

УДАЛЕННАЯ ИДЕНТИФИКАЦИЯ

- Пандемия – офисы закрыты, приток новых клиентов ограничен
- Банки – серьезные ограничения на использование удаленной идентификации

РЕШЕНИЕ ПО УДАЛЕННОЙ ИДЕНТИФИКАЦИИ

- ЕБС – полностью разрешенное решение. Недостаток – мало биометрических слепков
- Юридические риски
- Регуляторные риски
- Налоговые риски
- В каршеринге – можно.



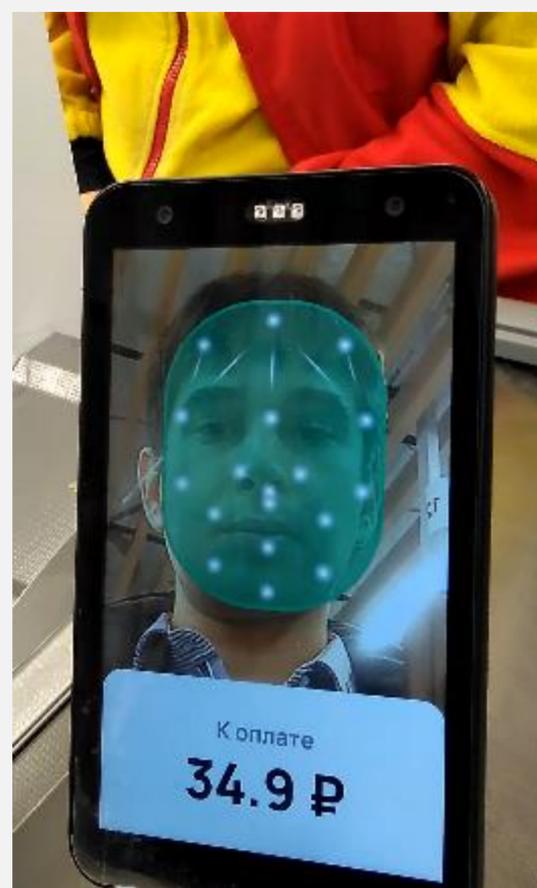
Face ID аналитика в обслуживании



ОПЛАТА ПО ЛИЦУ + ЛОЯЛЬНОСТЬ

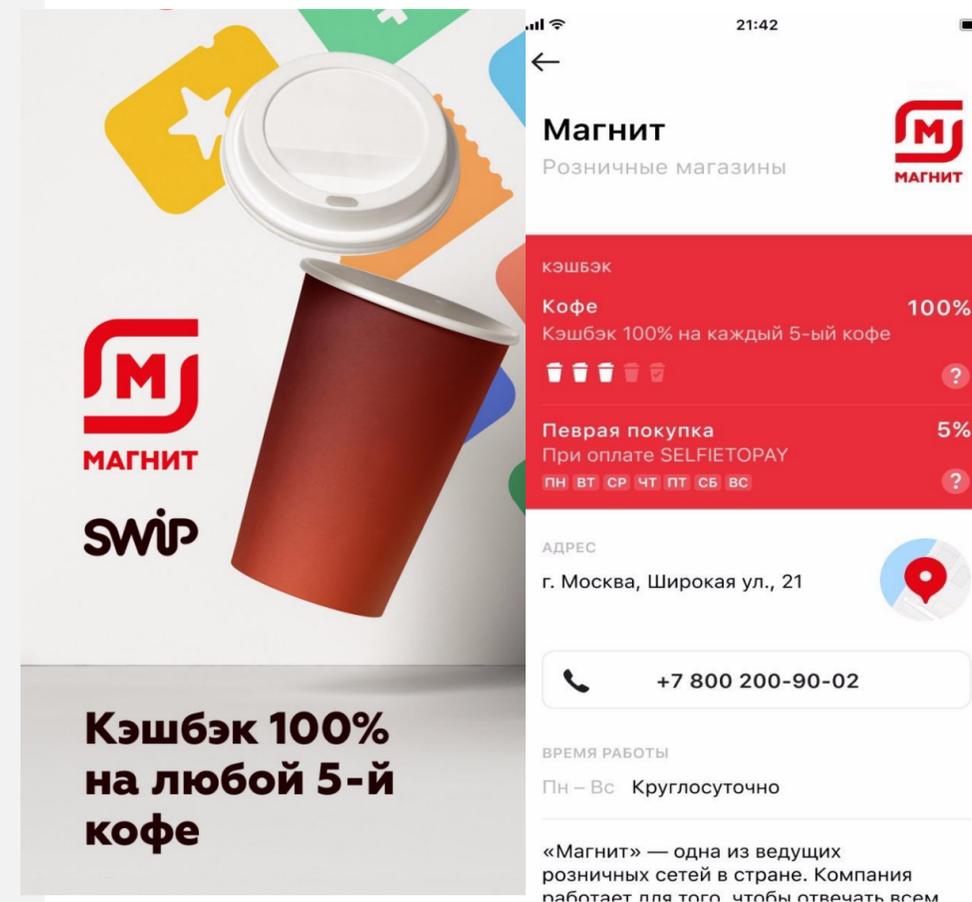
01

Быстрая покупка
5-6 сек



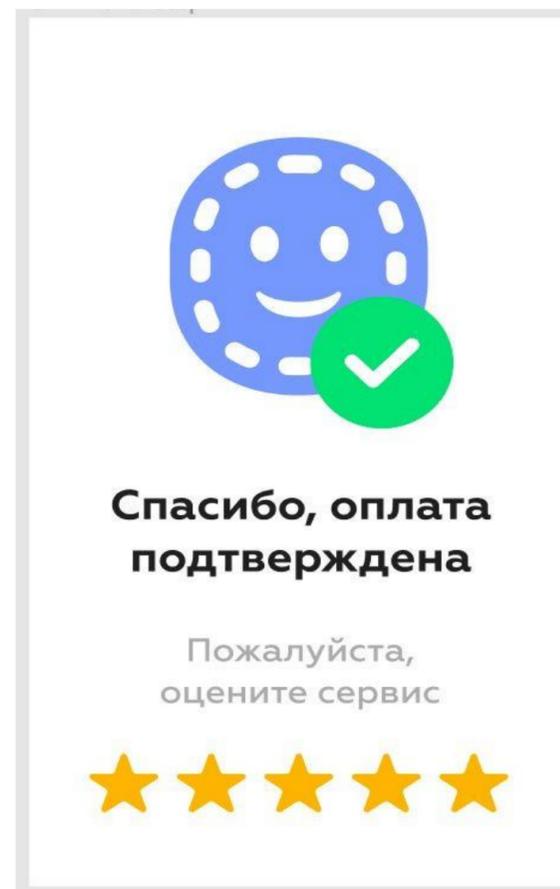
02

ID для лояльности
Учет скидки, накопленных баллов, спец предложения



03

Интерактив
Опросы, реклама, отправка эл чека



АНАЛИЗ ПОВЕДЕНИЯ КЛИЕНТА В ОТДЕЛЕНИЯХ

Технологии распознавания эмоций помогают банкам получать обратную связь от клиентов без опросов и улучшать обслуживание. В отделениях устанавливают видеокамеры, и алгоритмы по записи определяют удовлетворенность посетителей. Нейросети также могут проанализировать голос и речь клиента и оператора во время звонка в контакт-центр.

В России эмоциональный ИИ пробуют внедрить уже давно: его тестировали в Сбербанке в 2015 году, а в 2018 году «Альфа-Банк» запустил свой пилот анализа эмоций по видео.

