

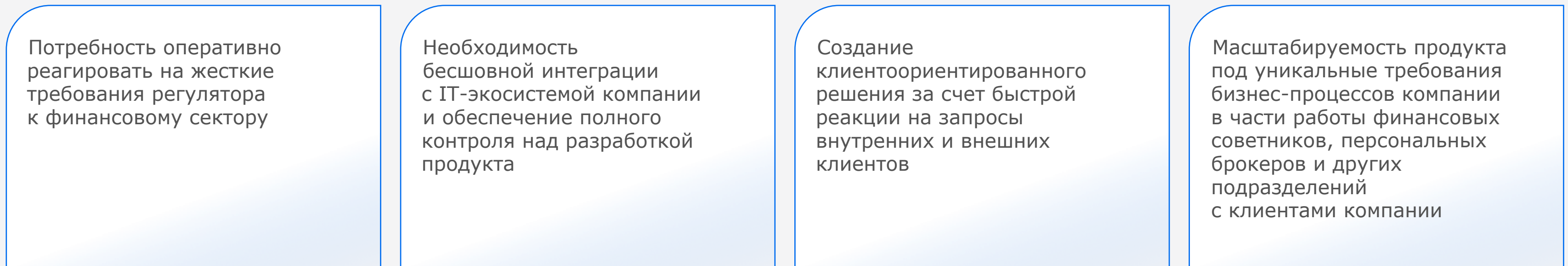
Диалоговая платформа БКС

Ежегодная премия
GLOBAL CIO ПРОЕКТ ГОДА 2025

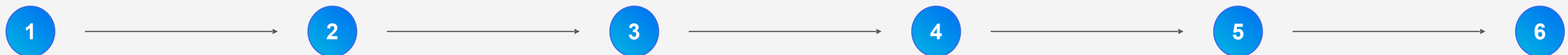


Build vs Buy: почему мы выбрали разработку собственного решения?

Ключевые драйверы принятия решения



6 месяцев от идеи до запуска



Возможности диалоговой платформы БКС

Для клиента



Защищенный канал

Безопасность и конфиденциальность коммуникаций с финансовым советником и персональным брокером, соответствующие строгим регуляторным нормам и обеспечивающие надежную защиту личной информации



Простота и удобство обслуживания.
Удобный интерфейс для быстрого решения всех вопросов по вашему брокерскому счету

