



Виртуальный ассистент с точки зрения бизнеса и клиента

Мамаев Павел Алексеевич
Ведущий инженер по разработке. Брокерский бизнес

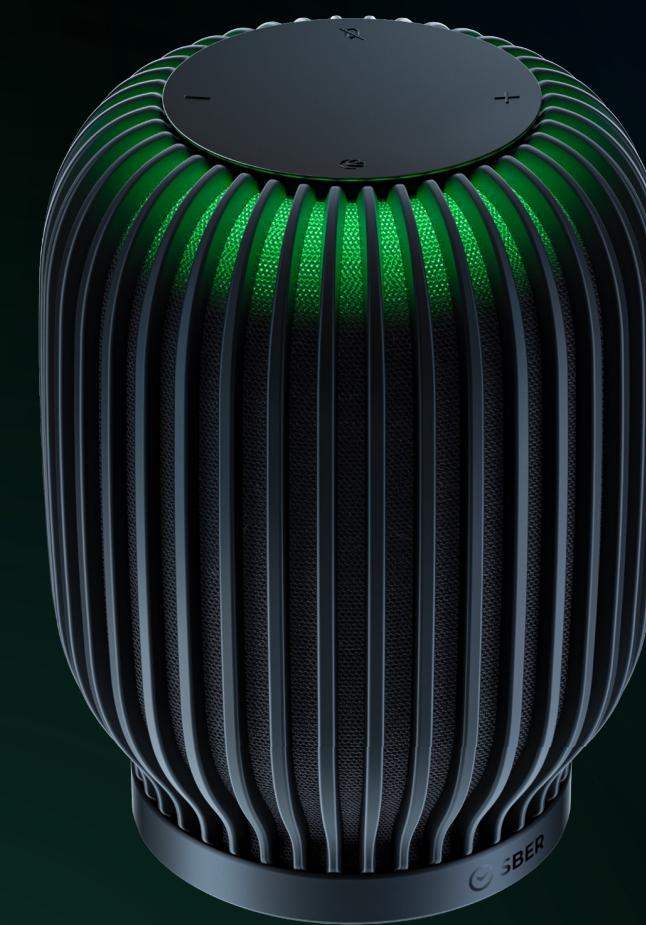
Виртуальный ассистент существует вне устройств



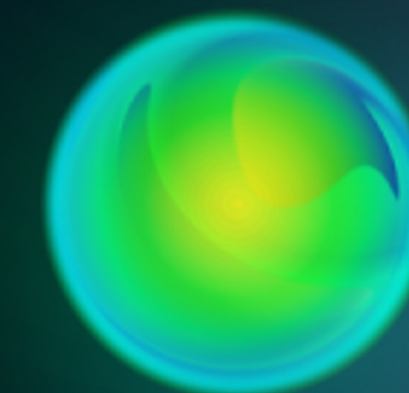
Приложение
Салют



Смарт-дисплей



Умная колонка



СБОЛ (iOS/Android)



ТВ

Клиент

- ✓ В продуктах уже может быть **встроен помощник** для проведения «инструктажа» по новому устройству
- ✓ Если клиент хочет перевести деньги или открыть брокерский счет через ТВ, он получит отклик в СБОЛ.
Клиент не будет брошен

Бизнес

- ✓ **Снижение затрат на разработку продукта** для разных устройств. Требуется лишь настройка в соответствии со спецификой устройства
- ✓ **Расширение экосистемы** и взаимодействие между продуктами

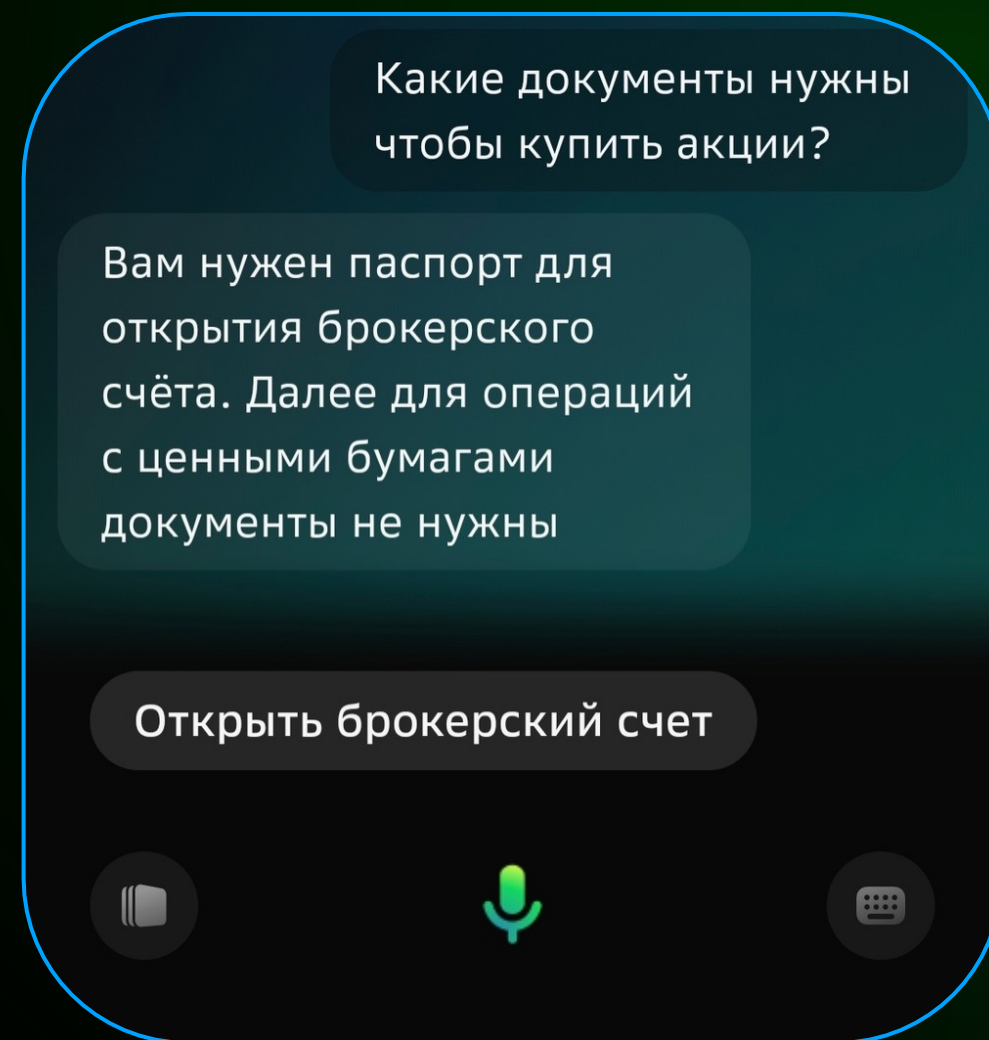


Работа Call-центров

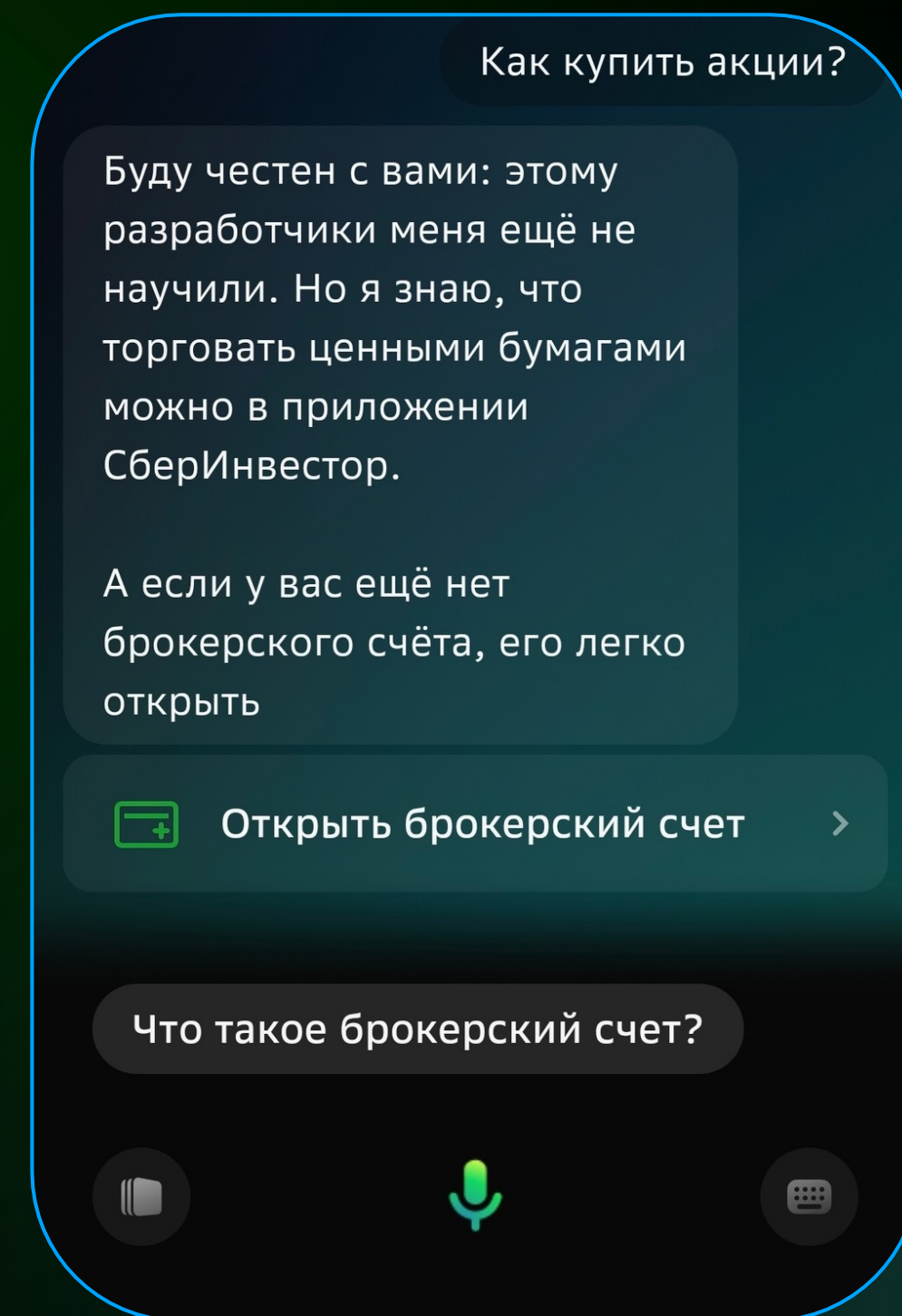


FAQ в Виртуальном ассистенте

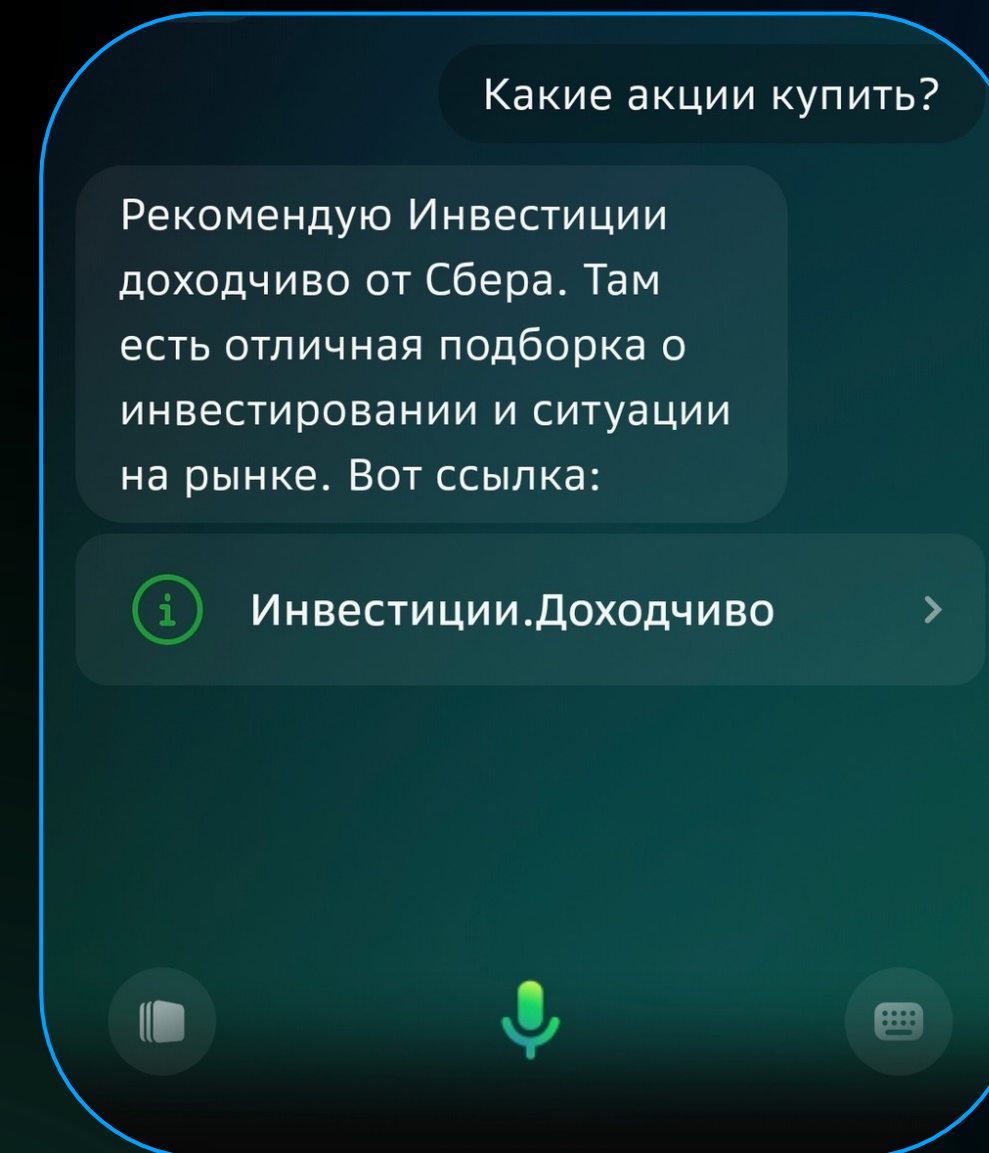
Консультации



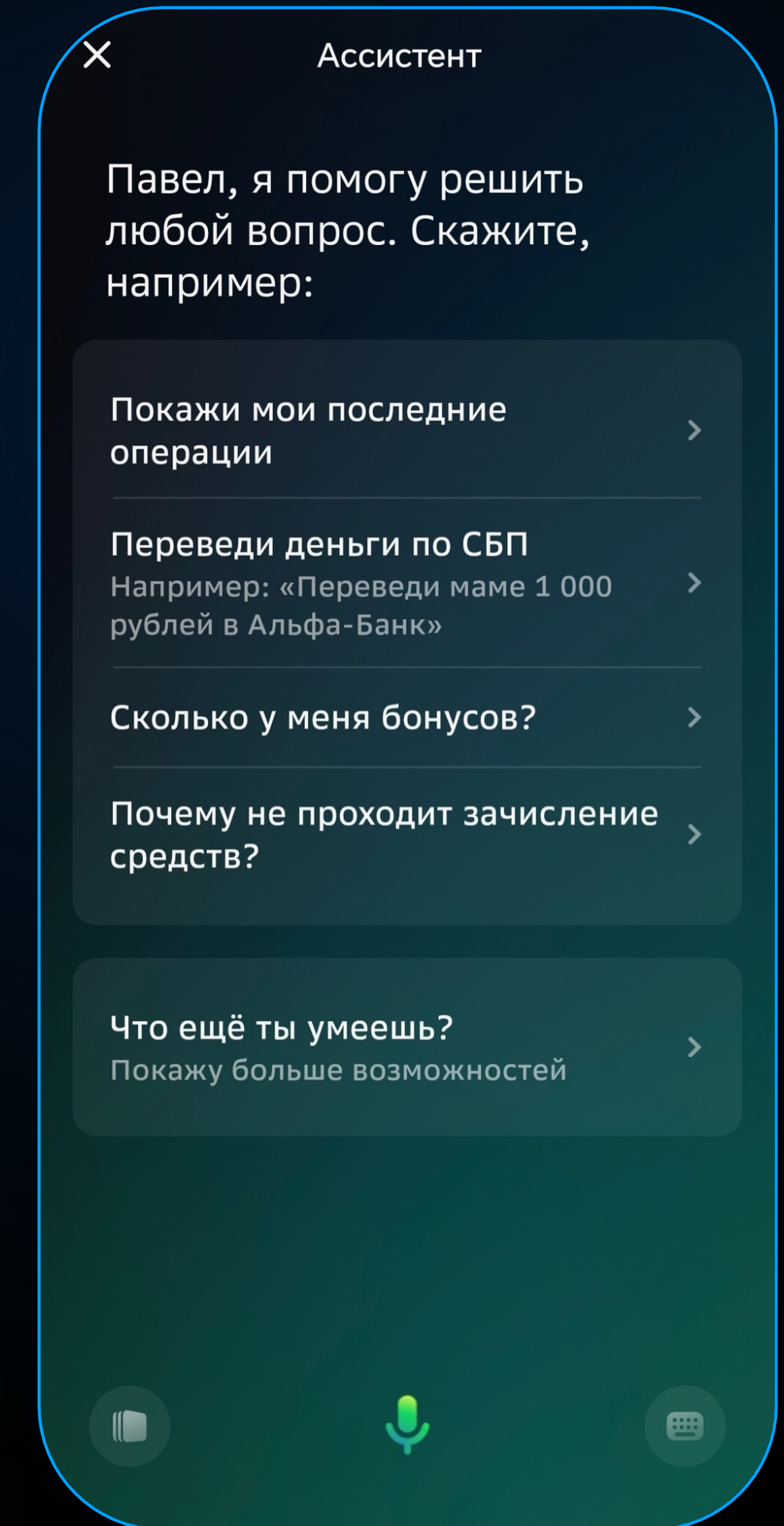
Документы для покупки акций



«Как купить акции?»



«Какие акции купить?»



