

Диалоговая платформа БКС

Ежегодная премия

RETAIL FINANCE AWARDS 2025

#itрешение25



Build vs Buy: почему мы выбрали разработку собственного решения?

Ключевые драйверы принятия решения

Потребность оперативно реагировать на жесткие требования регулятора к финансовому сектору

Необходимость бесшовной интеграции с IT-экосистемой компании и обеспечение полного контроля над разработкой продукта

Создание клиентоориентированного решения за счет быстрой реакции на запросы внутренних и внешних клиентов

Масштабируемость продукта под уникальные требования бизнес-процессов компании в части работы финансовых советников, персональных брокеров и других подразделений с клиентами компании

6 месяцев от идеи до запуска

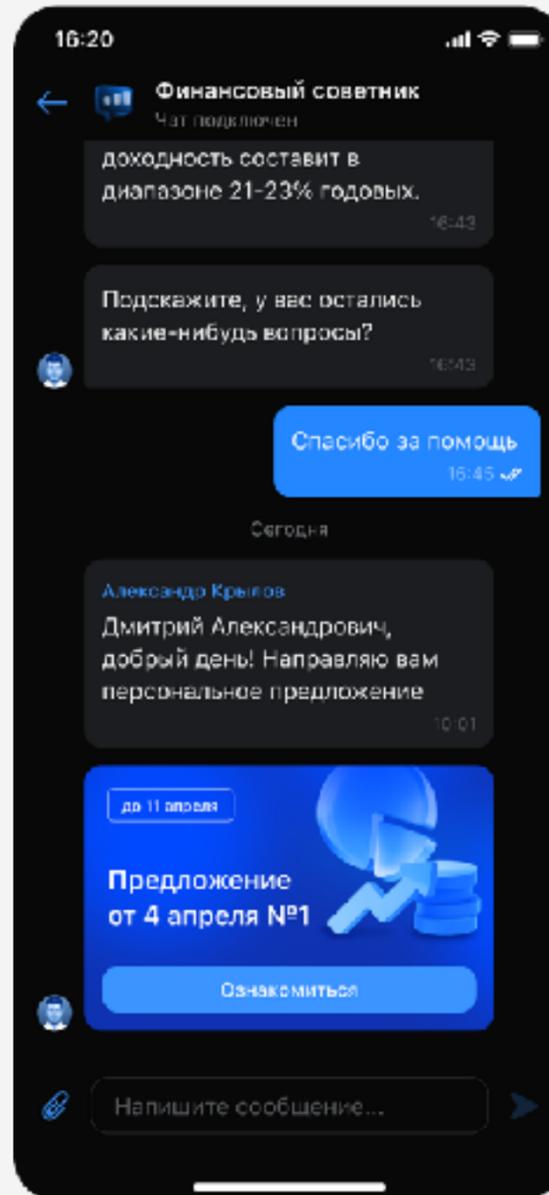


Возможности диалоговой платформы БКС

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

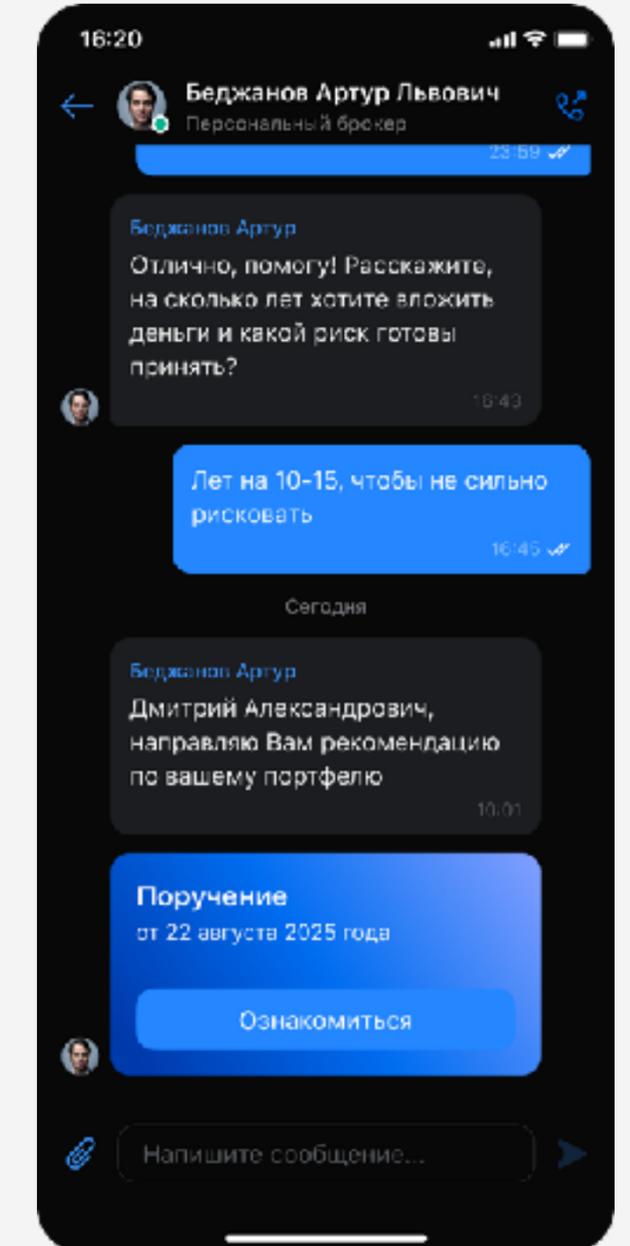
✓ **Персональные финансовые предложения**