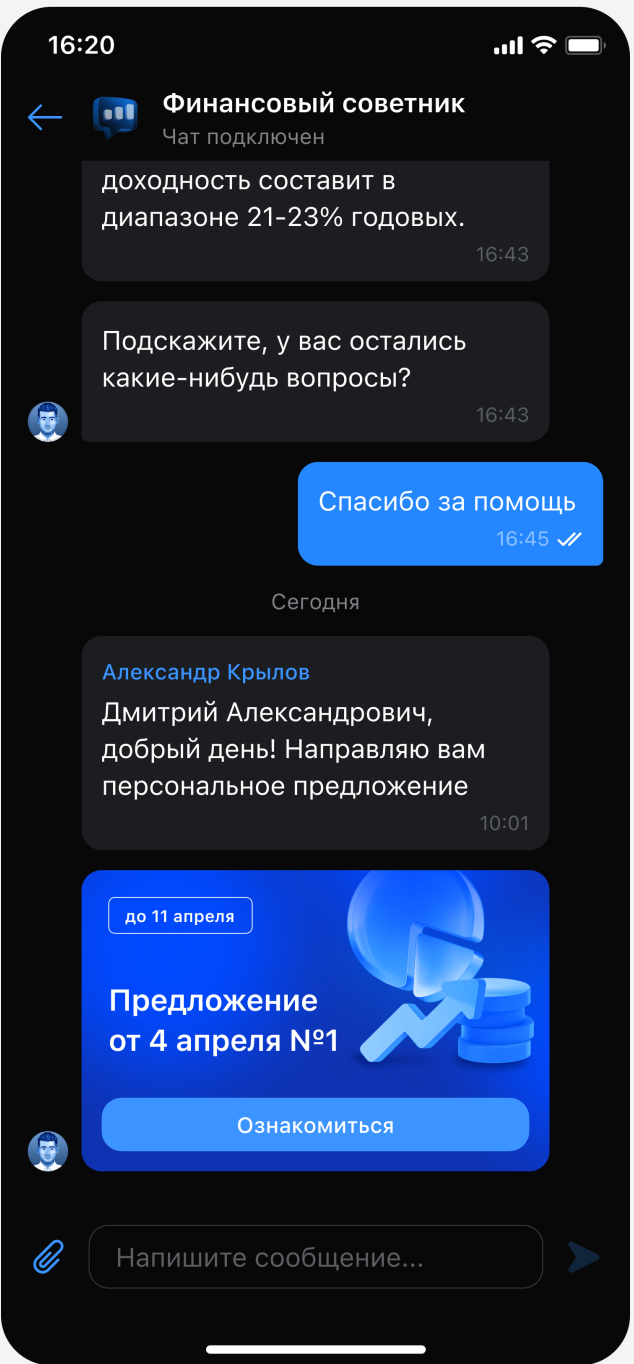


Персональный подход

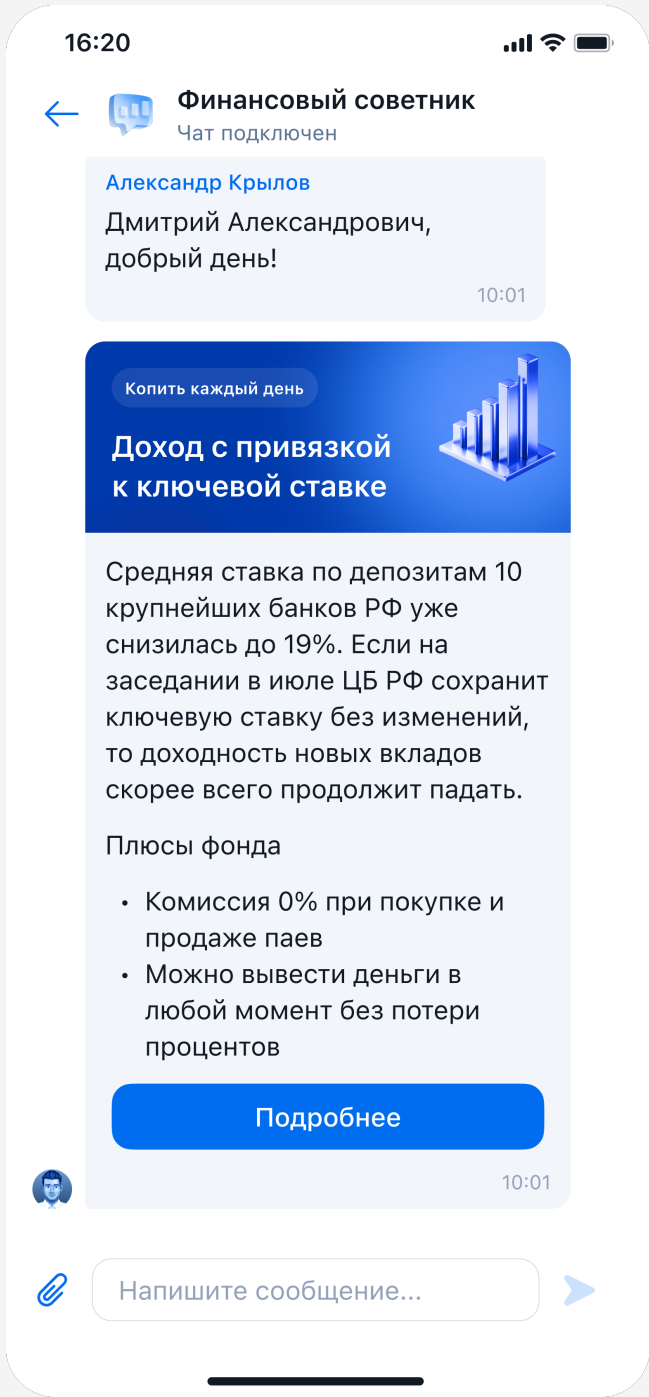
Доступ к эксклюзивным акциям, персонализированным инвестиционным предложениям и оперативное получение актуальной информации



