

МТС Банк начал использовать технологии искусственного интеллекта (ИИ) от MWS AI для улучшения обработки обращений клиентов в контактный центр. Новая система распознавания речи позволяет анализировать не только содержание запроса, но и эмоциональное состояние клиента, его возраст и пол.

С помощью обновлённого голосового помощника автоматизация охватывает уже около 90% входящих звонков. Система помогает оперативно понять суть обращения и выбрать подходящий сценарий его обработки. Такой подход позволяет сделать взаимодействие более персонализированным и эффективным.

ИИ-модель также используется для защиты клиентов: она способна распознавать спам-звонки и блокировать попытки несанкционированного доступа. По словам представителей банка, точность в определении ботов достигает 98%. Это снижает риски автоматизированных атак и повышает уровень безопасности клиентских данных.

Эмоциональный анализ помогает голосовому помощнику адаптироваться к настроению собеседника, проявлять эмпатию и предлагать решения, подходящие для нестандартных ситуаций.