

## ИИ В ФИНАНСОВОМ СЕКТОРЕ 2026: ОТ ВЫЖИВАНИЯ К ЛИДЕРСТВУ

**«Выживает не самый сильный и не самый умный, а тот, кто лучше всех приспосабливается к изменениям»**

**(Чарлз Дарвин)**

УНИВЕРСАЛЬНЫЕ  
АРМ  
СОТРУДНИКА

КОНСТРУКТОРЫ  
СЦЕНАРИЕВ  
ОБРАБОТКИ

ВСТРОЕННАЯ  
БАЗА ЗНАНИЙ  
KMS

ИИ-БОТЫ  
АССИСТЕНТЫ,  
И СУФЛЕРЫ

СИСТЕМА  
МОНИТОРИНГА И  
BI



## ВИДЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ

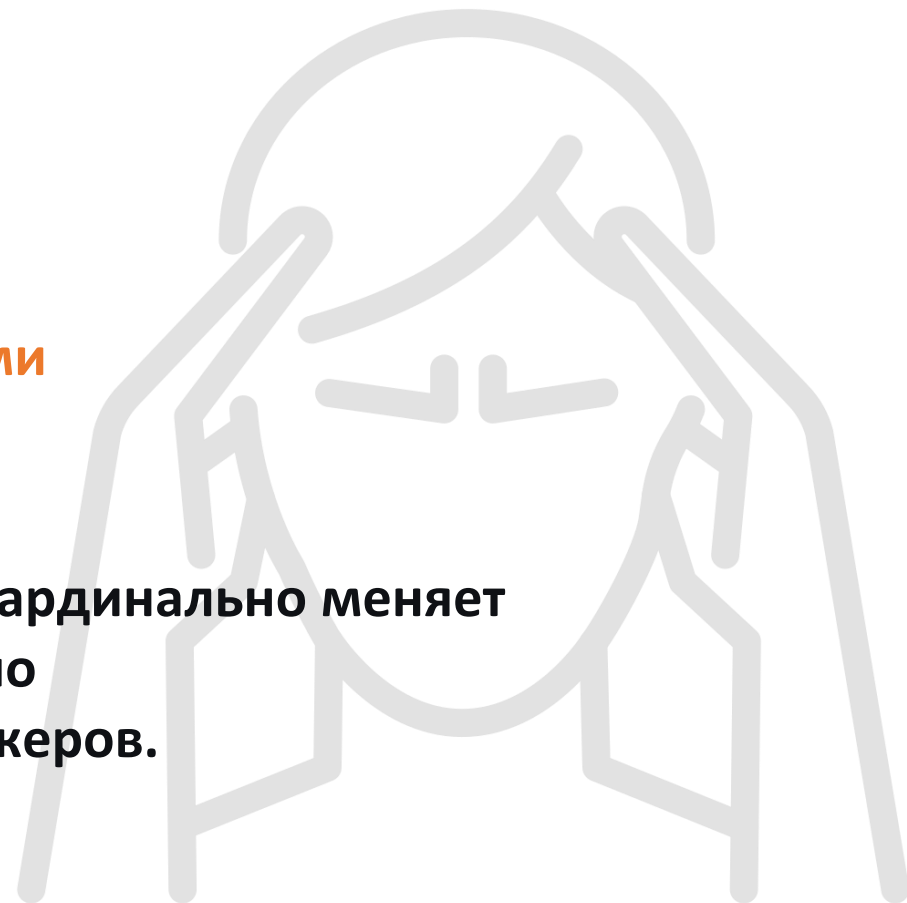
Основная системная проблема коммуникации — **разрозненность каналов коммуникации и данных**, что приводит к потере контекста, повторным обращениям и низкой скорости решения проблем и обработки других обращений.

