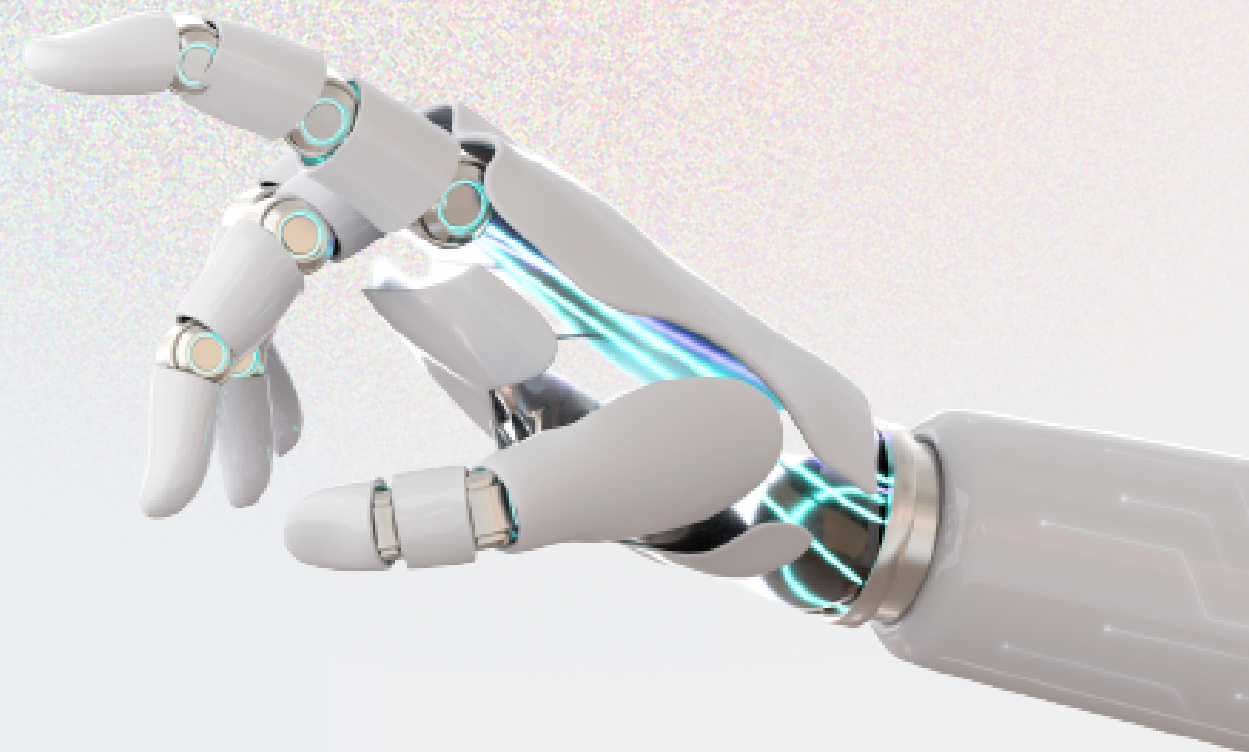


1

Влияние интеграционных сценариев чат-бота на качество и автоматизацию

Леонид Курашов, ВТБ



2

Чат-бот ВТБ онлайн



>1500

тематик



2,5 млн

сессий в мес.



>80%

автоматизация

-
- Чат-бот в топовых местах в отраслевых рейтингах (Naumen, Markswebb)
 - Универсальное технологическое решение доступное в разных каналах обслуживания (web, android, iOS)
 - Гибридная механика определения смысла фразы клиента, машинное обучение + разметка
 - Программируемые правила для реализации логики обслуживания
 - Интеграции с системами банка через платформу open api

3

75 интеграций

Клиент получает внутри диалога

25%

трафика



Персонализированный ответ на вопрос

- за что списали деньги
- бонусный баланс
- реквизиты карты
- курс валюты
- минимальный платеж
- где получить карту



Оформленный продукт

- накопительный счет
- кредитные каникулы
- кредитная карта
- вклад



Полноценный сервис

- сообщить о мошеннике
- заказать справку
- заказать наличные
- оплатить мобильный
- сделать перевод СБП

