

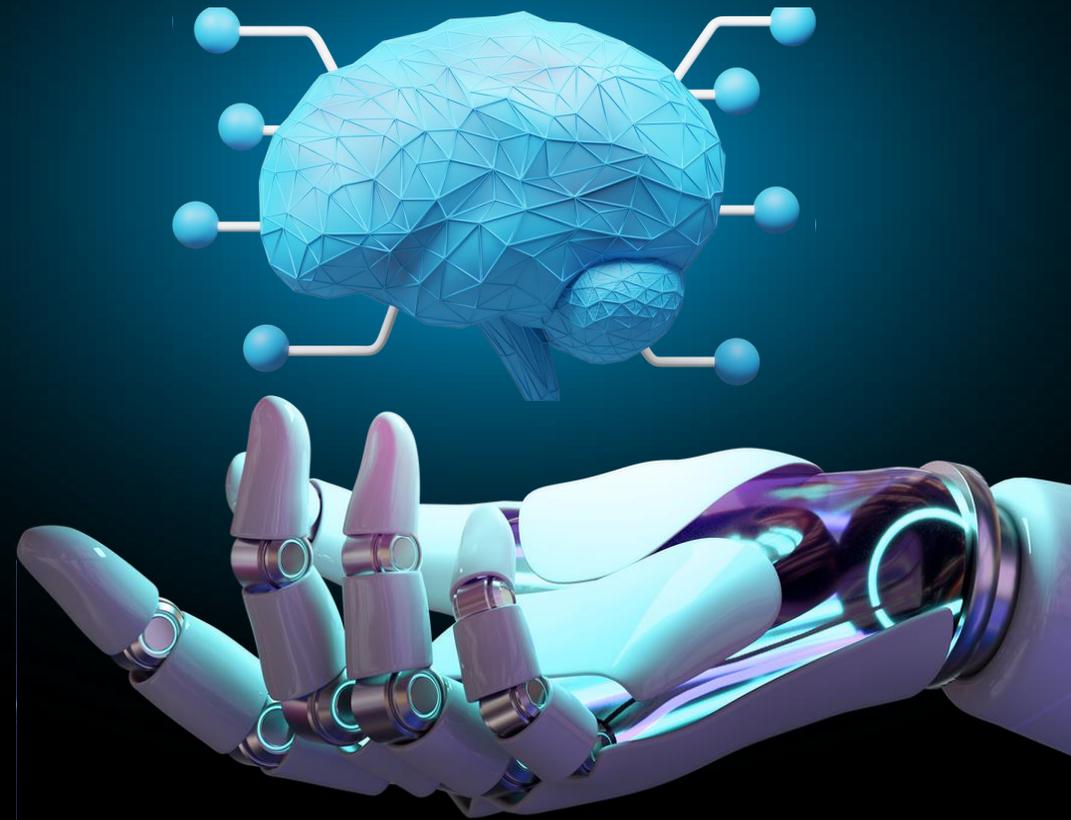
Автоматизация в контакт-центре. Заменит ли робот людей?