+ **Запрет иностранных мессенджеров (ФЗ-41)**

+ **Высокая нагрузка на контакт-центры**

+ **Большая часть коммуникаций сотрудников с клиентами не под контролем**

Внедрение омниканальной платформы с ИИ CraftTalk, кардинально меняет подход к клиентскому обслуживанию в банках, особенно на фоне требований об отказе от иностранных мессенджеров.





## БЕСШОВНОСТЬ. ВОТ ЧЕГО ЖДУТ КЛИЕНТЫ НА САМОМ ДЕЛЕ.

Это не наш взгляд — это данные исследований.

Омниканальность перестала быть «фишкой», она стала гигиенической нормой.



- **Клиент хочет начать диалог** в чате, продолжить в приложении, **и завершить его** в магазине **без повторения истории.**
- Качество сервиса стало стандартом: **90% клиентов ВЕЗДЕ ожидают такого же привычного клиентского опыта.**

**Суть омниканальности:**

**Это не наличие каналов, а их интеллектуальная интеграция вокруг единого профиля клиента.**



# БЕСШОВНОСТЬ. ОПЫТ КЛИЕНТА СТАЛ УНИВЕРСАЛЬНЫМ.

## В2С и В2В БОЛЬШЕ НЕ ЖИВУТ В ВАКУУМЕ

### Один человек — два мира

Ваш клиент — это директор, который:

- На работе выбирает поставщика CRM-системы.
- Вечером за 5 минут оформляет страховку в приложении, отслеживает доставку и решает вопрос через онлайн-чат.

### Ожидания слились воедино

Теперь Клиент, не важно В2В или В2С, по умолчанию хочет:

- Ясности и скорости - чёткий статус, быстрая поддержка.
- Простоты и «самосервиса» - всё в личном кабинете, легко найти и оформить.
- Персонализации - «раз уж мы сотрудничаем, вы должны знать мои потребности».



Исследования показывают, что **90% решений** принимаются **на основе качества цифрового опыта**.  
Сегодня ваш В2В-клиент — это, прежде всего, избалованный качественным сервисом В2С-пользователь.



# БЕСШОВНОСТЬ = ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ. БЕЗ ИНЫХ ВАРИАНТОВ.

ПОСМОТРИМ ПРАВДЕ В ГЛАЗА

90% — это не про маркетинг и сервис. Это про новую реальность

- Клиенты голосуют за тех поставщиков, которые говорят с ними там где им это удобно на современном языке сервиса.
- Клиенты хотят работать с компаниями, которые так же удобны, как их любимые потребительские приложения.

☆сейчас☆



Если вы не дадите им этот опыт, они найдут того, кто даст.



# ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ = ГОЛОС + ТЕКСТ + МАХ

65%

Предпочтут  
отправить **текстовое**  
сообщение

35%

выберут **голосовой**  
канал коммуникации



## МАХ MESSENGER

По сути, уже **обязательный канал** для коммуникации,  
**самый быстро растущий канал**,  
более 90 млн. уникальных  
верифицированных  
пользователей



# МАХ

- *Диалог может начинаться где угодно, но*
- *Продолжится именно в МАХ мессенджере*
- *И может завершиться подписанием юридически значимого документа*
- *Вся история диалога сохраняется*



# ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ ЭТО СТАНДАРТ В ОМНИКАНАЛЬНОЙ СРЕДЕ

Другие ИТ-системы





# «РАЗРЫВ КОММУНИКАЦИИ» vs ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ

Главная проблема: «слепые зоны» данных создают лабиринт, а не путь клиента

**Предыстория:** Анна оформила карту с акцией «1000 бонусов за активацию». При активации в банкомате — сбой, карта не работает.