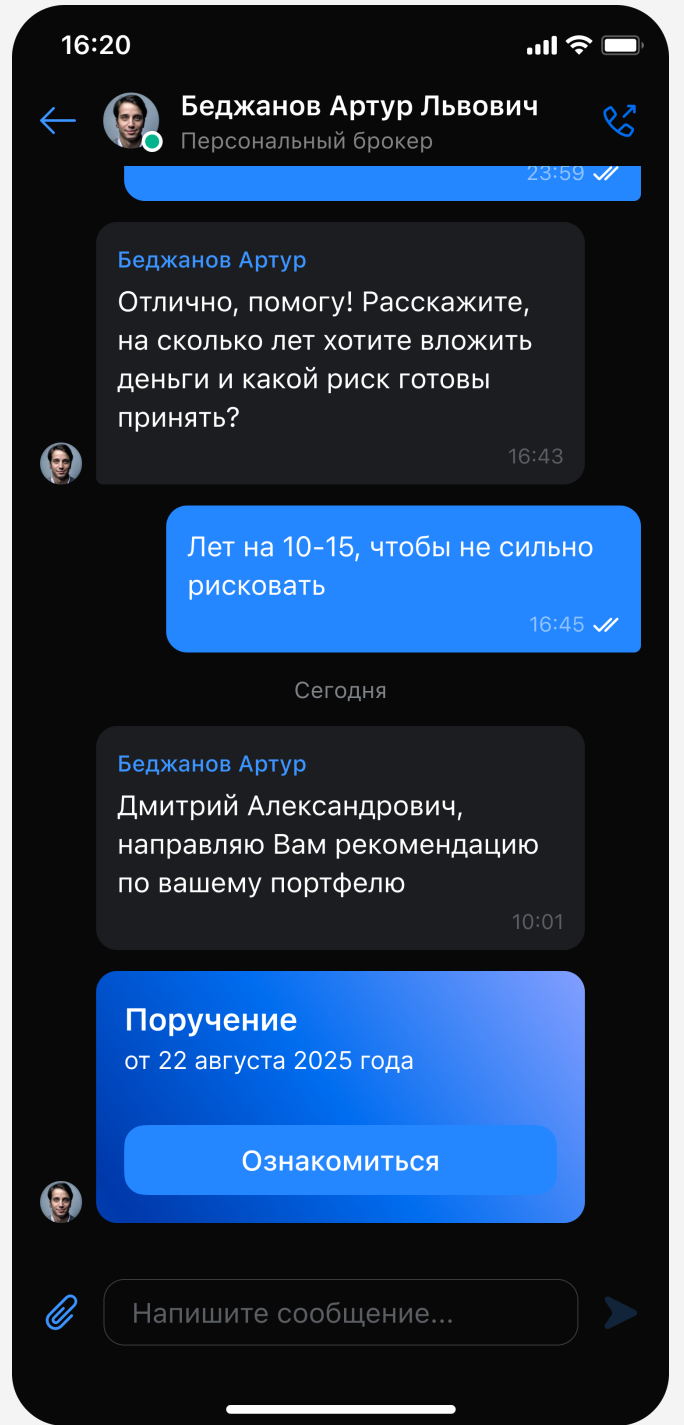
Персональные финансовые предложения



Маркетинговые акции



Торговые поручения



Возможности диалоговой платформы БКС

Для сотрудника

Удобный поиск по клиентам и темам обращений

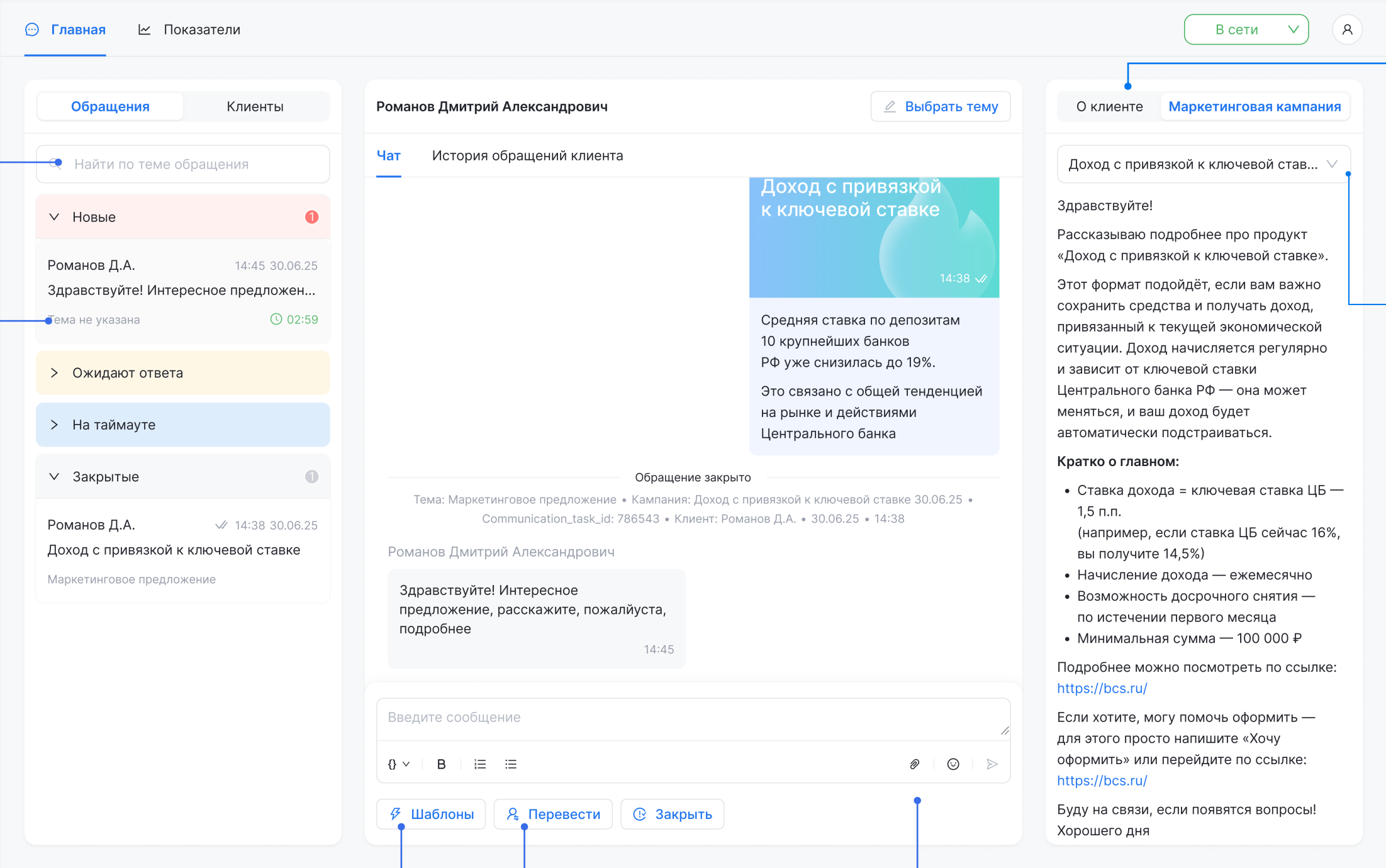
Таймеры для своевременного ответа клиентам

А также персональные показатели эффективности

Доступна вся необходимая информация по клиенту, чтобы быстрее решить вопрос

Просмотр превью маркетинговой кампании

Получение уведомлений о новых сообщениях



Ответ по шаблону на типовой вопрос

Перевод на другого сотрудника

Возможность отправить и получить файл, картинку или ссылку в любом стандартном формате (все файлы проходят проверку)