✓ **Маркетинговые акции**



✓ **Торговые поручения**



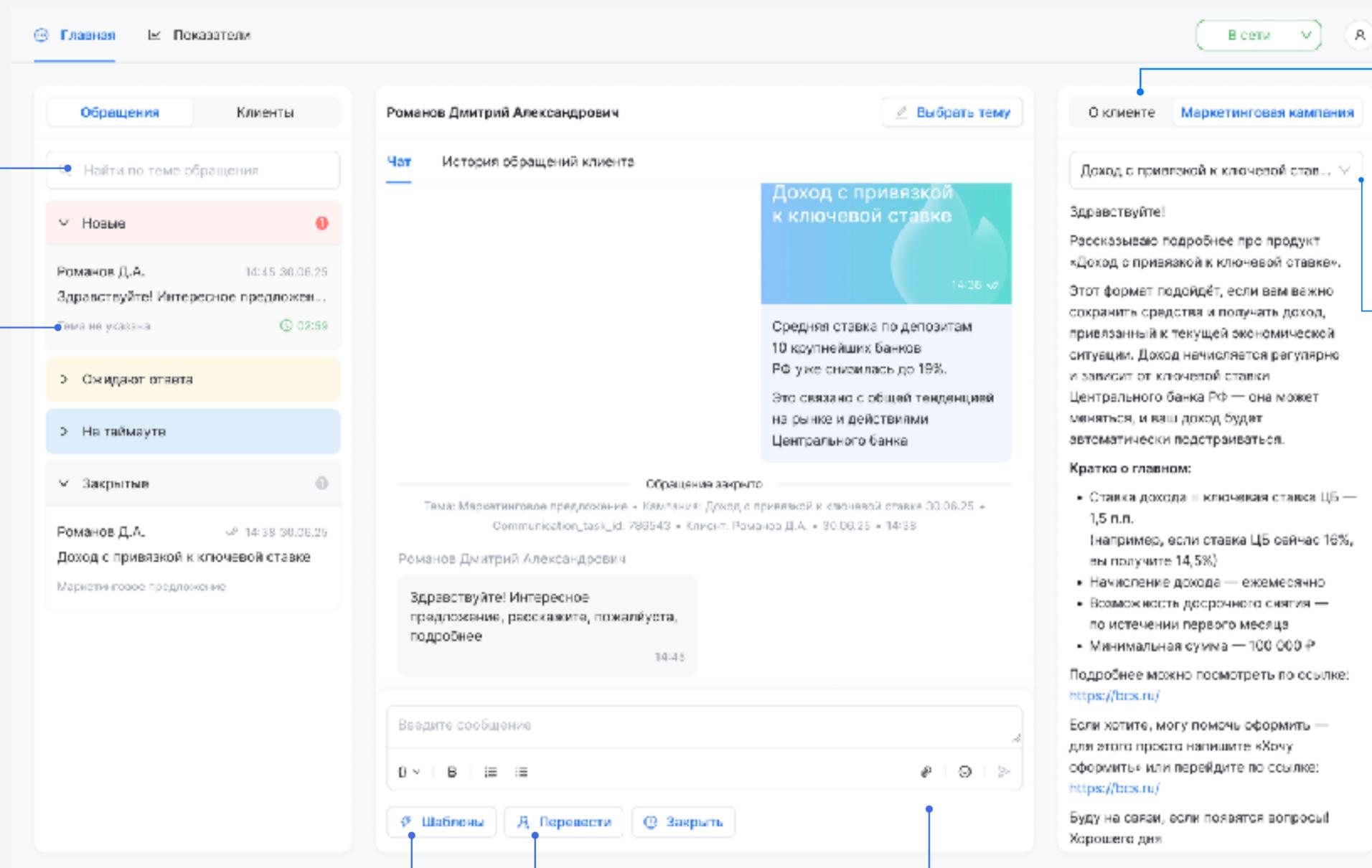
Возможности диалоговой платформы БКС

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)