Соловьева Елена Станиславовна

Начальник Управления клиентского сервиса ЗАО "МТБанк"
esoloveva@mtbank.by

Иович Екатерина Сергеевна

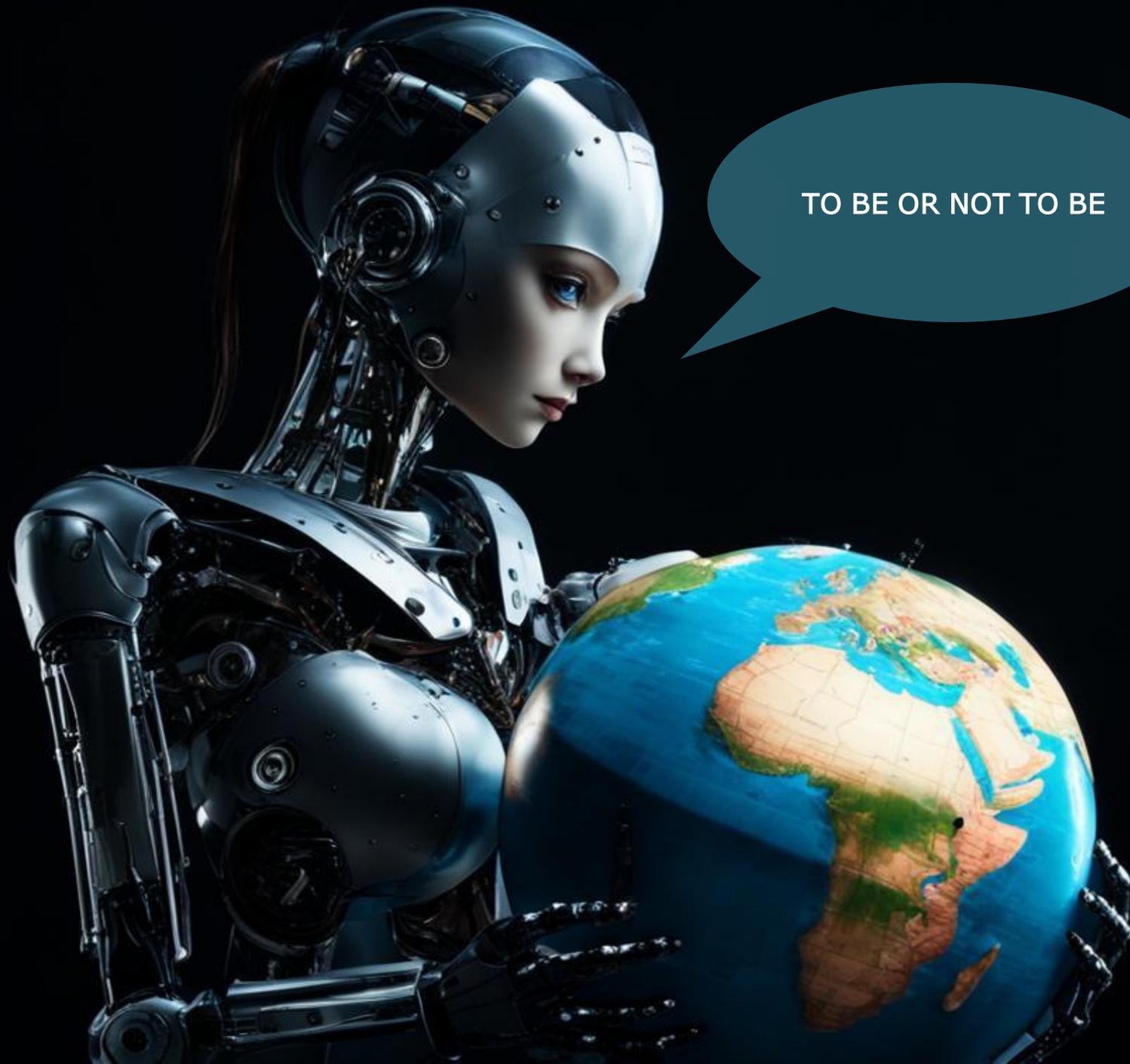
Начальник отдела качества, аналитики и развития систем
Управления клиентского сервиса ЗАО "МТБанк"
eiovich@mtbank.by



МТБанк входит в ТОП-10 банков страны.

С 1994 года предоставляет технологичные финансовые продукты и сервисы для комфортной жизни частных клиентов и безупречного ведения бизнеса.

Банк, который разделяет ценности своих клиентов, строит долгосрочные отношения и вдохновляет жить!



TO BE OR NOT TO BE



“Очевидно будет
разрушение рынка труда.
Потому что роботы смогут
быть во всем лучше нас...Я
имею в виду всех нас”

Илон Маск



КОГДА?

*сгенерировано искусственным интеллектом

КАРТА ПОКОЛЕНИЙ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ 2024

Бэби-бумеры



от 70 лет и выше

Победители :
оптимизм и культ труда
**СТАБИЛЬНОСТЬ И
ОПРЕДЕЛЕННОСТЬ**

Поколение X



от 50 до 69 лет

Бунтари :
самостоятельность и
прагматизм
ТВЕРДО СТОЯТ НА НОГАХ

Поколение Y



от 30 до 49 лет

Гедонисты:
успех и выгода
ЖИЗНЬ "ЗДЕСЬ И СЕЙЧАС"

Поколение Z



от 20 до 29 лет

Свобода и творчество
**ВПЕЧАТЛЕНИЯ , А НЕ
МАТЕРИАЛЬНЫЕ БЛАГА**

Поколение Alpha



от 15 до 19 лет

Digital natives
**СВОЕ МНЕНИЕ ,
ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ
ПОДХОД**

