



Тетяна Федченко

Керівниця відділу клієнтського
сервісу в цифрових каналах

SENSE BANK

Відчути sense у кожній взаємодії

Гармонія процесів,
команд,
технологій

NOVATALKS



Валентин Ярошинський

СТО

Nova IT



Критичні виклики для Sense Bank

Раніше ми використовували хмарне рішення Zendesk, але з часом, особливо з початком повномасштабної війни, постала низка критичних питань, що **вимагали переходу на in-house рішення**.

Безпека та Контроль

Потреба в in-house рішенні для повного контролю над даними клієнтів.

Навантаження 24/7

Зростання кількості звернень та необхідність миттєвої відповіді в умовах війни.

Гнучкість та Кастомізація

Обмеженість у звітності та можливостях автоматизації під унікальні бізнес-процеси.

Юридичні Ризики

Ускладнені розрахунки з іноземною компанією (Zendesk) та відсутність локальної підтримки.

NovaTalks: Омніканальність без компромісів

Ми бачили на ринку: потужні рішення для телефонії з обмеженим функціоналом чатів, і навпаки. Ми вирішили **об'єднати найкраще** з обох світів.

Досвід Телефонії

Інтелектуальна маршрутизація та KPI для контакт-центрів.

Унікальний Продукт

Створення єдиного омніканального рішення, розгортання за 15 хвилин.

Гнучкість Чатів

Історія переписки, відкладення чату, можливість написати клієнту першим.

Cloud Native

Сучасна архітектура для швидкого оновлення, безпеки та масштабування.



Ми **втїлили свій досвід**, щоб візуалізувати дзвінок як чат, показувати оператору історію месенджерів під час дзвінка тощо.

Глибока Інтеграція та Кастомізація

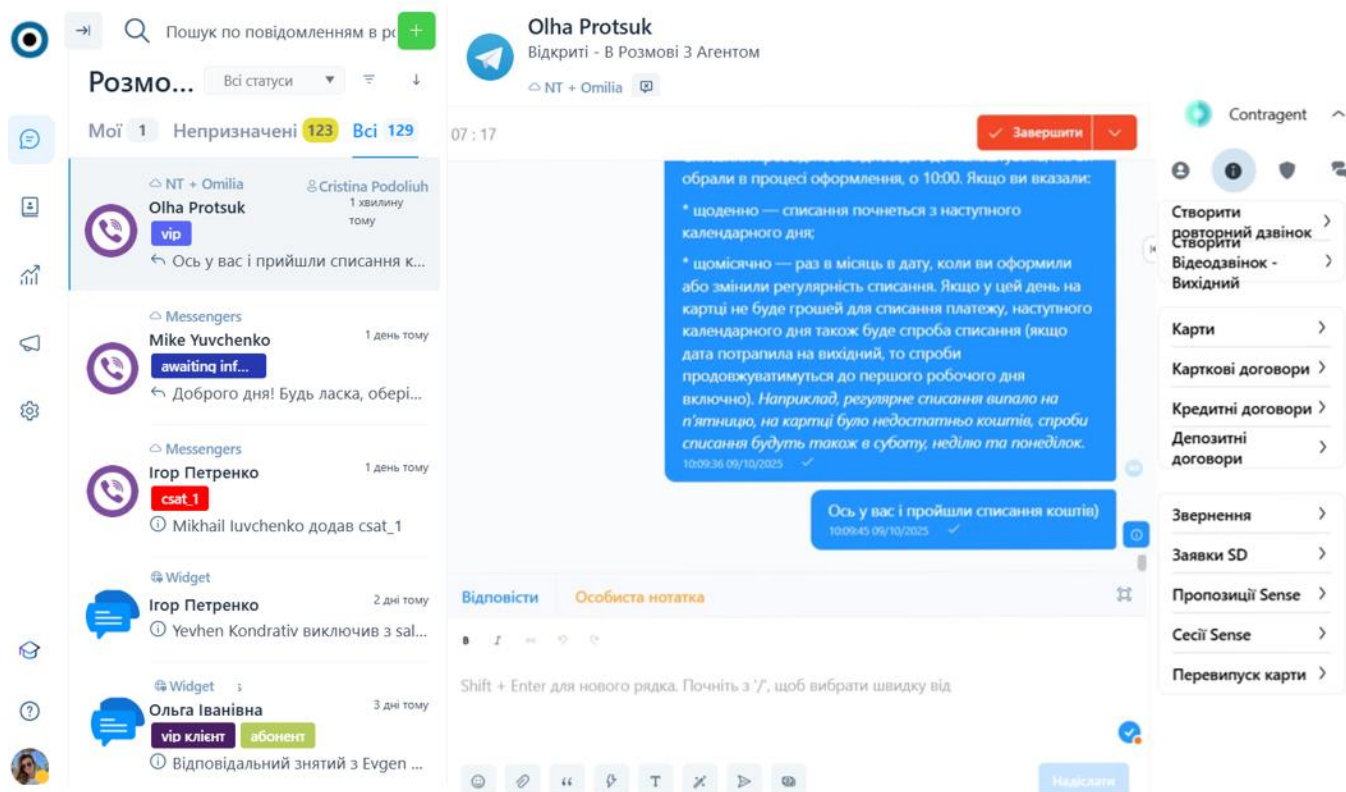
Ключовою вимогою була щільна інтеграція з нашою внутрішньою CRM-системою 'Контрагент Frame'.