Главный экран

Клиент

- ✓ Решение простых запросов быстрее
- ✓ Работа не с человеком, а с «энциклопедией»

Бизнес

- ✓ Снижение издержек на call-центрах
- ✓ Переквалификация сотрудников в разметчиков и тестировщиков. Снижение затрат на найм, за счет текущего



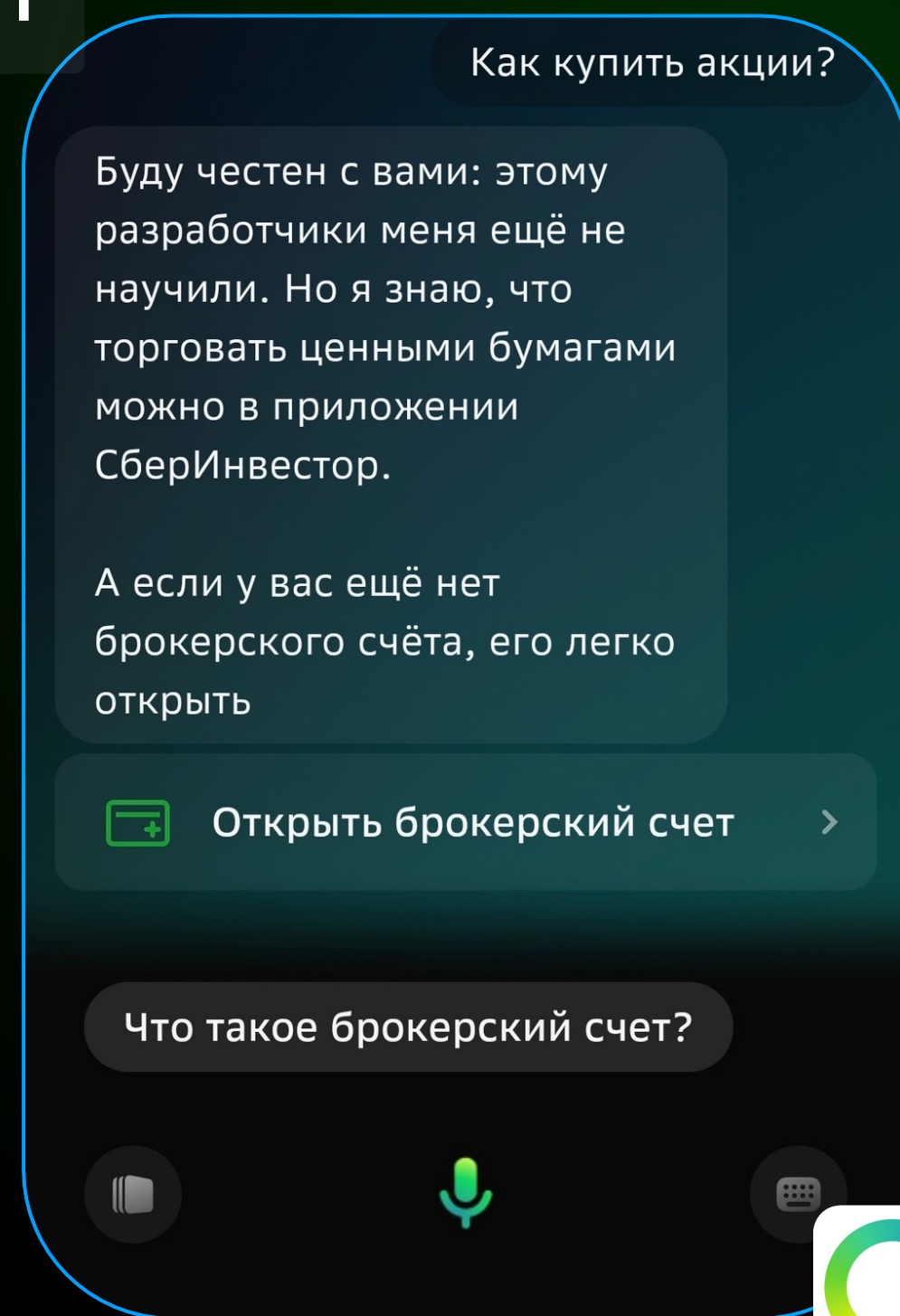
Дополнительная точка входа и маршрутизация



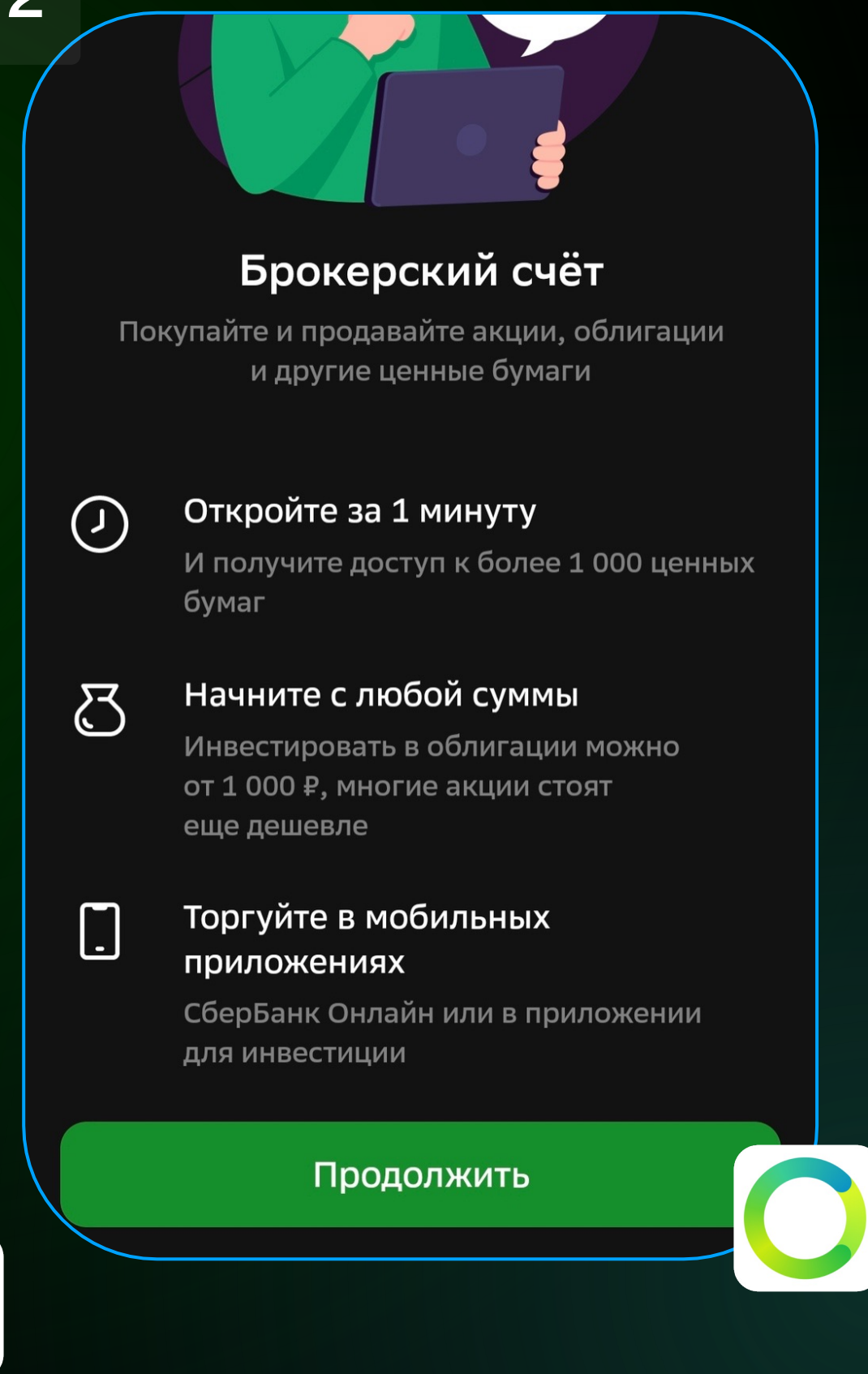
ВА и СберИнвестиции

Переход внутри ВА и в СберИнвестиции

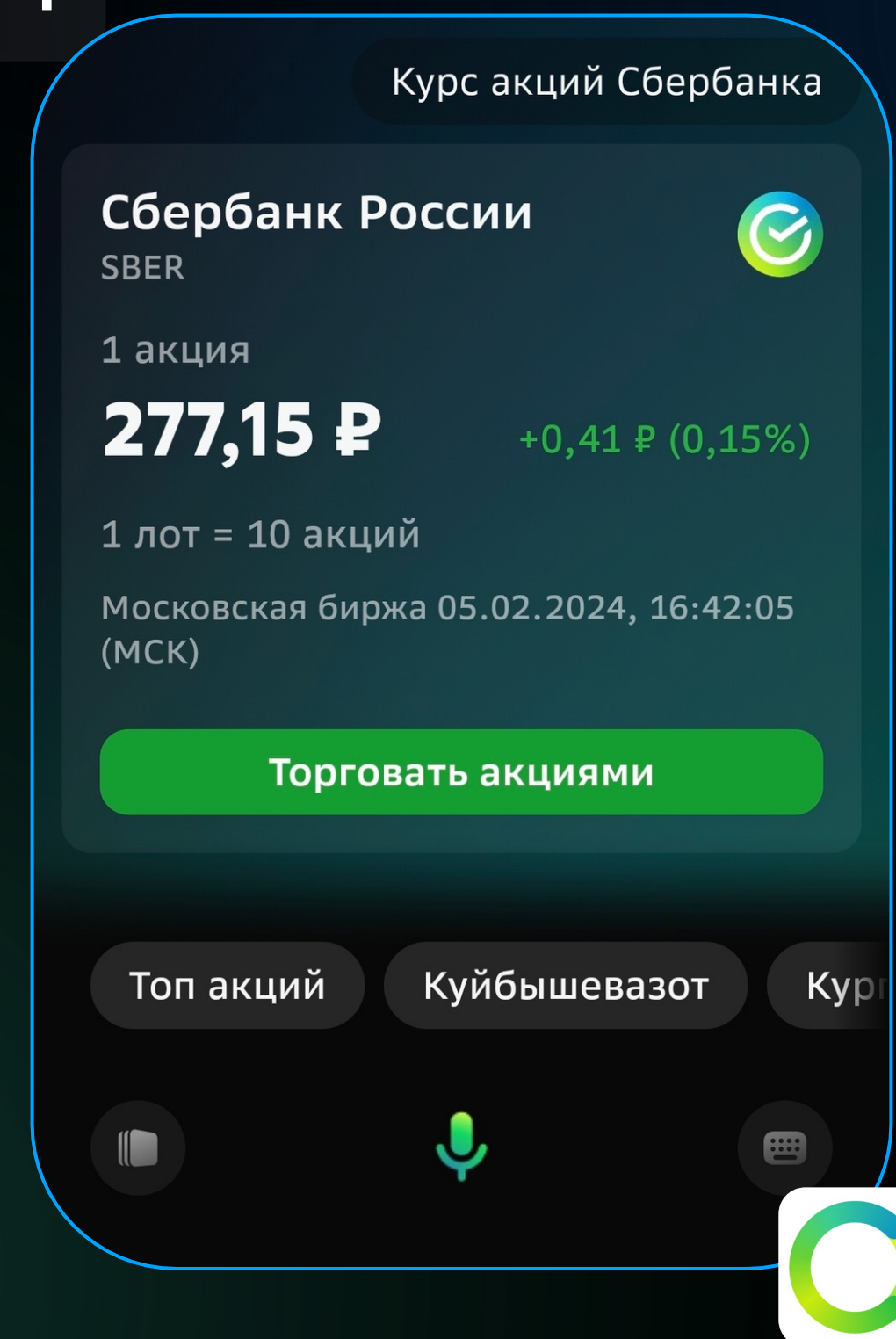
1



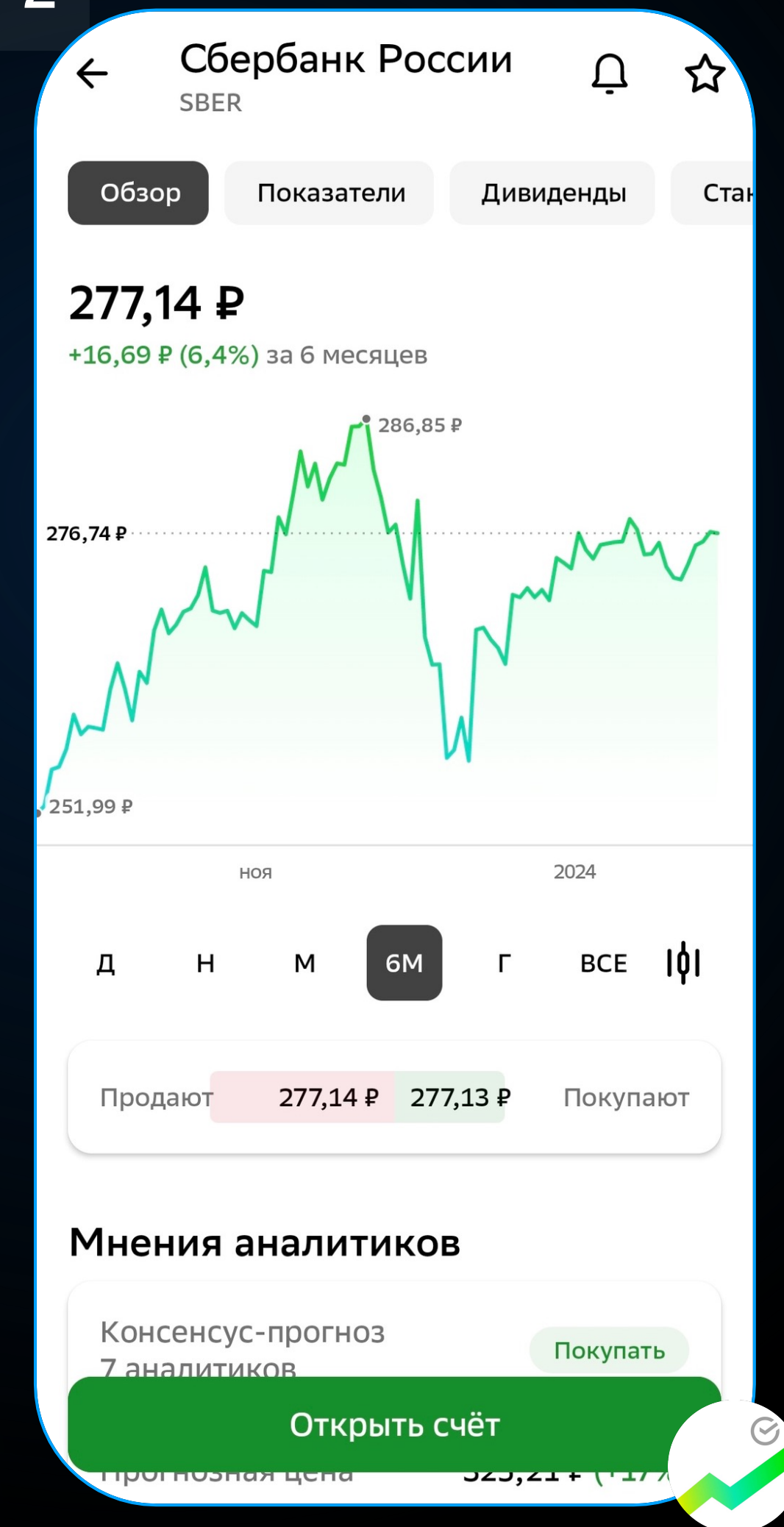
2



1



2



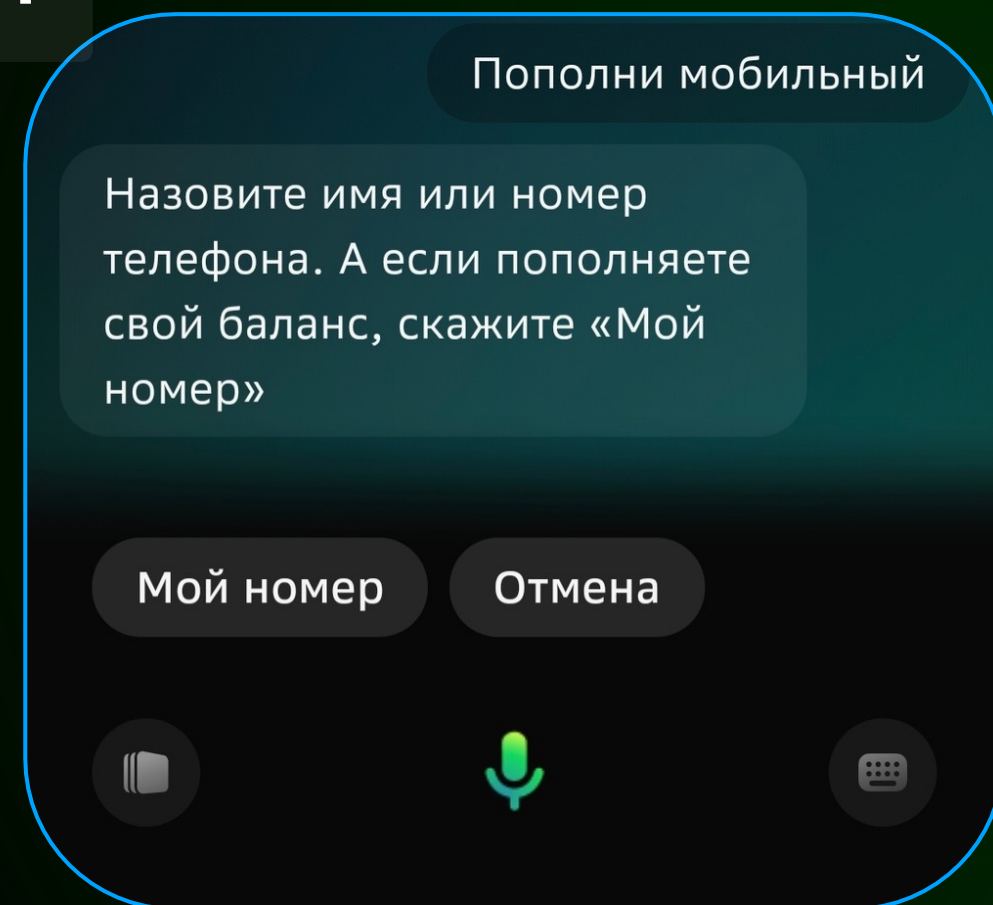
«Как купить акции?» - Открыть БС

«Покажи акции Сбербанка» - Торговать

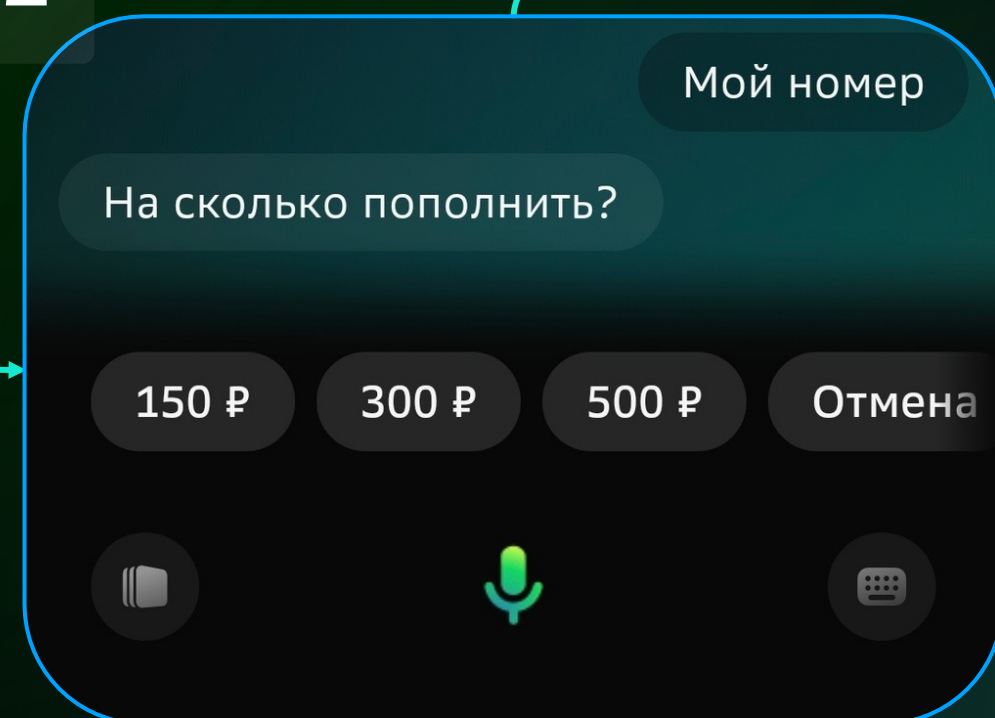
Оплата сотового (ВА)