- Решение на основе нейросетей распознает эмоции в голосе клиентов, обратившихся в контакт-центр, и рассчитывает индекс удовлетворенности обслуживанием непосредственно во время разговора с оператором;
- Анализ осуществляется как на голосовом уровне, так и на семантическом, при переводе речи в текст;
- Система также учитывает дополнительные параметры: количество пауз в речи оператора, изменение громкости голоса и общее время разговора;
- Аналитика такого рода позволит распознавать эмоции клиентов и выделять наиболее критичные классы обращений;
- Менеджер офиса получит сводную статистику по работе операционистов с каждым клиентом: распознанные эмоции, динамику изменения индекса удовлетворенности обслуживанием во времени, сравнительные показатели эффективности предоставленного сервиса.

NEURO DATA LAB

Qheedbook

Face ID аналитика в обслуживании

01

FACE ID ПОСЕТИТЕЛЕЙ
(+пол/возраст/эмоции), стыковка с чеком

МАГНИТ 1 камера подключена

ОБЩЕЕ ЧИСЛО ПОСЕТИТЕЛЕЙ
4250

Трафик

Статистика эмоций

- 0% Злость
- 1% Отвращение
- 0% Страх
- 3% Грусть
- 87% Спокойствие
- 0% Удивление
- 8% Счастье

Возрастной состав посетителей

- До 20 лет: 57
- От 20 до 29 лет: 2251
- От 30 до 39 лет: 1623
- От 40 до 49 лет: 277
- 50+: 50

Гендерный состав

- Мужчины: 2677
- Женщины: 158



Сумма	Персона	Фото	Пол	Возраст	Эмоции
123.00 руб.	1166		Женщина	33	Спокойствие
60.00 руб.	1167		Мужчина	34	Спокойствие
126.00 руб.	1168		Мужчина	31	Спокойствие
128.00 руб.	1169		Мужчина	40	Спокойствие

03

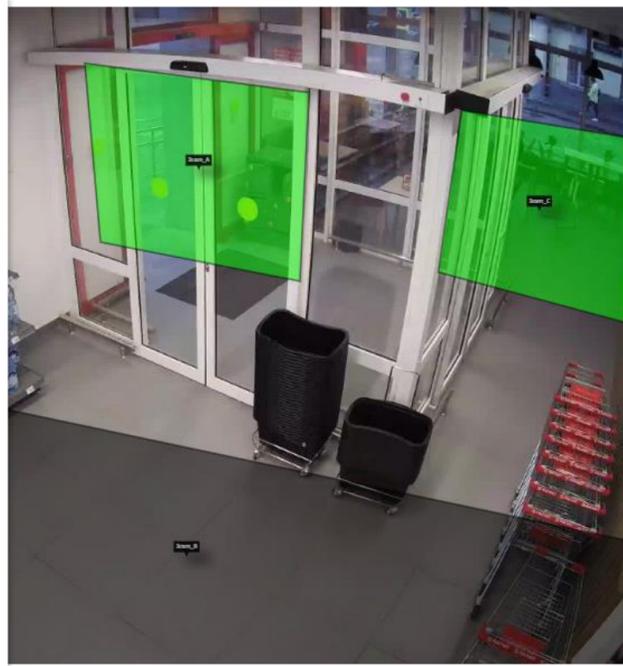
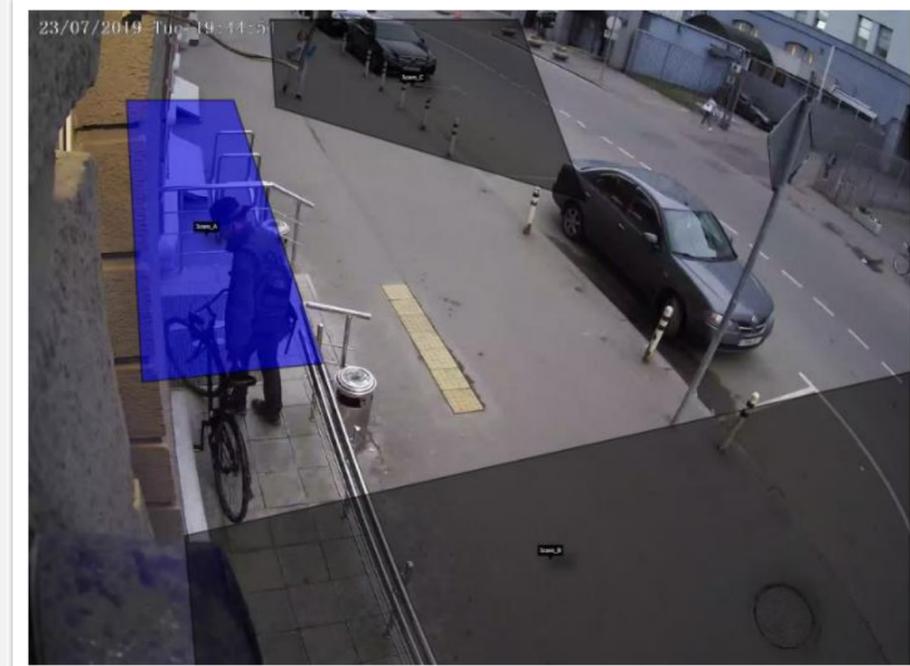
КОНТРОЛЬ ОЧЕРЕДЕЙ



