



Опыт внедрения омниканального обслуживания в контакт-центре

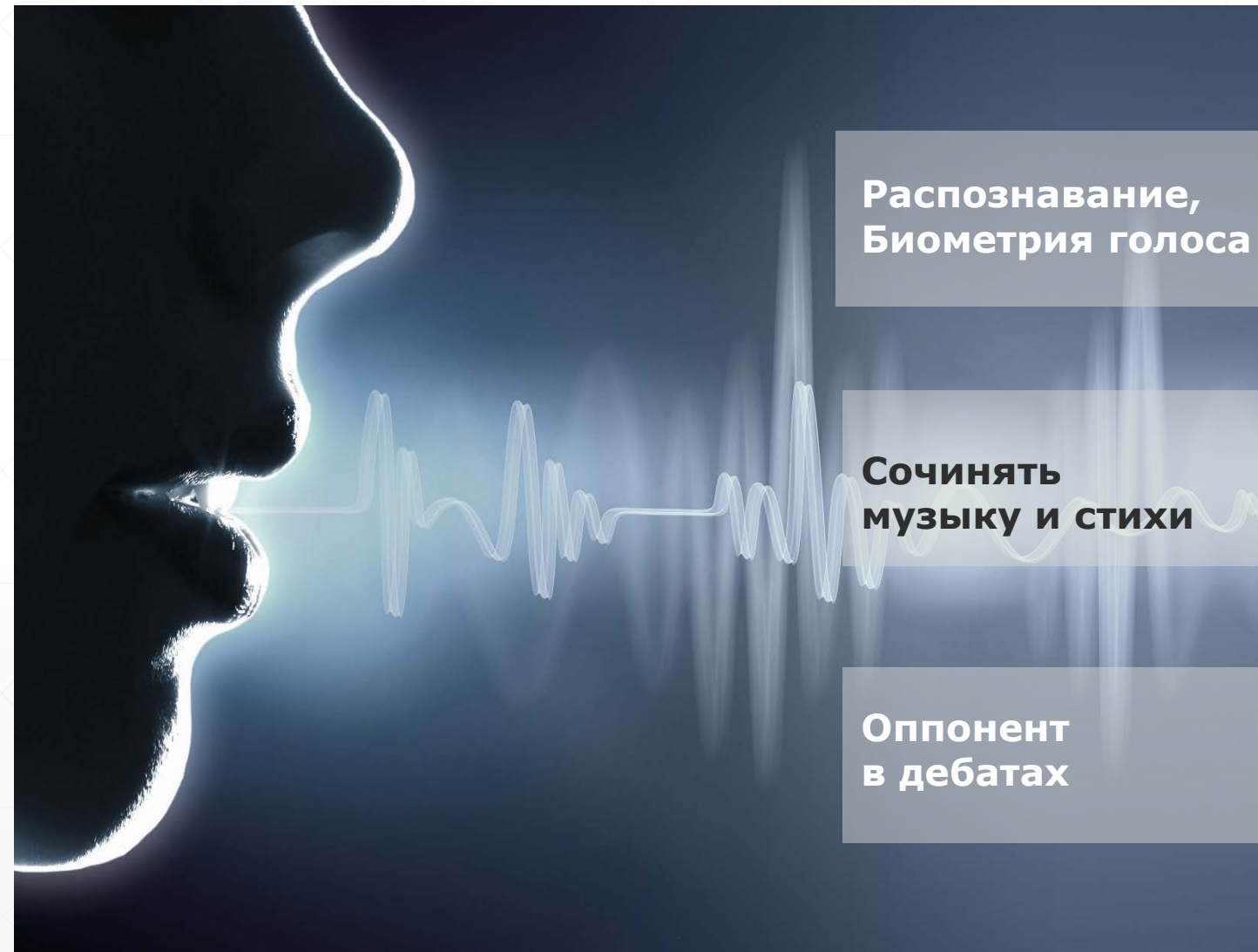
С применением искусственного интеллекта (AI)

Иван Коваль, Руководитель по развитию альтернативных каналов и CRM, Альфа-Банк (Украина)

