

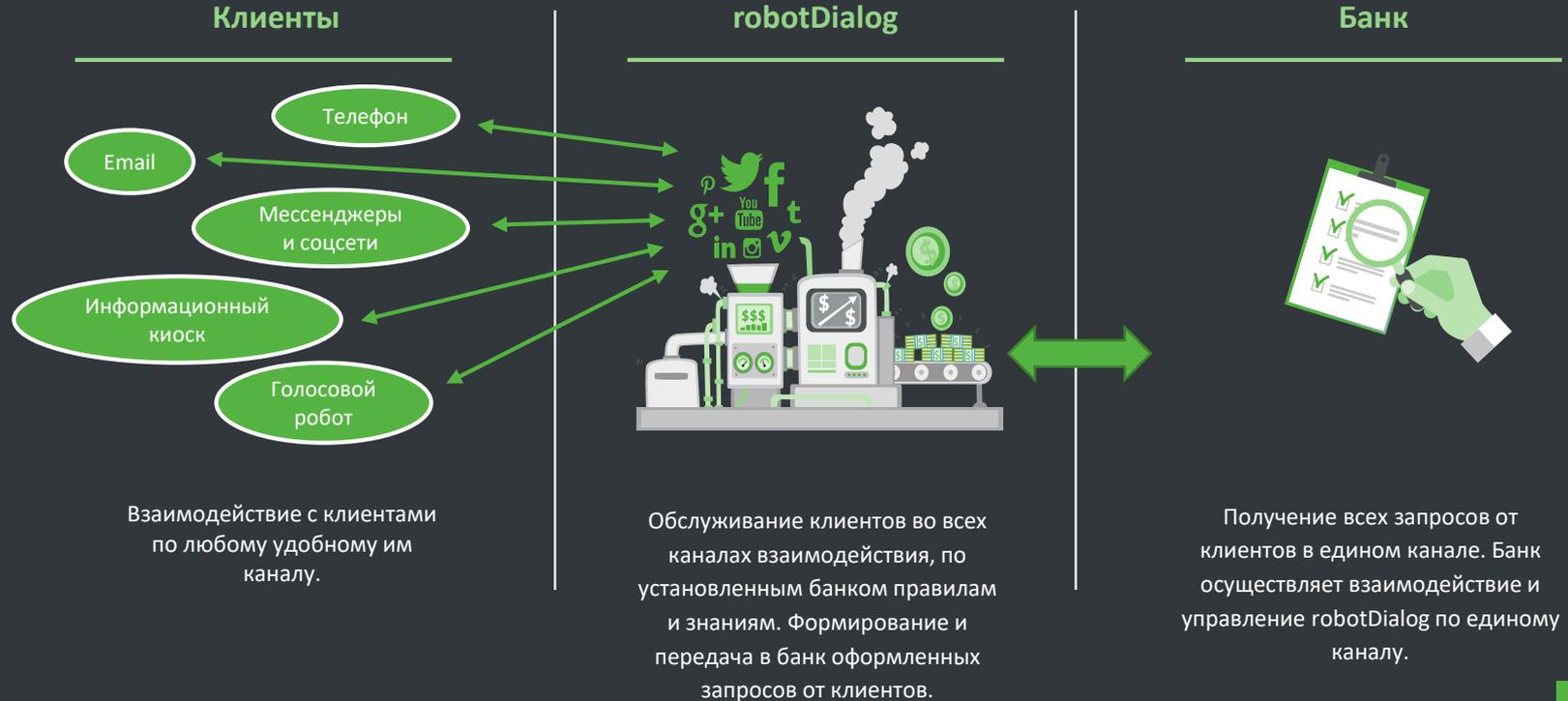
robotDialog

Оmnиканальный робот по взаимодействию с клиентами банка

[Robotdialog.ru](https://robotdialog.ru)

Общая структура решения robotDialog

Показана общая структура взаимодействия банка с клиентами при использовании robotDialog