Полный путь (можно полностью через голос)

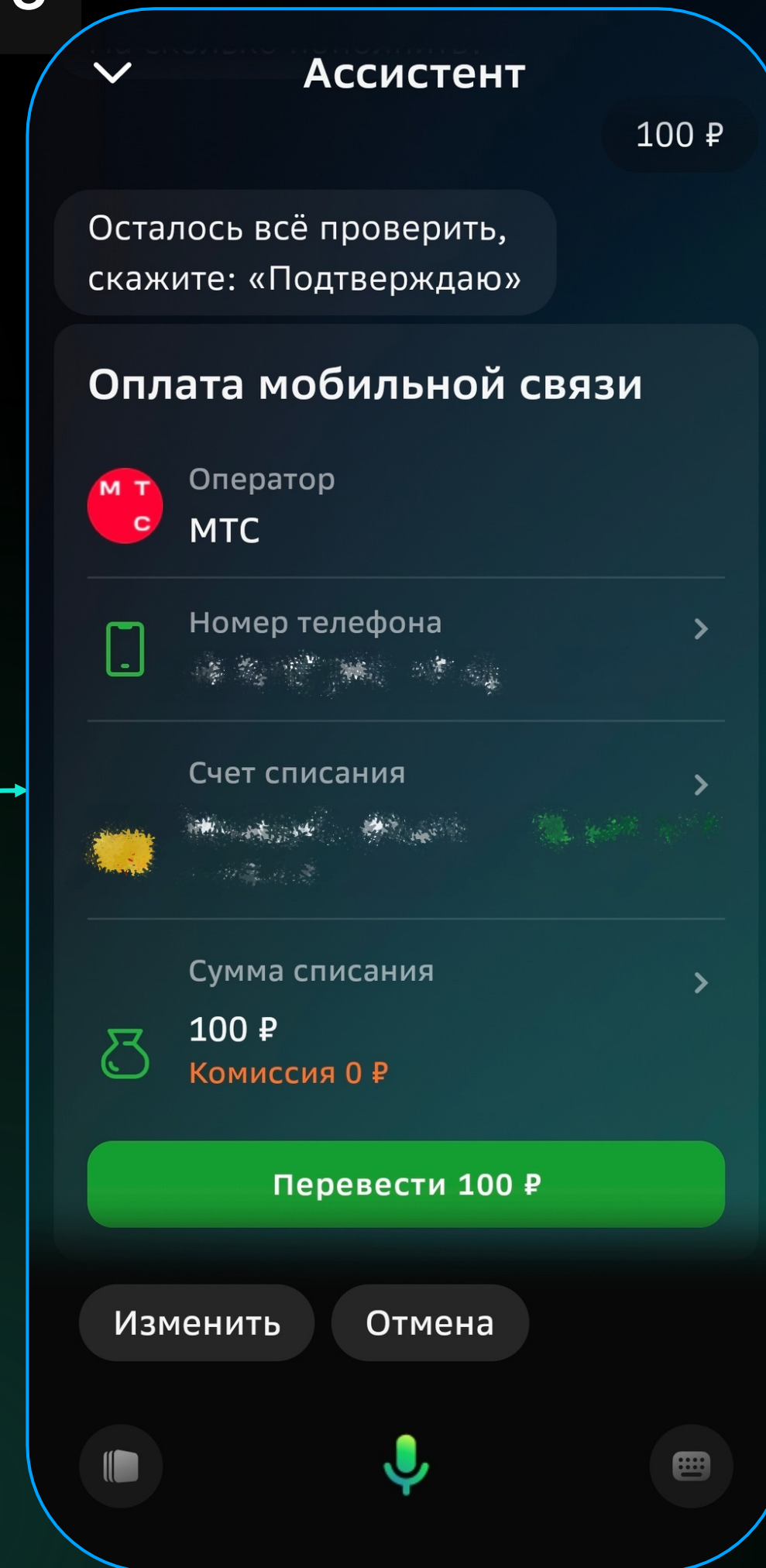
1



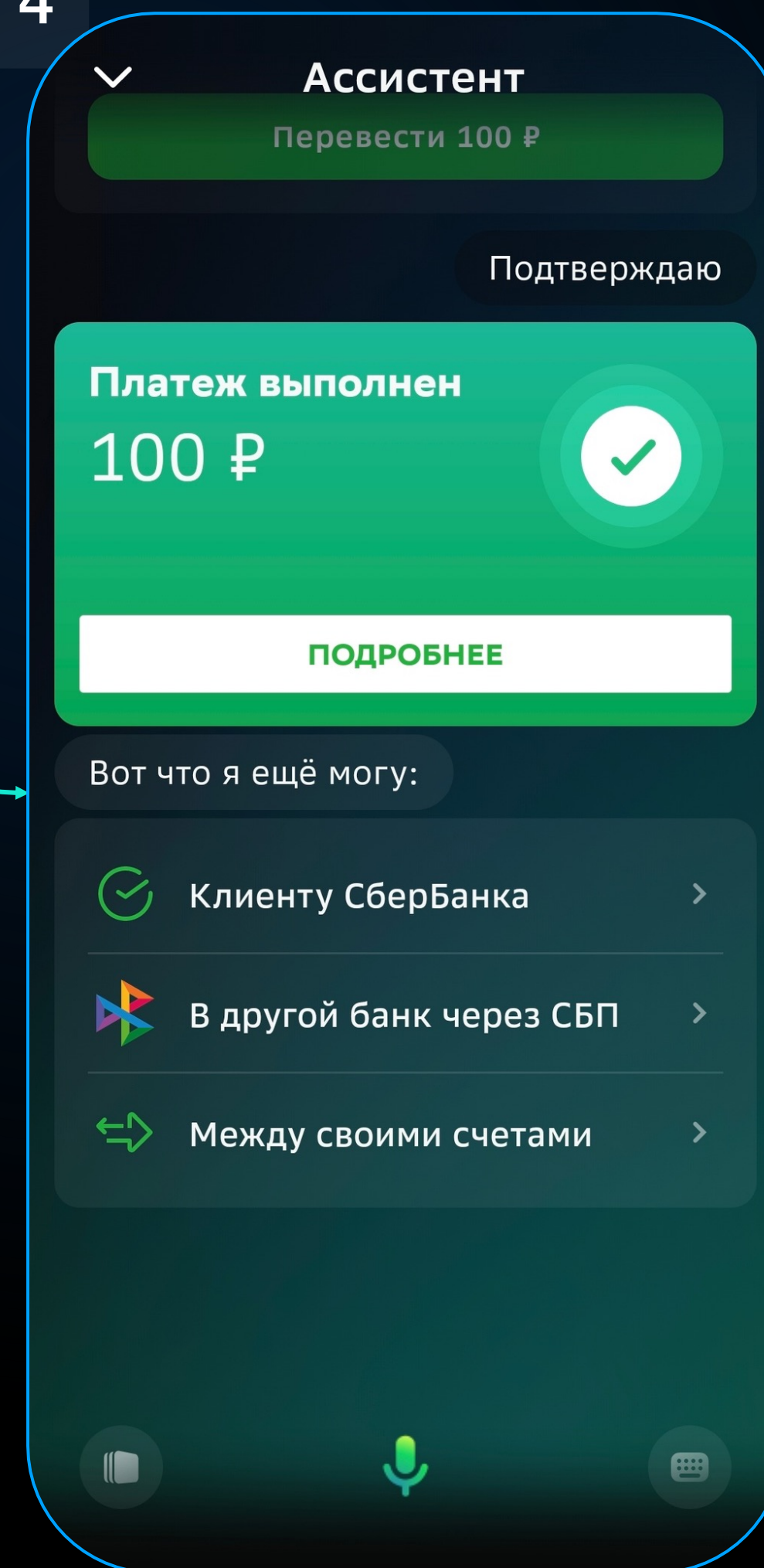
2



3

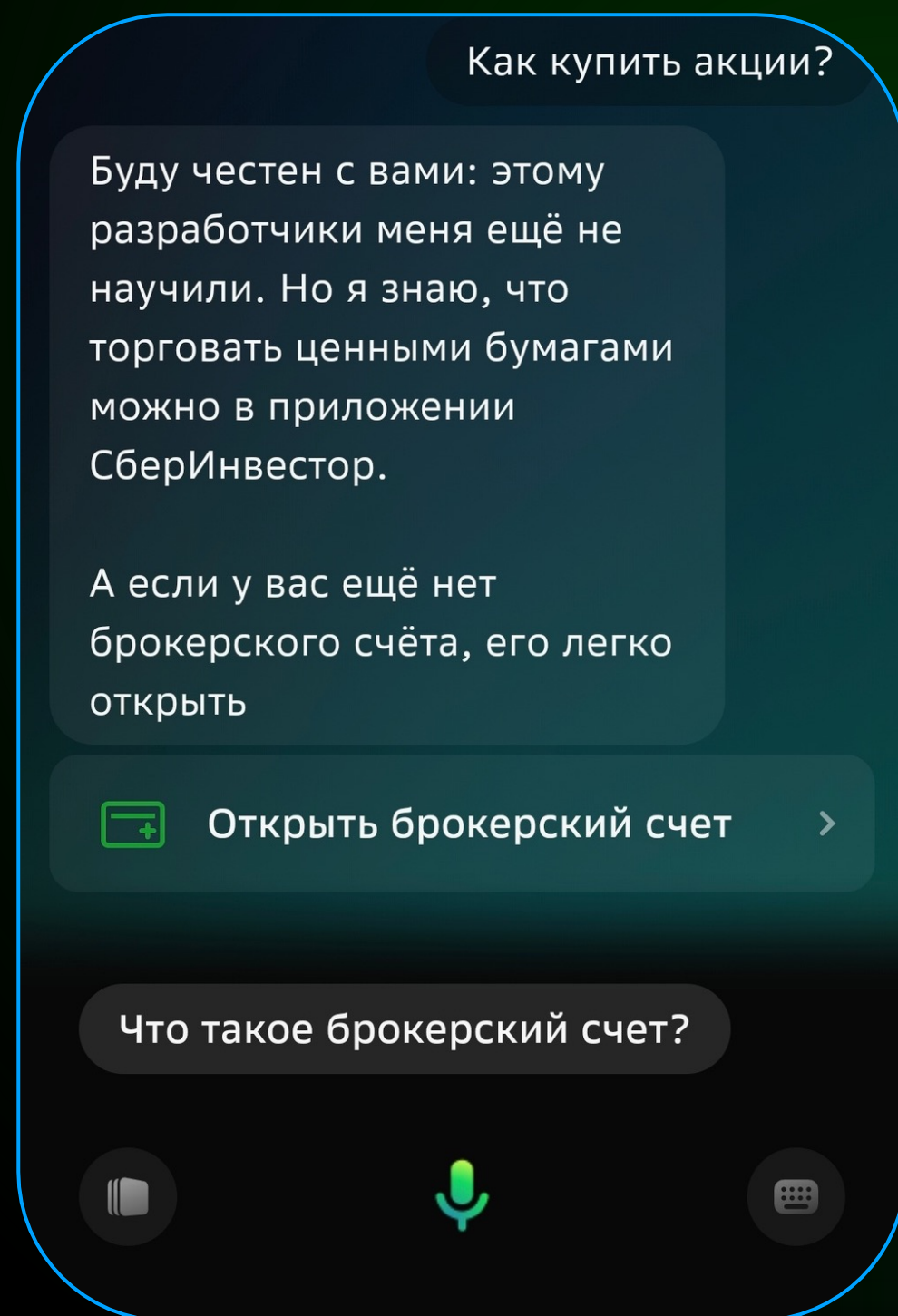


4

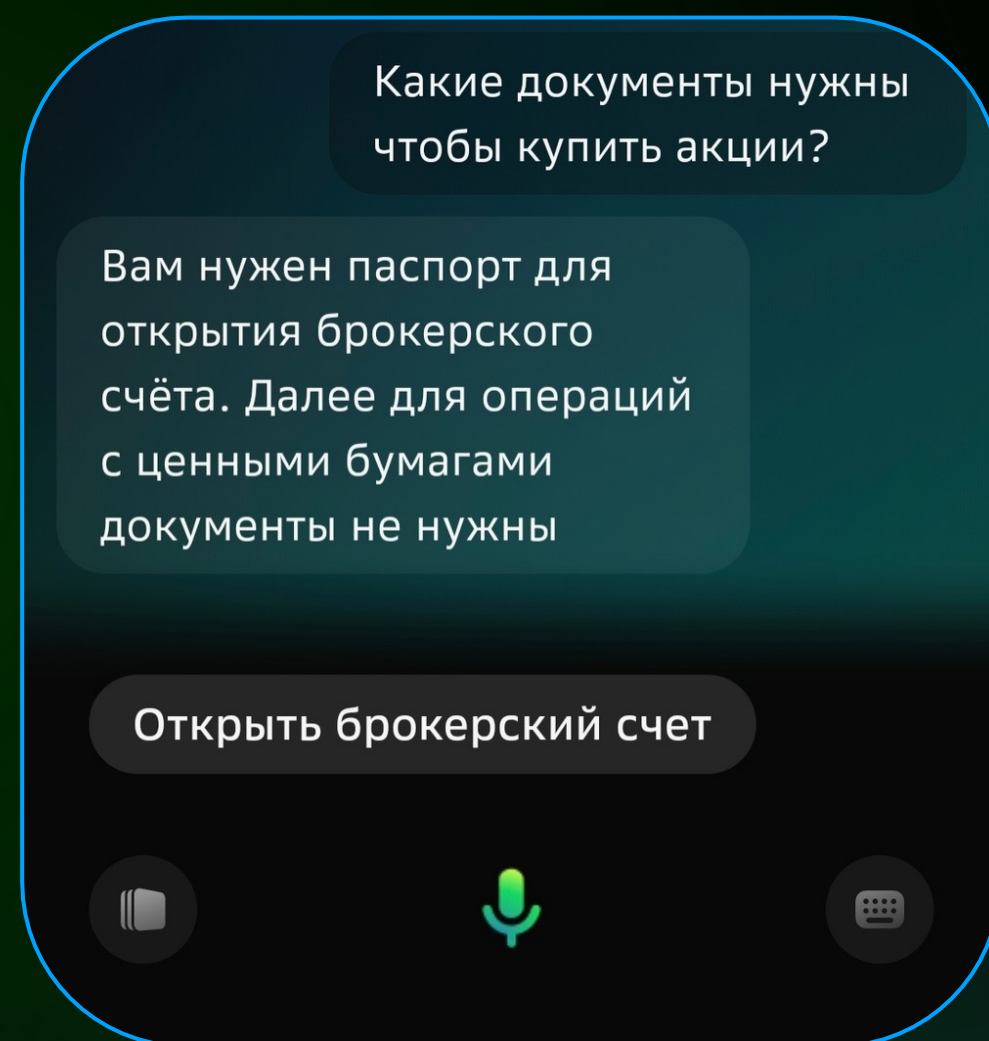


«Пополни мобильный»

