



Фінтех інсайди використання AI

23.10.2025





Олександр Грачов

Директор з клієнтського
досвіду



Ганна Склярук

Керівник з навчання
та розвитку стандартів



NovaPay

Фінтех компанія, яка забезпечує всі
фінансові операції клієнтів **Нової пошти**

20 000 000

транзакцій в середньому в місяць

Ми ніби під капотом
Нової пошти



Але NovaPay - це ще власні платіжні сервіси в Україні та Європі

855+

ТИС.
КЛІЄНТІВ



75+

ТИС.
КЛІЄНТІВ ФОП



2,5 млн

операцій на
день -
рекорд



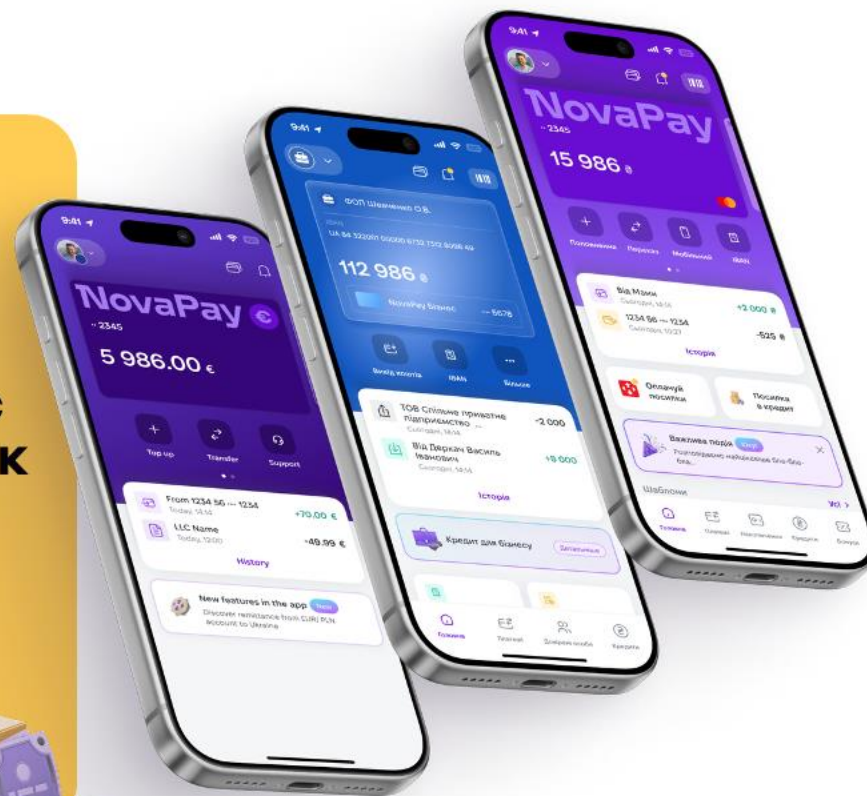
1,6 млрд
грн

кредитний
портфель



2,2 млн
грн

зекономили
клієнти під час
оплати посилок
НПУ у вересні



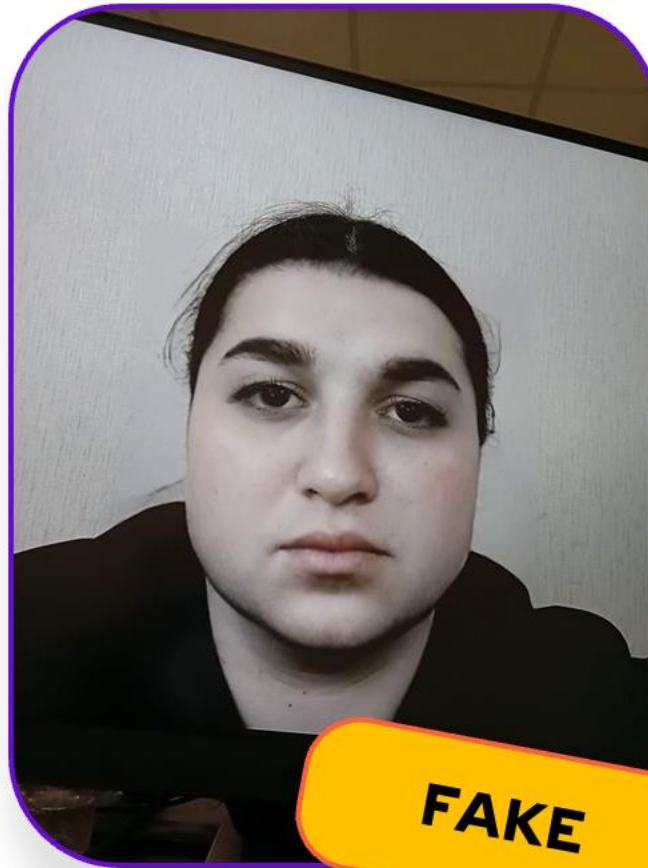
NovaPay

Як NovaPay вже
використовує AI ?