## Каналы:

**Приложение:** Написала в чат, приложила скрин. Ответа нет, про бонусы — ни слова.

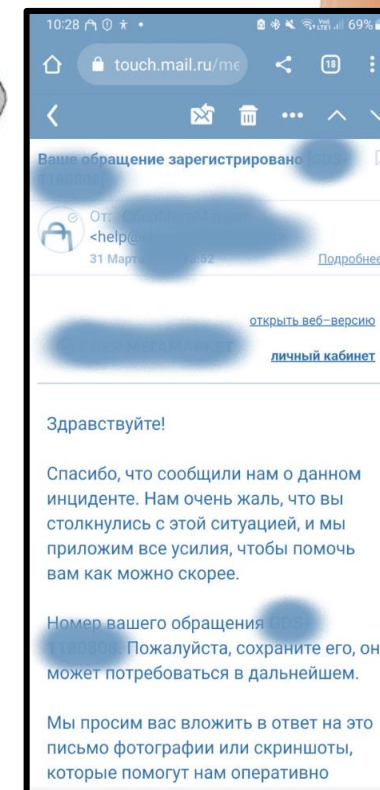
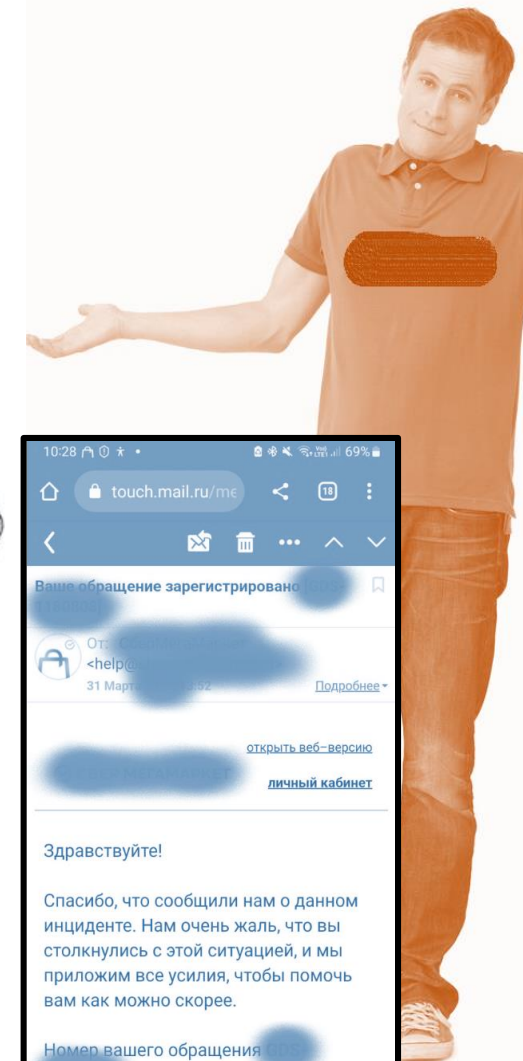
**Кол-центр:** Позвонила через 3 часа. Оператор не видит обращение из приложения (разные системы). Начинает сбор данных заново.

**Соцсети:** Анна оставила гневный пост в Telegram. SMM-менеджер не видит истории обращений. Отправляет в поддержку.

**Отделение:** Пришла с паспортом. Сотрудник не видит ни одной заявки. В системе — активация не пройдена, бонусы сгорели. Начинается спор.

**Лояльность уничтожена. Анна уходит к конкуренту и рассказывает историю 20 друзьям.**

**Когда каждый канал живёт в своей реальности, путь клиента превращается в замкнутый круг разочарования. Вы теряете не только клиента, но и контроль над репутацией и эффективностью.**





# ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ vs «РАЗРЫВ КОММУНИКАЦИИ»

Сила омниканальности в сложном сценарии. Система «умнее» клиента

**Предыстория:** Анна потеряла карту. Заблокировала ее через приложение и заказала перевыпуск. Через неделю нашла старую карту в другой сумке.

**Каналы:**

**Кол-центр:** Анна звонит и просит разблокировать старую карту, чтобы не ждать новую.

Оператор видит: карта заблокирована по заявке клиента 7 дней назад, новая уже выпущена и едет в отделение. Оператор объясняет: старую уже нельзя разблокировать, только дожидаться новую.