А Технологии: Готовы мы или нет, технологии уже здесь



А Искусственный интеллект: Помощь человеку



**За 4 часа:
освоил шахматы**



**Снял свой
первый фильм**



А Алла: 2014 – Первый голосовой Бот на рынке Украины



Индивидуальный сервис
для каждого сегмента клиента

Помнит Дни
Рождения клиента

Дружит с CRM

Не ходит в отпуск/
не болеет

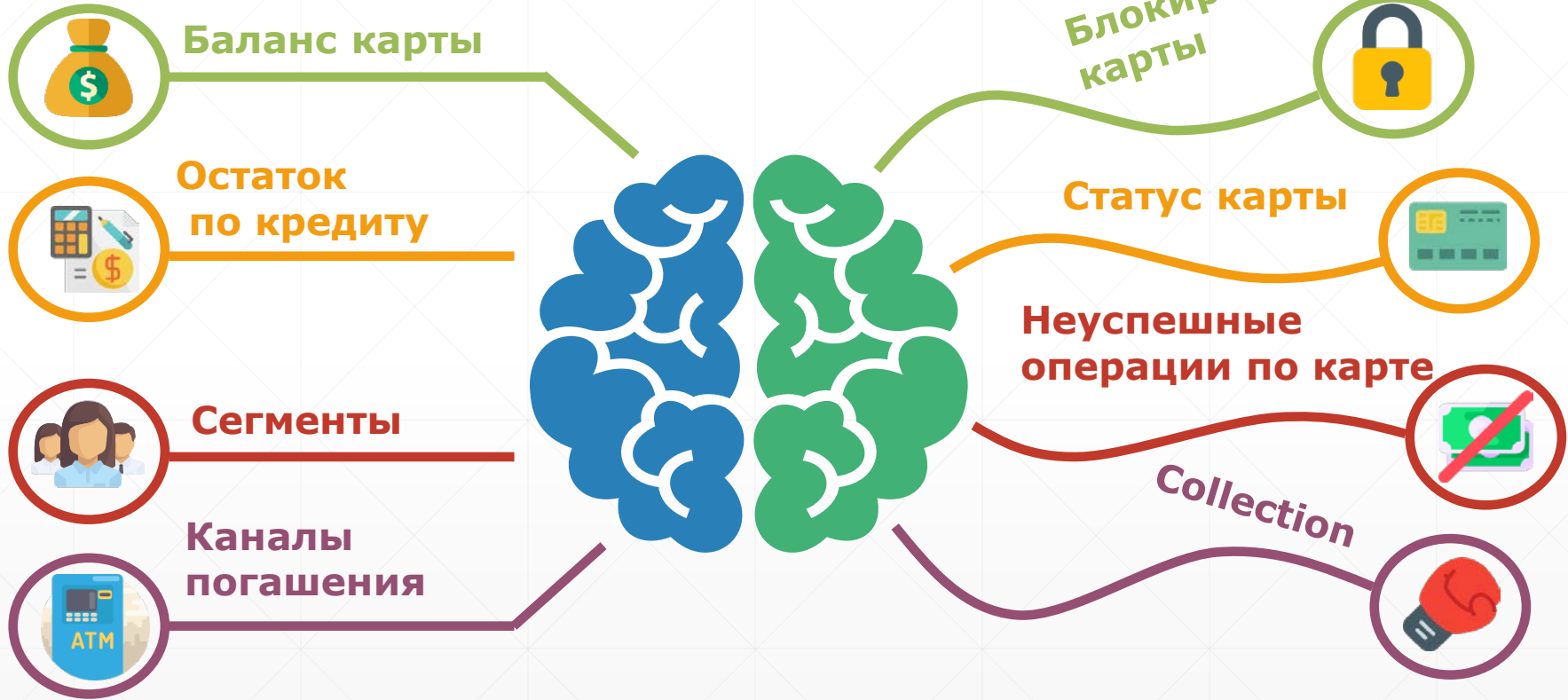


А Алла:



2014

2017



А Алла:



2018

Messengers

Sales

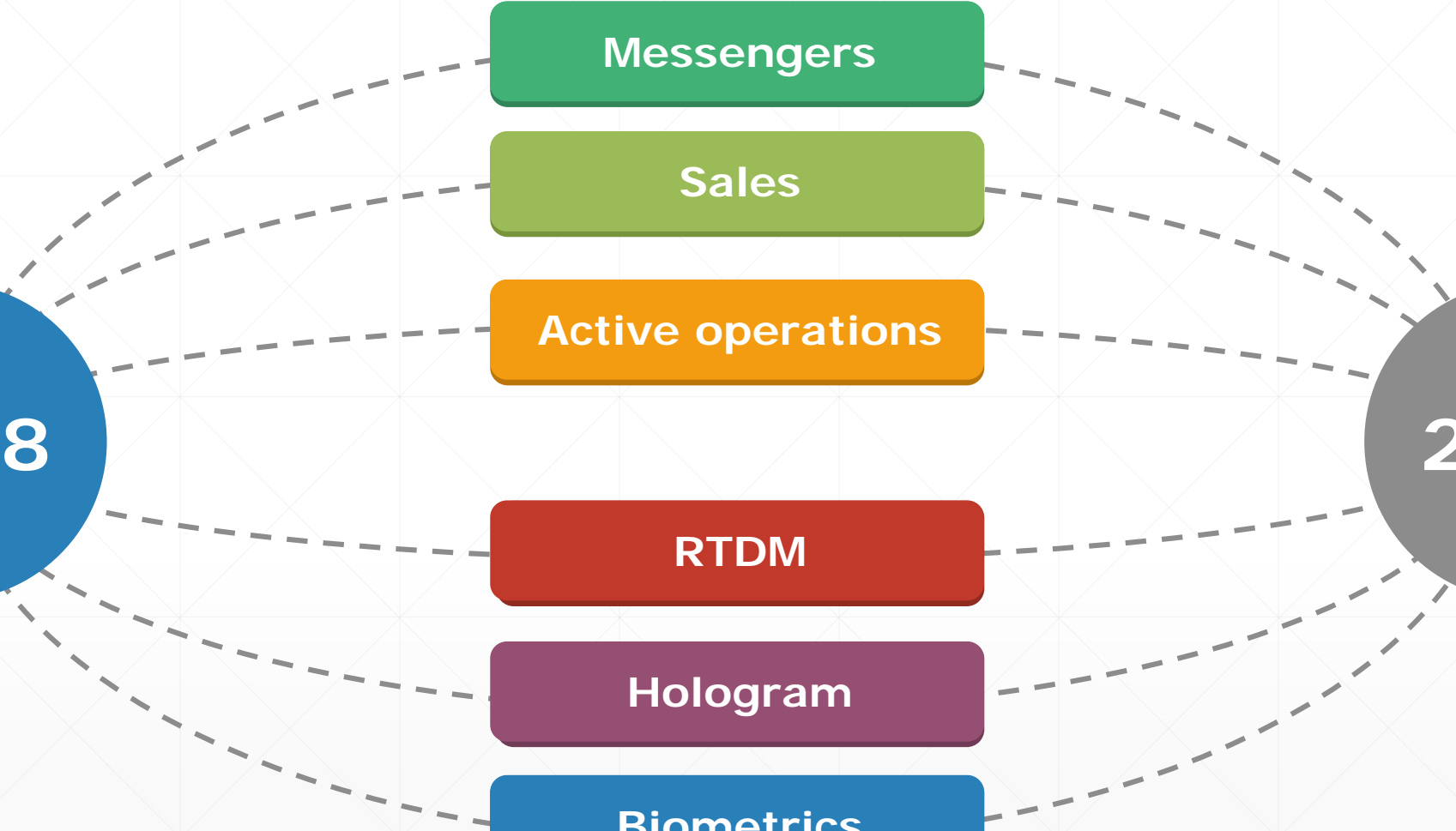
Active operations

RTDM

Hologram

Biometrics

2019





Спасибо за внимание!