AI шукає ознаки виростання нейромереж при проходженні **Liveness** у нашому мобільному застосунку



FAKE



FAKE



FAKE

Парсінг даних

AI працює «під капотом»

(парсинг та аналіз даних)

Всього **1 дія** клієнта:



ChatGPT

**Вставити дані або фото квитанції
для оплати в 1 поле**

а все інше додаток зробить сам:
**розставить IBAN, ІПН, ПІБ
отримувача, призначення та суму
на свої місця**

Результат

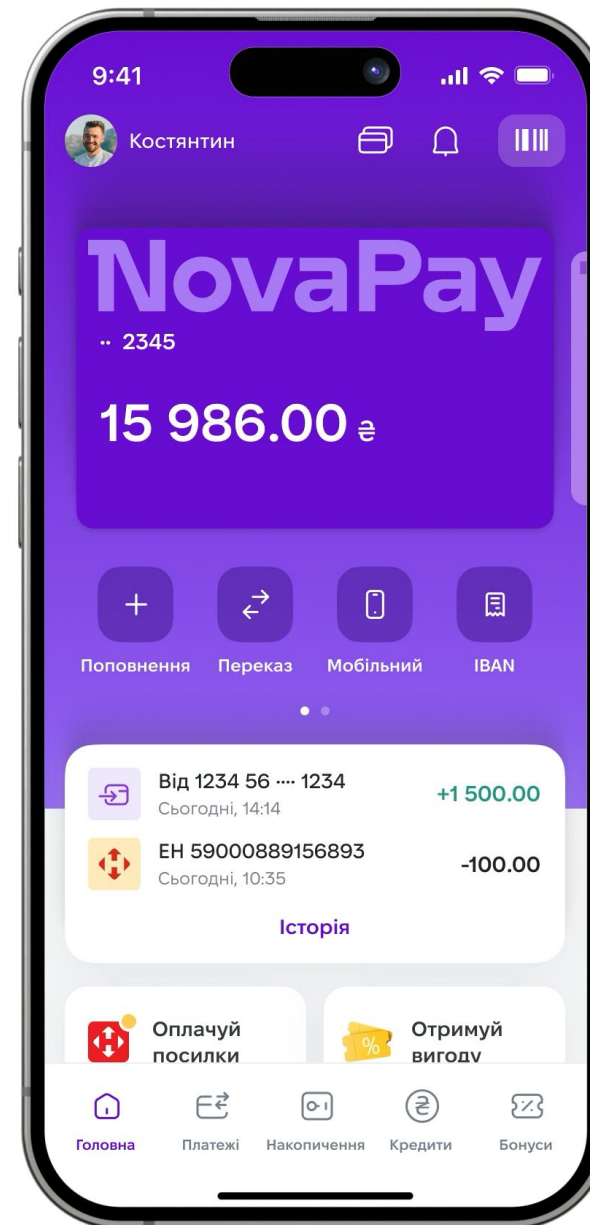
Час проведення
платежу за IBAN

Було

153 сек

Стало

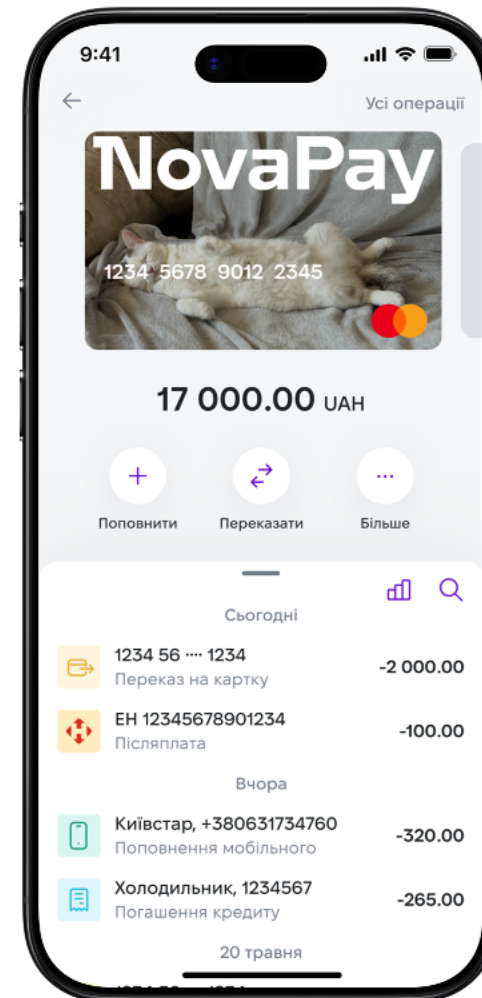
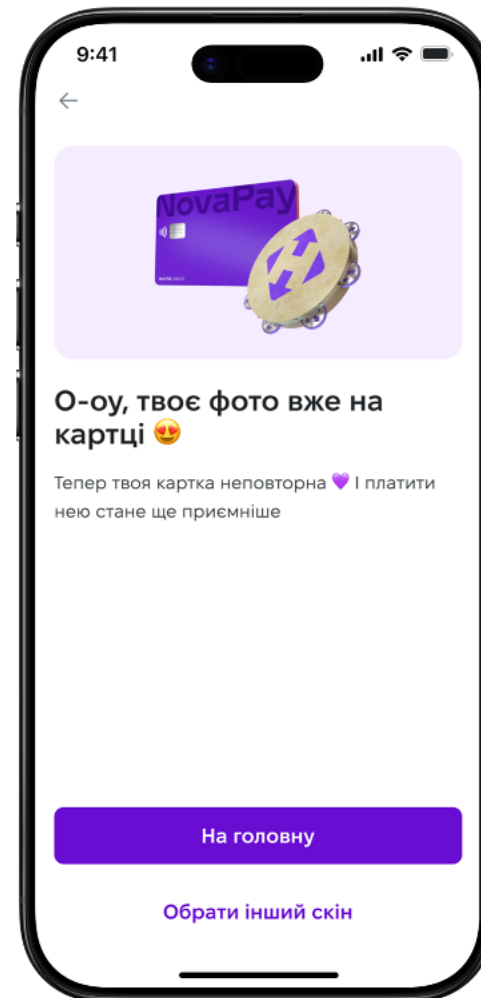
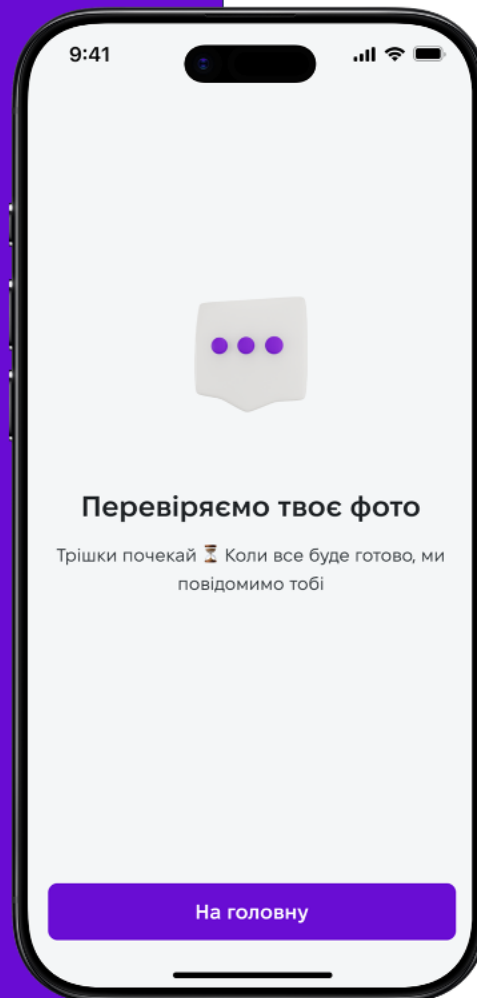
12 сек



NovaPay



AI аналізує контент на відповідність етичним нормам при створенні власного скіну



Але що до обслуговування NovaPay?