**Чат в приложении:** Анна через 5 минут пишет в чат: «А если я откажусь от новой и разблокирую старую?» Система видит, что она только что звонила в кол-центр, и подгружает оператору историю звонка. Оператор чата не заставляет повторять, а пишет: «Анна, я вижу, вы уже разговаривали с коллегой. Он все верно сказал — старая карта после блокировки не восстанавливается. Новая уже готова, можете забрать сегодня в отделении».

**Отделение:** Анна приходит за картой. Сотрудник на кассе видит в профиле: Историю блокировки, звонок в кол-центр, переписку в чате, статус «карта доставлена, ожидает получения». Сотрудник сразу выдает карту без лишних вопросов. Анна забирает ее за 2 минуты.

**Результат:** Анна сама создала путаницу (потеряла, потом нашла), но система помогла сотрудникам быстро войти в контекст без расспросов. Анне не пришлось ничего объяснять заново.

**Настоящая омниканальность — это когда система знает о клиенте и его ситуации больше, чем он сам, и доносит это знание до любого сотрудника в нужный момент.**

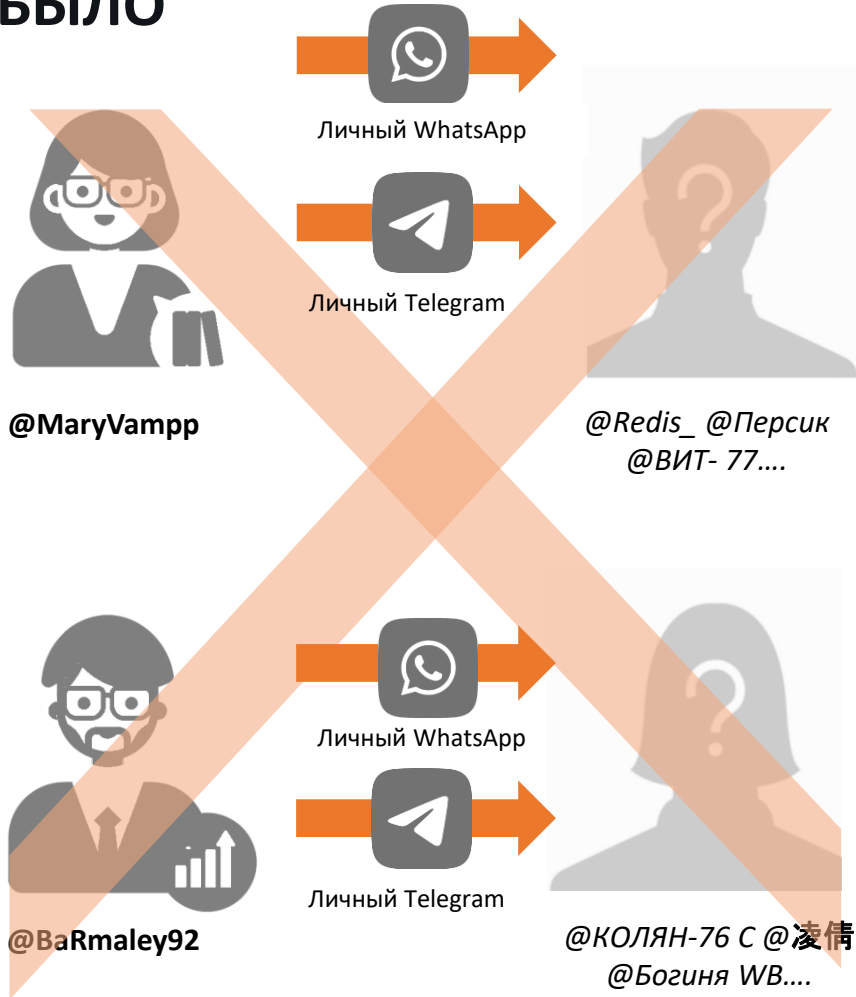


Добрый день, Аня!  
Спасибо за такой  
теплый отзыв 😊  
Нам очень приятно,  
что вы выбрали нас.  
Возвращайтесь —  
мы всегда рады!  
С уважением, команда  
бренда X.



