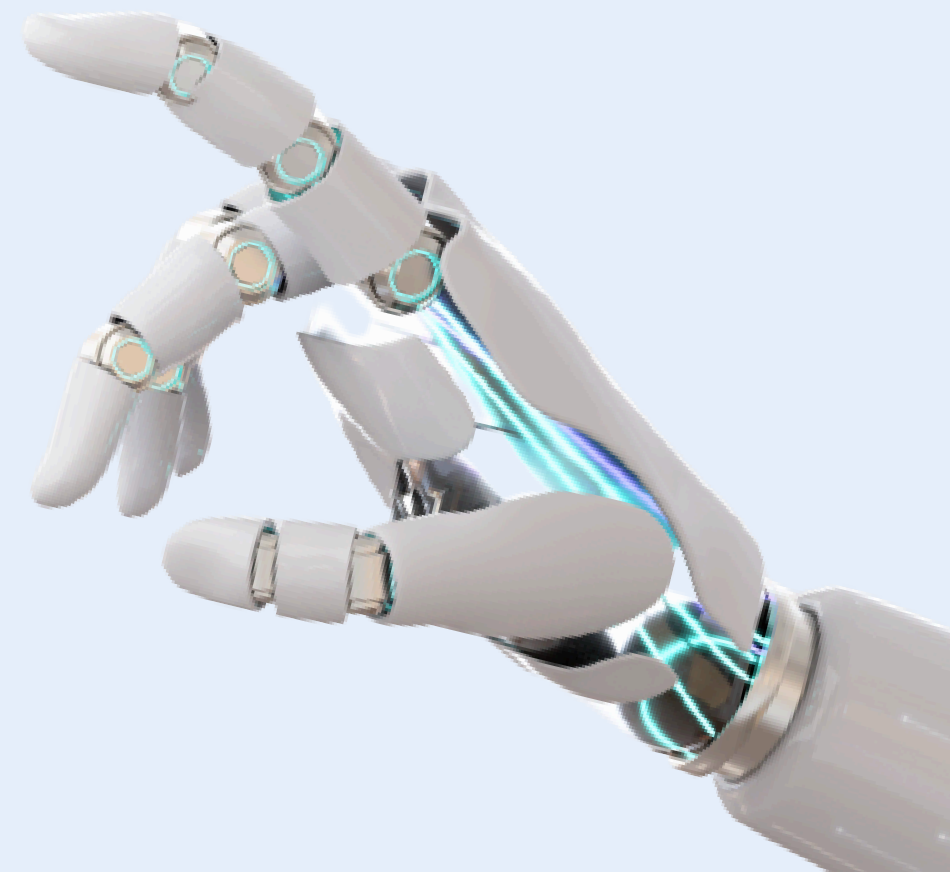


Автоматизация работы с жалобами и претензиями в чат- боте ВТБ Онлайн

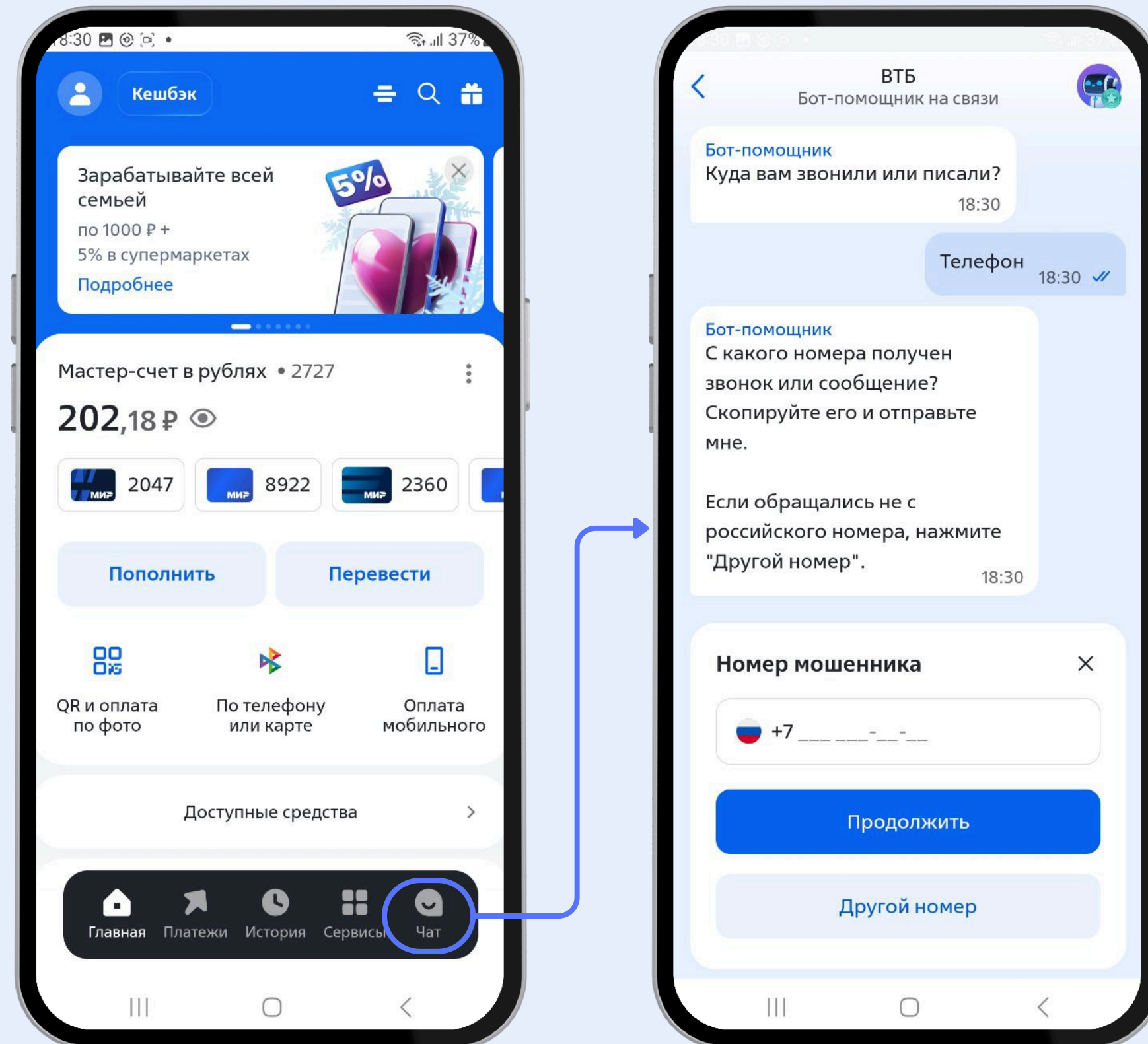


Владислав Шадрин

С/Е интеграционных сценариев
Чат-бот ВТБ Онлайн



Чат-бот ВТБ Онлайн



Метрики

>1900

тематик

4,5 млн

сессий в мес.