Поколение W



до 14 лет

All Natives
**ФИЗИЧЕСКАЯ VS
ЦИФРОВАЯ
ИДЕНТИЧНОСТЬ**

11,4%

1,1 млн чел

26,7%

2,5 млн чел

30,2%

2,9 млн чел

9,8%

929 тыс чел

5,4%

508 тыс чел

16,5%

1,6 млн чел

**Возможно... раньше,
чем мы можем себе
это представить**





**ОПЫТ
МТБАНКА**



НАША МАША

5 СЕРВИСОВ (БОЛЕЕ 90 СЦЕНАРИЕВ)

20 АВТОИНФОРМАТОРОВ

10 СКИЛЛ-ГРУПП



Баланс карты



Новый пин-код



**Сумма текущего
платежа и общей
задолженности**



Блокировка карты



Гашение платежа по Халве





**Автоматизация
(сервис) - 30%**

**Доля заменяемого
штата (сервис) - 25%**



Срок проекта – 1 год

**Работы разработчика
– 3 месяца**

Окупаемость – 2 года



**СТОИТ
УЧЕСТЬ**



**ДОРОГОСТОЯЩИЕ
ВЛОЖЕНИЯ В
ТЕХНОЛОГИИ**

**ЗА РОБОТОМ ДОЛЖНА
СТОЯТЬ КОМАНДА**





**НЕЖЕЛАНИЕ
КЛИЕНТОВ ОБЩАТЬСЯ
С РОБОТОМ**



В чем смысл жизни

Как сварить пельмени

**Почему конфеты так
подорожали**

**Меня интересует
инвестирование в космос**

Когда вымерли динозавры



РАЗВИТИЕ

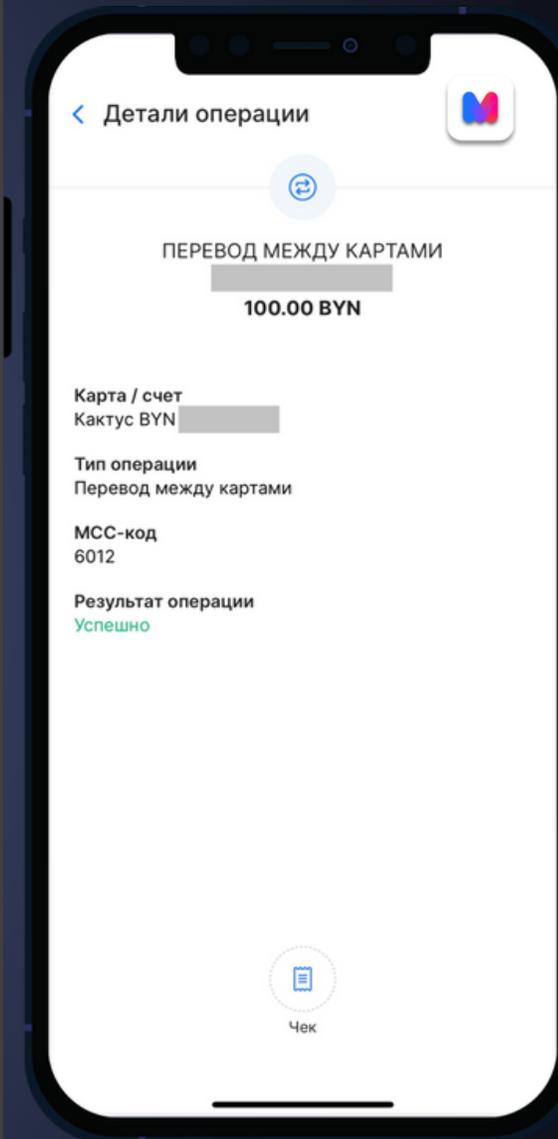
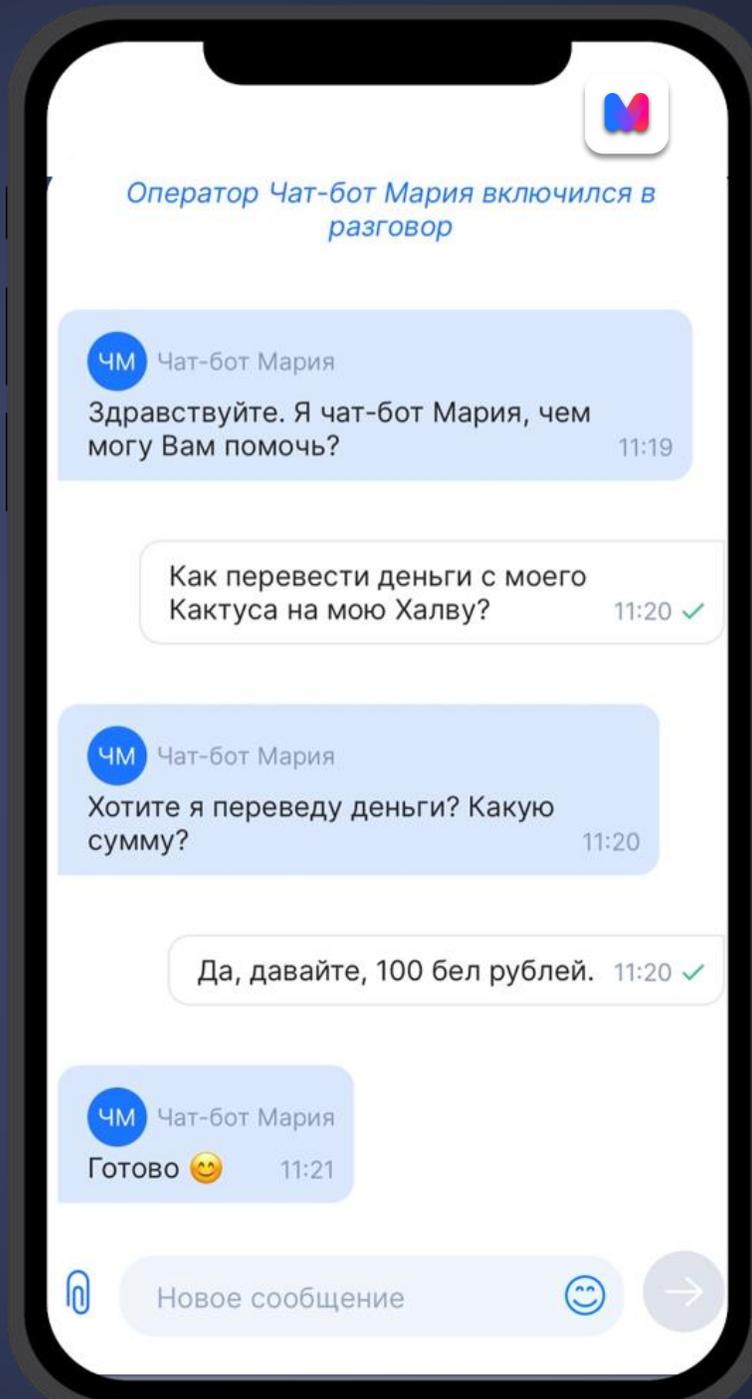