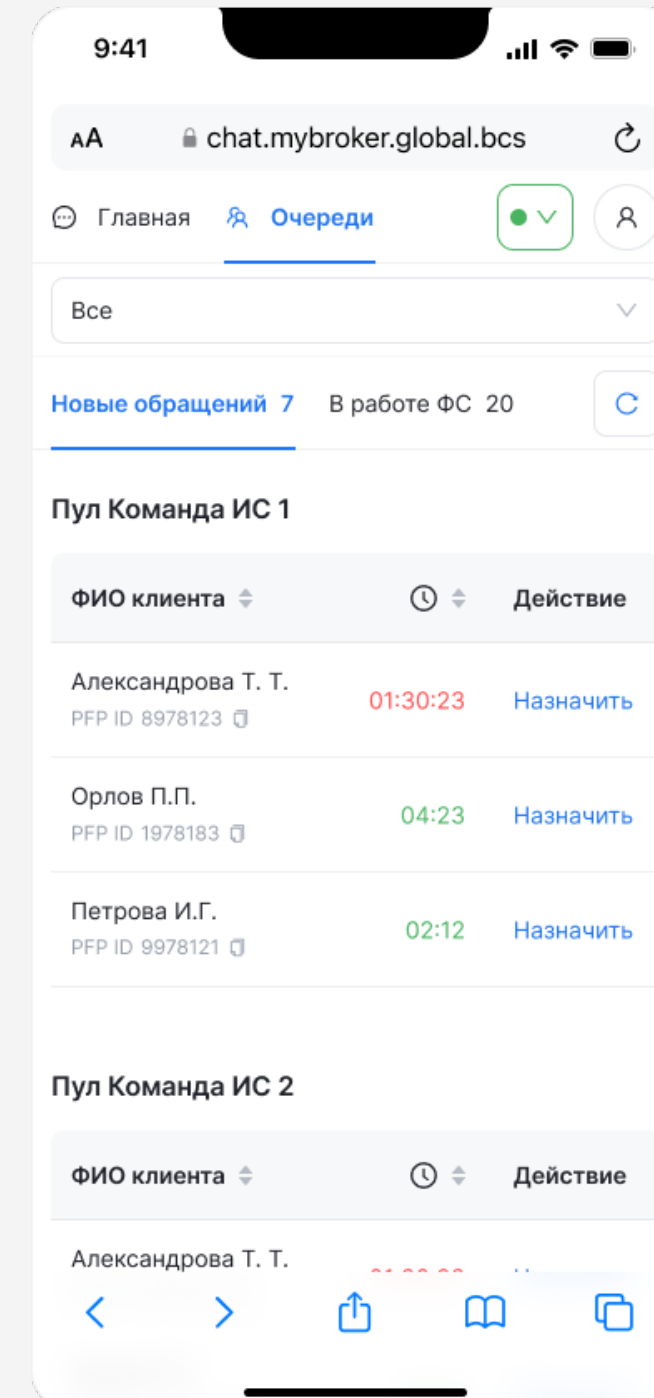
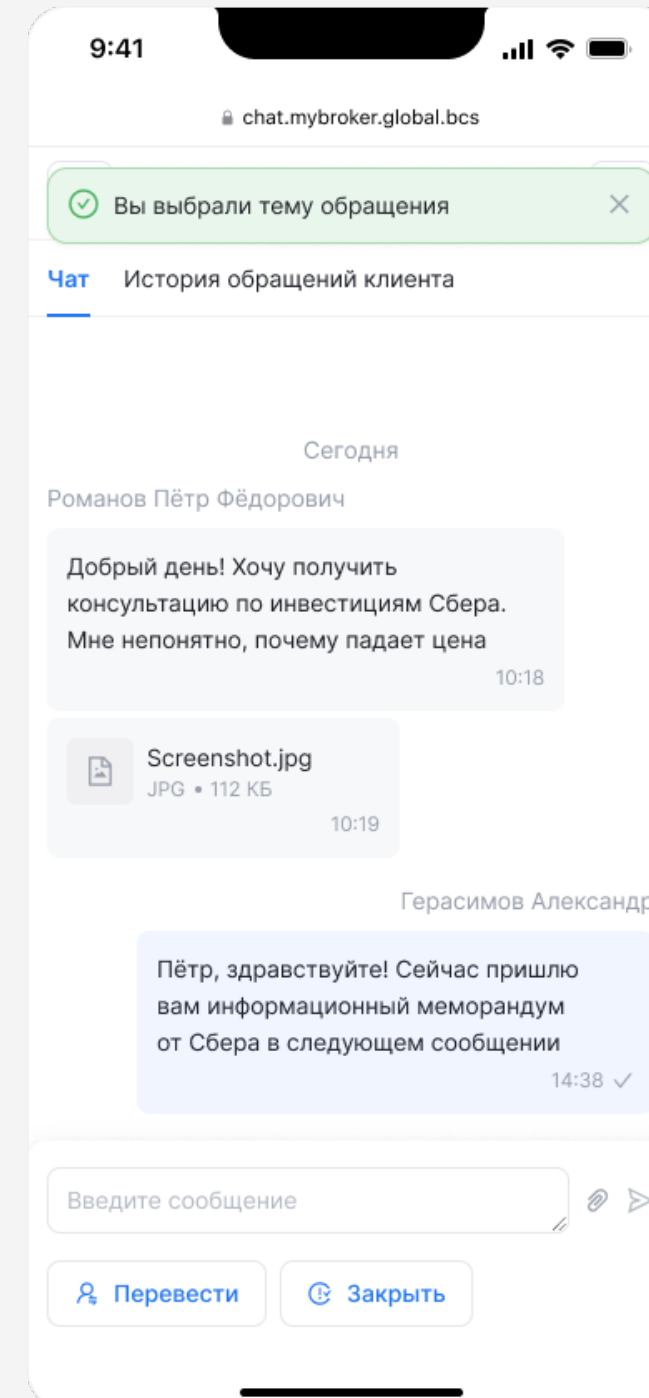