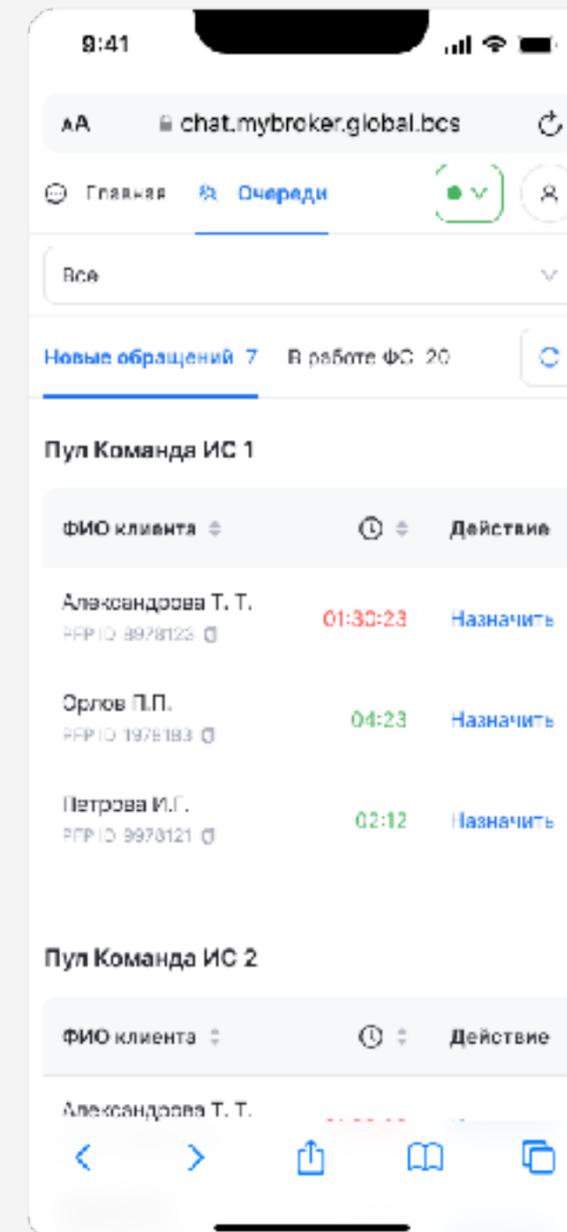
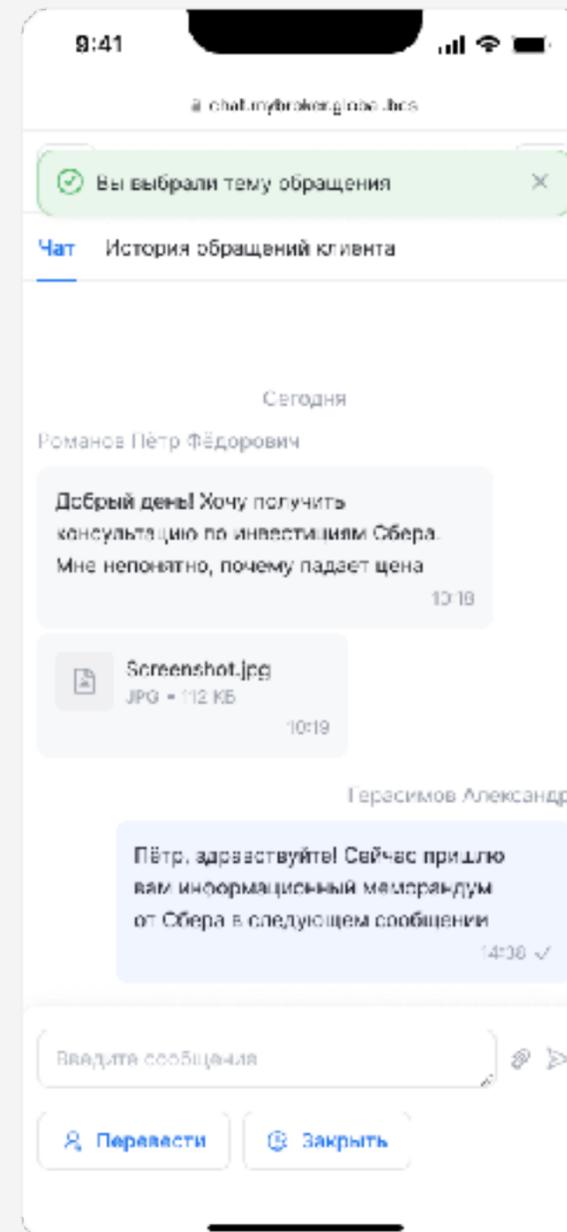
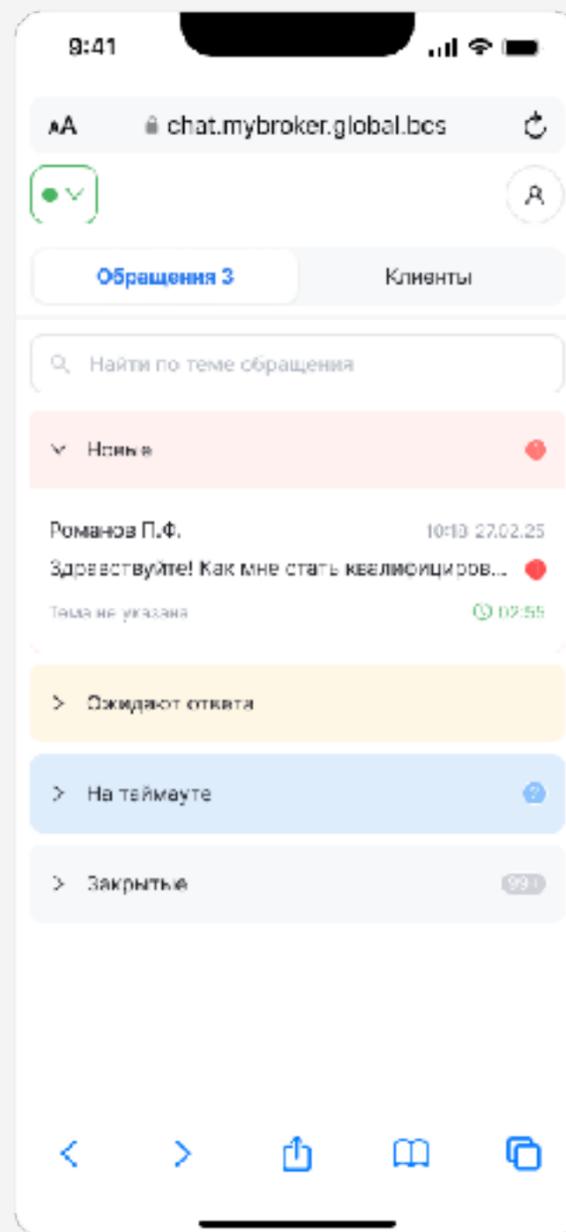
Финансовые советники решают вопросы клиентов быстрее — прямо с телефона!