Фото	Номер кассы	Дата	Время начала	Время уменьшения очереди	Тема	Общее состояние	Время очереди
	Касса 2	17.12.2019	17:56:17	17:56:59	Очередь при свободных кассах	Касса 1: закрыта ККО_4: 0 ККО_3: 0 ККО_2: 0 ККО_1: 1 Касса 2: 5 Касса 3: 2	00:42
	Касса 3	17.12.2019	18:07:07	18:09:20	Очередь на кассах	Касса 1: закрыта ККО_4: 1 ККО_3: 1 ККО_2: 0 ККО_1: 0 Касса 2: закрыта Касса 3: 5	02:13
	Касса 3	17.12.2019	18:11:45	18:12:33	Очередь на кассах	Касса 1: закрыта ККО_4: 1 ККО_3: 0 ККО_2: 1 ККО_1: 1 Касса 2: закрыта Касса 3: 4	00:48
	Касса 3	17.12.2019	18:12:55	18:13:23	Очередь при свободных кассах	Касса 1: 1 ККО_4: 0 ККО_3: 0 ККО_2: 0 ККО_1: 0 Касса 2: закрыта	00:28

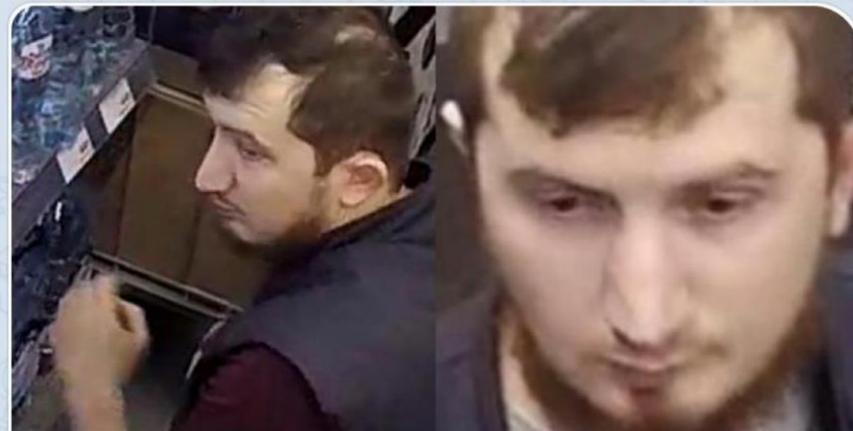
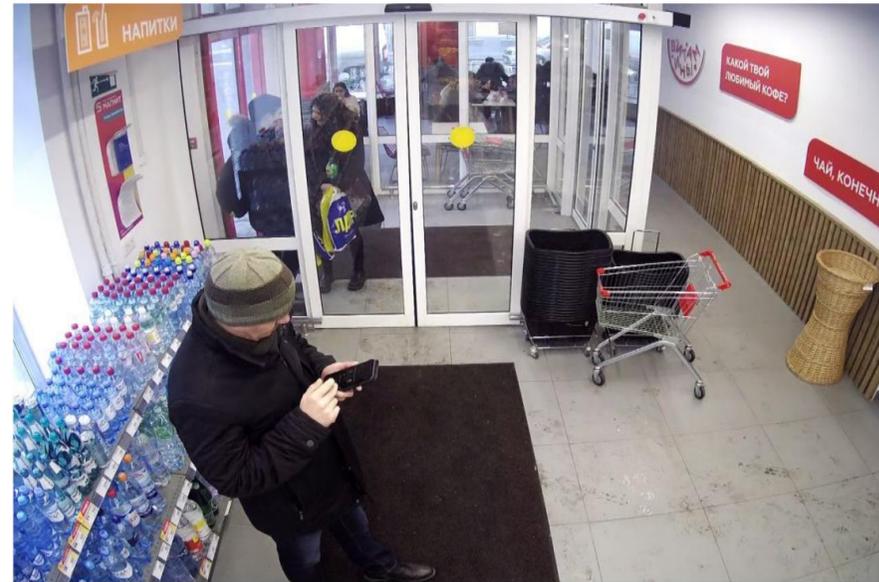
04

АНАЛИЗ ТРАФФИКА (пешеходного и авто)



31.июл				Итого			
33.2%	90	93	181	31,5%	734	769	1595
29.3%	76	76	183	32,6%	680	743	1405
38.9%	93	104	146	34,6%	753	813	1422
35.1%	115	119	213	33,5%	1112	1166	2203
28.4%	115	140	290	33,0%	1492	1642	3023
32.5%	123	123	256	34,0%	1195	1379	2320
29.0%	90	99	220	33,6%	1015	1057	2007