Єдине Вікно Оператора

Оператор бачить всю необхідну інформацію з CRM та NovaTalks в одному інтерфейсі, без перемикання.

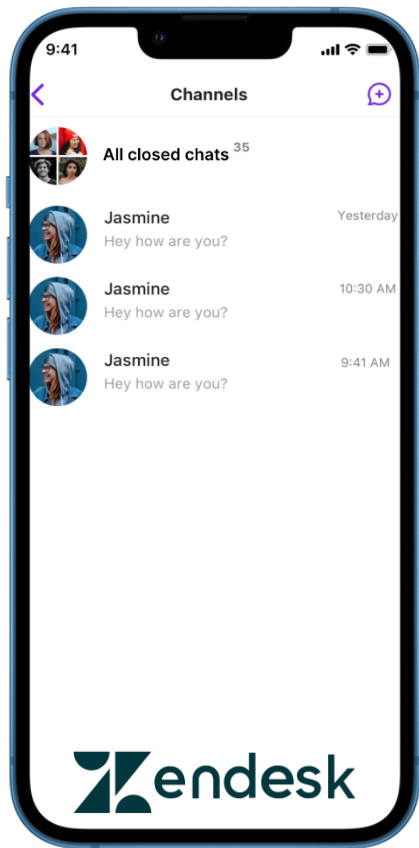
Двостороння Синхронізація

NovaTalks та CRM обмінюються даними в реальному часі, забезпечуючи актуальність інформації.



Звичний Месенджер

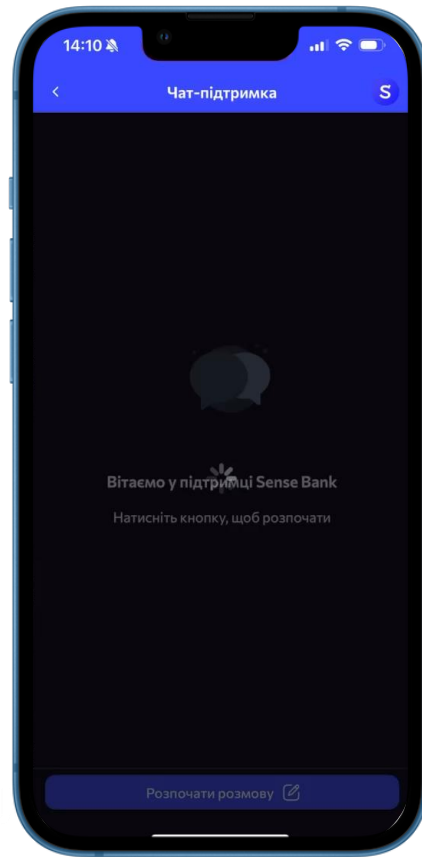
Завдяки SDK, чат у мобільному додатку банку показує клієнту всю історію листування єдиним потоком.