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

The screenshot displays the 'Очереди' (Queues) section of the BCS dialog platform. The top navigation bar includes 'Главная', 'Очереди', 'Показатели', and 'Настройки'. A 'В сети' (Online) indicator is visible in the top right corner.

The main content area shows a list of employees with their status and a table of active requests. The employee list includes:

- Неглобина М.Р. (4 из 5)
- Пашкова А.Н. (6 из 5)
- Иванов А.Н. (6 из 5)
- Патушкова А.Н. (6 из 5)

The table below the employee list shows active requests with the following columns: ФИО клиента, Этаж, Дата и время, Продолжительность, and Действие.

ФИО клиента	Этаж	Дата и время	Продолжительность	Действие
Александрова Татьяна Тарасовна РФР ID 8978123	Продвинутый	01.10.24 14:40	01:00	Переназначить
Петрова Инна Георгиевна РФР ID 2978875	Продвинутый	01.10.24 14:38	08:22	Переназначить
Мигова Яна Христиновна РФР ID 4940123	Старт	01.10.24 14:36	08:42	Переназначить
Иванов Игорь Петрович РФР ID 1978134	Новичок	01.10.24 14:30	10:12	Переназначить
Петрова Марина Игнатьевна РФР ID 89781290	Старт	01.10.24 14:28	12:43	Переназначить
Мышкин Лев Борисович РФР ID 6778123	Новичок	01.10.24 14:20	20:00	Переназначить