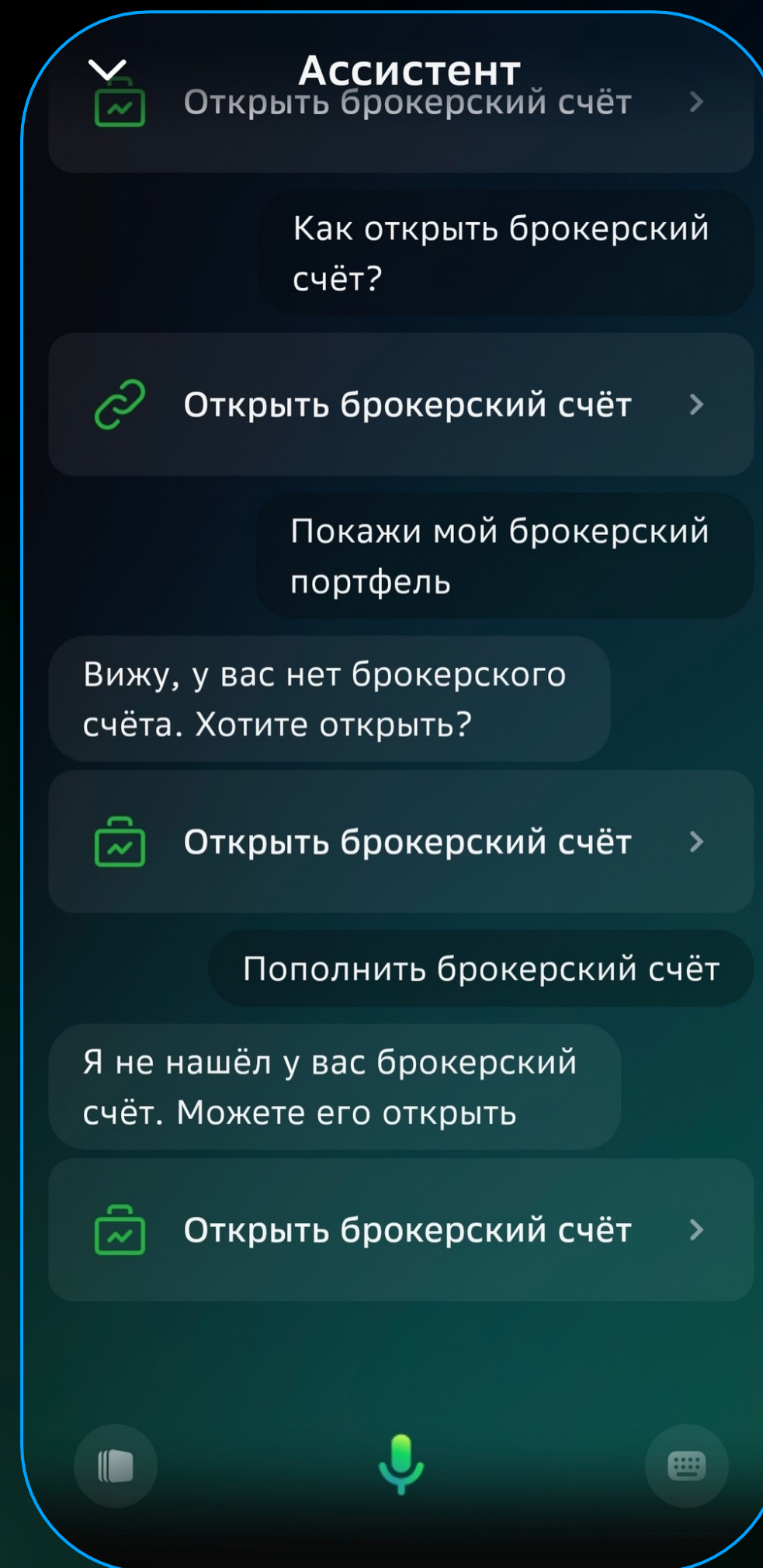
Брокерский бизнес



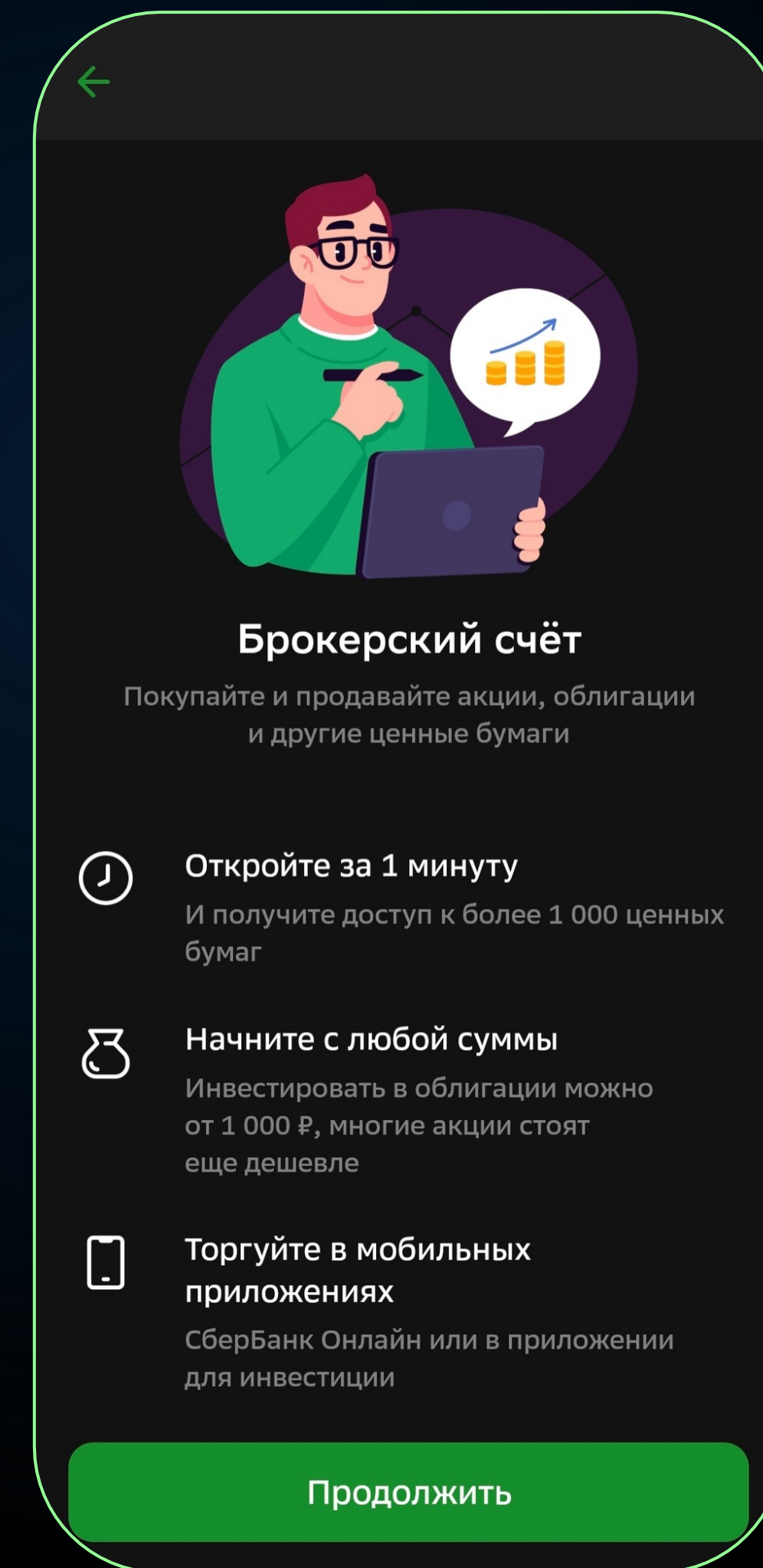
«Как купить акции?»



Документы для покупки акций

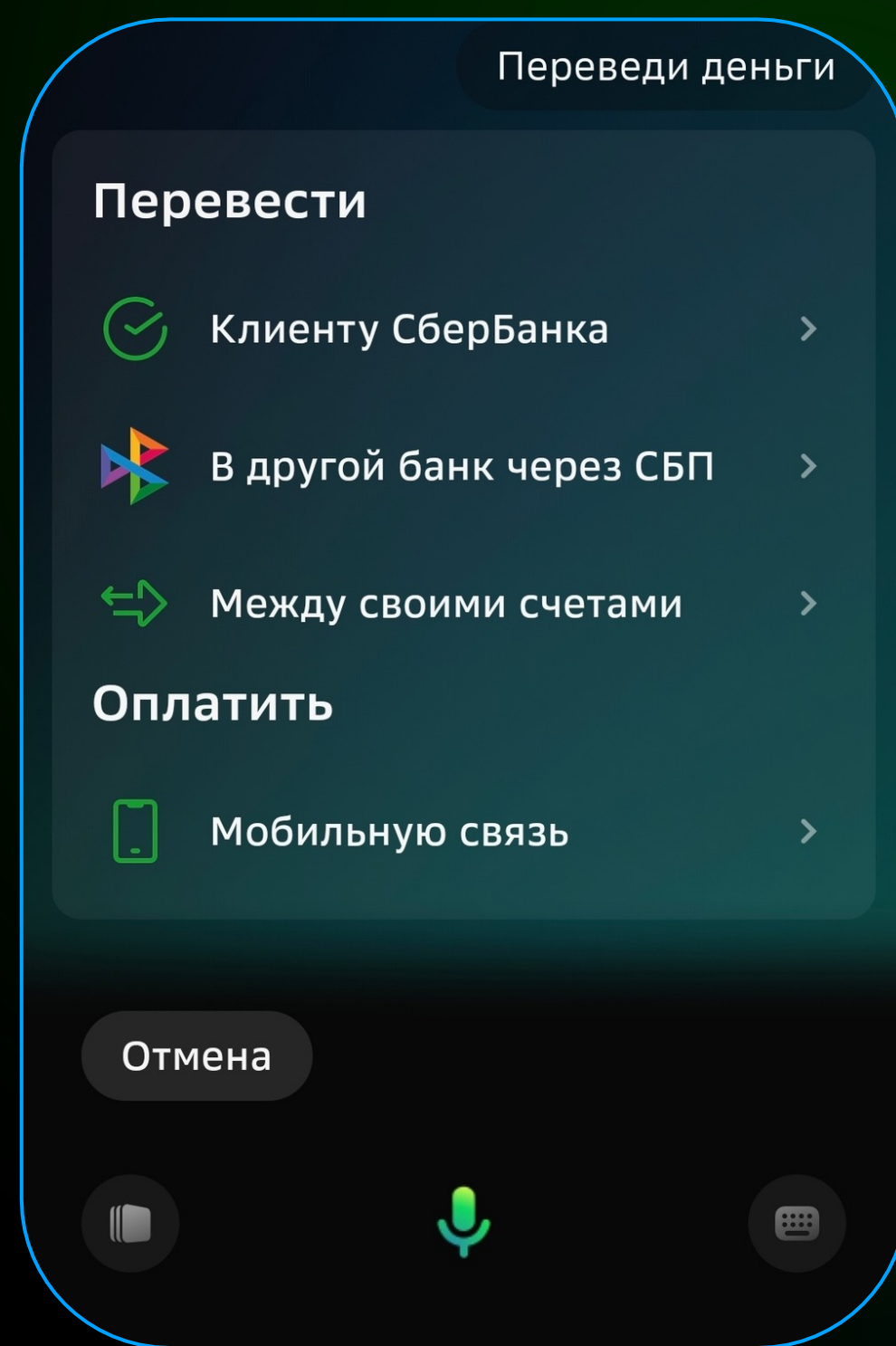


Действия с БС

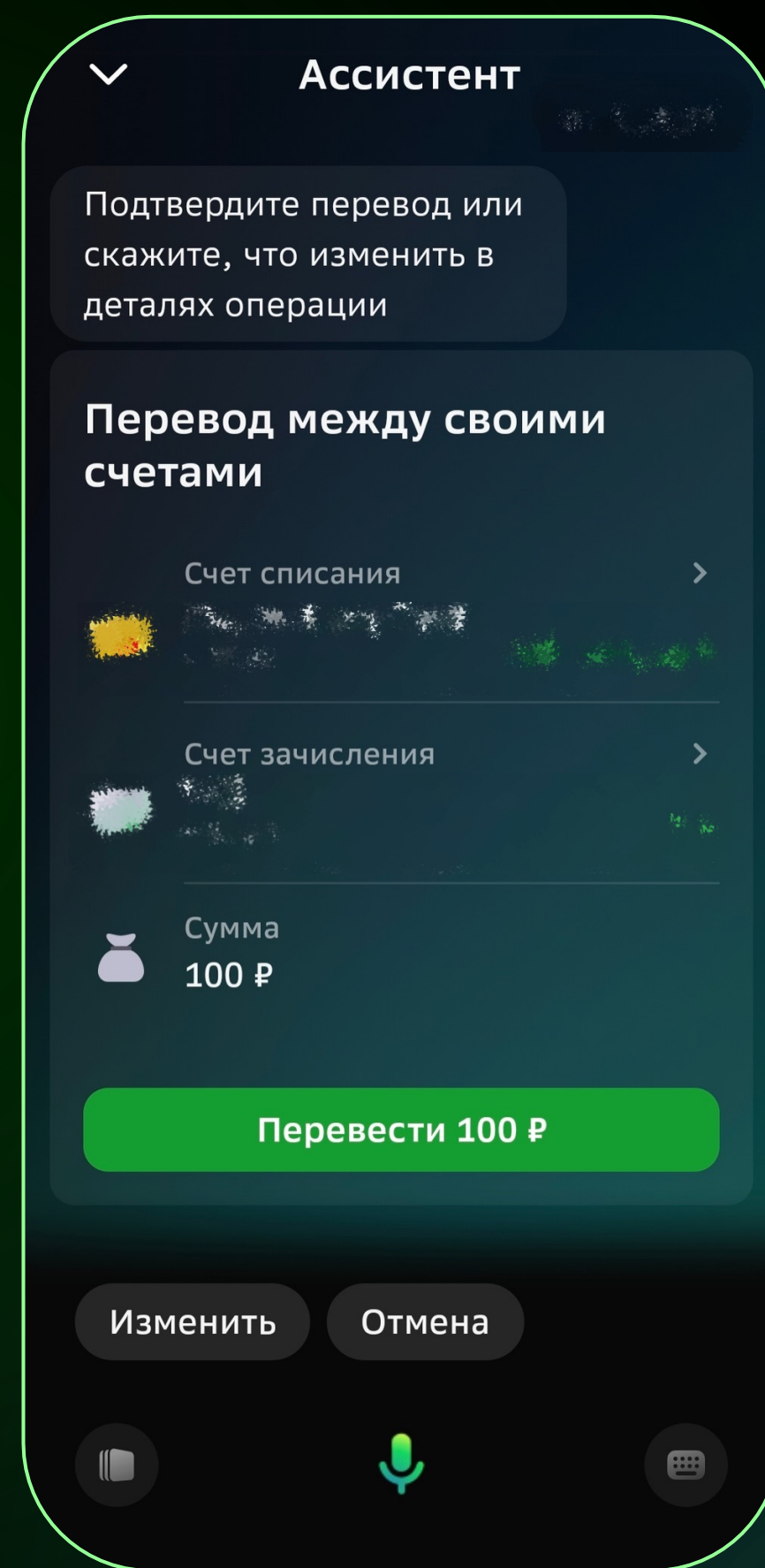


Открытие БС

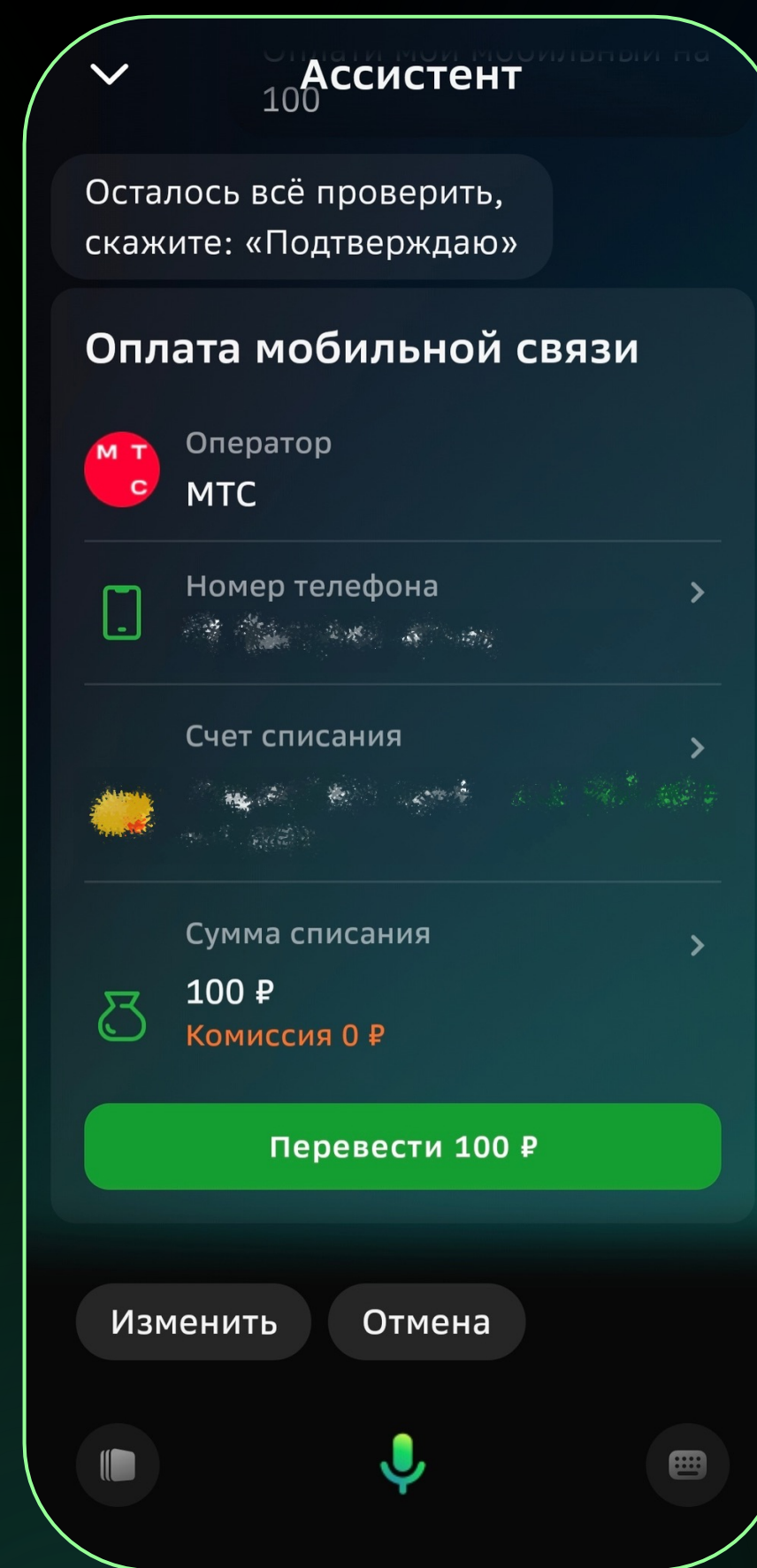
Платежи и Переводы



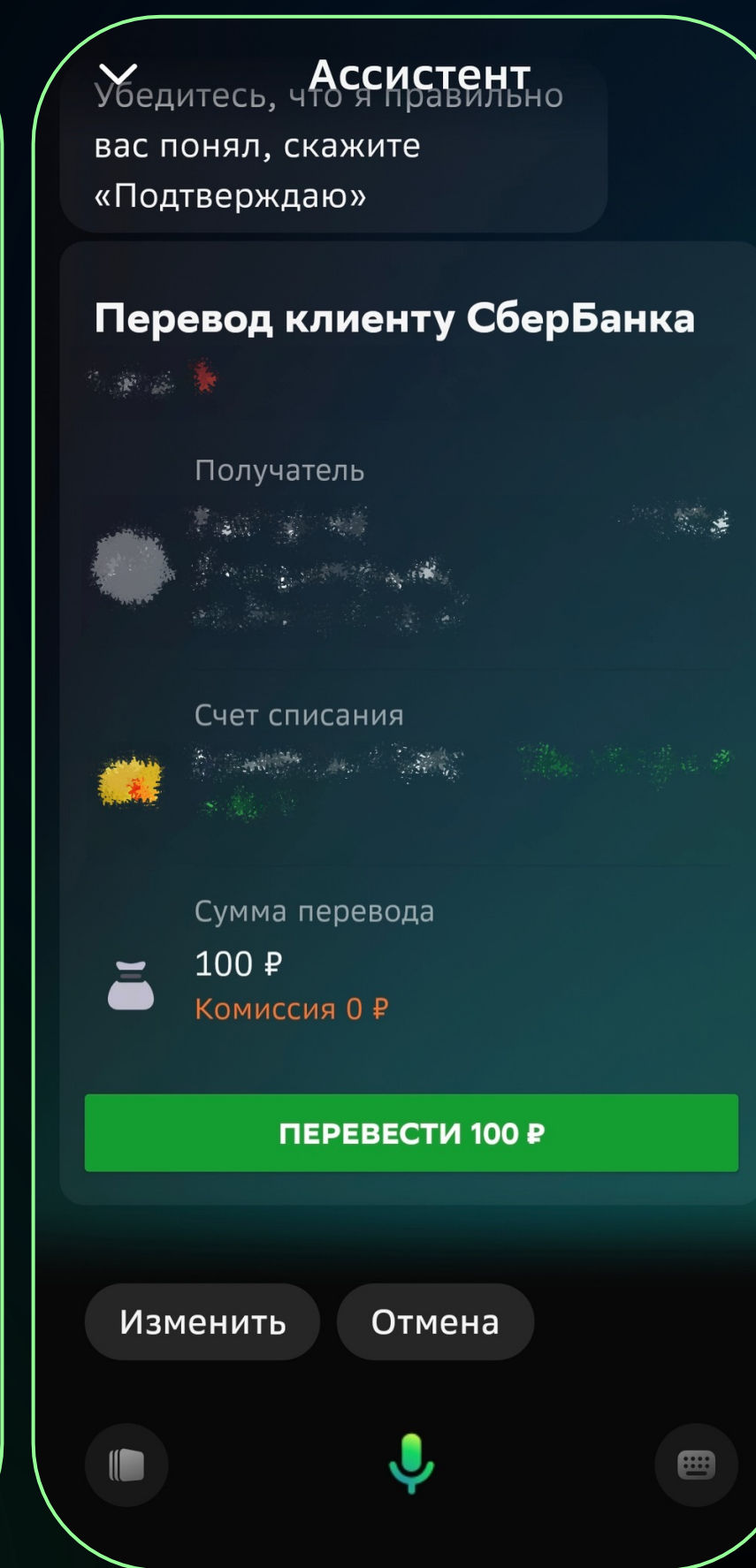
«Переведи деньги»



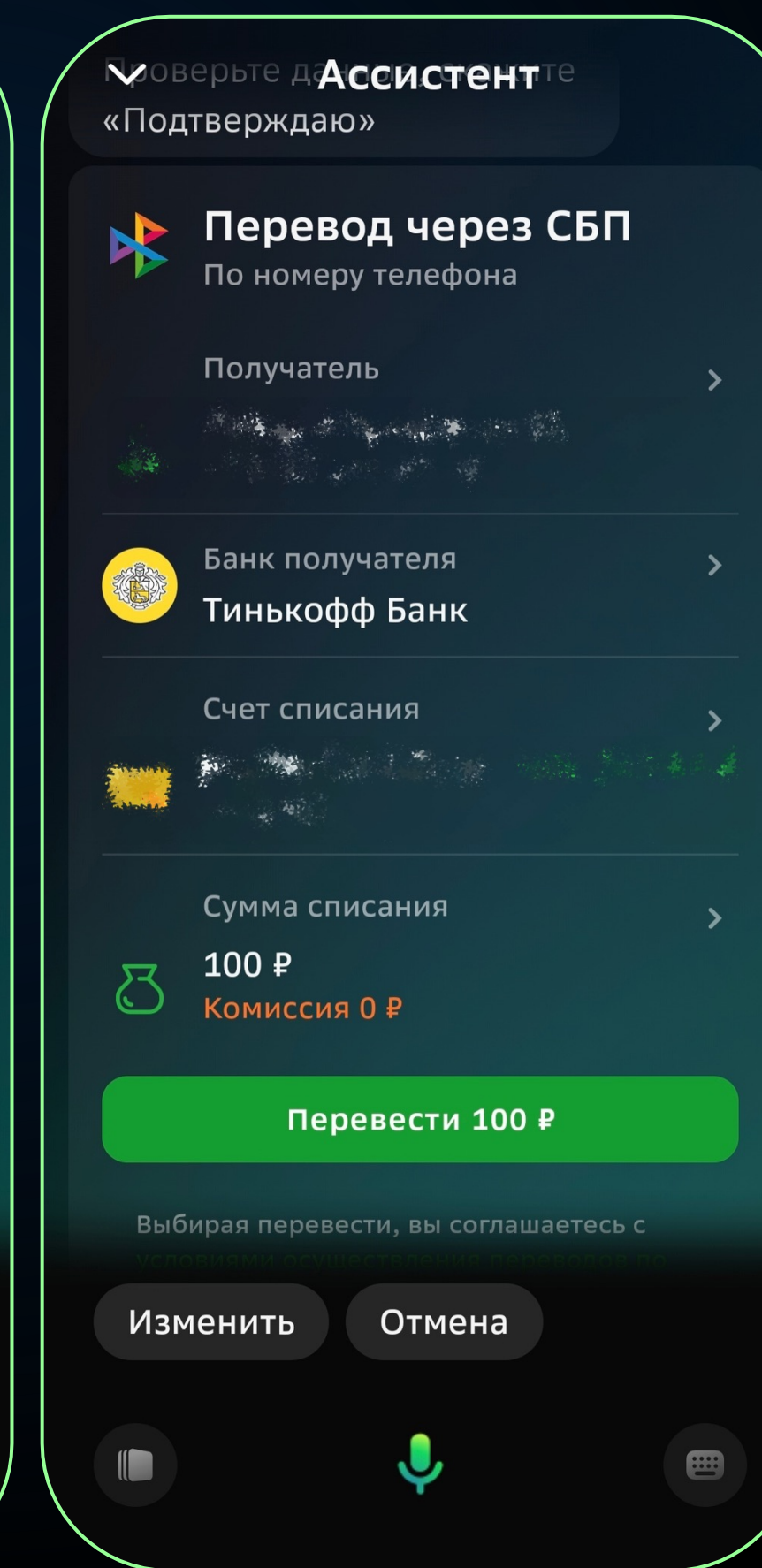
Между своими
счетами



Оплата
мобильной связи



Клиенту Сбера



СБП

Клиент

- ✓ Практически «бесшовный» переход между продуктами банка
- ✓ Работа с другими сегментами клиентов, используя только голос
- ✓ Изучение новых продуктов банка

Бизнес

- ✓ Дополнительная точка входа в продукты экосистемы
- ✓ Доведение клиента до целевого действия: покупка, продажа, открытие и пр.
- ✓ При готовых основных продуктах, стоимость продуктов в ВА меньше за счет платформы



Проведение ЭКСПЕРИМЕНТОВ (А/В тесты)



Оплата сотового (СБОЛ)

Полный путь

1

← Мобильная связь

Имя или номер телефона

А

Мобильная связь

Мобильная связь

Мобильная связь

Мобильная связь

Мобильная связь

Мобильная связь

Мобильная связь

Мобильная связь

Мобильная связь

Мобильная связь

2

← Мобильная связь

Оператор МТС

Откуда

Сколько 150 ₽

200 ₽ 300 ₽ 400 ₽

Продолжить

3

← Подтверждение

автоплатёж в Сбере

Показать реквизиты

Номер телефона

Номер транзакции ЕСПП

Доп. информация

При оплате оператор может взять комиссию до 1%. Чтобы не платить её, подключите автоплатёж в СберБанк Онлайн

Сумма платежа 150 ₽

Комиссия 0 ₽

Счёт списания

Оплатить 150 ₽

4

✓

Платёж выполнен 150,00 ₽

МТС

Статус зачисления

Деньги поступят на счёт в течение 15 минут. При оплате оператор может взять комиссию до 1%

Нужна помощь

Чек по операции

Справка о выполнении

Поделиться услугой

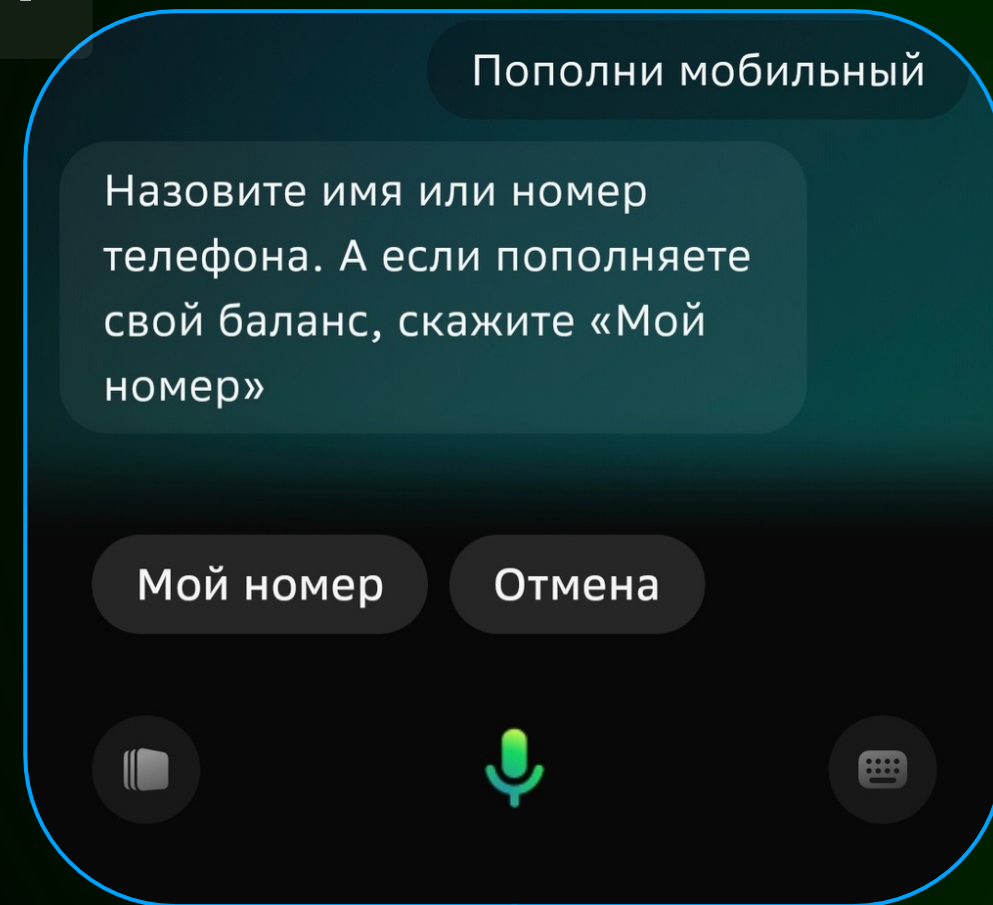
Подключить Автоплатёж

Вернуться на главный

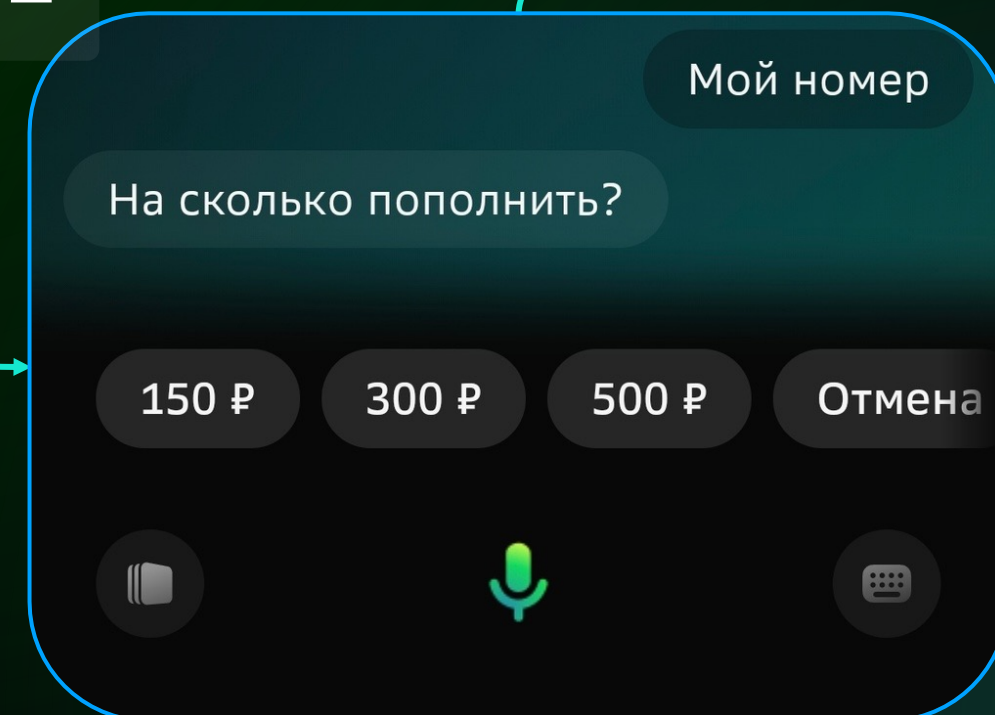
Оплата сотового (ВА)

