

ВИРТУАЛЬНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ ЗЛАТА — ПОМОЩЬ 24/7!



Наносемантика

НА **25%**

СНИЗИЛОСЬ количество
обратившихся клиентов
к online-консультанту
после внедрения чат-бота

О банке

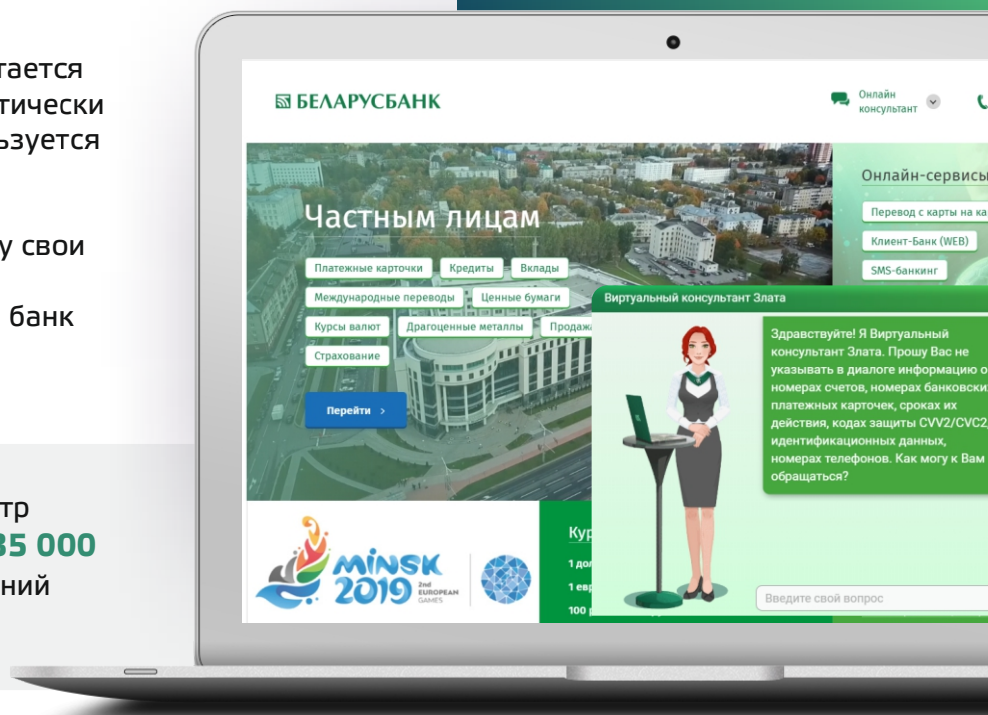
ОАО «АСБ Беларусбанк» — крупнейшее универсальное системообразующее финансово-кредитное учреждение Республики Беларусь. В течение многих лет Беларусбанк является неотъемлемой частью банковской системы страны и важнейшей составляющей ее стабильности. Банк объединяет в себе огромный профессиональный опыт и богатые традиции, имеет репутацию надежного партнера.

Банк активно участвует в реализации государственных программ, инвестиционных проектов, осуществляет кредитование важнейших отраслей промышленного и сельскохозяйственного производства, социальной сферы. Обладает обширной филиальной сетью и развитой инфраструктурой. Насчитывается более 1500 отделений банка в Беларуси.

Приоритетным направлением деятельности Беларусбанка остается обслуживание населения. Практически каждая белорусская семья пользуется услугами банка.

Миллионы людей доверяют ему свои сбережения. А появление интернет-банкинга привлекло в банк больше молодой аудитории.

В среднем в месяц контакт-центр Беларусбанка обрабатывает **135 000** звонков и более **5 000** обращений к online-консультанту на сайте.



Задача

«Основная задача внедрения виртуального консультанта — снижение нагрузки с сервиса онлайн-консультирования. Большим плюсом Златы является то, что она обеспечивает обслуживание клиентов в нерабочее время, когда штатные сотрудники поддержки недоступны», — комментирует директор Контакт-центра «Беларусбанка» Андрей Корбут.