The right sidebar, titled 'О клиенте' (About the client), contains the following fields:

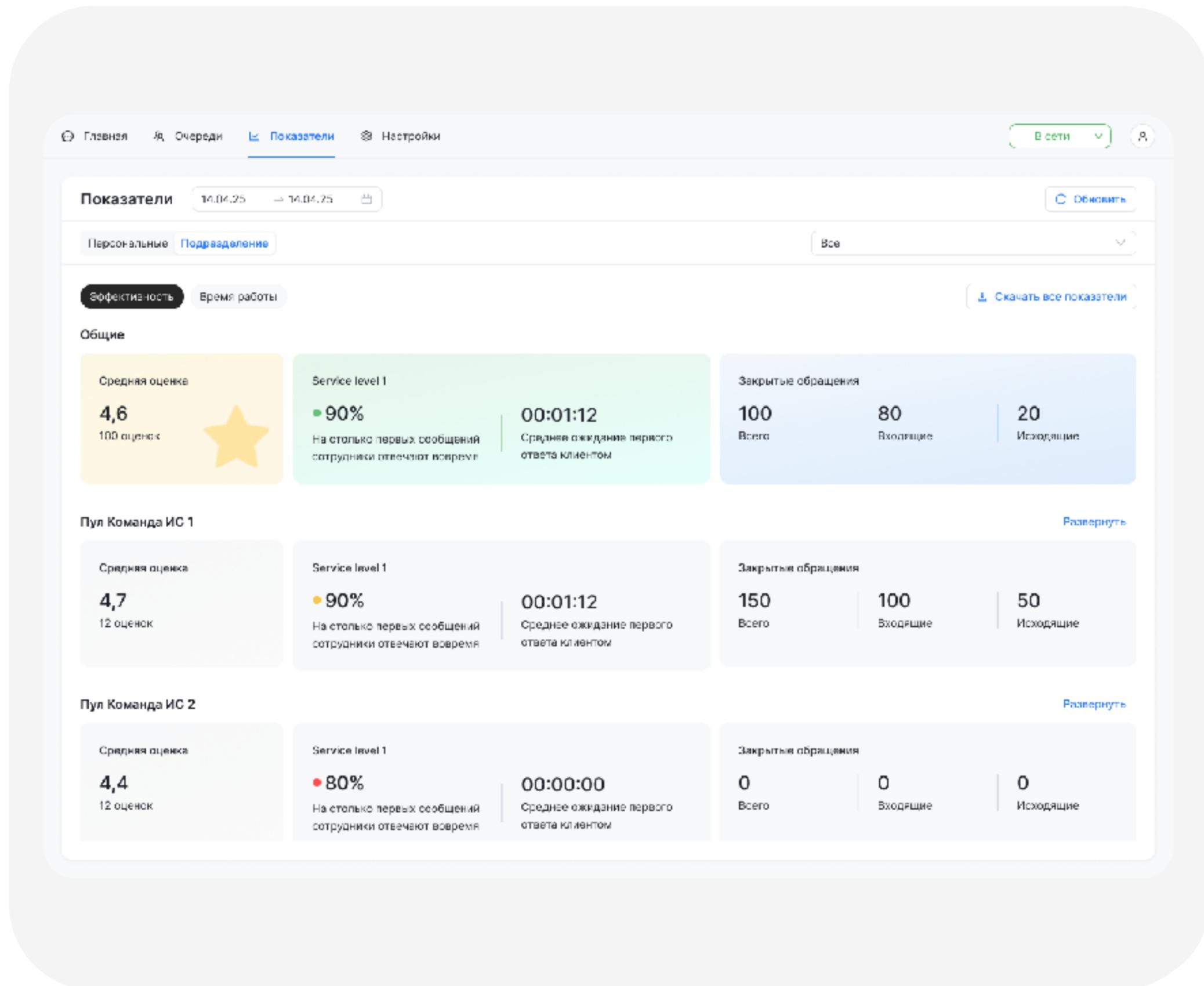
- ФИО
- Master ID
- РФР ID
- Дата рождения
- Текущее время
- Этаж клиента
- Потенциал к заводу
- Договор ИК
- Инвестпрофиль
- Дата подтверждения инвестпрофиля
- Квалификация БО
- Ответственный ОС
- Ответственный ПБ

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 сотрудника приглашения клиенту на мероприятие

Спасибо

Ежегодная премия
RETAIL FINANCE AWARDS 2025

#itрешение25