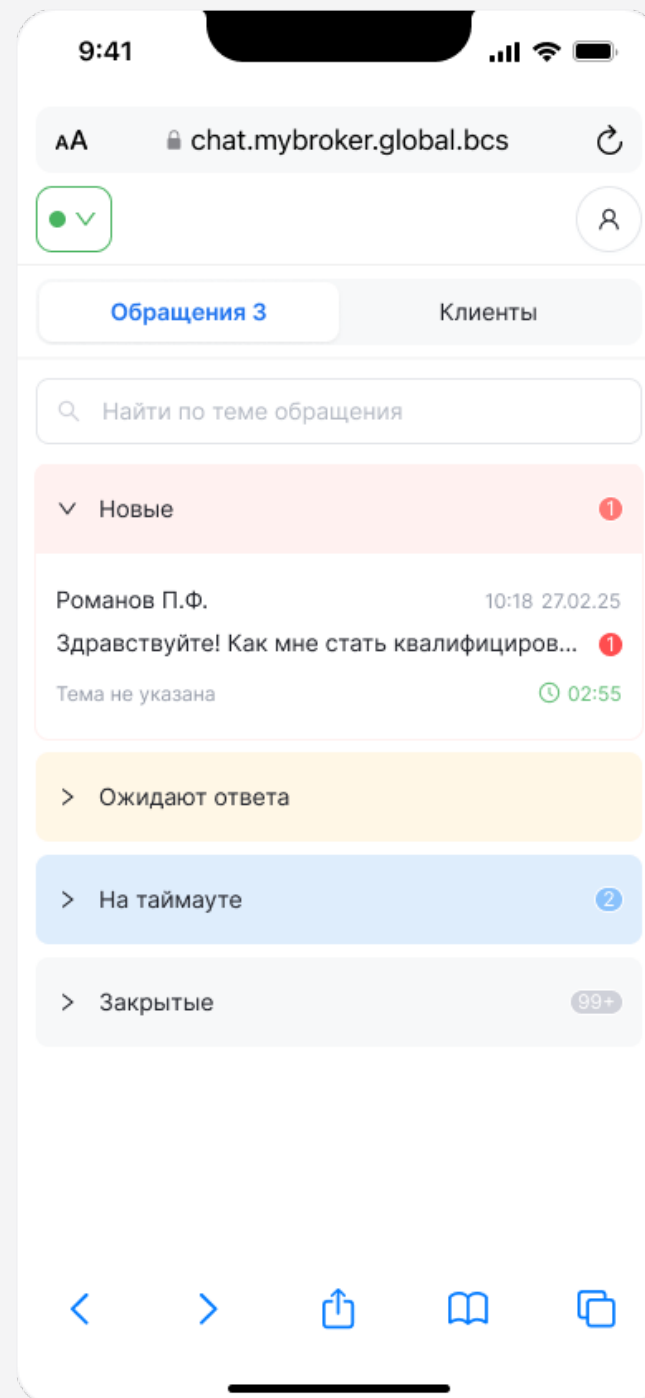
Финансовые советники решают вопросы клиентов быстрее — прямо с телефона!