Каналы взаимодействия с клиентами

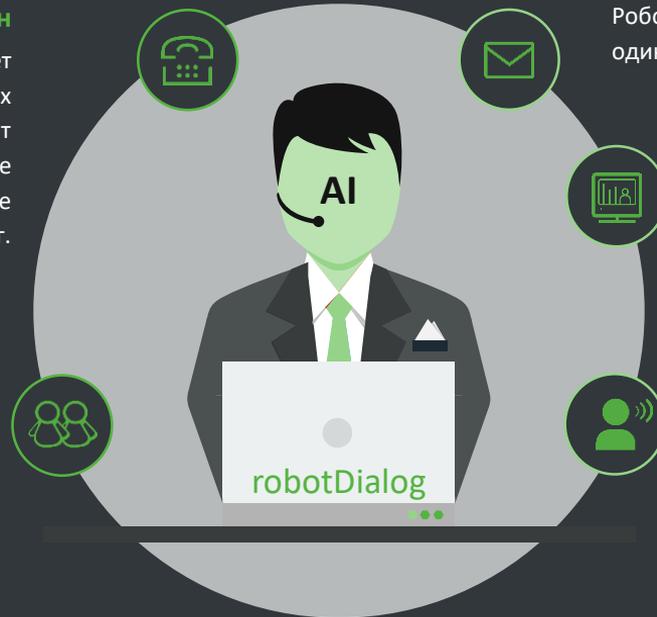
Клиенты используют тот канал, который им удобнее в данный момент

Телефон

Телефонный робот **robotDialog** примет входящие звонки, узнает о потребностях клиента, расскажет о продуктах. Оформит заявку в случае необходимости. Также **robotDialog** может совершать исходящие звонки клиентам и вести с ними диалог.

Мессенджеры и социальные сети

Робот **robotDialog** может общаться в популярных соцсетях и мессенджерах: Facebook, Telegram, Skype, Twilio, Slack, Kik.



Email

Робот **robotDialog** может использовать Email как один из каналов общения.

Информационные киоски

Робот **robotDialog** позволяет взаимодействовать с клиентами посредством информационных киосков и планшетов с сенсорными экранами.

Голосовой робот

На базе информационных киосков **robotDialog** позволяет использовать голосового робота, умеющего разговаривать и понимающего речь.

Возможности robotDialog

Основные возможности использования robotDialog

Каналы общения



С каждым из клиентов robotDialog ведет диалог в предпочтительном ему канале общения.

Скрипты диалога



В робот robotDialog могут быть загружены различные скрипты диалога с клиентами.

Понимание естественного языка



Робот robotDialog понимает естественный язык человека, может выделять сущности, даты и прочие атрибуты из речи человека.



Знания

В робот robotDialog могут быть загружены обширные знания, что позволяет роботу использовать данную информацию при общении с клиентом.



Оформление заявок

Робот robotDialog позволяет клиентам оформлять различные заявки и запросы.



Дообучение

В любой момент робот robotDialog может быть дообучен для получения более качественных результатов.



Результаты

Все результаты общения робота robotDialog, а также результирующие заявки и запросы клиентов хранятся в едином хранилище и доступны банку.

Использование банком robotDialog

Основные моменты использования банком robotDialog

01

Скрипты разговоров

Банк загружает в robotDialog скрипты диалога для информирования и/или продаж услуг и продуктов.

02

Знания

Банк наполняет robotDialog знаниями относительно услуг и продуктов банка.

03

Формы заявок и запросов

Банк определяет необходимые поля заявок и запросов, которые заполняет robotDialog на основе ответов клиента.

04

Оформленная заявка

Оформленная robotDialog заявка направляется в банк на рассмотрение.

05

Решение банка

Решение по рассмотренной банком заявке, robotDialog отправляет обратно клиенту.

06

Единый канал

Банк использует единый канал общения с robotDialog независимо от того в каком реальном канале происходит общение с клиентом.



Экономическая эффективность robotDialog

Основные моменты экономической эффективности робота

	экономия	Робот	Человек
1. Стоимость телефонного разговора	70%	2 руб./минута	7 руб./минута
2. Стоимость разговора в мессенджерах и email	100%	бесплатно	7 руб./минута
3. Поиск информации в базе знаний	100%	бесплатно	7 руб./минута
4. Включение в работу нового сотрудника	100%	Бесплатно и мгновенно	Расходы и время на поиск и обучение
5. Сокращение сотрудника	100%	Бесплатно и мгновенно	Расходы на переобучение или выходное пособие
6. Социальные льготы и аренда офиса	100%	Работа 24 часа в сутки, социальный пакет и аренда офиса не требуются	Расходы на социальный пакет и аренду офиса
7. Обучение	>90%	Обучаются сразу все роботы	Расходы средств и времени на обучение каждого сотрудника

Кредитование с robotDialog

Вариант решения robotDialog с использованием телефонного канала взаимодействия

- **Робот примет звонки**

Робот примет все звонки от потенциальных заемщиков.

- **Робот сам позвонит потенциальному заемщику**

Робот осуществит звонок потенциальному заемщику, который оставил заявку на обратный звонок.