# MAX – ЭЛЕМЕНТ НОВОЙ ОМНИКАНАЛЬНОСТИ (ФЗ №41)

## БЫЛО



## СТАЛО



# СТ ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ В ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

## Фронт-офис (Отделение, Контакт-центр)

### Консультанты / Менеджеры по обслуживанию:

Видят всю историю обращений клиента, даже если он сначала писал в ВК, потом звонил, а теперь пришел в отделение. Могут продолжить диалог, начатый в мессенджере, лично или по телефону, не переспрашивая суть проблемы.

### Специалисты контакт-центра:

При входящем звонке сразу видят "карточку клиента" с историей всех его недавних обращений в других каналах. Это позволяет дать персонализированную консультацию без долгих уточнений.



## Специализированные менеджеры

### Персональные менеджеры:

Ведут своих премиальных клиентов через удобные разрешенные для них каналы — E-mail, MAX и VK Мессенджер, в едином, безопасном и контролируемом банком окне. Могут массово рассылать персональные предложения через несколько каналов сразу, отслеживая прочтение и реакцию.

### Менеджеры по МСБ и корпоративным клиентам:

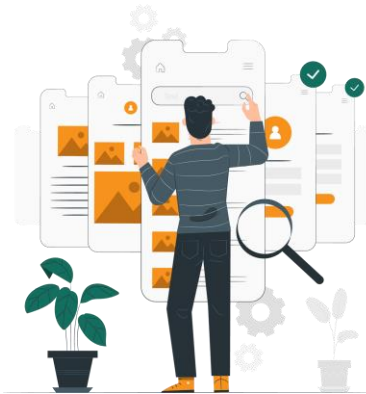
Используют платформу для оперативного решения вопросов по расчетам, кредитам. Клиент может в рабочем чате отправить скан документа, а менеджер, не переключаясь между системами, обработать его и дать ответ



## Удаленные каналы обслуживания

### Онлайн-консультанты:

ИИ-боты и ассистенты обрабатывают чаты с сайта и сообщения из соц.сетей закрывают до 90% обращений по частым вопросам, что ускоряет обслуживание. Только сложные случаи попадают в единый АРМ сотрудника, которые могут одновременно вести несколько диалогов, используя для поиска ответов инструменты ИИ.



## Сотрудники в особых ситуациях

### Служба безопасности:

Может автоматически получать уведомления о подозрительных активностях (например, запрос на смену пароля из нового устройства) и немедленно связываться с клиентом через тот канал, где он сейчас активен (например, отправить push-уведомление через банковское приложение и дублировать в MAX Мессенджер), чтобы подтвердить операцию.

### Служба взыскания:

Настраивает автоматические, но персонализированные напоминания о просрочке через предпочтительный для клиента канал (СМС ->E-mail -> MAX мессенджер), соблюдая законодательство о порядке взаимодействия с должниками.



# ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ. ИЗМЕРИМЫЙ БИЗНЕС-РЕЗУЛЬТАТ.

Оmnikanальность — это не про «красиво», это про деньги и работает у реальных компаний в России.

+58%

к LTV (пожизненной ценности клиента) у компаний с омниканальностью\*

+53%

к лояльности при использовании ИИ для персонализации\*

48%

возврат ушедших клиентов за 90 дней за счёт умных триггерных кампаний\*

- Средний NPS у компаний, внедривших полноценную омниканальную стратегию — **8,5\***, а у компаний с незрелой омниканальностью — **5,8\***
- Компании со зрелой омниканальной стратегией в три раза чаще фиксируют значительный рост доходов\*



## ИИ ПЛАТФОРМА CRAFTTALK ЭТО ПРЯМОЕ ВЛИЯНИЕ НА ROI

**30-85%**

автоматизация  
обработки  
обращений

**до 3-х раз**

сокращение  
времени обработки  
e-mail

**80-99%**

точность выбора ответа  
ИИ-ботом (в зависимости  
от качества наполнения  
базы знаний)

**30%**

экономия времени  
оператора за счет  
помощи ИИ-ассистентов

**+7%** рост клиентской оценки CSI

- в 4.6 раза увеличить пропускную способность КЦ без расширения штата (*MOS.RU*)
- в 2 раза увеличить производительность труда сотрудников занятых в обработке сообщений (*РСХБ*)
- в 3 раза сократить стоимость обработки единичного обращения (*Ингосстрах*)
- в 10 раз – улучшить SLA (*Почта России*)
- 90 % обращений обрабатывать автоматически с помощью ИИ-бота (*Магнит*)



# ИИ ПЛАТФОРМА CRAFTTALK РЕШАЕТ ЗАДАЧИ БИЗНЕСА

Руководитель  
коммерческого  
подразделения

↓

Повысить продажи и  
лояльность клиентов,  
контроль над клиентской  
базой

Руководитель  
клиентского  
сервиса

↓

Справляться с ростом нагрузки и  
стоимости клиентского  
обращения, обеспечивать  
выполнение SLA, принимать  
обращения из разрозненных  
цифровых каналов,  
автоматизация

Руководитель ОЦО и  
ИТ-поддержки

↓

Справляться с ростом нагрузки  
и стоимости обращения  
сотрудников, обеспечивать  
выполнение SLA, selfservice  
для сотрудников

HR директор

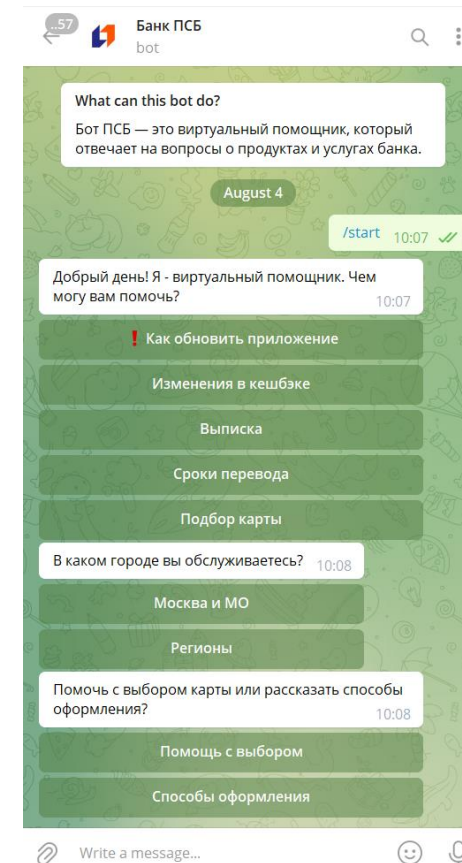
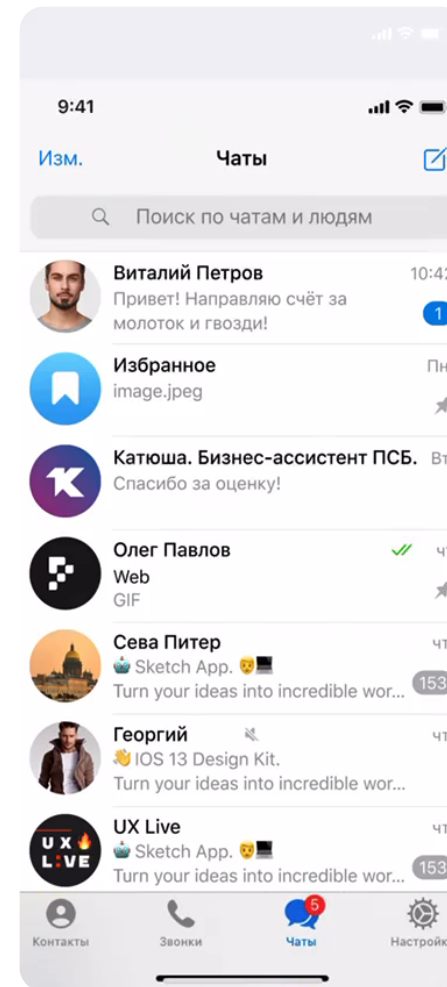
↓