Интеграции в 2022



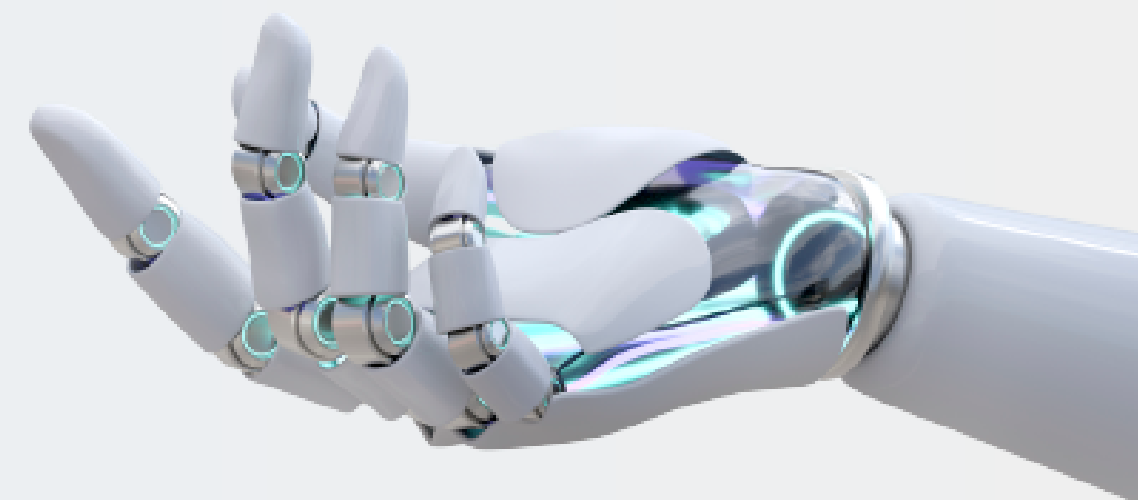
- Блокировка карты
- Статус готовности карты
- Блокировка учетной записи ВТБ Онлайн
- За что списали деньги?
- Список операций за период
- Баланс карты
- Поиск банкомата



- Заказ справок (4 шт.)
- Заказ наличных
- Открытие накопительного счета
- Открытие вкладов (2 шт.)
- Открытие дебетовой и кредитной карты
- Отказ от рассылок



- Перевод СБП
- Перевод между своими счетами
- Оплата мобильного
- Оплата штрафов



5

Интеграции в 2022

x2 рост



622

тыс.