Ми
обслуговуємо

~20 000

звернень
на тиждень



У нас нема IVR,
а ICR-меню має
вихід на фахівця

Середній час
обслуговування

250
сек



<10% питань, які
мають
консультаційний
або маркетинговий
характер



NovaPay



**>90% питань щодо транзакцій,
персональних даних та фінансового
моніторингу потребують верифікації,
ідентифікації та доступу до внутрішніх
фінансових систем**

**AI не може самотійно
відповідати на питання**

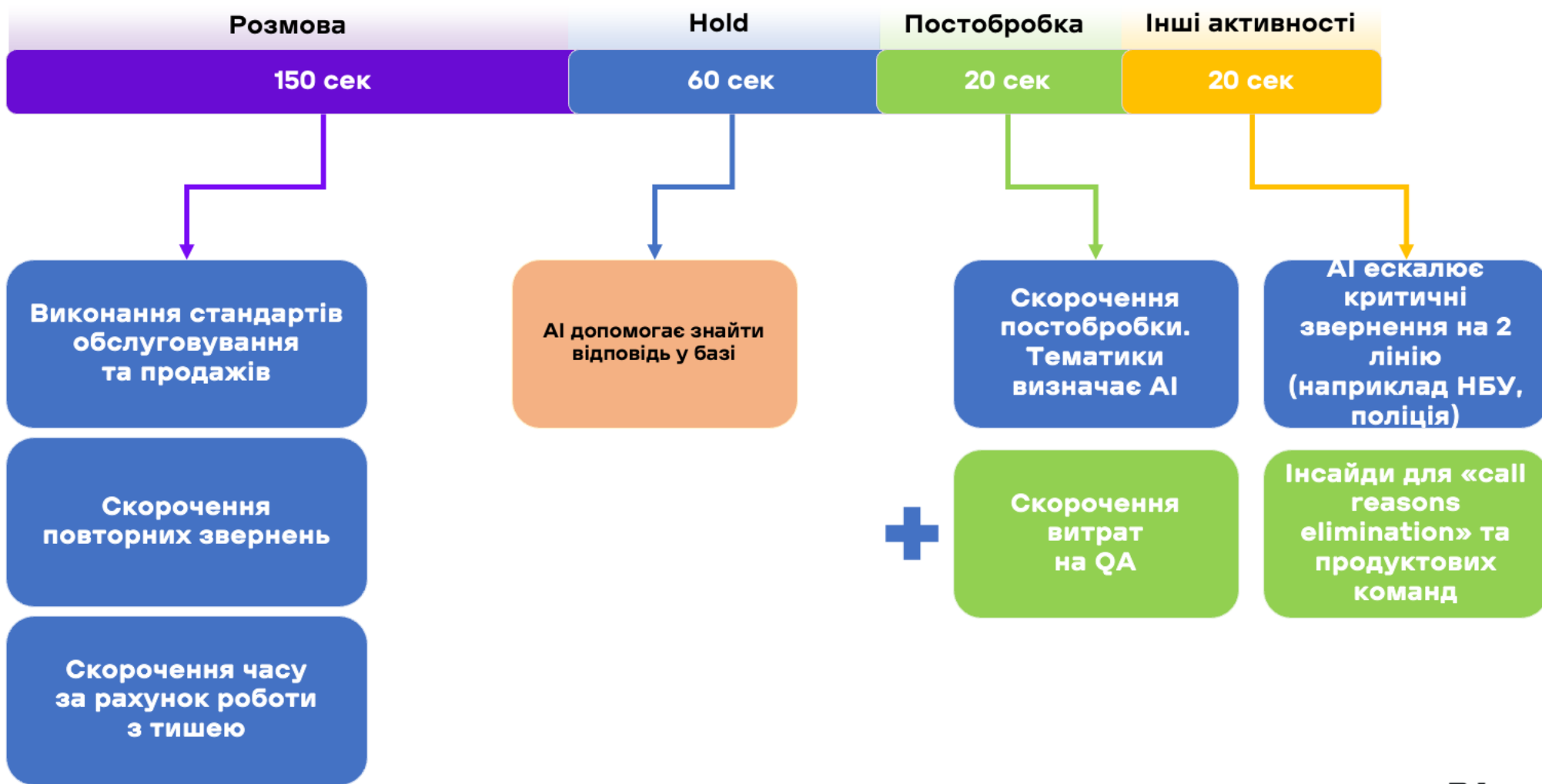


**Тому (поки що 😊)
все, що стосується спілкування з
клієнтом – залишається за людиною**



Ми обрали підхід «AI helps Agents»

Середній час обслуговування - **250 сек**



Виконання стандартів обслуговування та продажів



Як працює AI:

Аналізує кожну розмову: де оператор відійшов від скрипту або пропустив важливе.
Допомагає тренерам навчати персонал.