Снизить стоимость  
привлечения новых  
сотрудников, сократить  
срок адаптации и  
онбординга, помощь  
сотрудникам в процессе  
работы



# ПРИМЕРЫ КЕЙСОВ

- Чат-банк «Катюша» для бизнеса в мессенджере: консультирует по продуктам и услугам банка, осуществляет операции клиентов без обращения в колл-центр.
- Первый в РФ чат-банк.
- Аналог ДБО в Телеграм.
- Плюс классическая поддержка пользователей в: MAX, telegram, web chat, vkontakte, odnoklassniki, email.
- Сервис 24\*7





## КЕЙС: БЕЛАГРОПРОМБАНК /БЕЛАРУСЬ/



### Внедрение чат-бот платформы

БЕЛАГРОПРОМБАНК  
Ведущий банк Белоруссии

#### ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ ПРОЕКТА:

##### Сокращение трудозатрат

операторов Контакт-центра на

обслуживание клиентов по

типовым вопросам, а также

##### внедрение в Банке передовых

технологий в области клиентского

сервиса и дальнейшего их

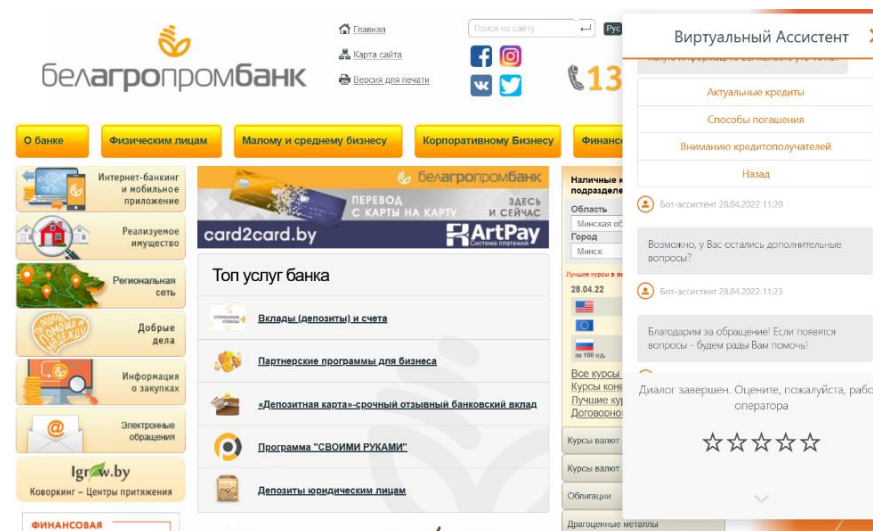
масштабирования для

оптимизации работы кадровой

службы.

#### РЕШЕНИЕ:

Автоматизированное круглосуточное консультирование клиентов в заданных каналах связи (официальный сайт, система интернет-банкинг, мобильное приложение) и сервис без привлечения штатных работников. Постоянный сбор статистики, анализ эффективности и самообучение системы.



- База знаний для чат-бота  
Обеспечивает самообучение системы на основе AI, а также является базой подсказок для операторов для более быстрой и эффективной обработки обращений.
- Обучение персонала  
Проведено обучение работников Банка по эксплуатации чат-бота, наполнению базы знаний, настройке скриптов работы.
- Развитие  
Планируется расширение и кастомизация платформы для использования в HR-подразделениях банка.