Як тут клієнту знайти
потрібну інформацію в
історії? Купа закритих
чатів...

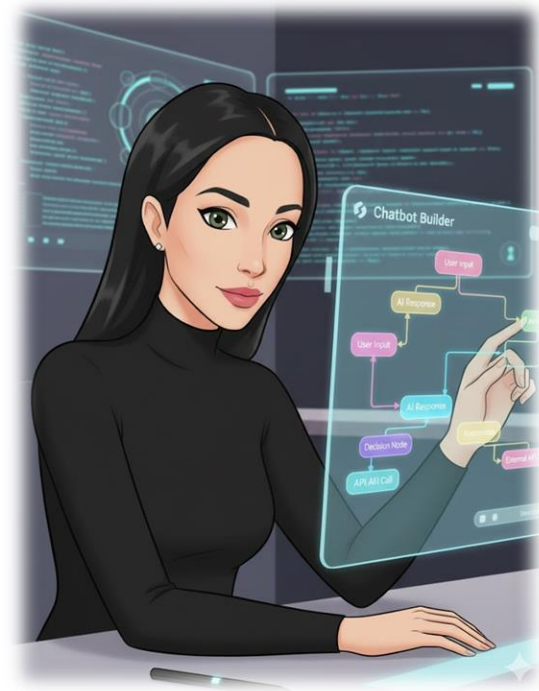
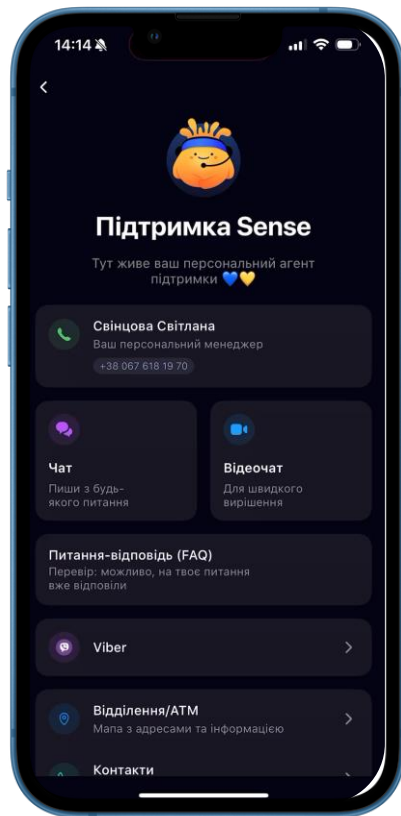


Просто гортаємо в
вверх як в звичайному
месенджері



Автоматизація, що має Сенс

Ми автоматизували рутину, надавши бізнес-аналітикам гнучкість **швидко змінювати логіку** чат-бота залежно від топ-запитів клієнтів.



Суперсила для Оператора: AI-Асистент

Технології мають посилювати людей. Ми впровадили AI-асистента, який став правою рукою для операторів, підвищуючи якість та швидкість відповідей.



Резюме Розмов

Створення стислого резюме довгих діалогів для швидкого розуміння контексту.



