Национальная банковская премия 2026

Co-pilot

Премиального сотрудника

Знания о клиенте. Результат для банка.



НОМИНАЦИЯ

ИТ-решение для банков

СБЕР Первый

Участник: Сбер

Знания о клиенте дают измеримый эффект

+3%

к P&L

Внутренняя оценка эффекта
по четырём кампаниям пилота

764

задачи завершились
согласием клиента

24,5% от 3 119 задач

За 6 месяцев: 85 592 звонка
и 12 533 инсайта

24,5% = 764 / 3 119. Согласие клиента не означает оформление продукта.

СБЕР Первый

Клиент ждёт, что банк помнит его ситуацию

4

часа в год

на одного клиента,
включая подготовку

Новый разговор должен опираться на то, что клиент уже рассказал

Менеджеру нужно помнить цели клиента, детали прошлых разговоров и договорённости к следующему контакту.

Co-pilot помогает сохранить и использовать этот контекст.

Оценка времени на клиента из исходных материалов проекта, октябрь 2026.

СБЕР Первый

Менеджер готов к встрече ещё до начала разговора

Резюме клиента

Портфель, продукты,
активность и транзакции

История общения
и прошлые договорённости

Сервисные обращения
и значимые сигналы

Когда и как связаться

Лучшее время и удобный канал

Co-pilot рекомендует, когда связаться с клиентом и как: позвонить или написать в чат.

КМ начинает встречу с пониманием ситуации клиента.

Co-pilot быстро отвечает на вопросы о продуктах

700+

тематик по вкладам

1 400+

тематик по пакету услуг

Пример вопроса клиента

«Почему по моему вкладу низкая процентная ставка?»

Почему ставка ниже

Объясняет условия, которые определяют текущую ставку.

Как повысить ставку

Предлагает доступные ковенанты: условия повышения ставки.

Охват тематик по данным команды проекта, октябрь 2026.

Договорённости сохраняются. Даже когда КМ в пути

Автоматически после каждой встречи

Саммари разговора
Договорённости с клиентом
Будущая активность или встреча

Итоги можно отправить в чат клиенту

Клиент получает краткое резюме и зафиксированный следующий шаг.

Результат встречи сохранён.
КМ не нужно восстанавливать разговор по памяти.

Инсайт даёт повод для следующего контакта

Иллюстративный пример

«Вклад в другом банке заканчивается в следующем месяце»

Знание

Внешний актив клиента и срок его окончания

Действие

Задача на контакт к окончанию вклада

Продолжение

Обсудить потребность и подобрать вклад

Предложение связано с ситуацией клиента и появляется к нужному сроку.

СБЕР Первый

Персональная поддержка в масштабе клиентской сети

1 200

клиентских менеджеров в базе внедрения

Функции входят в рабочий процесс менеджера

Использование функций за месяц



134 542 саммари и 67 230 будущих активностей за месяц

Август 2026. Доля сотрудников базы, использовавших функцию за месяц.

СБЕР Первый

Следующий этап: персонализация каждого контакта

Кому	Потенциал клиента и активы
Когда	События и сроки важных решений
Что	Цели, мотивы и ограничения
Как	Удобный канал и правила общения

Профиль связывает историю общения с предложением и следующим действием для клиента.

Персональный сервис с измеримым результатом

Масштабируемость

1 200

менеджеров в базе внедрения. Ключевые функции используют более 90% базы за месяц.

Инновационность

GigaChat Ultra

Генеративный ИИ сопровождает работу до, во время и после разговора.

Новизна

Инсайт в действии

Знание из диалога помогает выбрать следующий шаг в отношениях с клиентом.

Поддержите Co-pilot Сбера