Що це дає бізнесу:

Зростання конверсії на продаж на 10-30% – завдяки чіткому дотриманню сценаріїв.
Задоволені клієнти – бо отримують якісне обслуговування за стандартом.

	Кількість оцінених розмов	Комбінований	Встановлення контакту	Виявлення потреб клієнта	Надання інформації (консультація\презентація\вирішення питання)	Ефективне опрацювання заперечень	Завершення розмови	Культура мовлення
ГН	1668	97%	99%	99%	91%	97%	97%	99%
ФД	1991	94%	95%	99%	88%	86%	94%	98%
ГА	1403	87%	75%	99%	75%	80%	69%	98%



Тиша та повторні звернення – ворог ефективності

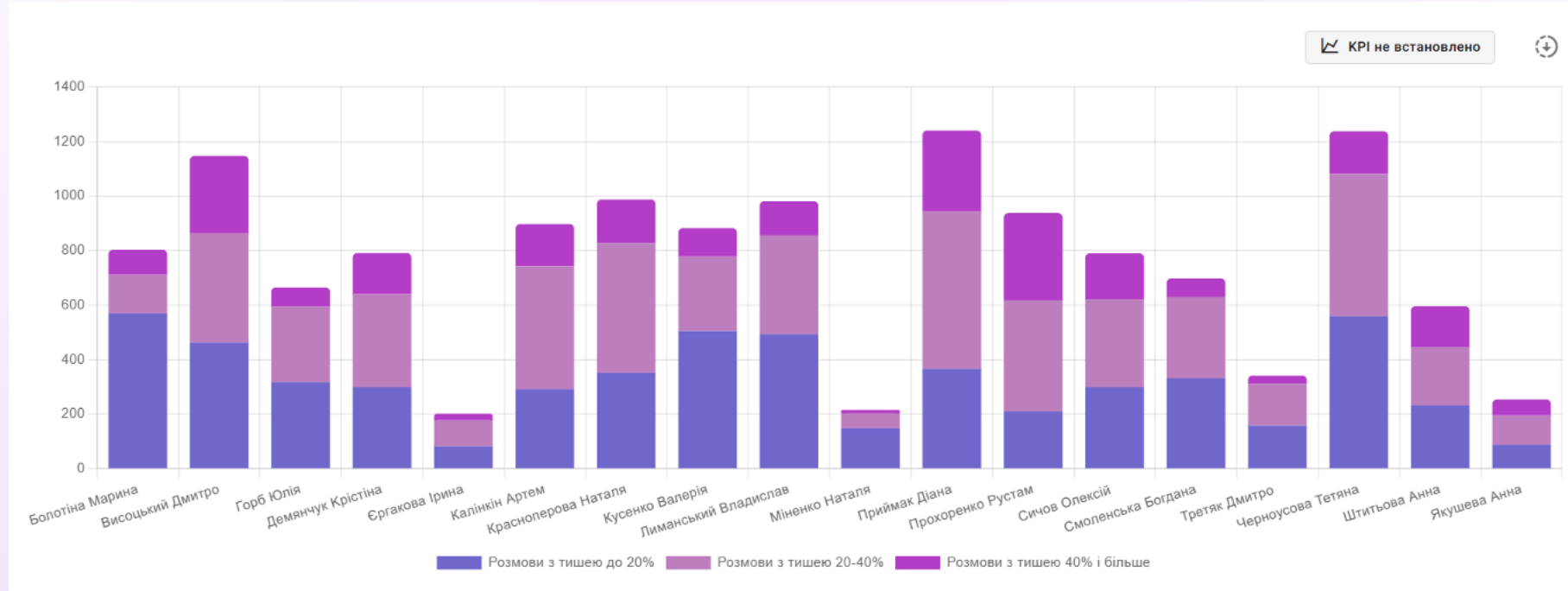
Як працює AI:

Аналізує всі розмови з клієнтами:
Вимірює паузи, щоб знайти, де оператор губиться або не знає, що сказати.
Виявляє повторні звернення.
Показує, де треба покращити знання або змінити скрипт.



