

# Почему у чат-ботов нет будущего?



Привет,  
я Integrity Bot  
– эксперт  
в мире digital



В нынешнем году компания Integrity Vision разработала и вывела на рынок инновационную платформу Integrity Bot Store, которая способна решить самые сложные задачи современного бизнеса. Впечатлениями от практического использования системы делится СК «Альфа Страхование».

Сегодня мы страдаем от дефицита свободного времени: отказываемся от важных услуг и продуктов только ради того, чтобы не стоять в очереди и не тратить время на дорогу. Общество переходит в мир digital, автоматизирует и максимально ускоряет всевозможные повседневные процессы благодаря Интернету и различным электронным устройствам. Чтобы помочь своим клиентам соответствовать актуальным потребностям рынка и предоставить возможность для быстрой и удобной диджитализации их каналов коммуникации, компания **Integrity Vision** создала комплексное решение Integrity Bot Store. Это программная бизнес-платформа, которая позволяет выпустить новый digital-продукт на рынок в течение нескольких дней. Три «кита», на которых работает система: автоматизация бизнес-процессов (BPM), гибкая интеграция и искусственный интеллект (AI).

СК «Альфа Страхование» понимает серьезность возникновения digital-потребностей у клиентов и всегда старается их вовремя удовлетворить. Председатель Правления СК «Альфа Страхование» **Ирина Гевель** отметила:

«Диджитализация и внедрение качественных ИТ-решений играет огромную роль в страховой сфере. Прежде всего это удобный и современный сервис для клиентов, который в итоге повышает количество пользователей страховых услуг, а также увеличивает их лояльность к своему провайдеру. Совместно с партнером Integrity Vision мы уже запустили чат-бот по E-ОСАГО @YourAlfaBot, теперь активно занимаемся имплементацией в него следующего продукта – туристического страхования. На сегодняшний день это самые востребованные страховые продукты для онлайн-продаж и мы уверены, наши клиенты воспользуются предложенным диджитал-сервисом и оценят его преимущества».

Продажа полисов ОСАГО – один из самых сложных процессов на рынке страховых услуг. Здесь используются различные сервисы и справочники, которые требуют сложных внутренних интеграций. В то же время Integrity Bot Store позволяет с легкостью реализовать все необходимые функции, благодаря тому, что в основе продукта лежит платформа автоматизации бизнес-процессов Camunda. Сценарий работы чат-бота состоит из 26 шагов, для валидации данных пользователей используется 5 справочников и 8 сторонних сервисов, а оплата полисов

осуществляется на базе платежной системы AlfaPay, что гарантирует безопасность и конфиденциальность проведения финансовых операций.

Алгоритм работы чат-бота предусматривает значительную экономию времени: после ввода номера автомобиля @YourAlfaBot вызывает сервис МТСБУ и получает марку, модель и VIN-номер авто. Пользователь не тратит время на поиски этих данных. Но если по каким-то причинам информация по авто предоставлена некорректно или отсутствует – пользователь сам вводит эти значения через интерфейс чат-бота. @YourAlfaBot предусматривает возможность ошибки со стороны пользователя и при написании в свободное поле марки автомобиля или населенного пункта бот подсказывает правильный вариант ввода, а также исправляет введенное ранее значение.

«Мы много работаем в сфере управления бизнес-процессами и построения каналов коммуникаций. Основным трендом здесь является активное движение в сторону минимизации человеческого фактора, переход к роботизированным системам и искусственному интеллекту. Эти задачи прекрасно отрабатывают чат-боты для бизнеса, поэтому с уверенностью могу сказать, что у чат-ботов нет будущего – они в настоящем и являются собой самый актуальный digital-канал коммуникации с аудиторией.



Чтобы наши клиенты могли быстро и просто создавать чат-ботов для своего бизнеса, мы разработали платформу Integrity Bot Store, которая способна покрыть самые сложные требования заказчиков. Продукт @YourAlfaBot, созданный на базе платформы – отличное тому подтверждение. Благодаря постоянному развитию нашей команды и самосовершенствованию, в Integrity Vision все время рождаются новые идеи и технологии, которые приносят пользу нашим клиентам!» — говорит **Инна Соловьева**, Генеральный директор Integrity Vision.

Подготовлено  
по материалам компании Integrity Vision  
**Игорь КИРИЛЛОВ, СИБ**