82%

автоматизация

450 млн

рублей экономия в
мес

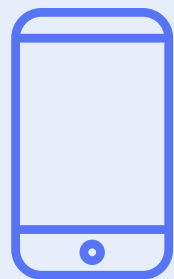
78%

доля
удовлетворенных

52%

доля чата от всех
обращений в КЦ

Доступность



Мобильное приложение



Интернет-банк

Мессенджеры
и соц. сети



Сайт ВТБ

Рейтинг



Топ-1 Naumen



Топ-1 Frank RG



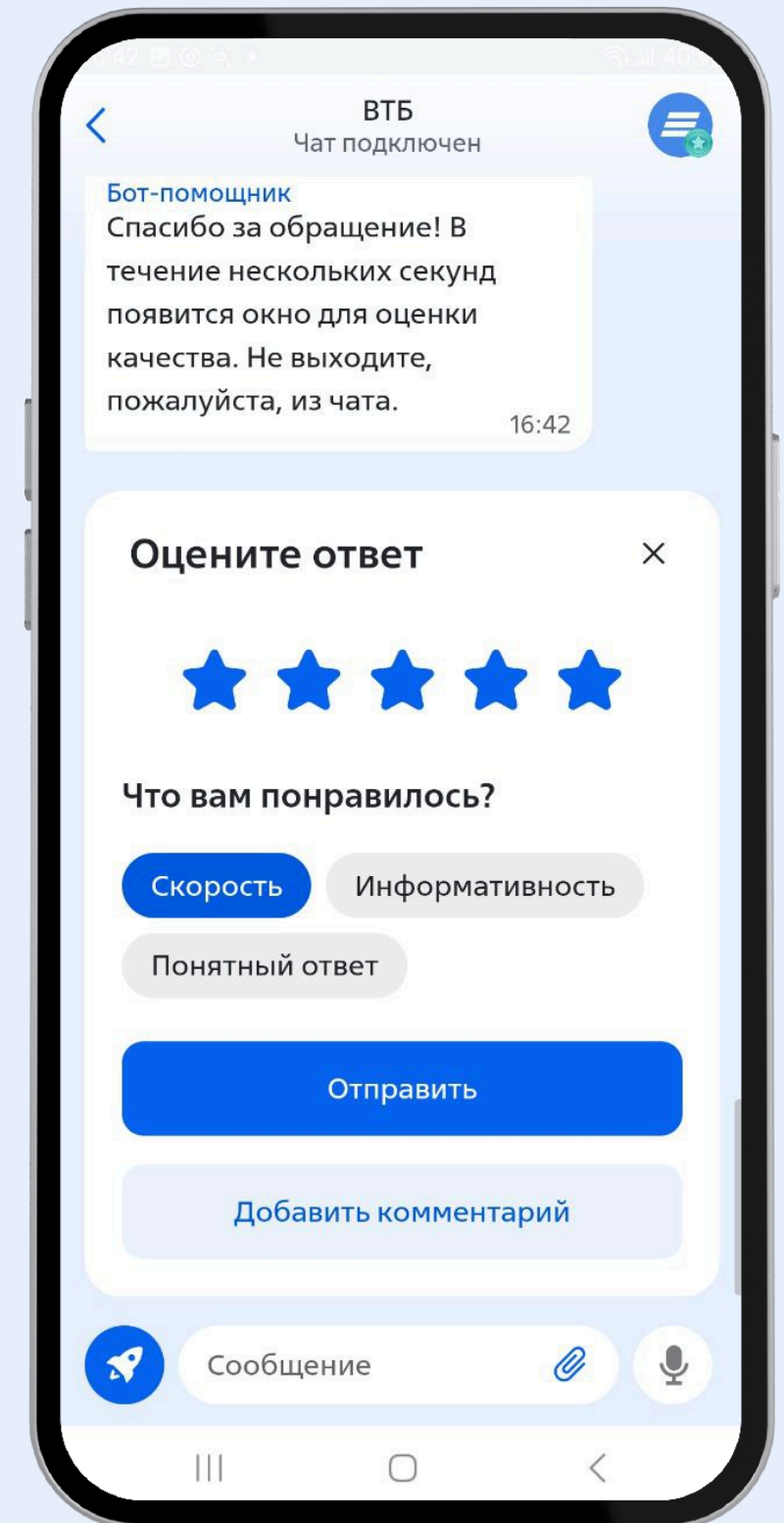
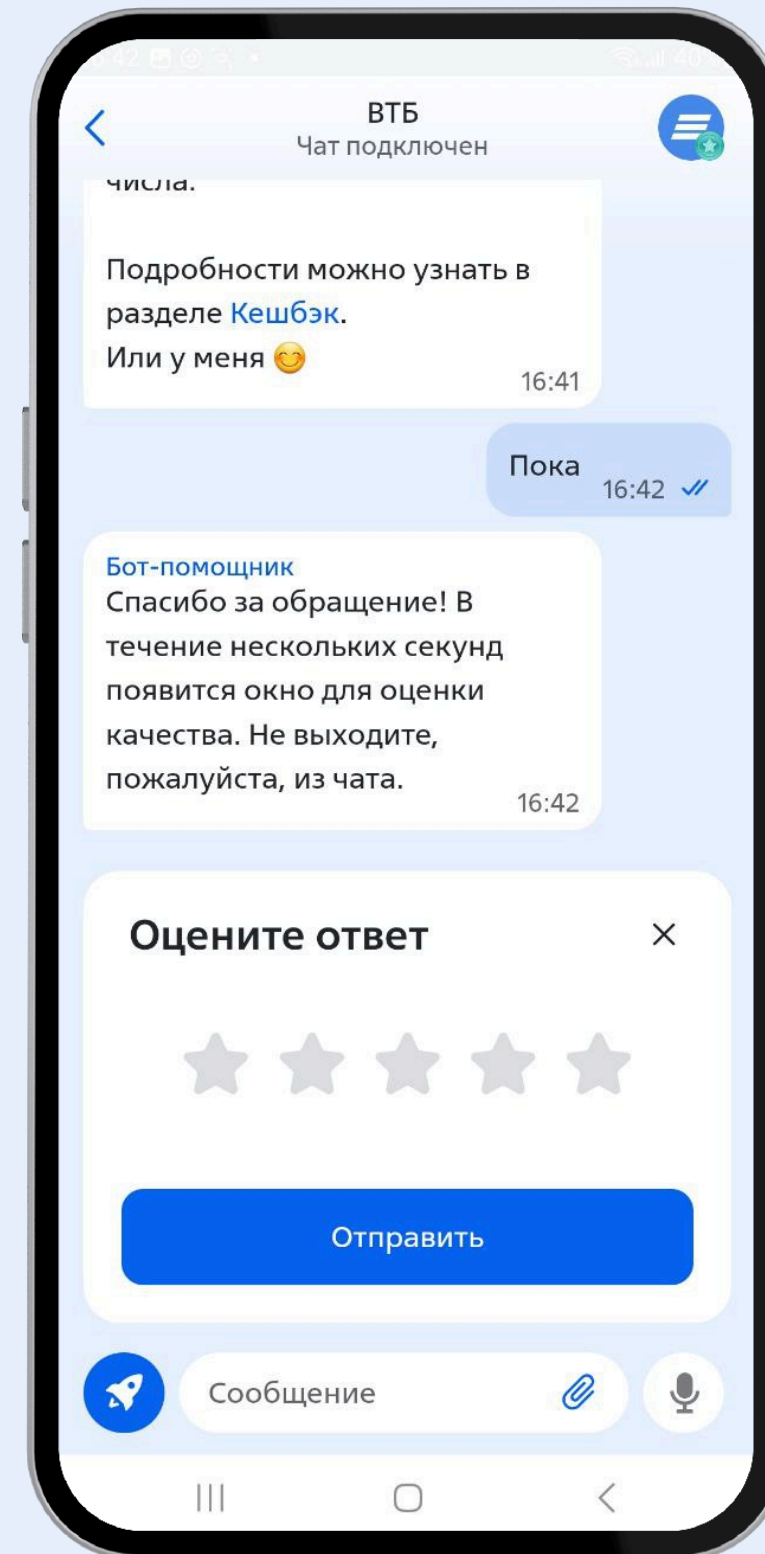
Топ-2 MarksWebb

