



ТОЧКА

банк для предпринимателей

«Точка» – высокотехнологичный банк для предпринимателей, который работает без офисов и обслуживает клиентов онлайн или по телефону. Входит в состав финансовой группы «Открытие»®.

Задачи

- Увеличить количество новых клиентов.
- Автоматически распределять клиентские обращения по их тематике.
- Быстрее отвечать на вопросы пользователей.

Решение

Решение ABBYY Smart Classifier для быстрой и точной классификации входящих запросов клиентов.

Результаты

- Банк намерен привлечь не менее 10% новых клиентов в течение года.
- Классификация резюме разговоров с клиентами занимает менее 1 секунды.
- «Точка» решает все вопросы пользователей на 15% быстрее.

«Точка» увеличивает количество новых клиентов с технологиями ABBYY®

Работа с обращениями клиентов в «Точке»

Банк для предпринимателей «Точка» работает без офисов и обслуживает 200 тысяч клиентов. Они получают все услуги онлайн или по телефону. Три года подряд независимое агентство Markswebb Rank & Report признает интернет-банк «Точки» лучшим для малого и среднего бизнеса.

За 2018 год количество клиентов «Точки» увеличилось на 70%, и нагрузка на менеджеров онлайн-офиса выросла. Служба поддержки ежедневно обрабатывает в среднем около 6 тысяч вопросов от предпринимателей. Чтобы прогнозировать запросы на услуги, банк хранит всю историю обращений. Так, после каждого звонка или обращения в онлайн-чат специалист «Точки» вносит в карточку компании в CRM-системе резюме беседы (заметку): с какой проблемой обратился клиент и как ее решили.

Ранее специалисты онлайн-офиса вручную проставляли к каждому резюме беседы теги – темы обращений, которые помогают собирать и анализировать статистику по запросам и повышать качество обслуживания клиентов. Это отнимало у сотрудников «Точки» существенное количество времени. Из-за большого количества обращений возрастал риск ошибиться, поставить неверные теги и потерять важные данные. Чтобы сделать процесс проставления тегов более быстрым и четким, «Точка» решила использовать технологии искусственного интеллекта ABBYY.

Технологии ABBYY для эффективного извлечения нужной информации

Специалисты «Точки» встроили в свою CRM-систему решение ABBYY Smart Classifier, которое помогает банку автоматически классифицировать весь поток резюме разговоров с клиентами по 20 темам. После того как сотрудник составляет короткое текстовое описание беседы, искусственный интеллект за 1 секунду анализирует содержание запроса, определяет его тематику, а затем проставляет теги, например: «банковские карты», «дистанционные сервисы», «расчетно-кассовое обслуживание», «объединенная расчетная система» и др. Проект был реализован за 6 месяцев.

«Точка» — полностью онлайн-новый банковский сервис для предпринимателей. У нас нет контакт-центра, вместо него — онлайн-офис. И его главная задача не «контактировать», а быть виртуальным центром решений всех проблем клиента. Благодаря технологиям искусственного интеллекта, сотрудники успевают обработать на 10% больше запросов наших пользователей. Мы рассчитываем, что такой подход позволит нам в течение года привлечь в банк не менее 10% компаний, готовых к цифровой трансформации бизнеса».

Антон Шилин,
сооснователь «Точки»

Схема работы решения



Онлайн-офис «Точки» на 15% быстрее решает проблемы клиентов

С технологиями искусственного интеллекта ABBYY онлайн-офис «Точки» успевает обработать на 10% больше запросов клиентов, чем раньше. Теперь сотрудники банка не тратят свое время на выбор и проставление тегов, а уделяют внимание прежде всего общению с клиентами, решению их проблем и составлению резюме бесед. В среднем «Точка» планирует обрабатывать до 150 тысяч резюме таких разговоров в месяц.

Благодаря быстрому и точному проставлению тегов онлайн-офис оперативно формирует статистику обращений по разным темам, выделяет распространенные вопросы пользователей и хранит способы их решения. В результате использования технологий искусственного интеллекта сотрудники «Точки» на 15% быстрее отвечают клиентам.

Банк рассчитывает, что умные технологии помогут ему в течение года привлечь не менее 10% новых клиентов из малого и среднего бизнеса.

ООО «АБИ».

127273, Россия, Москва, ул. Отрадная,
дом 2Б, строение 6, офис 12.
Тел.: +7 (495) 783 3700.
факс: +7 (495) 783 2663.
Отдел корпоративных проектов:
corporate@abbyy.ru

ABBYY®

© ООО «Аби», 2018.
ABBYY Smart Classifier 2.7 © 2017 ООО «Аби Продакшн».
ABBYY является зарегистрированным товарным знаком Аби Софтвэр Лтд. (ABBYY Software Ltd.).
Остальные упомянутые товарные знаки являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками своих законных владельцев. part# 9700r

www.ABBYY.ru