сессий в месяц



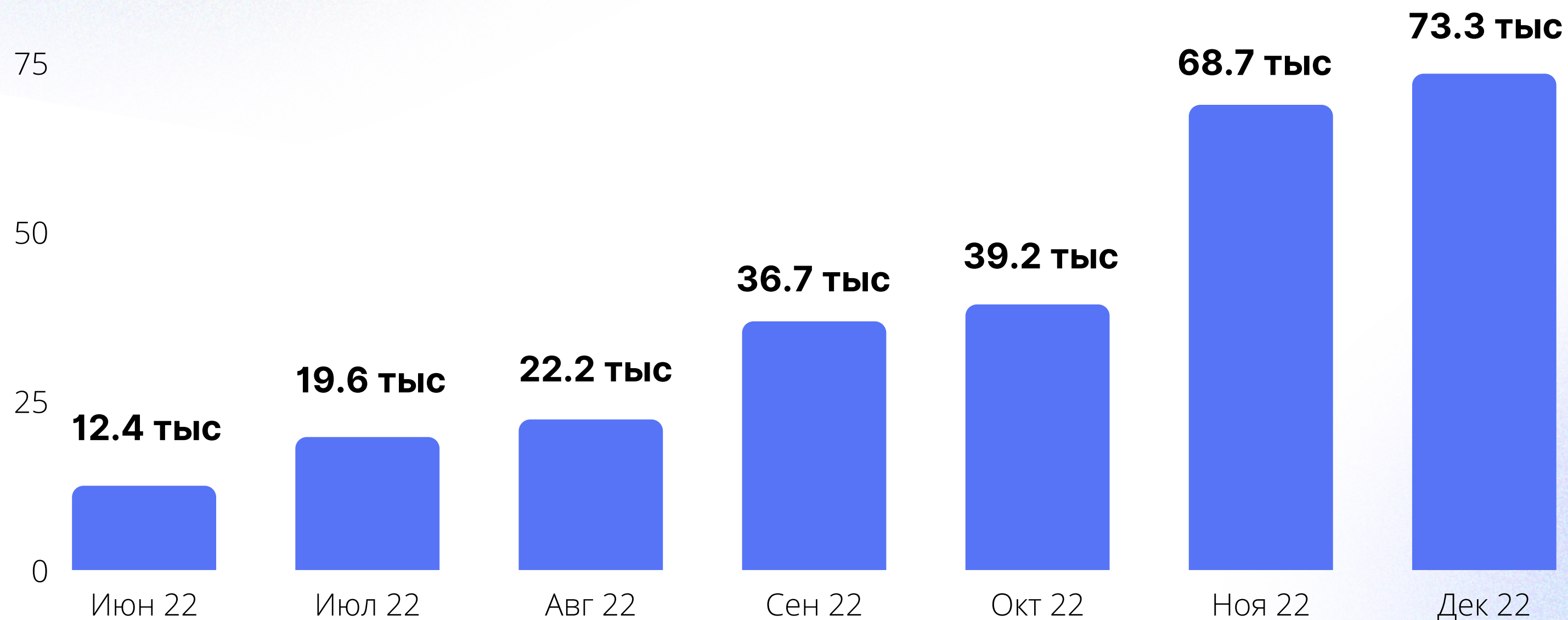
76% > 88%

автоматизация интеграций

6

Активные операции в чат-боте

x6 рост



7

Укажите номер, на который звонили мошенники

+7 903 144 00 00

[Назад](#) [Продолжить](#)

Смена ПИН-кода

3712|

Не используйте одинаковые или последовательные цифры

[Назад](#) [Продолжить](#)

Выберите дату и время, для получения наличных

08.08.22

[С 9:00 до 12:00](#) [с 13:00 до 16:00](#)
[С 16:00 до 19:00](#) [с 19:00 до 20:00](#)

[Назад](#) [Продолжить](#)

Оплата

Выберите карту или счет

Мультикарта - 3267
194 000 ₽

Детская карта 10 000 ₽	• 7745 Ставка 6,1 %
Мультикарта 194 000 ₽	• 7745 Ставка 6,1 %
Детская карта 10 000 ₽	• 7745 Ставка 6,1 %

[Назад](#) [Продолжить](#)

Списали деньги

26 сентября

Перевод в Tinkoff Visa • 0101	- 280 500 ₽ 27.09.22
Перевод в Tinkoff Visa • 0101	- 80 500 ₽

24 сентября

Перевод в Tinkoff Visa • 0101	- 280 500 ₽ 27.09.22
Перевод в Tinkoff Visa • 0101	- 80 500 ₽

[Операция не моя](#)

Вклад Управляемый

Ставка	Доходность	Срок
15,00%	до 16,19%	1-24 мес

Куда переводить проценты

[На вклад](#) [На счет](#)

Выберите валюту

[RUB ₽](#) [USD \\$](#) [EUR €](#) [CNY ¥](#) [GBP £](#)