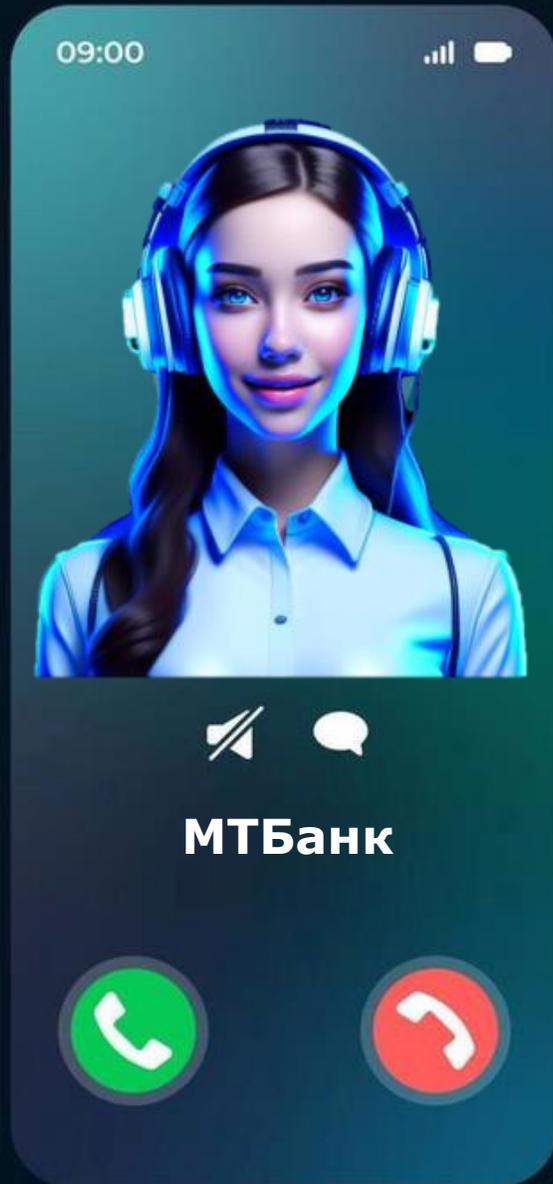
ЧАТ-БОТ

5 СЕРВИСОВ (БОЛЕЕ 90
СЦЕНАРИЕВ)