- **Узнает цель кредитования и условия кредитования**

Узнает цель кредитования, предложит подходящие кредитные продукты, В зависимости от желания потенциального заемщика, кратко или подробно расскажет условия кредитования.

- **Искусственный интеллект**

Робот может быть обучен для наиболее полного и эффективного ответа на наиболее часто задаваемые вопросы клиентов.

- **Проверит и подтвердит контактные данные кандидата**

Телефонным звонком, смс, email.

- **Передаст заявку в Банк**

Оформленные с помощью робота заявки и анкеты хранятся в базе и передаются в банк. В случае необходимости, каждый диалог с роботом может быть прослушан, а также использован для повышения эффективности взаимодействия.

- **Озвучит заемщику решение банка**

По тому каналу, в котором общался заемщик. Также робот может предложить выбрать офис, дату и время посещения офиса банка. Чтобы сократить очереди и выровнять нагрузку на сотрудников Банка.

Информирование заемщиков с robotDialog

Вариант решения robotDialog с использованием телефонного канала взаимодействия

○ Робот примет звонки заемщиков

Робот примет все звонки заемщиков.

○ Идентифицирование заемщика

Робот может идентифицировать заемщика по номеру телефона с которого он звонит, кодовому слову или по другим правилам.

○ Информация об очередном платеже и задолженности

Робот запросит у банка информацию об очередном платеже и задолженности и сообщит ее заемщику.

○ Реквизиты для оплаты

В случае необходимости направит по СМС реквизиты и сумму очередного платежа.

Боты в социальных сетях **robotDialog**

Любое решение robotDialog может использовать различные каналы общения с клиентами

Скрипт диалога

Единый сценарий общения может использоваться роботом **robotDialog** как при общении по телефону, так и в мессенджерах.



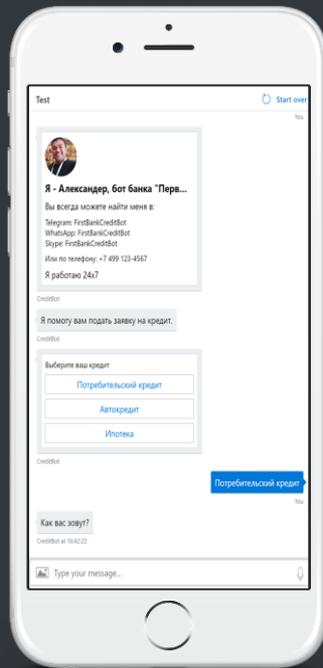
Единая база знаний

Позволяет предоставлять клиенту самую достоверную и непротиворечивую информацию независимо от канала общения.



Конверсия

Независимо от канала общения робот **robotDialog** самостоятельно оформит заявку или запрос на основе ответов клиента.



Реклама в соцсетях

Подключите к своим рекламным компаниям в социальных сетях бота **robotDialog** для общения с клиентами. Предоставьте клиентам возможность оформлять заявки и запросы не покидая свою любимую соцсеть.



Единый канал общения с банком

Для управления и взаимодействием с роботом **robotDialog** используется единый канал. Банку не требуется поддерживать все возможные каналы общения с клиентами, это обеспечит **robotDialog**.

Ключевые моменты robotDialog

Основные ключевые моменты и преимущества использования robotDialog

Экономия более 70%

Экономия около 70% при использовании телефонного робота при взаимодействии с клиентами. Более 70% при использовании мессенджеров.

Оmnиканальность

Реальная многоканальность при общении с клиентами.

Широкое использование рекламы

Робот robotDialog обеспечивает наиболее широкое использование рекламы и самих каналов рекламы. Робот robotDialog даст возможность отследить конверсию по каждой компании и каждому каналу. Включая печатную рекламу в прессе, на плакатах и билбордах вплоть до индивидуального места размещения.



Настраиваемые скрипты и диалоги

Позволяют предоставлять клиентам необходимую им информацию, вести диалог, оформлять заявки и запросы.

Гибкая интеграция

Обеспечение гибкой интеграции с банком, позволяет интегрировать robotDialog в инфраструктуру банка с минимальными затратами.

Банку не нужно обслуживать все каналы

Робот robotDialog может обслуживать клиентов по многочисленным каналам общения. И в то же время избавляет банк от необходимости самому поддерживать все эти каналы общения – достаточно настроить и управлять взаимодействием через robotDialog.

Спасибо!

Будем признательны за Ваши отзывы



Контакты:



info@robotdialog.ru
www.robotdialog.ru
Moscow, Russia