Все ключевые функции
доступны с любого
мобильного устройства
(iOS / Android)



Не только для сотрудника,
но и для руководителя



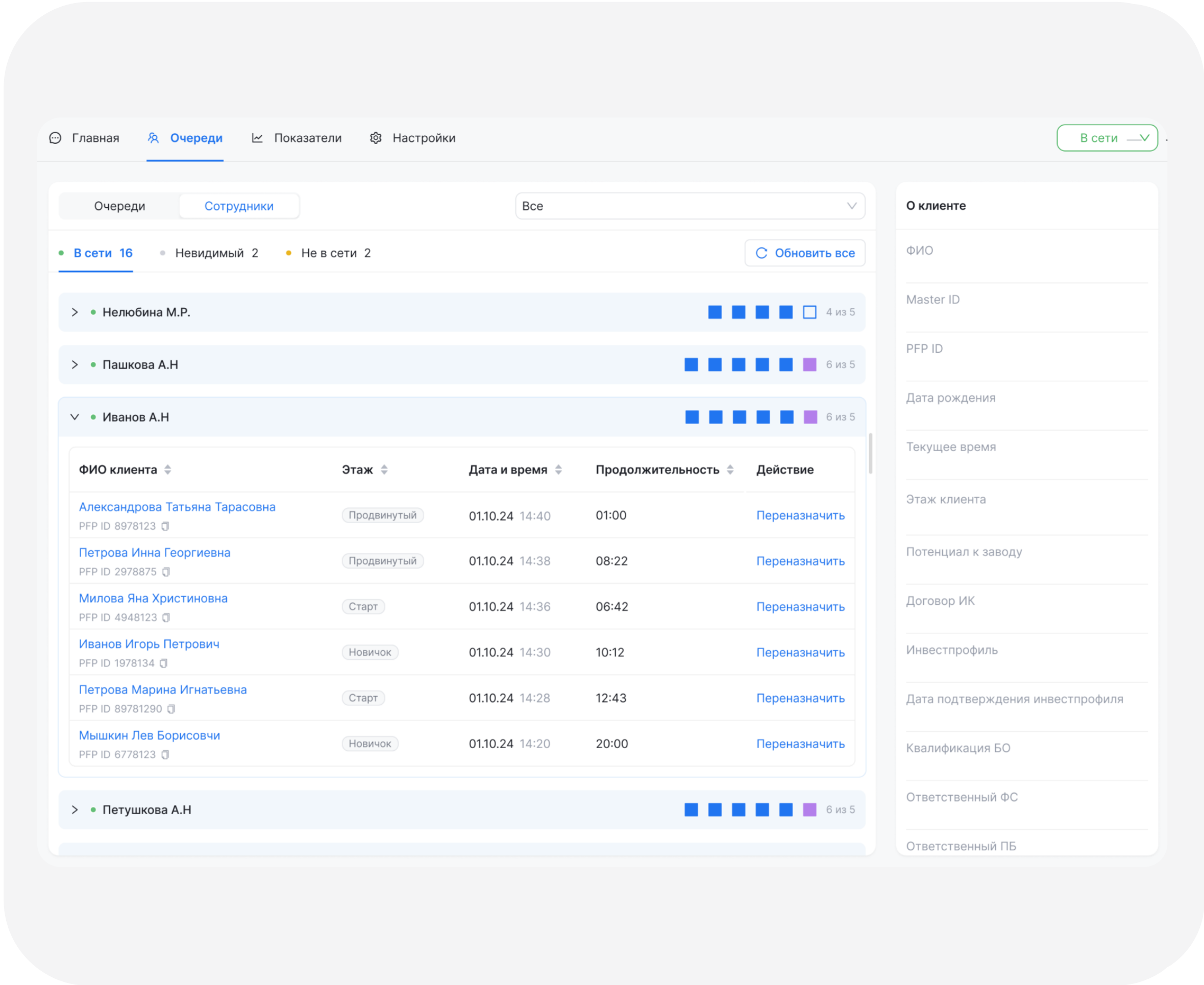
Возможности диалоговой платформы БКС

Для руководителя

Доступ к информации
по сотрудникам, очередям
и обращениям клиентов
в режиме online

Индивидуальные настройки
количества активных обращений
для каждого сотрудника,
что обеспечивает равномерную нагрузку
и высокое качество обслуживания

Возможность перераспределять
поступившие запросы между
сотрудниками, для своевременного
и качественного обслуживания клиента