Финансовый консалтинг. Инвестиционная компания

## ПРОБЛЕМЫ:

- Трудность мониторинга и сбора всех обращений, т.к. каналы коммуникации разрознены (разные мессенджеры, чат на сайте и др.).
- Задержки с ответами, сложное распределение коммуникаций между сотрудниками.

## РЕАЛИЗАЦИЯ:

- Объединение всех каналов коммуникации «в единое окно» (VK, web-чат, e-mail).
- Разделение трафика обращений на разные очереди: на операторов и технических специалистов.

## РЕЗУЛЬТАТ:

- Увеличение скорости и качества обслуживания клиентов в текстовых каналах связи.
- В настоящее время компания Twino признана одной из самых технологичных в своей сфере.

**Первый заем от 0%**

**E zaem**  
Первый заем до 15 000 рублей на 35 дней!

Информация Получить деньги онлайн

**E zaem**  
Приветствую 🙋  
Нужна помощь? Задайте свой вопрос и мы обязательно вам поможем. 14:46

условия займа 14:47

**E zaem**  
При первом обращении Вы можете получить от 3 000 до 15 000 рублей, на срок от 5 до 30 дней, либо 35 дней! При каждом следующем обращении Ваш лимит будет пересмотрен. Лимит постепенно увеличивается до 30 000 рублей при активном пользовании услугами компании. Рекомендуем пользоваться займами не менее 14 дней и не допускать просроченной

Сообщение

1 2 3 4 5

короткий срок без залога и мму от 2000 до 30000 рублей. Заем всем гражданам России в возрасте от 18 лет. Заявка на получение денег – от 15 минут. Компания предоставляет такую услугу на срок 21 или 30 дней.

<https://ok.ru/moneza>

<https://ok.ru/yezaemetob>

<https://vk.com/ezaemru>

<https://vk.com/monezaru>



# КЛИЕНТЫ CRAFTTALK /ФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ/



СЛУЖБА ФИНАНСОВОГО  
УПОЛНОМОЧЕННОГО





**МЫ ПРЕВРАЩАЕМ**

**РАЗРОЗНЕННЫЕ КАНАЛЫ В**

**ЕДИНУЮ СТРАТЕГИЮ РОСТА!**

**ДАВАЙТЕ ОБСУДИМ ВАШУ**

**ЗАДАЧУ.**

- *Клиенты ждут бесшовности. Это новая норма.*
- *Данные должны работать как один механизм, а не лежать в разрозненных базах.*
- *CraftTalk — это готовый ответ: платформа «всё-в-одном» для омниканальных коммуникаций с клиентами и сотрудниками.*





# CRAFTTALK– ДЕЙСТВИТЕЛЬНО КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД

## • GPT бот

- No code - редактор сценариев
- Low code - javascript
- Подключение интеграций
- Готовые интеграции

## • Массовые рассылки

Роботы и  
Автоматизация

Сотрудники и  
Операторы



- **Единый APM оператора**
- Рабочее место супервизора
- **Встроенный GPT ассистент**
- Встроенная база знаний
- Маршрутизация обращений
- **Кастомизируемый APM менеджера**
- Входящие и исходящие обращения
- Статистика и отчетность

ОРГАНИЗАЦИЯ  
ПОЛНОЦЕННОГО  
ОМНИКАНАЛЬНОГО  
СЕРВИСА  
В ОДНОМ РЕШЕНИИ

Голос + чаты  
+ email

- Мессенджеры
- Чат на сайте с авторизацией и без
- Чат в мобильном приложении
- Социальные сети
- Маркетплейсы
- Подключение телефонии
- Электронная почта
- WebRTC звонки
- Скриншеринг
- Голосовые ассистенты