Доля удовлетворенных

78%

Оценки 5 ★

Все оценки



Статика

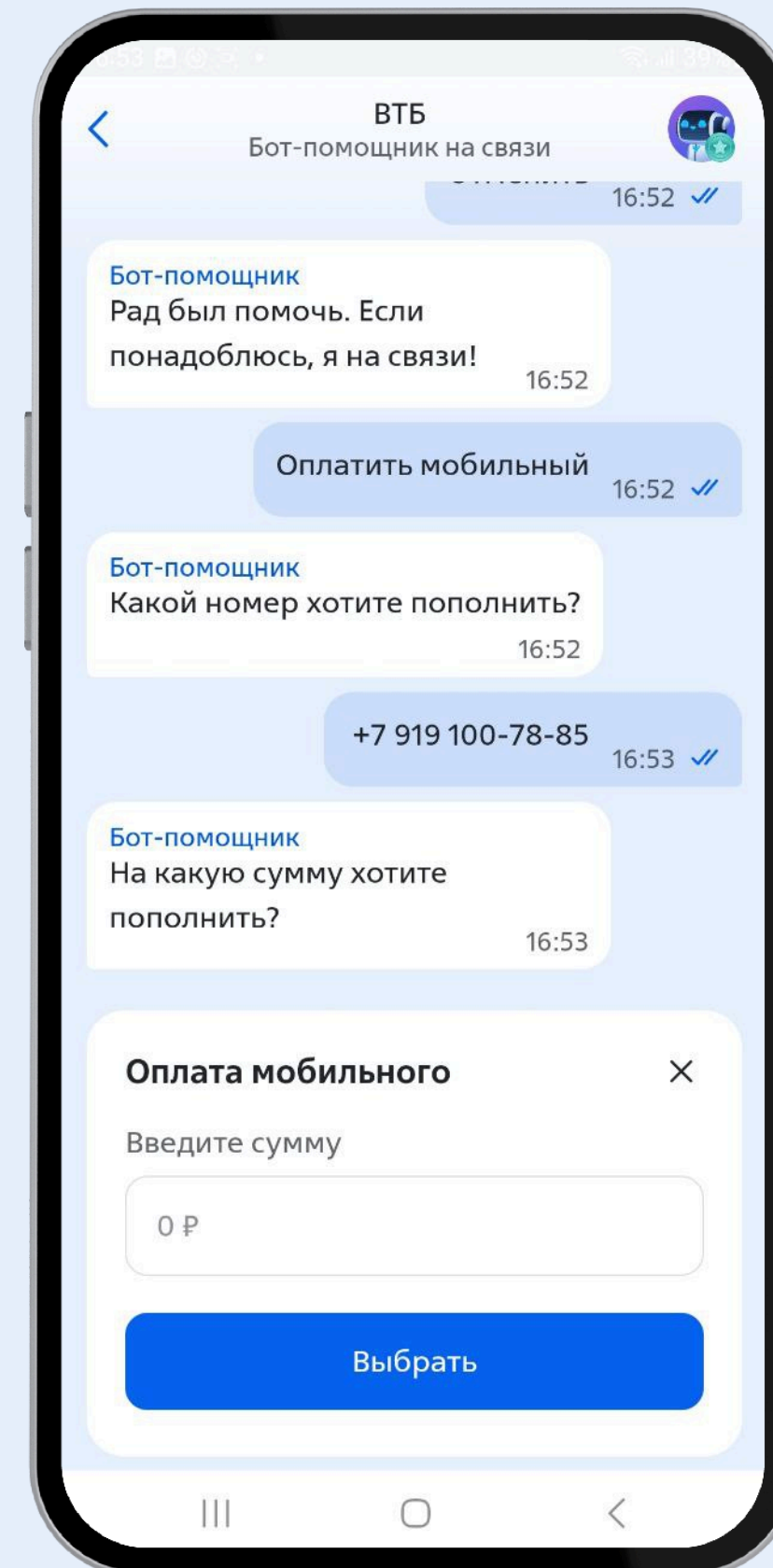
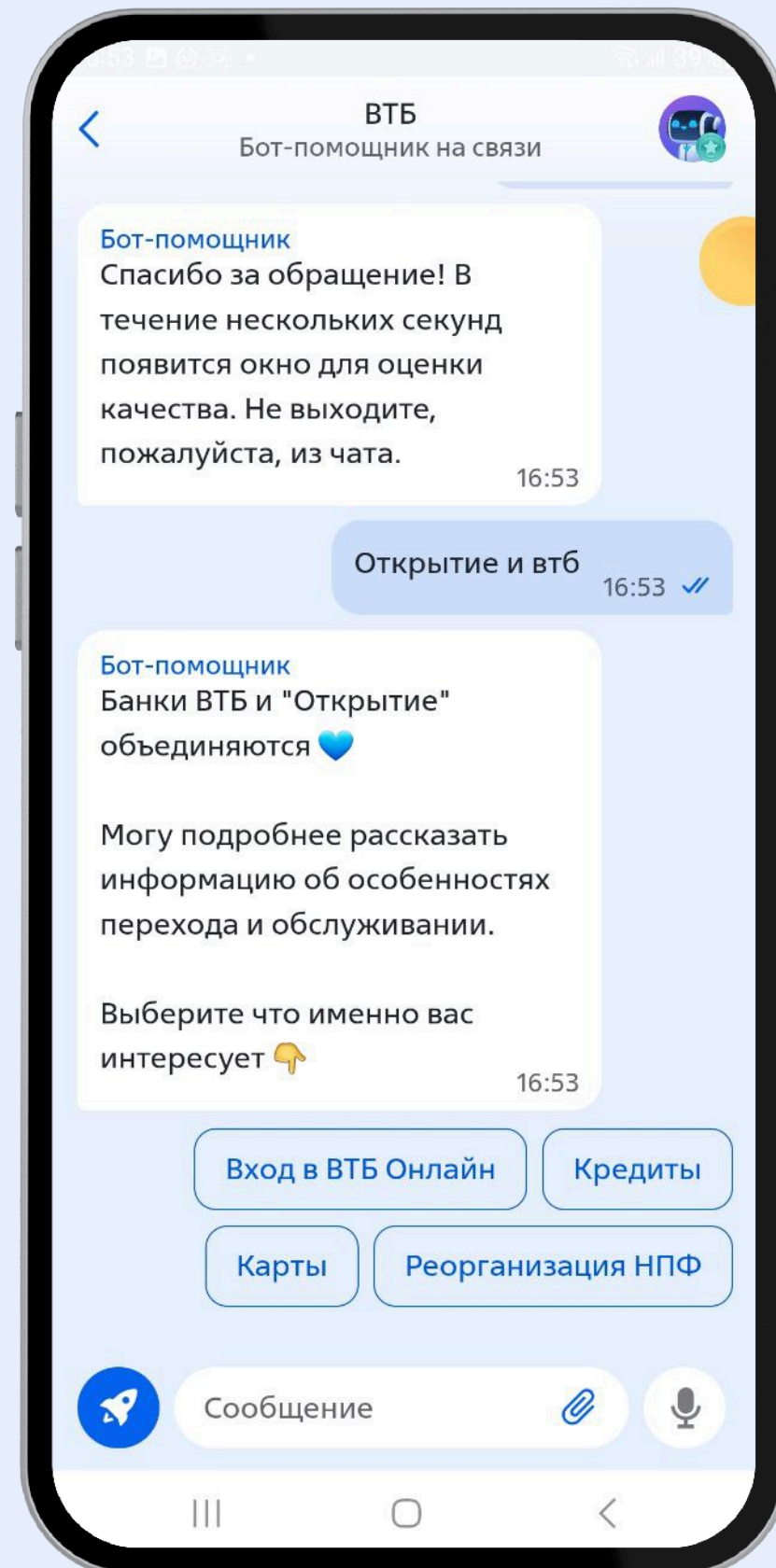
Интеграции