Полный путь

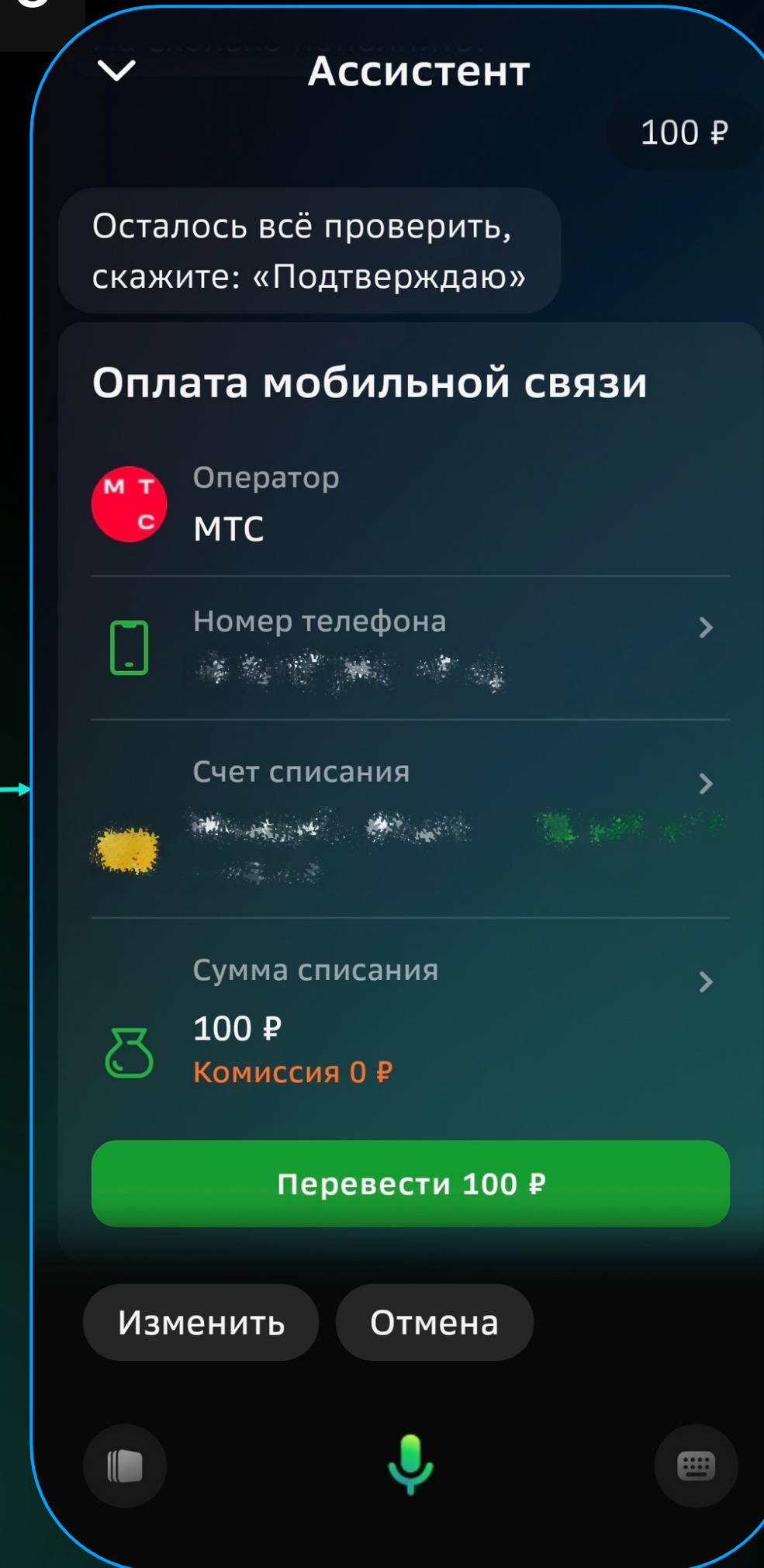
1



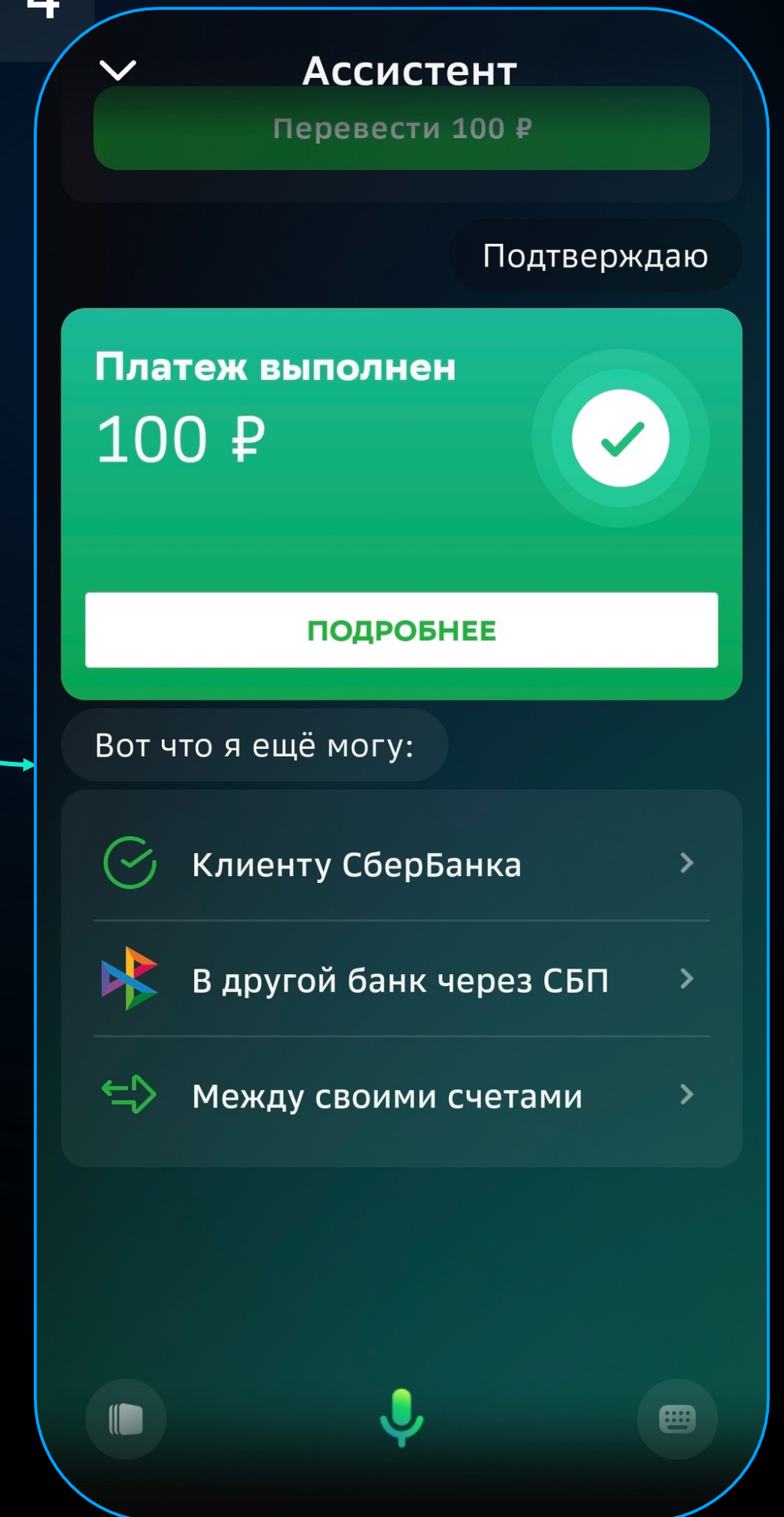
2



3



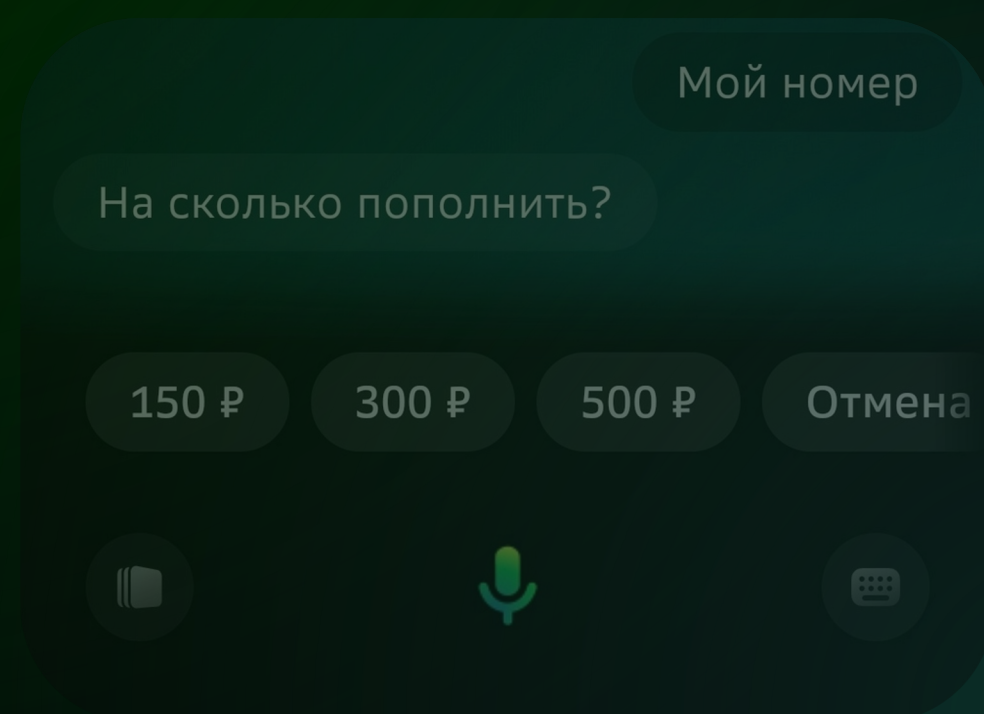
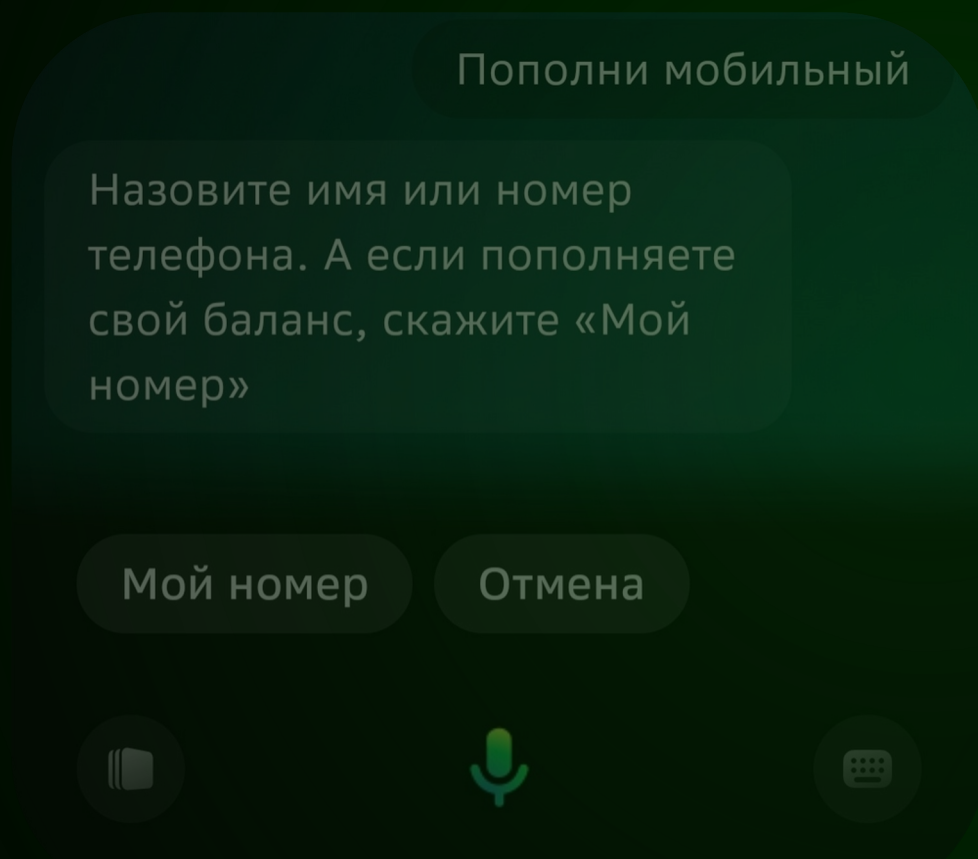
4



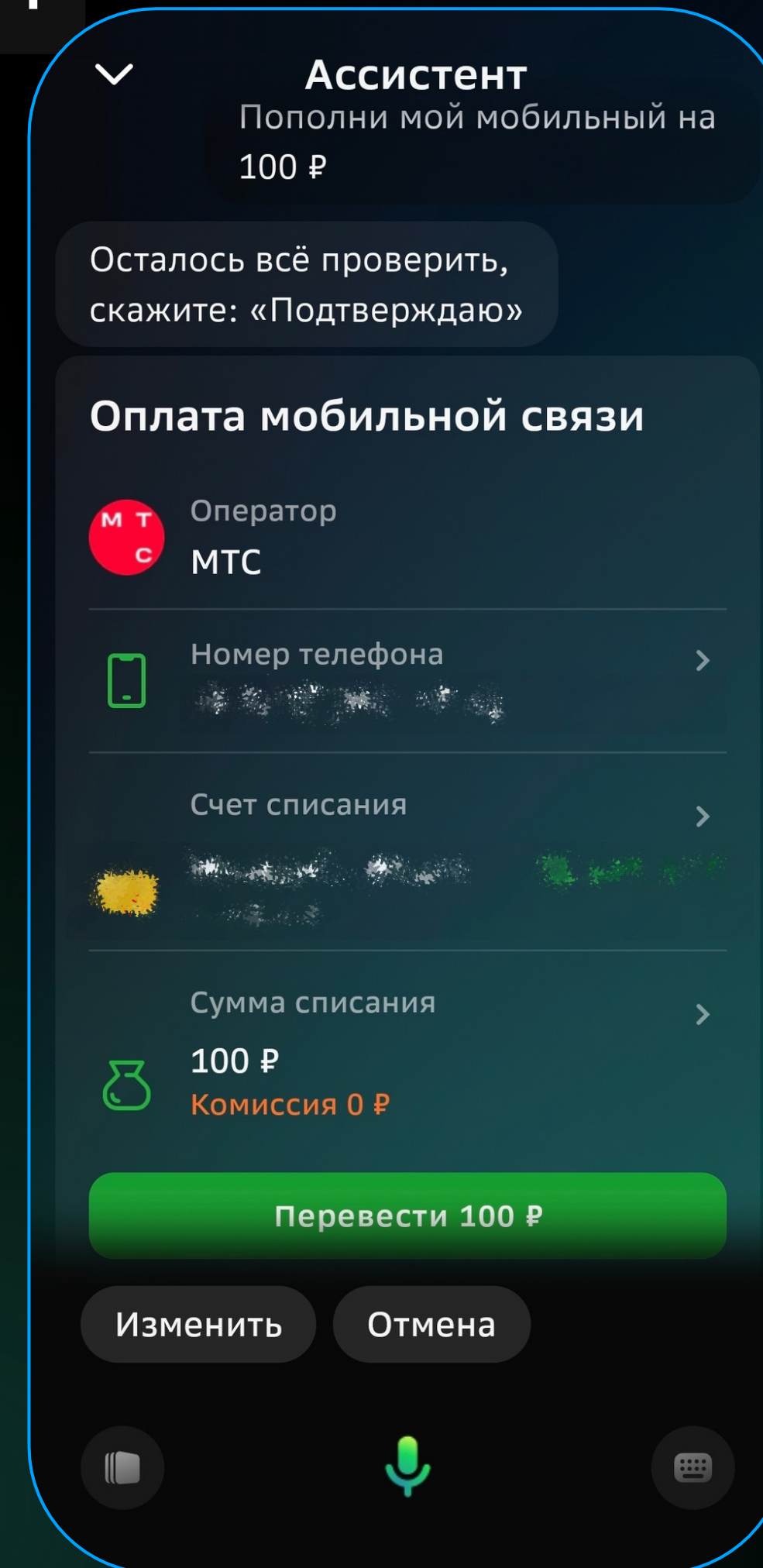
«Пополни мобильный»

Оплата сотового (ВА)

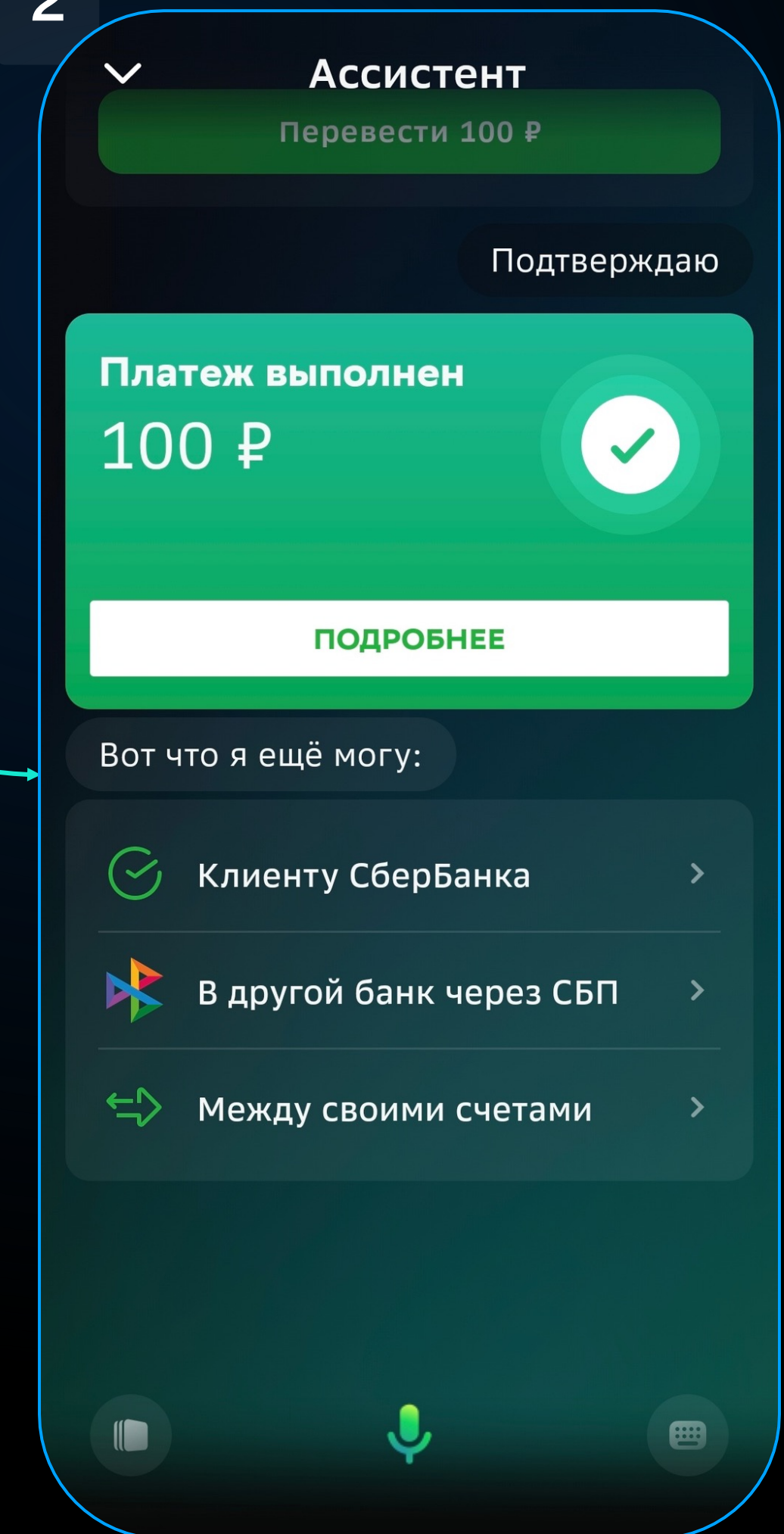
Быстрый путь



1



2

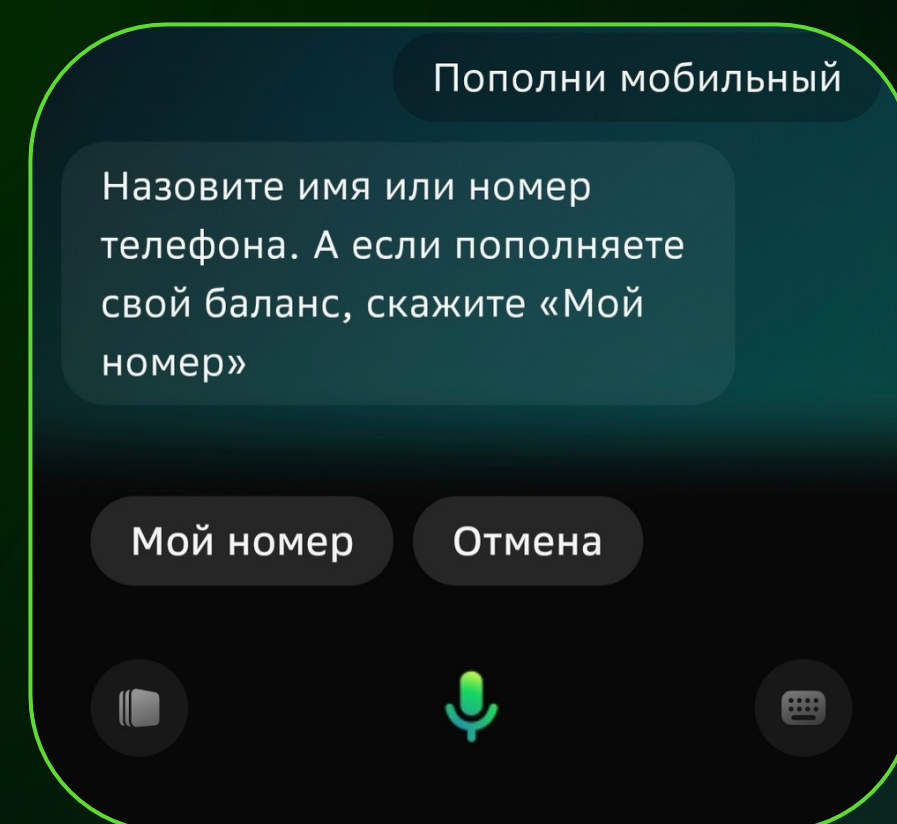
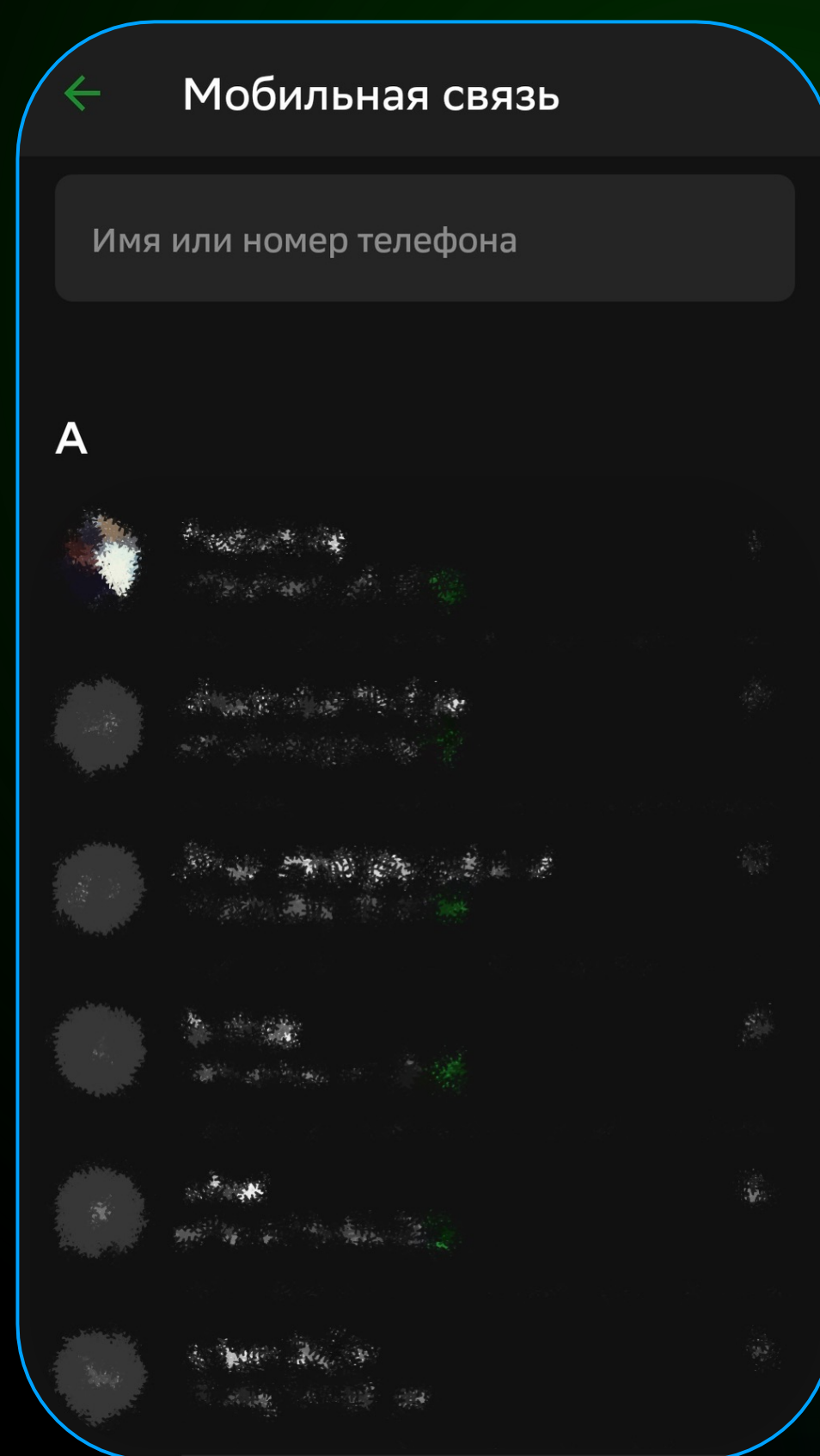


«Пополни мой мобильный на 100 рублей»