ЗЛАТА КОНСУЛЬТИРУЕТ ПО СЛЕДУЮЩИМ ТЕМАМ:



Карта
рассрочки
«Магнит»



Потребительские
кредиты



Услуги
«Интернет-банкинг»
и «М-банкинг»



Денежные
переводы



Раздел
«Вопрос-ответ»

✓ Чат-бот ведет и удерживает диалог в текстовом чате, обращаясь к посетителю и показывая ему ссылки-подсказки.

✓ Злата сразу вызвала большой интерес у клиентов банка, и уже сегодня она обслуживает **> 90 000 человек в месяц.**

✓ Чат-бот работает круглосуточно, владеет банковской и финансовой лексикой, поддерживает диалог на общие темы.



Чат-бот работает с конца октября 2018 г.

28%

клиентов в среднем
обращаются
к чат-боту повторно

88%

распознавания
запросов клиентов

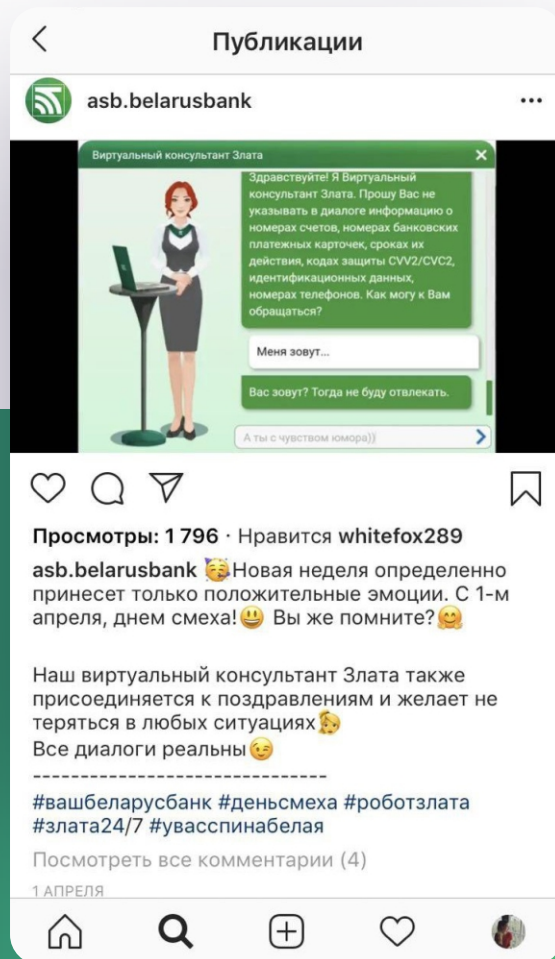
2 МИН

в среднем длится
диалог с чат-ботом

Сотрудники Беларусбанка активно ведут корпоративные социальные сети и посвящают некоторые посты чат-боту. Например, в Instagram-аккаунте банка в честь 1 апреля показали [небольшой видеоролик](#) беседы со Златой, где она демонстрирует прекрасное чувство юмора.

«На данный момент Злата оценивается положительно как сотрудниками, так и руководством. Запросы у пользователей весьма разные, а отзывы в основном положительные. Сотрудники ежедневно проводят анализ диалогов виртуального консультанта, корректируют ее поведение и ответы, чтобы клиенты банка оперативно получали необходимую информацию и оставались довольны».

— говорит Андрей Корбут.



БУДУЩЕЕ ЧАТ-БОТА

- ✓ В скором времени Злата выучит белорусский язык и даже пополнит свой гардероб новыми образами.
- ✓ База знаний чат-бота обогатится новыми ответами о продуктах банка.
- ✓ Также появится сбор оценки вовлеченности пользователей — **NPS (англ. NetPromoterScore)** — это индекс потребительской лояльности, который отражает уровень лояльности пользователей по отношению к продукту и компании.

У Беларусбанка большие планы по развитию виртуального диалогового сервиса, который способствует укреплению основных стандартов в обслуживании клиентов — это простота, приверженность высоким технологиям и высокое качество обслуживания.

Андрей Золотарёв, коммерческий директор, «Наносемантика»:

«Чат-бот Злата — отличный пример слаженной работы заказчика и исполнителя. Нам приятно видеть энтузиазм и заинтересованность в успехе проекта не только у руководителей подразделений, но и у рядовых сотрудников — а это уже половина успеха для развития любого сервиса».

Чат-бот на сайте: <https://belarusbank.by>