Адаптація Тону

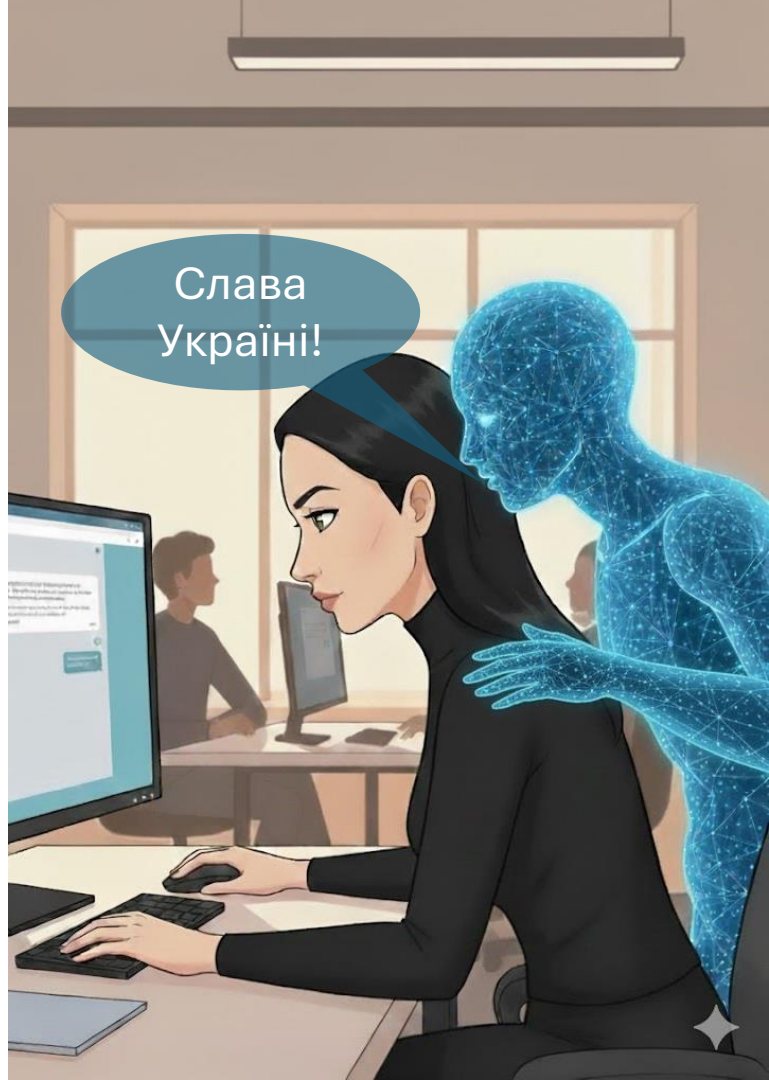
Виправлення орфографії, помилок та адаптація тону спілкування (скорочення або розширення відповіді).