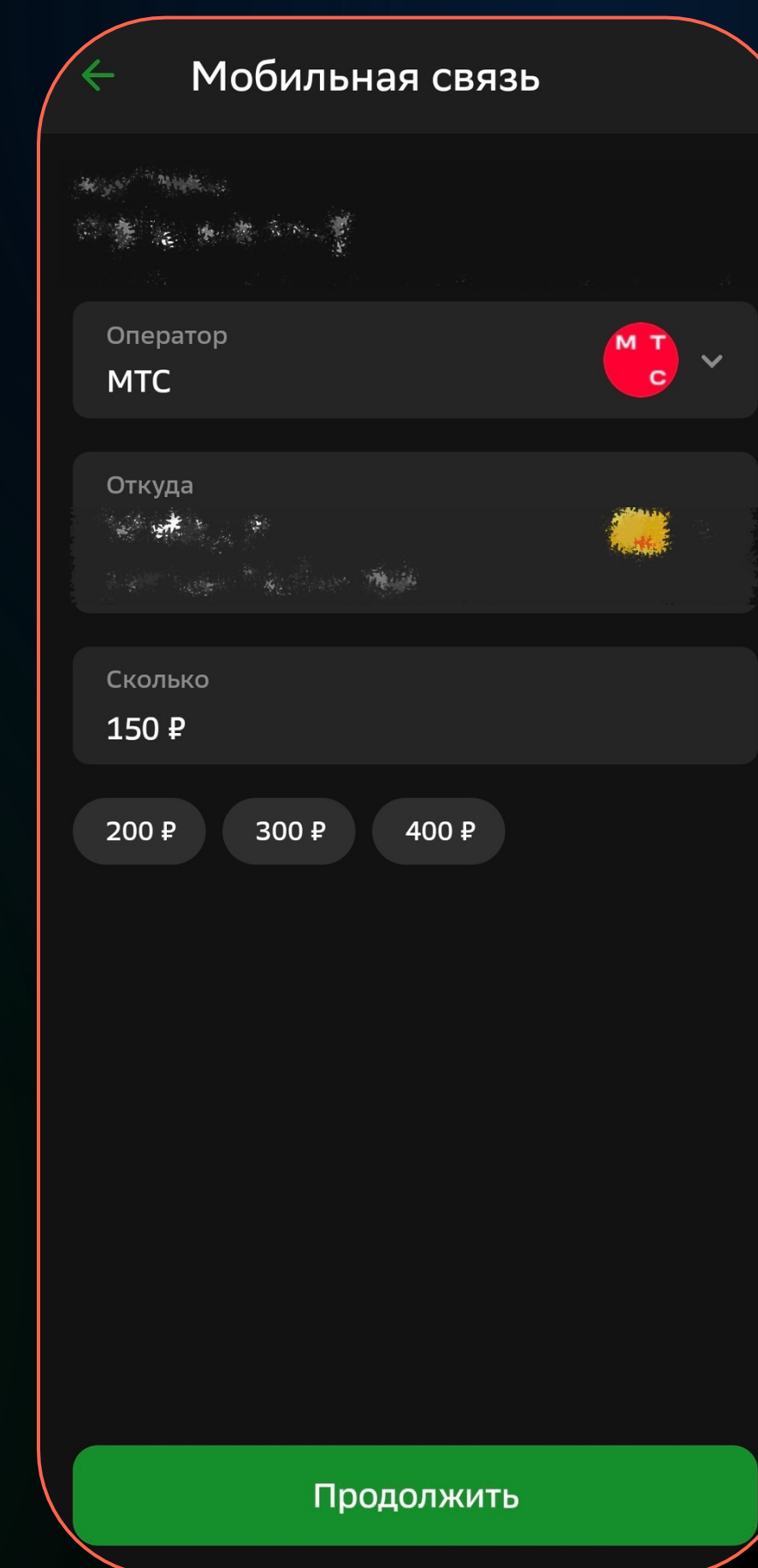
Оплата сотового

Сравнительный анализ

Перевод «Себе»



Убран экран (шаг)



Клиент

- ✓ Клиенты из mass-сегмента получают качественный продукт быстрее, а из ВА – еще раньше

Бизнес

- ✓ Меньшими ресурсами были проведены А/В тесты на схожей ЦА (не были затронуты iOS/Android, а только платформа ВА)



Вывод MVP

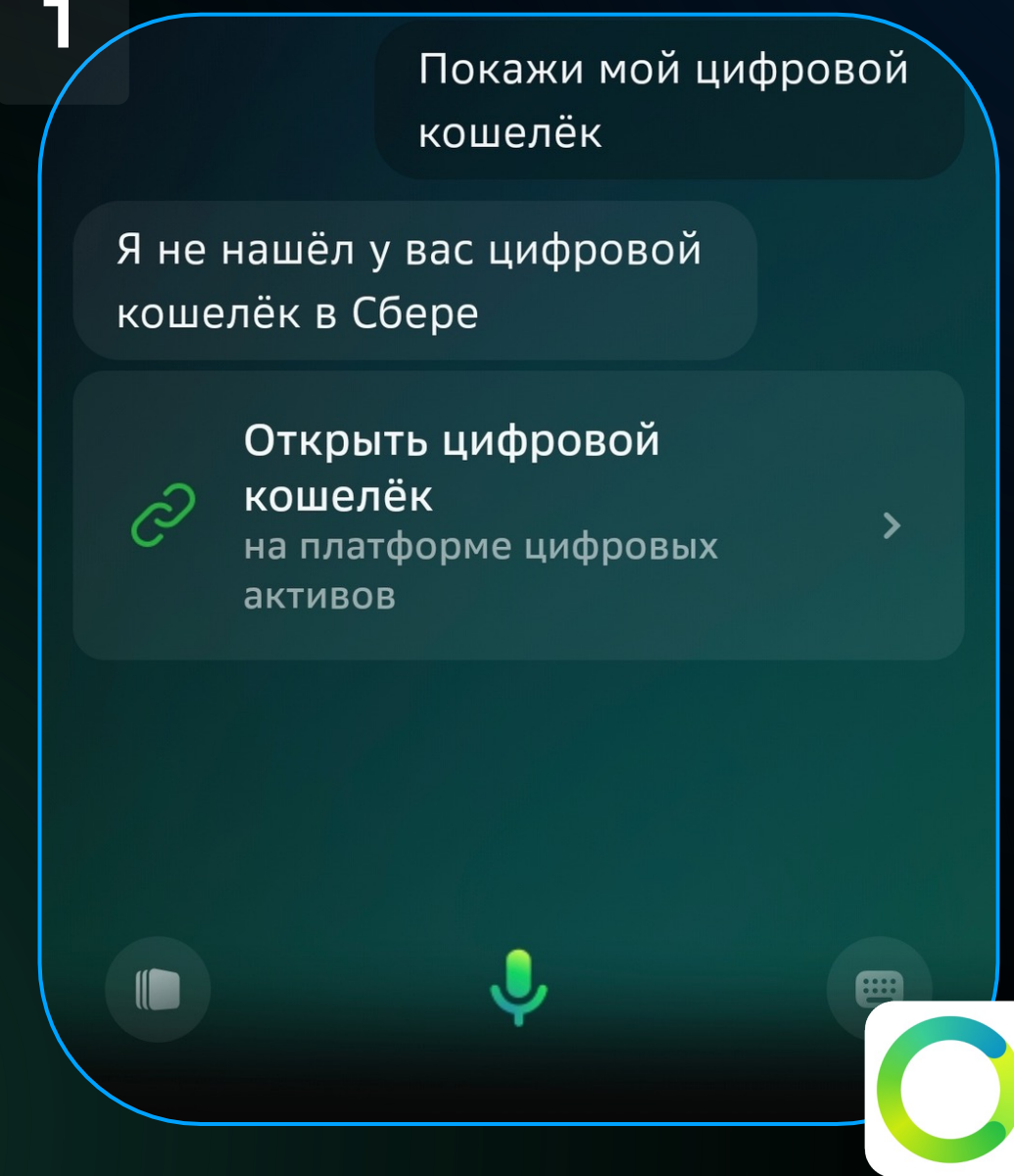


Цифровые активы

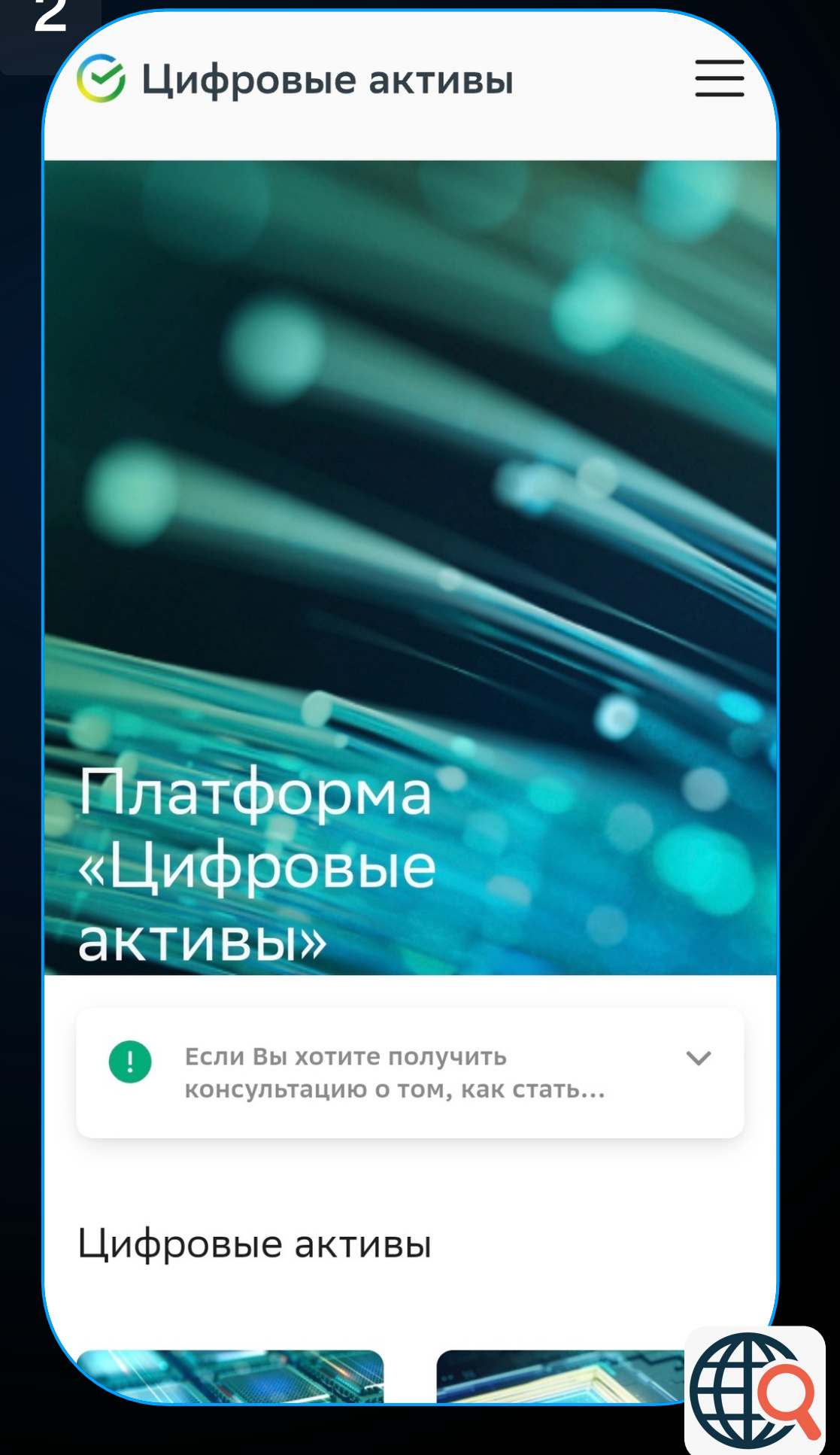
MVP в рамках ВА

- ✓ **Решение** по созданию MVP в голосе **дало сэкономить ресурсы и время** на основной платформе (СБОЛ)
- ✓ Основные затраты ушли на создание бэка продукта, и были подключены ресурсы команды Виртуального ассистента для вывода продукта в ПРОМ через свои каналы

1



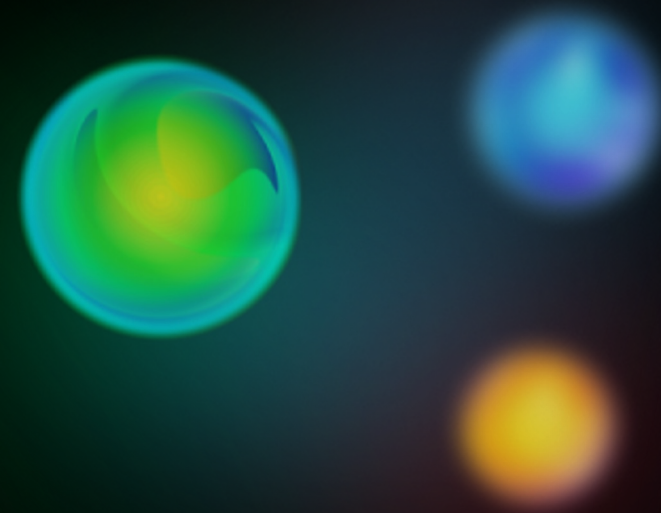
2



«Мои цифровые активы»

Клиент

- ✓ **Ассистент становится проводником к новым технологиям и сервисам**

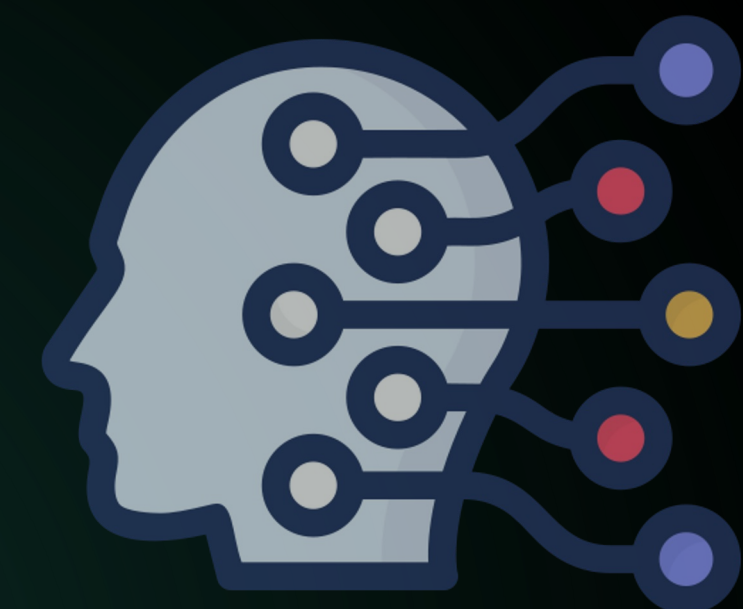


Бизнес

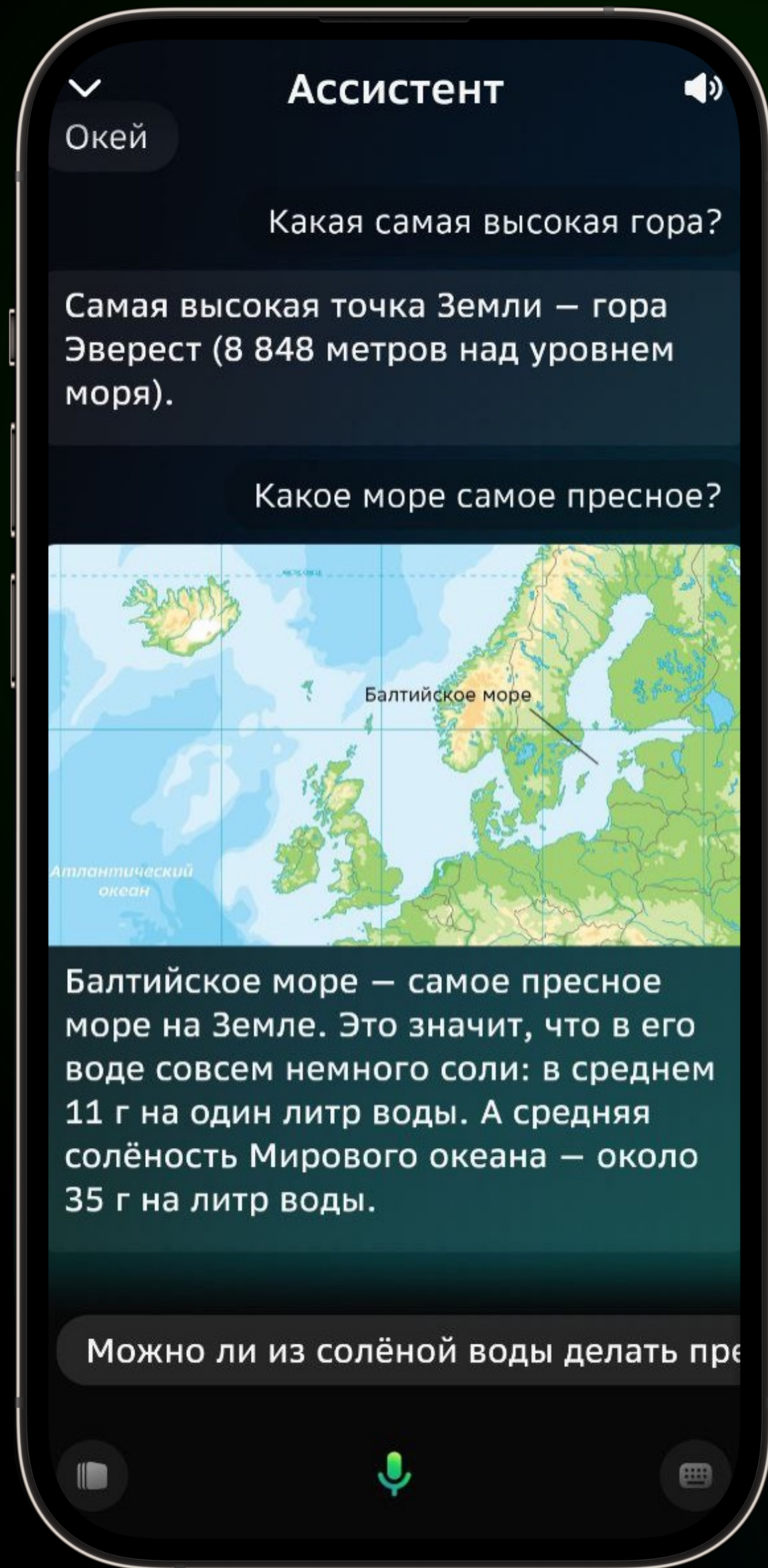
- ✓ **Передовые продукты требуют меньше ресурсов, сочетая основные ресурсы с платформой VA**