Що це дає бізнесу:

Скорочення середньої тривалості дзвінка (АНТ) без втрати якості.
Підвищення продуктивності: оператор обробляє більше унікальних звернень.
Більше задоволених і лояльних клієнтів – питання вирішуються з першого разу.



Менше часу на дзвінок – більше вирішених питань

Як працює AI:

Розуміє, чому звертається клієнт – і економить до 20 секунд на кожному зверненні.
Аналізує всі звернення, визначає продукт, процес і причину звернення – без участі оператора після дзвінка.



Що це дає бізнесу:

Постобробка миттєва. Без збільшення команди – більше опрацьованих звернень та більше задоволених клієнтів.



Штительова Анна ← 38066

10 Oct 2025 08:54-08:58



Основная группа

ОсновнаяОчередь

📞 agent

CSI: 5

Кредитна картка

Умови пільгового періоду КК (Грейс).

Клієнт незадоволений.

Подяка клієнта.



Мінус скарга – плюс довіра



Як працює AI:

Розпізнає настрій клієнта та ризикові ситуації ще до того, як людина встигає написати скаргу до регуляторів.

Що це дає бізнесу:

Зменшення звернень до регуляторів.
Збереження іміджу.
Вчасна реакція на проблеми – ще до їх ескалації.

Сповіщення на скарги в держ. органи

1. 07 Oct 2025 16:26, Duration: 5:40, From: 38068

To vysotskyi.d

Summaries:

- { "початковий_настрій": "Дуже незадоволений",
"кінцевий_настрій": "Дуже незадоволений",
"причини_незадоволеності": "Обов'язкова верифікація, вимога документів, складність процедур, відсутність чітких пояснень, страх юридичних наслідків" }



Інсайди, що трансформують сервіс і продукт



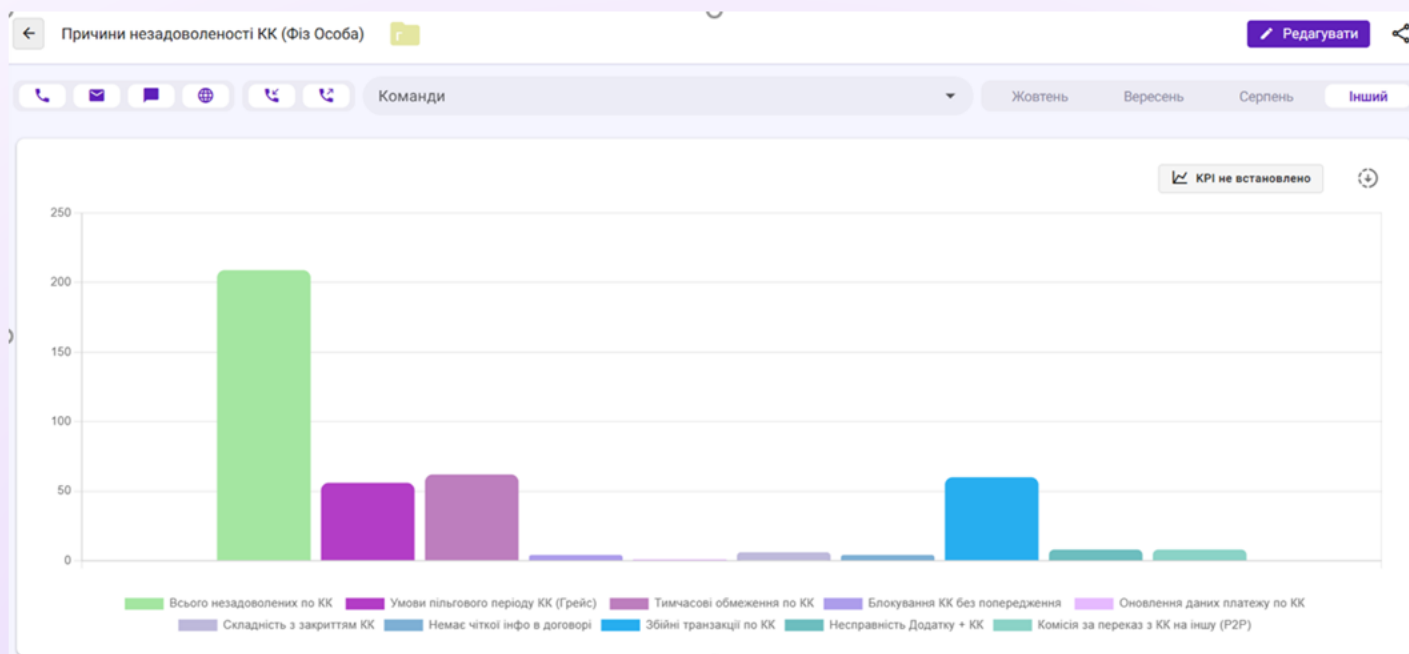
Як працює AI:

Ідентифікує типові запити, що мають потенціал до автоматизації.
Збирає інсайди про очікування, потреби й розчарування клієнтів.