Выберите сумму неснижаемого остатка

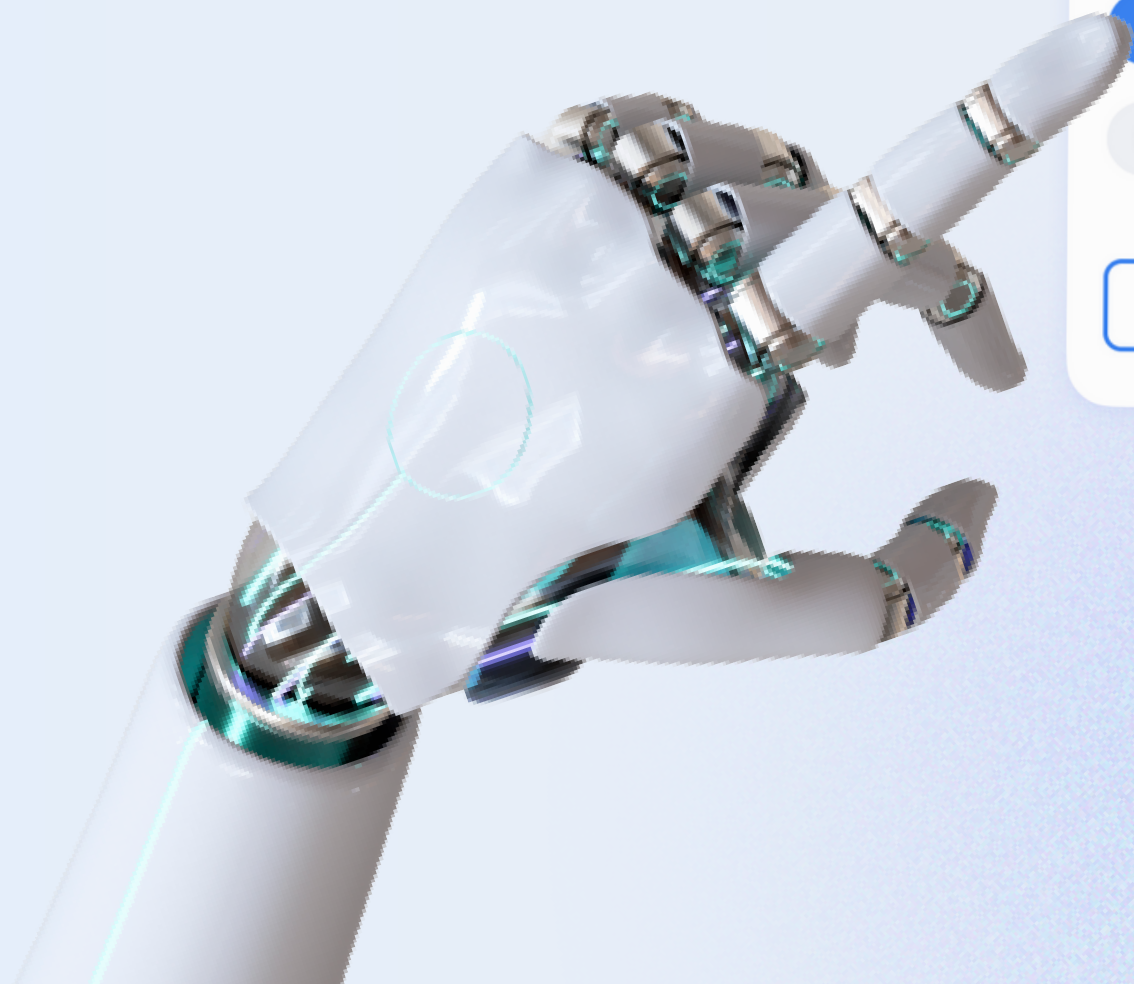
[50 000₽](#) [700 000₽](#) [2 500 000₽](#) [2 500 000₽](#)

Срок

[1 мес](#) [3 мес](#) [6 мес](#) [1 год](#) [2 года](#)

[Продолжить](#)

[Назад](#)



Быстро, понятно, без лишних манипуляций

Вооообще коуто, быстро, и здорово

Восхищена оперативностью!

Все очень быстро и четкие команды

Благодарю- Очень выручили с каникулами.

Очень крутой бот

Удобно- По звонку дольше получается- Спасибо!

Отличная функция! Предупредили о текущем платёже, оплатила, на всё ушло меньше минуты- Здорово!

Информация выдана полностью, понятно, четко

Классная функция помощника

Лутший сервис♥♥♥♥

Отличный помощник все понятно и просто, пять звёзд.

Отличный сервис, помогают быстро на все

Очень понятно, быстро и четко!!!! Круто!!!

Большое спасибо за быстрое и удобное решение вопроса!

Влияние на качество



2,2%

Доля негатива
интеграционных
сценариев



76%

Доля интеграций
во всех оцененных
сессиях чат-бота



14%

Response rate
по оценкам
в интеграциях

Планы развития на 2023



Переход
на собственную
чат-бот платформу



Внедрение новых
сценариев по работе
с претензиями,
карточными операциями,
открытия/закрытия
продуктов



Рост числа сессий,
Удержание
показателей
автоматизации и ДН

Вопросы?



Леонид Курашов

lkurashov@vtb.ru

+7 (926) 304-16-97

Спасибо за внимание!