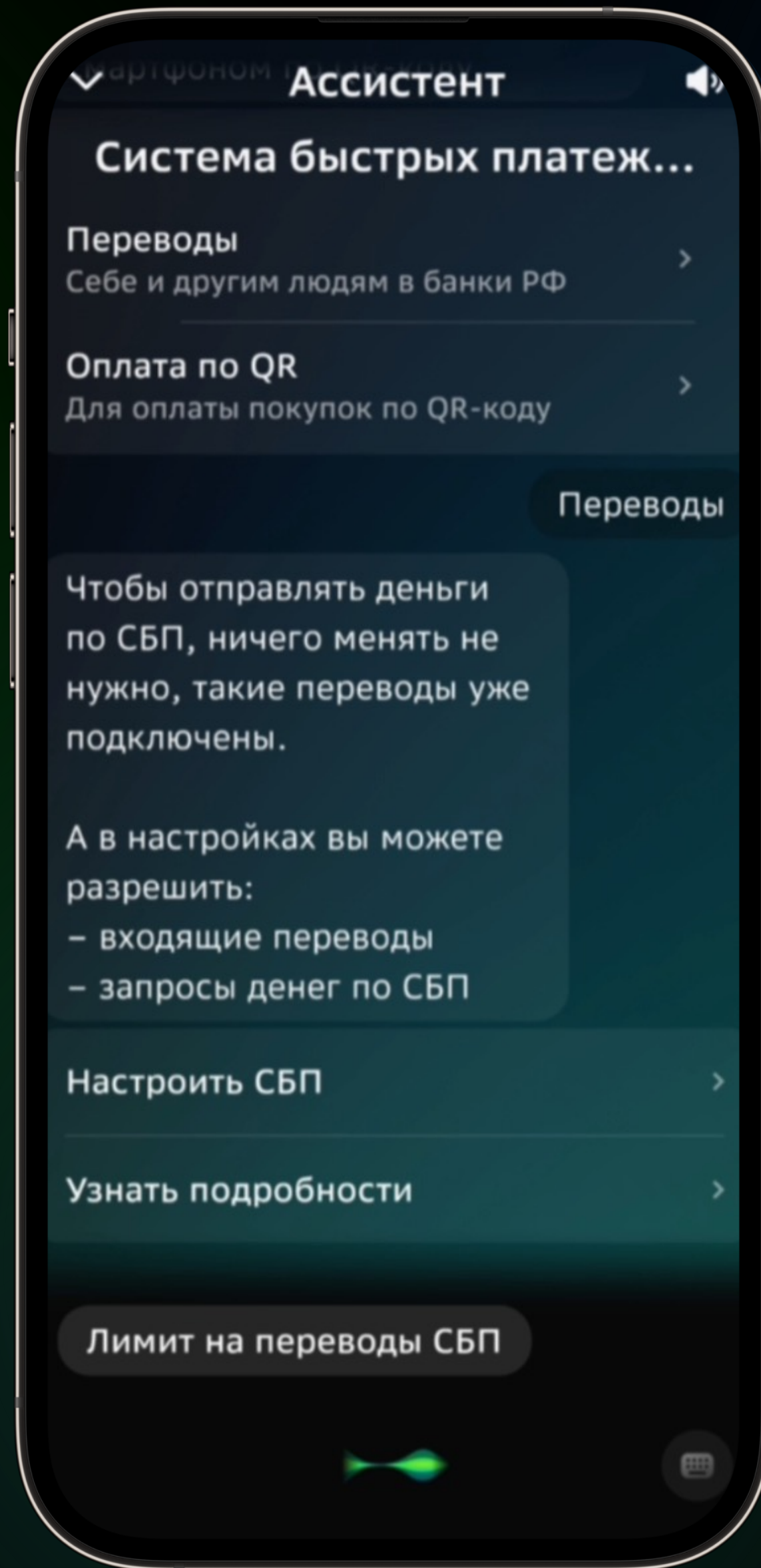
Перспективы AI в виртуальном ассистенте



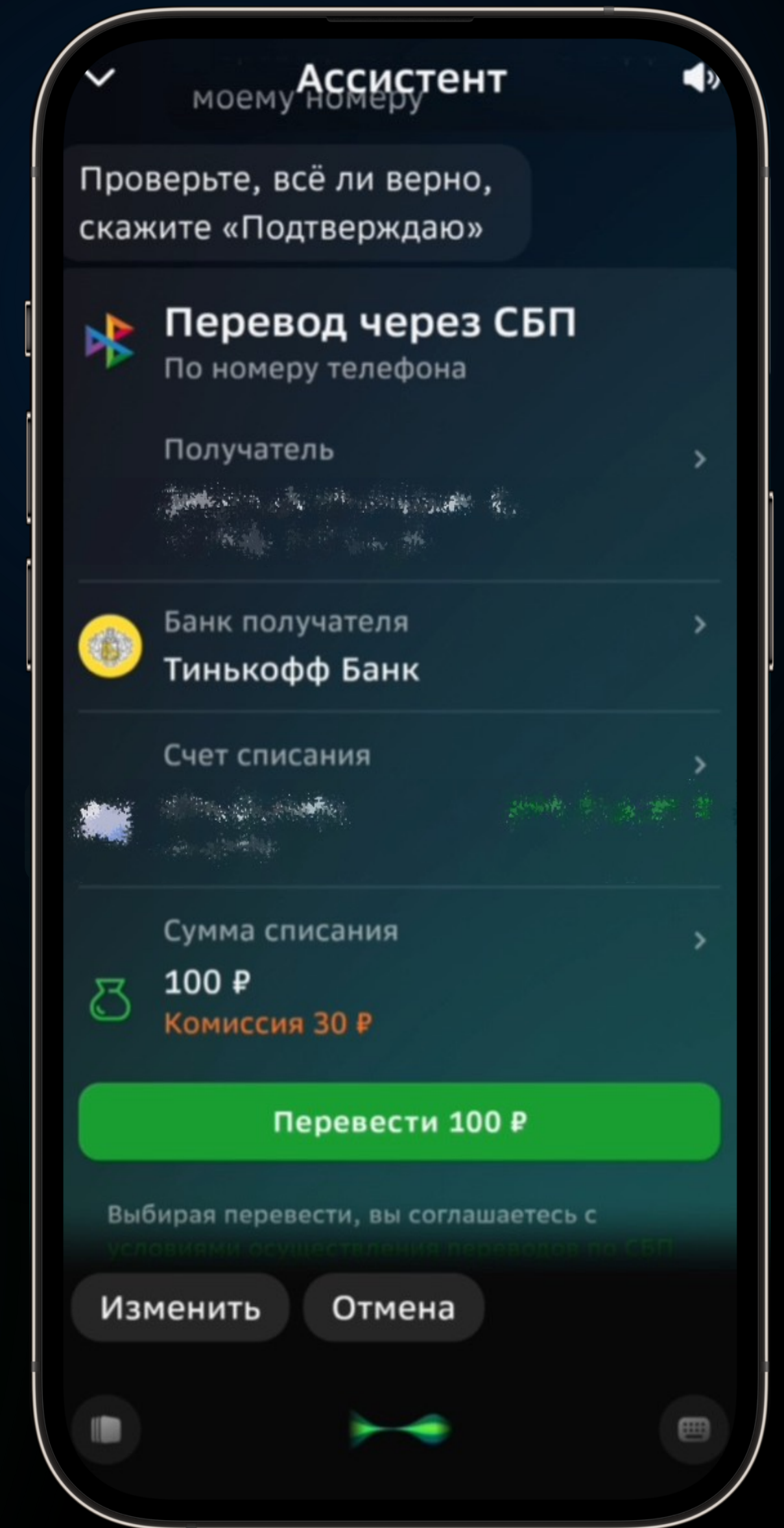
Диалог



Консультация (FAQ)

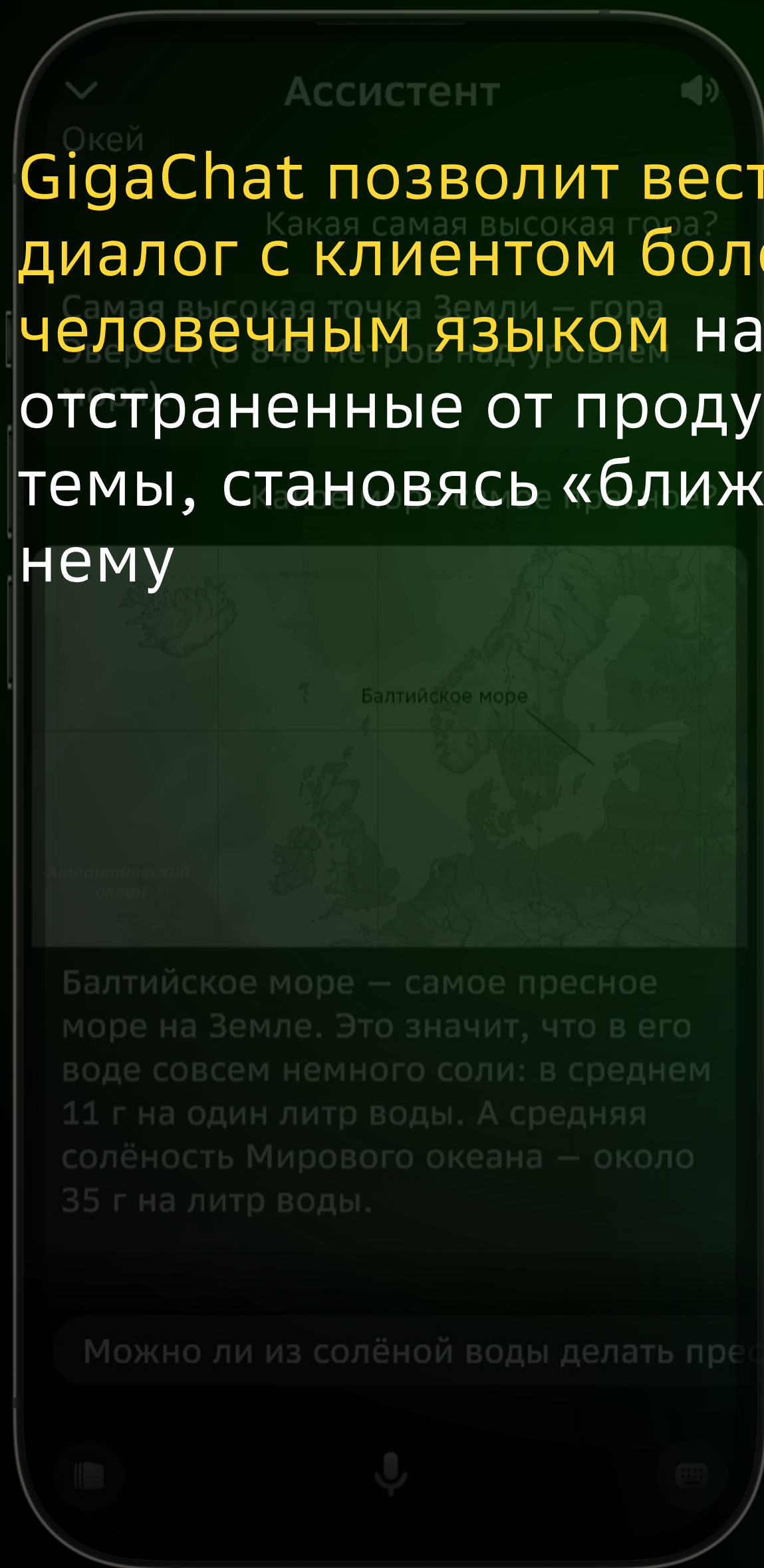


Транзакция



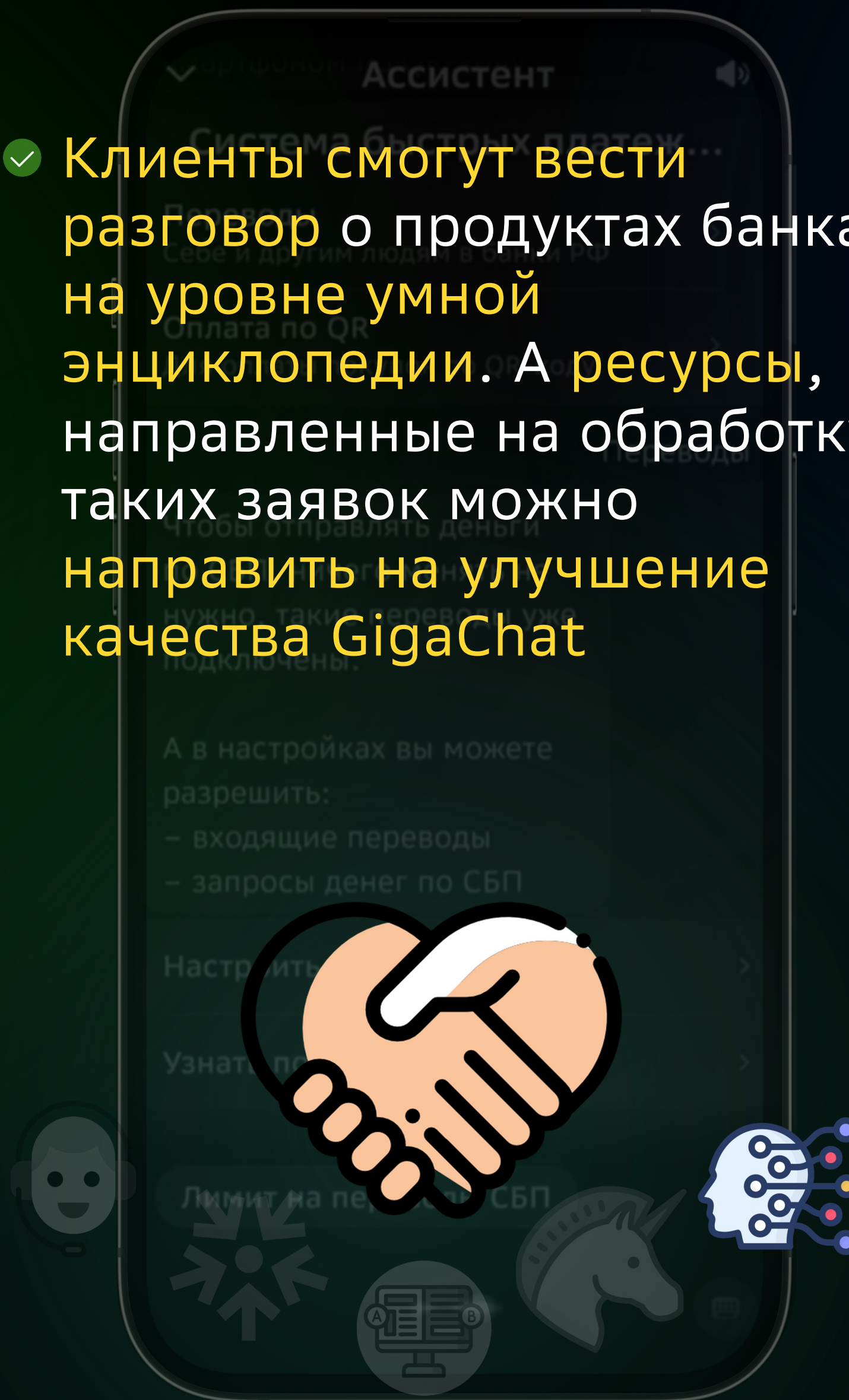
Диалог

- ✓ GigaChat позволит вести диалог с клиентом более человечным языком на отстраненные от продуктов темы, становясь «ближе» к нему



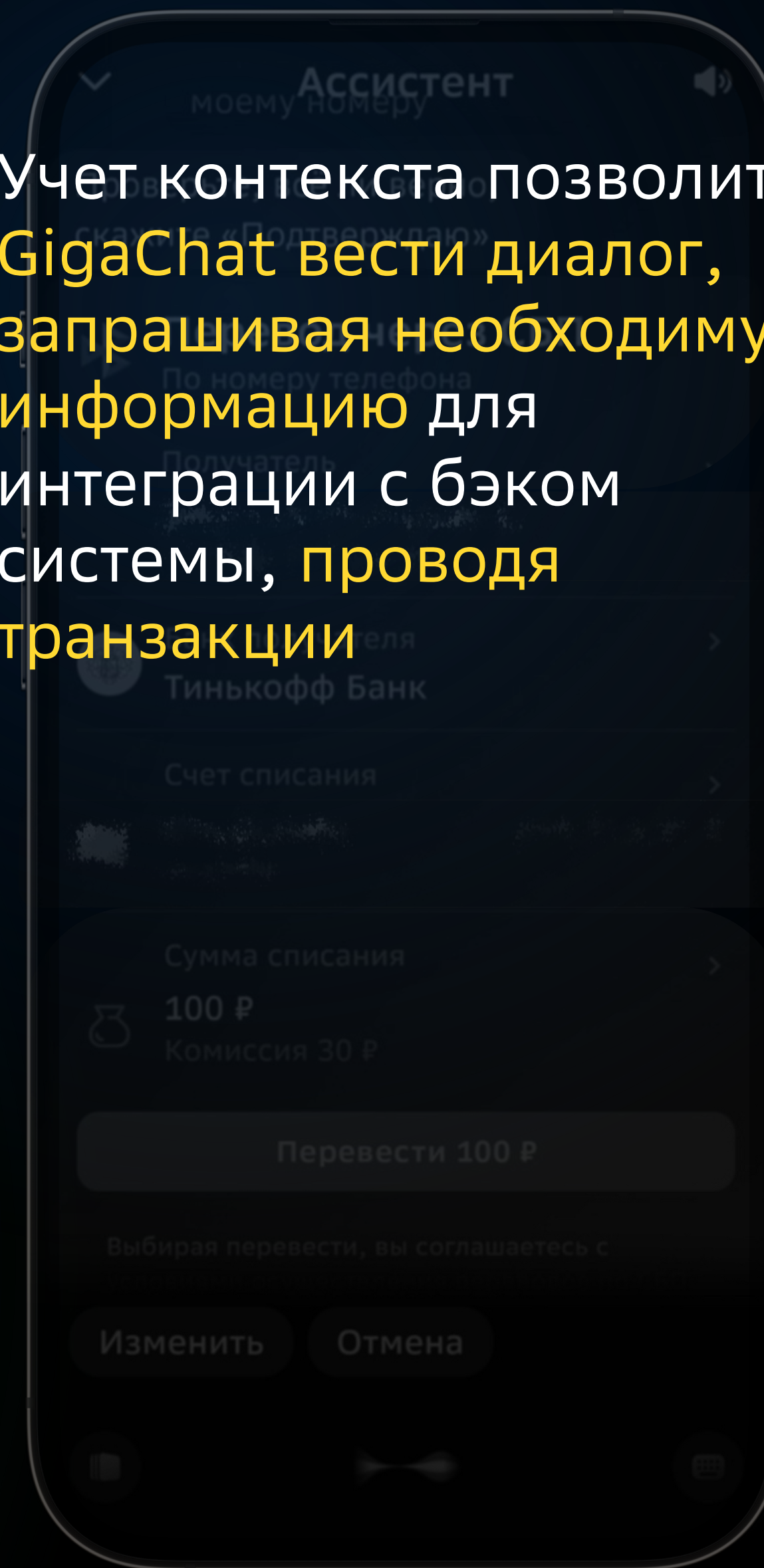
Консультация (FAQ)

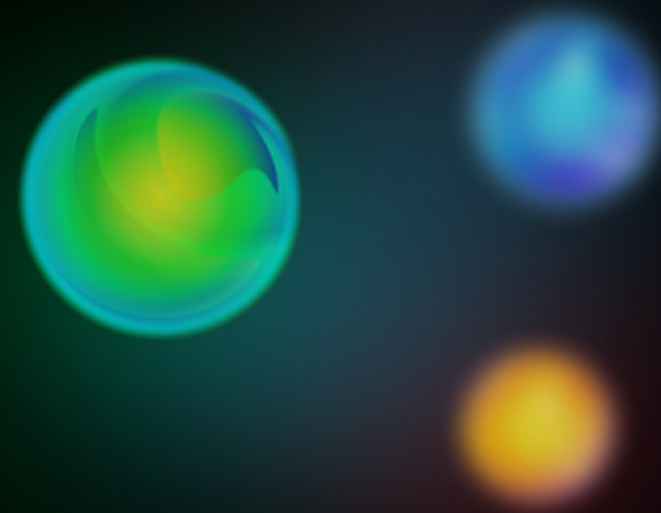
- ✓ Клиенты смогут вести разговор о продуктах банка на уровне умной энциклопедии. А ресурсы, направленные на обработку таких заявок можно направить на улучшение качества GigaChat



Транзакция

- ✓ Учет контекста позволит GigaChat вести диалог, запрашивая необходимую информацию для интеграции с бэком системы, проводя транзакции





Виртуальный ассистент в продуктах Сбербанка -
это удобно, безопасно, персонализировано,
экономит время и доступно всегда