Що це дає бізнесу:

Зменшення звернень через автоматизацію за допомогою ботів, FAQ, push-повідомлень.
Чітке розуміння, що справді важливо клієнтам.
Аналітика клієнтського досвіду – на фактах, а не здогадках.
Покращення сервісу та продукту – на основі реальних даних.



АУТО QA - якість під контролем 24/7

Оцінка 100% звернень без збільшення навантаження на QA-команду

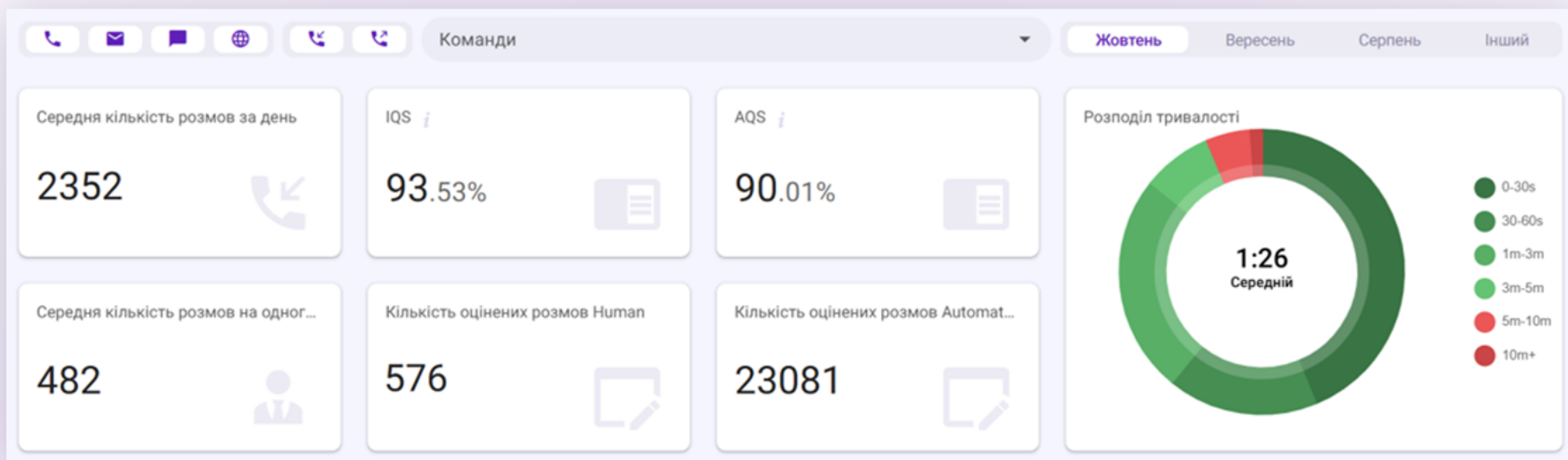
Як працює AI:

За допомогою скор-карт, автоматично аналізує змістовні звернення клієнтів і за контекстом визначає, чи виконано стандарти обслуговування.



Що це дає бізнесу:

100% звернень – під контролем (проти 1-2% у ручному QA).
Швидке виявлення відхилення від стандарту та сповіщення у реальному часі.
Єдина та об'єктивна система оцінювання всіх фахівців Контакт-центру.
Чесне рейтингування стимулює здорову конкуренцію та підвищення якості.



Правильна відповідь – за секунду – але про це ми розповімо наступного разу...

Як **буде** працювати AI:

Коли клієнт ставить запитання, AI аналізує його зміст і миттєво знаходить відповідь у базі знань.



Що це дає бізнесу:

Менше часу на пошук відповіді – оператор працює швидше.
Єдиний стандарт відповіді – навіть у складних кейсах.
Клієнт отримує точну і зрозумілу відповідь з першого разу.



Скануй
та завантажуй



Несемось



NovaPay