29.8%	86	91	203	32,4%	883	927	1843
30.6%	100	101	227	33,7%	1096	1156	2157
23.6%	91	115	294	29,7%	1098	1156	2602
28.7%	77	75	191	30,2%	924	968	2135
30.0%	66	77	154	34,7%	846	873	1590
38.4%	53	58	85	42,3%	588	613	803
30.8%	1175	1271	2643	33,1%	12416	13262	25105

Ч/Б СПИСКИ



Магазин: 777885.
 Вошёл подозрительный посетитель:
 Сотрудник 3

13:10

Журнал лиц

1 2 3 7 Найдено записей: 333

	Время: 30.03.2020 11:06:05 Возраст: 44 Пол: F		Время: 30.03.2020 11:03:47 Возраст: 18 Пол: M
	ID: 5677 Камера: Время: 30.03.2020 11:03:40 Возраст: 19 Пол: M		ID: 5676 Камера: Время: 30.03.2020 11:03:29 Возраст: 31 Пол: M
	ID: 5675 Камера: Время: 30.03.2020 11:01:48 Возраст: 30 Пол: F		ID: 5674 Камера: Время: 30.03.2020 10:30:19 Возраст: 31 Пол: M
	ID: 5673 Камера: Время: 30.03.2020 10:16:54 Возраст: 39 Пол: M		ID: 5672 Камера: Время: 30.03.2020 09:20:12 Возраст: 18 Пол: F Группа: Черный список
	ID: 5671 Камера: Время: 30.03.2020 09:20:12 Возраст: 18 Пол: F Группа: Черный список		ID: 5670 Камера: Время: 30.03.2020 08:59:05 Возраст: 19 Пол: F
	ID: 5669 Камера:		ID: 5668 Камера: