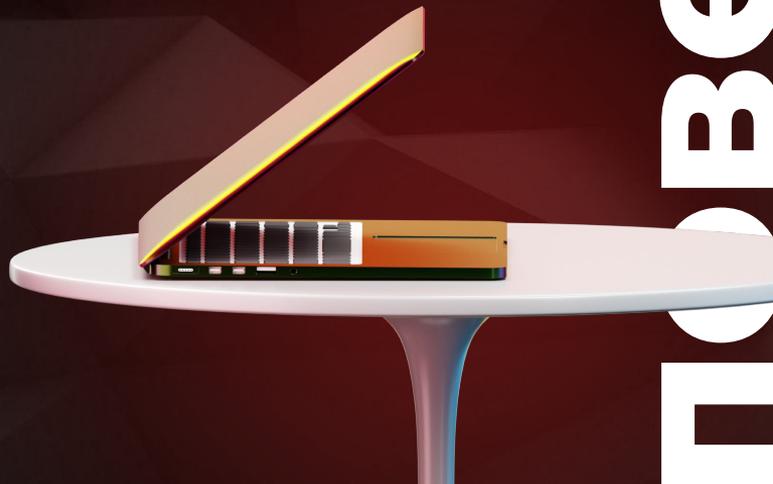
Почему клиенты любят использовать Альфа-помощник

● **06**

Что дает Альфа-помощник Банку

● **07**

Планы на будущее: идеальный ассистент для клиента



Кто такой Альфа-помощник



2024 Первое место в **2023** MarksWebb **2022** Chatbot Rank

A

- 1** Постоянное развитие функциональности
94,6 из 100 баллов в 2024 году
- 2** Плотная конкуренция 1,6 баллов отрыв от
второго места
- 3** Новые планки требований В 2023 – 94.1
балл, после года работы в 2024 – 94.6



Роль Альфа-помощника в потоке обращений

Активная клиентская база

ПОТОКА

Сегментация

Чат-бот

Чистая эффективность бота **55%**

-  СЛОЖНЫЕ ТЕМАТИКИ
-  ТЕХНИЧЕСКИЕ ТЕМАТИКИ
-  ПРОСТЫЕ ТЕМАТИКИ

78.7%
Подходит под автоматизацию

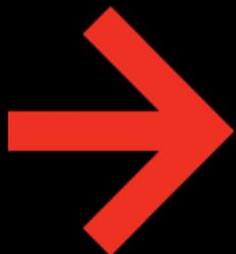
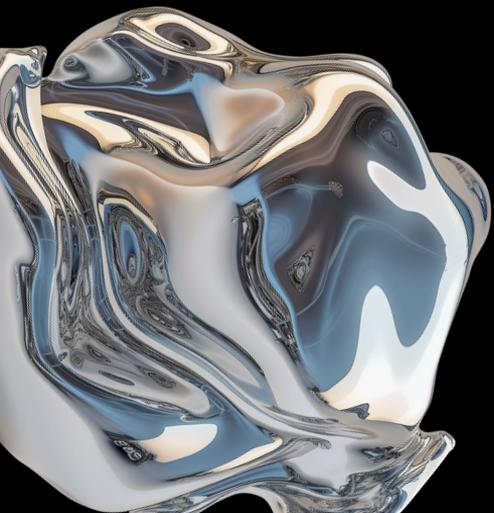
21.3% **Трансфер мимо бота:**
 Не завершил диалог с оператором
 Продажи и удержание
 Сразу попросил оператора

34.5% **Трансфер после бота:**
 Клиент попросил оператора
 Модель не уверена
 Требуется расследование
 Прочие трансферы

44%
АВТОМАТИЗАЦИЯ 100% ПОТОКА

Оператор

VIDEOTIME



play

Проблемы, которые решает Альфа-помощник



Комплекс проблем, с которыми мы сталкиваемся



Основные “боли” клиентов:

1. Нежелание решать вопрос по телефону, предпочитают чат
2. Долгое время ожидания ответа оператора
3. Ожидание дополнительного навязывания услуг
4. Желание получить персональный ответ
5. Ожидание ответа, который полностью решит проблему



Основные “боли” банка:

1. Увеличение потока клиентов в КЦ
2. Высокая стоимость обслуживания
3. Необходимость повышения эффективности
4. Новые продукты - новые знания, необходимость в постоянном обучении
5. Фокус на простых вопросах вместо сложных, которые может решить только оператор



Как мы создаем Альфа-помощника



В среднем

200 000

обращений поступает
каждый день

Используем

AGILE

как основной
подход к
разработке



Более

200

интеграций с
сервисами банка

Мы - это

4 команды

которые ежедневно
занимаются улучшением
сценариев, новыми
интеграциями,
реализациями сложных
фич



Системы, с помощью которых удается достигать результатов

- Системы банка для персонализированных ответов
 - Модели классификации
 - Модель контекста
 - Модели рекомендаций
 - Модель эмоций
 - Модель распознавания и синтеза речи
 - Модель распознавания картинок
 - Модель лайков
 - Модель саджестов
- 

Что умеет Альфа-помощник

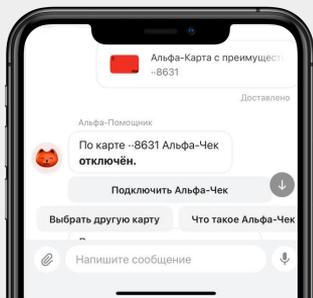


Лучшие практики



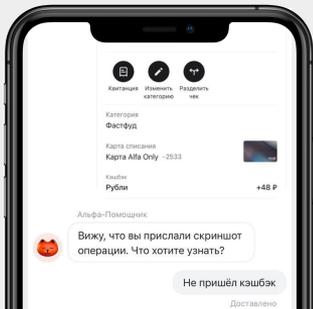
Персонализация & Активные операции

Имеет более 200 интеграций для кастомных сценариев



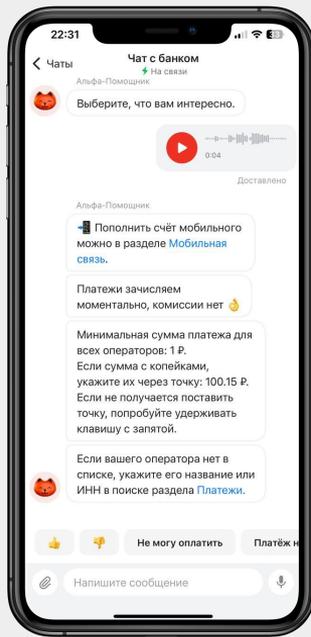
Распознавание изображений

Распознает скриншоты, изображения и понимает тему вопроса



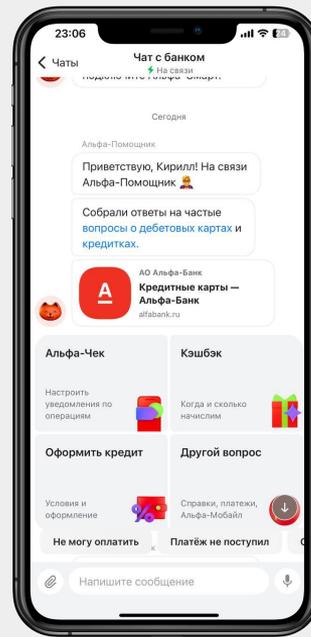
Голосовые сообщения

Можем общаться голосовыми сообщениями



Предиктивный WelcomePage

Держит в курсе последних событий каждого клиента индивидуально



Почему клиенты любят использовать Альфа- ПОМОЩНИК



Альфа-помощник в цифрах сейчас

В 2024 среднемесечное количество обращений:

4,5 млн

Автоматизация в канале чата:

48%

Медианное значение VoC

5.0



Преимущества для клиентов

Возможность быстро получить ответ на свой вопрос, выполнить некоторые операции с банком



Поддержка 24/7, без больничных и выходных



Персонализированные ответы для каждого клиента



Единое окно входа по всем вопросам, где может помочь как чат-бот, так и оператор КЦ



Что по итогу дает Альфа-помощник Банку

A



Экономия для банка

**Снижение затрат на
обслуживание клиентов**

**Оптимизация работы
сотрудников**

**Увеличение скорости
обработки запросов**

**Здесь и
кроется
финансовый
эффект**



Планы на будущее: идеальный ассистент для клиента



07

Идеальный ассистент для клиента



Возможность
предугадывать
эмоции клиента и
подстройка ToV

01



Реализация
продаж в чат-боте,
как еще одна точка
касания клиента

02



Покрытие всех возможных
персонализированных
тематик, которые закроют на
100% запрос клиента

03



Хочу, чтобы бот за пару секунд показывал баланс, переводил деньги по голосовой команде и сам предлагал выгодные акции — без лишних кнопок и меню. Если списалось что-то лишнее — пусть сразу отменяет и объясняет, а не заставляет искать поддержку!





A

The most phigital
bank since 1990