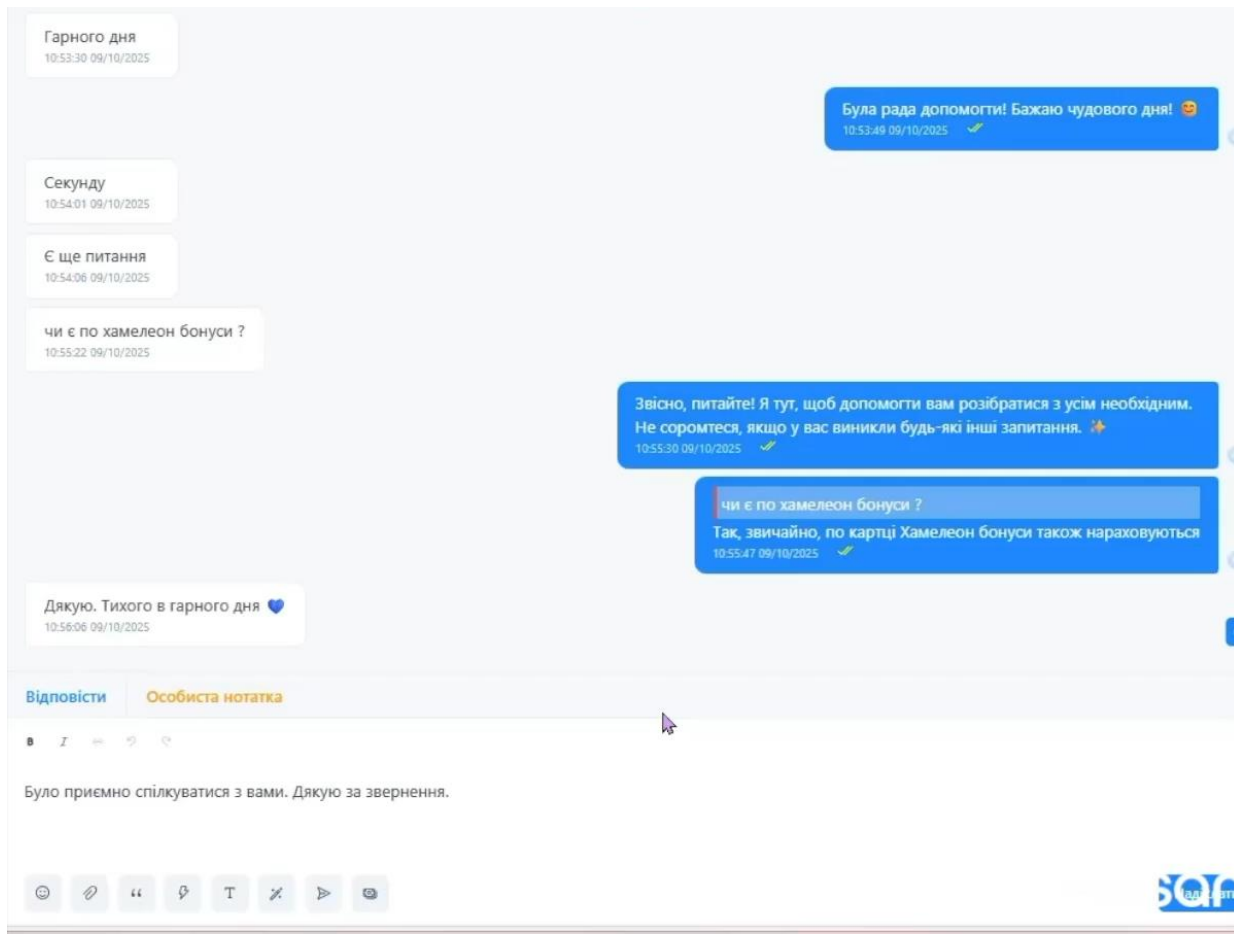
Локальні LLM

Можливість підключення локальних LLM, що є критичним для безпеки банківських даних.

Слава
Україні!



AI-Асистент : Адаптація тону і резюме розмов



Безпечні Діалоги: Вбудований Чат у Застосунку

Для Sense Bank **безпека клієнтів є найголовнішою**. Ми вирішили вбудувати онлайн-чат у свій додаток, щоб гарантувати конфіденційність даних.

Прямий Зашифрований Трафік

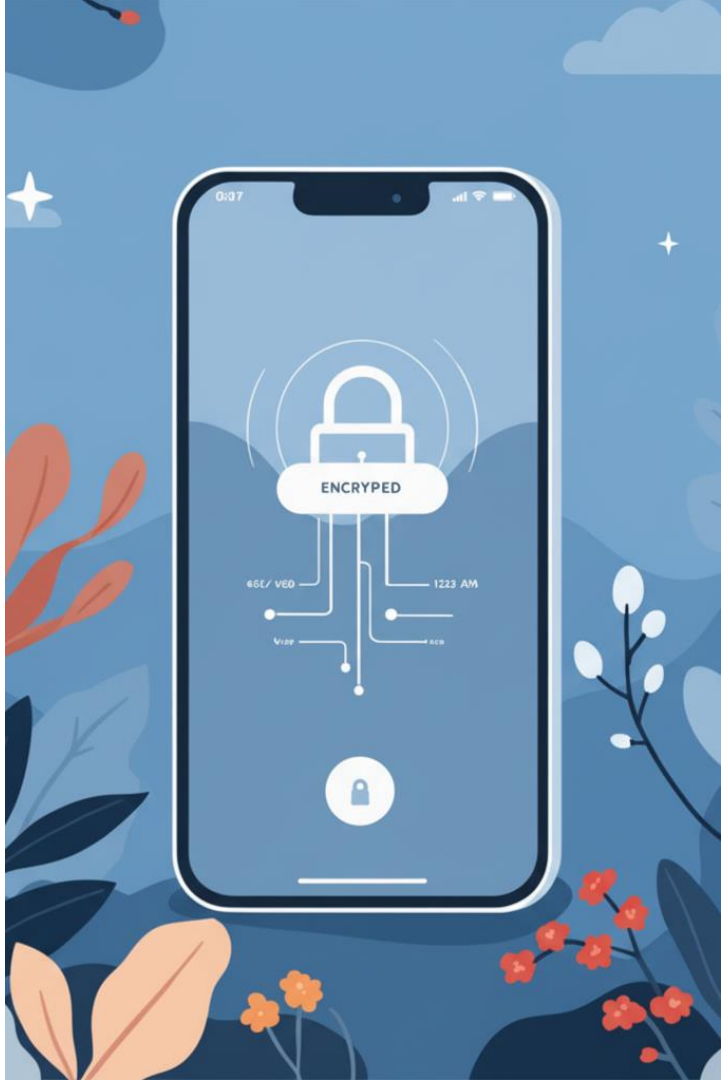
Трафік іде напряму з телефону клієнта на сервери банку без сторонніх хмар, захищений протоколами безпеки та динамічними токенами.