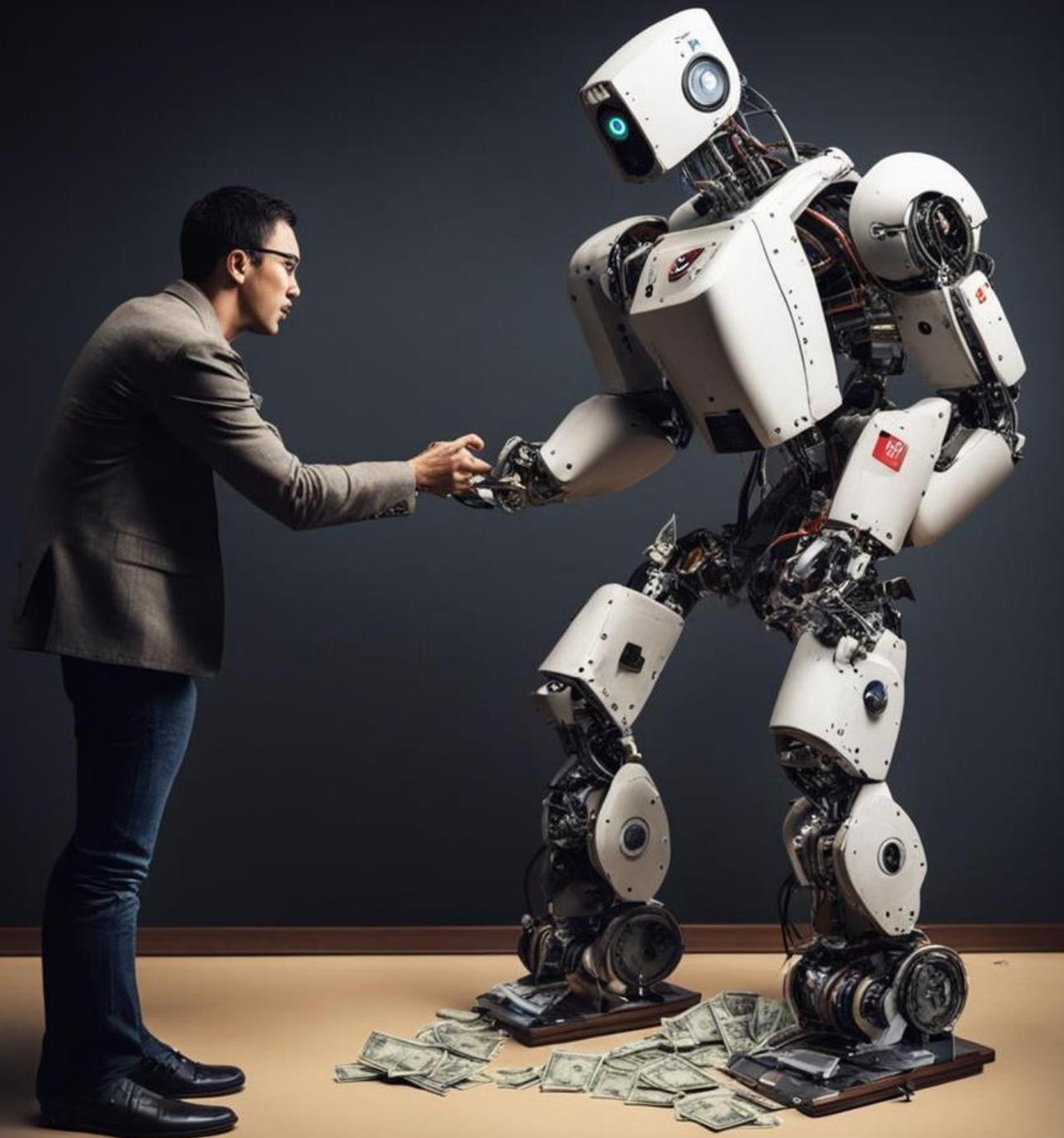
40 АВТОИНФОРМАТОРОВ

БАНКОВСКИЕ ОПЕРАЦИИ С ПОМОЩЬЮ БОТА





**ИСХОДЯЩИЕ
ЗВОНКИ (ПРОДАЖИ,
ИНФОРМИРОВАНИЕ,