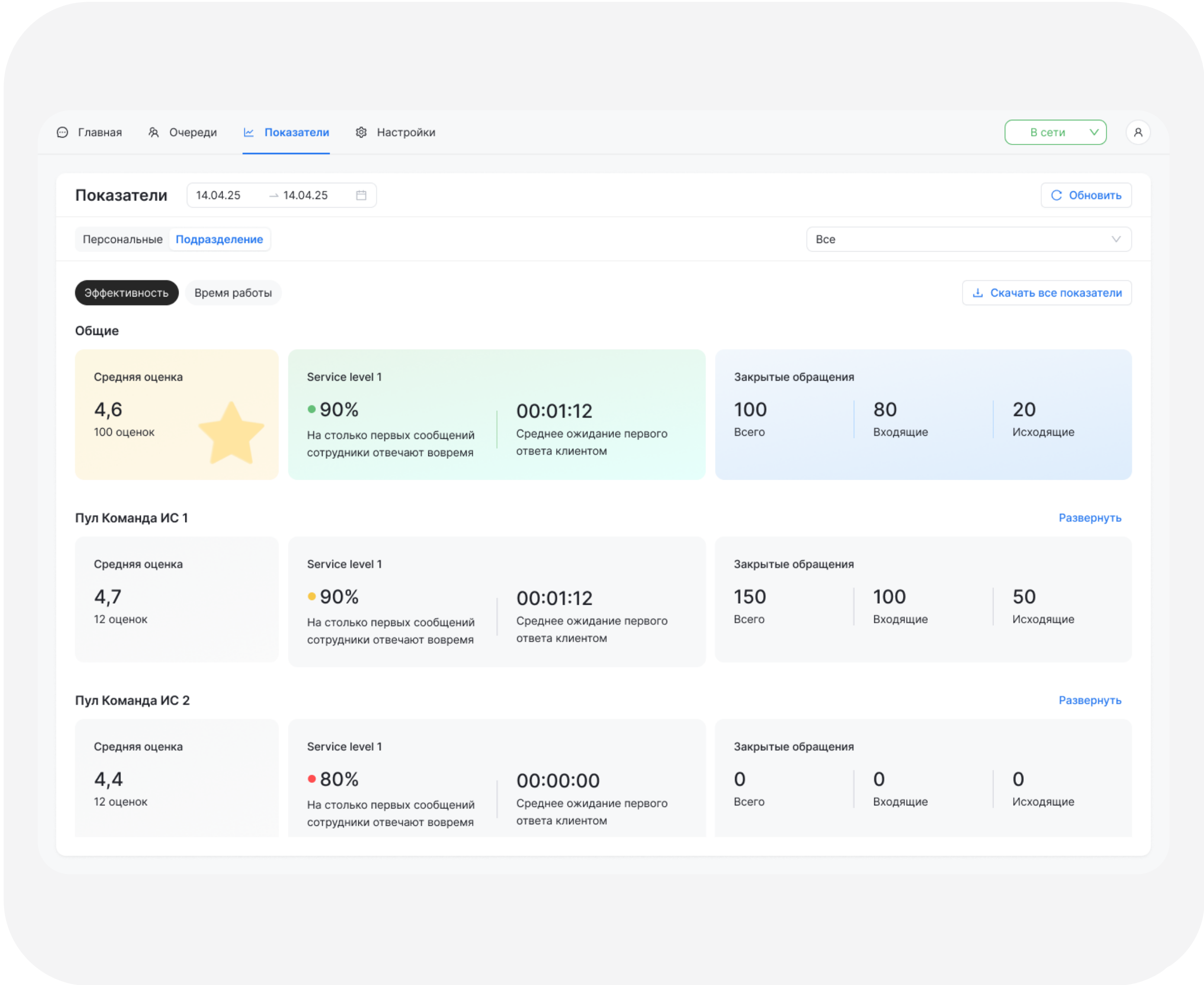


Возможности диалоговой платформы БКС

Аналитические
дашборды

Data-driven
подход для роста
продаж и лучшего
сервиса

Прозрачность
результатов работы
для линейных
сотрудников
и руководителей



Сложности реализации

Нам удалось успешно реализовать проект, несмотря на серьезные ограничения и препятствия

1

Определение ключевых требований со стейкхолдерами. Нам пришлось активно взаимодействовать с ключевыми заинтересованными лицами внутри компании, большинство из которых ранее не имели опыта работы с диалоговыми платформами. Это потребовало особого подхода и четкого понимания их нужд и ожиданий

2

Проектирование уникальной архитектуры. Мы разработали совершенно новую структуру, идеально вписывающуюся в существующую IT-инфраструктуру компании. Это позволило нам создать надежное и масштабируемое решение

3

Запуск интеграций с внутренними системами. За короткое время мы провели комплекс работ по интеграции нашего решения с различными внутренними ресурсами компании, что обеспечило полную совместимость и функциональность нового инструмента

4

Интеграция с нестандартным сервисом DLP. Усложняющим фактором стало отсутствие готового API и официальной документации для сервиса DLP. Однако наша команда разработала специальную библиотеку, позволяющую полноценно интегрироваться с этим сервисом, сохранив высокие стандарты качества и надежности

Первые результаты

Количество входящих
обращений / мес.

+12,3
тыс.

Количество исходящих
обращений / мес.

+9
тыс.

Оценка
клиентов

4,6 из 5

Наша команда

25

человек

Команда

Принимало участие
в реализации проекта
на разных этапах

6

месяцев

Трудозатраты
на реализацию проекта

Планы

Масштабирование
продукта под всю
группу компаний

Диалоговая платформа БКС

1

Анализ истории коммуникации

с клиентом и выставление
релевантных предложений
на основе ИИ

3

Интеграция с сервисом речевой аналитики

Выявление успешных
паттернов поведения,
причин отказов, интересов
клиента и прочее

2

«Умный дашборд руководителя» с ключевой

информацией по отделу/
филиалу с подсвечиванием
проблем и рекомендаций
от ИИ

4

Умный ассистент сотрудника

- Подсказки сотруднику при работе с клиентом
- Подбор целевого портфеля клиенту
- Подготовка сотрудника ко встрече с клиентом
- Отправка за сотрудником приглашения клиенту на мероприятие

Спасибо

Ежегодная премия
GLOBAL CIO ПРОЕКТ ГОДА 2025