Готовий SDK для Розробки

Ми запропонували готове SDK для Android та iOS з візуальними інтерфейсами та всіма функціями сучасних месенджерів.

Єдиний Потік Історії

Клієнт бачить всю історію переписки єдиним потоком, що значно покращує досвід порівняно з окремими сесіями.



Максимум Зручності: Безболісний Перехід

96% наших клієнтів щоденно користуються чатом у застосунку. Наше завдання — забезпечити безболісний перехід на єдиний канал (Viber, як тимчасове рішення) та зберегти якість обслуговування.

01

Завчасне Інформування

Чітка комунікація через застосунок, соцмережі та голосовий канал. Пояснення причини та вказівка альтернативи (офіційний Viber-чат).

02

Простий Перехід

Жодних складних кроків — просте натискання, і клієнт вже в чаті. Viber сприймався як зручний канал.

03

Підтримка на Всіх Рівнях

Банер у застосунку, чіткий сценарій супроводу для Контакт-Центру та організація бекапу.

04

Контроль у Реальному Часі

Моніторинг звернень, соцмереж та настроїв клієнтів для швидкого реагування.

Результат: клієнти адаптувались швидко, без паніки та шквалу негативу.

Вражаючі Результати та Постійний Розвиток

Результати перевершили наші очікування.

25%

Скорочення Часу

Час обслуговування клієнтів скоротився з
20 хв до 15 хв.

94%

Рівень CSAT

Задоволеність клієнтів залишається на
високому рівні.

17S

Час Очікування

Середній час очікування оператора
скоротився з 25 сек до 17 сек.

Ми бачимо зростання
задоволеності як клієнтів, так і
нашої команди.

Наші Наступні Кроки



Текстова Аналітика

Аналіз змісту діалогів, виявлення ключових тем та настроїв клієнтів.



Голосовий AI у Тексті

Перенесення потужного голосового AI у текстові канали для глибшої аналітики.



Campaign Management

Створення гіперперсоналізованих пропозицій та таргетованих розсилок.

NovaTalks Ideas

Вітаємо в NovaTalks Ideas! 🎉 Тут ви можете ділитися ідеями та обговорювати, як зробити нашу платформу ще кращою

Як ви оціните свій досвід роботи з NovaTalks? 😊 →

🔍 Search...

⊕ Створити Ідею

▲
21

Додавання функції для зміни статусу розмови (діалогу) на «непрочитано»

Доброго дня! Пропоную розширити функціонал сервісу novatalks, додавши можливість змінювати статус розмови (діалогу) на «непрочитано». Ця опція дозволить користувачеві позначати важливі чи невчасно відкриті повідомлення як непрочитані, що...

На розгляді

Новий функціонал

▲
16

Порядковий номер діалогів "У черзі"

Прохання додати можливість для статусу "У черзі" перегляду порядкового номеру (черговість призначення на команду - найперший і найдавніший діалог є по черзі 1, найновіший 2), щоб розуміти який наступний діалог буде призначений.

На розгляді

Інтерфейс

Топ

Відсортувати за

Усі

Статус

● Усі категорії

● Новий функціонал

● Бач

NOVATALKS

Для нас ця
трансформація — це про
швидкість, зручність і
довіру.



Кейс Sense Bank показує,
що партнерство гнучкого
розробника та відкритого
до інновацій бізнесу дає
неймовірний результат.

sense

Дякуємо за увагу !