ОПРОСЫ)**



РОБОТ-КОЛЛЕКТОР

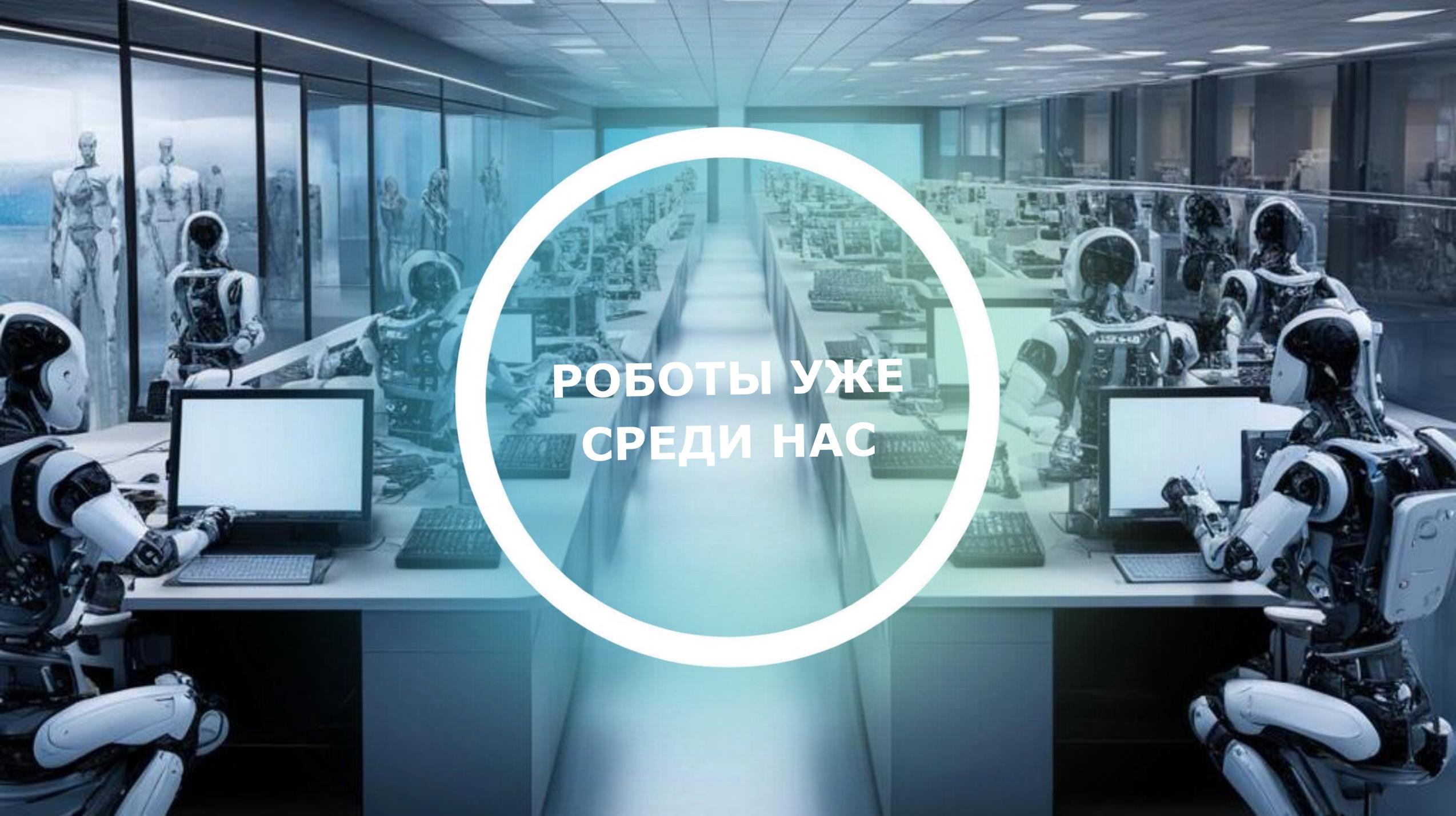


**ИНФОРМИРОВАНИЕ
О СБОЯХ**



РОБОТ-СУФЛЕР





**РОБОТЫ УЖЕ
СРЕДИ НАС**