75 %

автоматизация

~1900

Статичных
сценариевОтвет заранее
заготовленной фразой для
всех

88 %

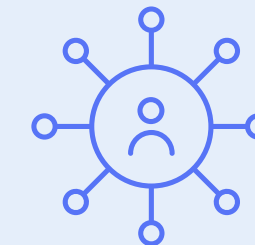
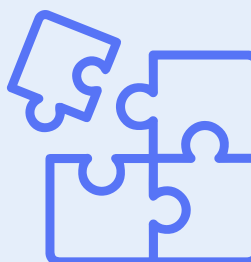
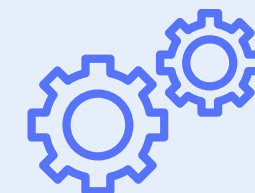
автоматизация

105

Интеграционных
сценариевПерсональный ответ или
Совершение операции

**Каналы обслуживания**

- ВТБ Онлайн (Android/Web)
- Авторизованная / неавторизованная зона
- Сайт
- Мессенджеры
- VK

**Чат платформа****Оператор****Чат-бот платформа****Статичные сценарии****Интеграционные сценарии****Платформа внутренних API****Продуктовые сервисы**

Архитектура

О чем пишут в чат?

Можно выделить основные группы клиентских запросов в чат



Общие консультации

Как оформить кредит?

Какой баланс моих счетов?

Как использовать
материнский капитал?



Совершить операцию

Хочу сменить ПИН-код карты

Заказать наличные

Заблокировать карту



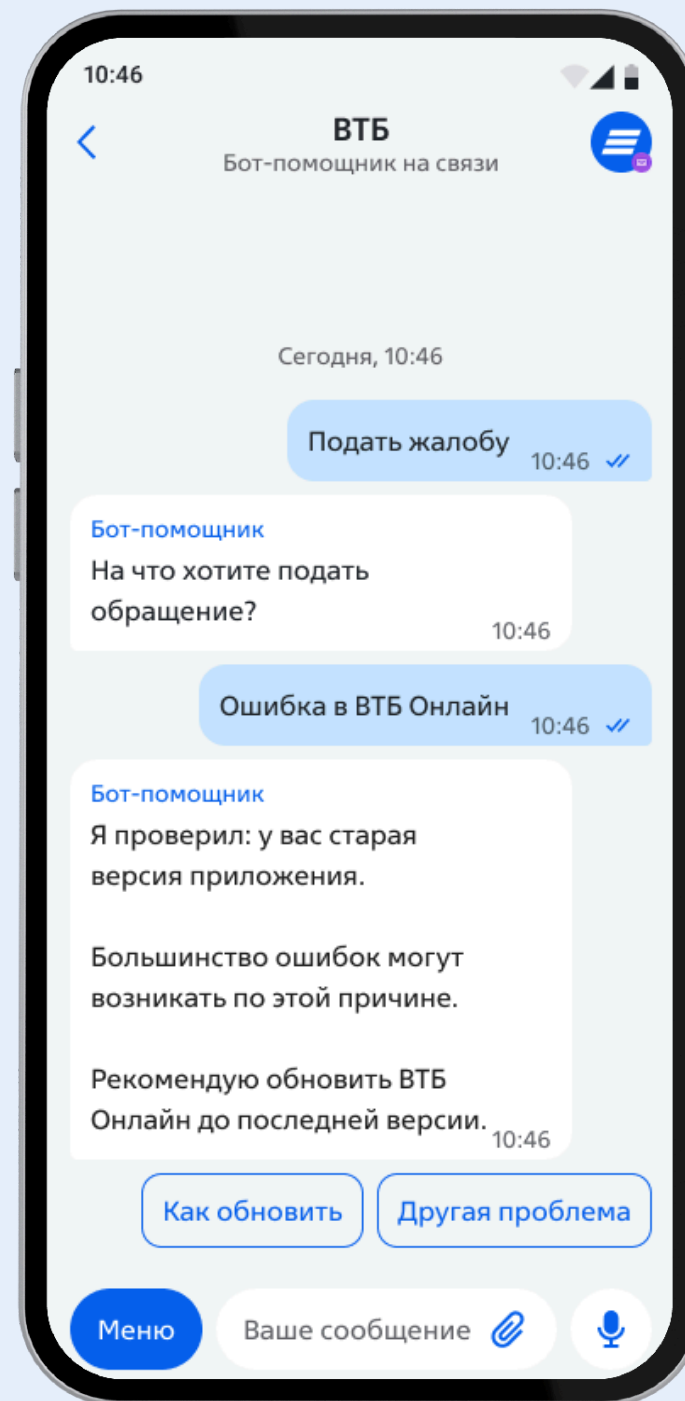
Жалобы и претензии

Хочу пожаловаться на
сотрудника!

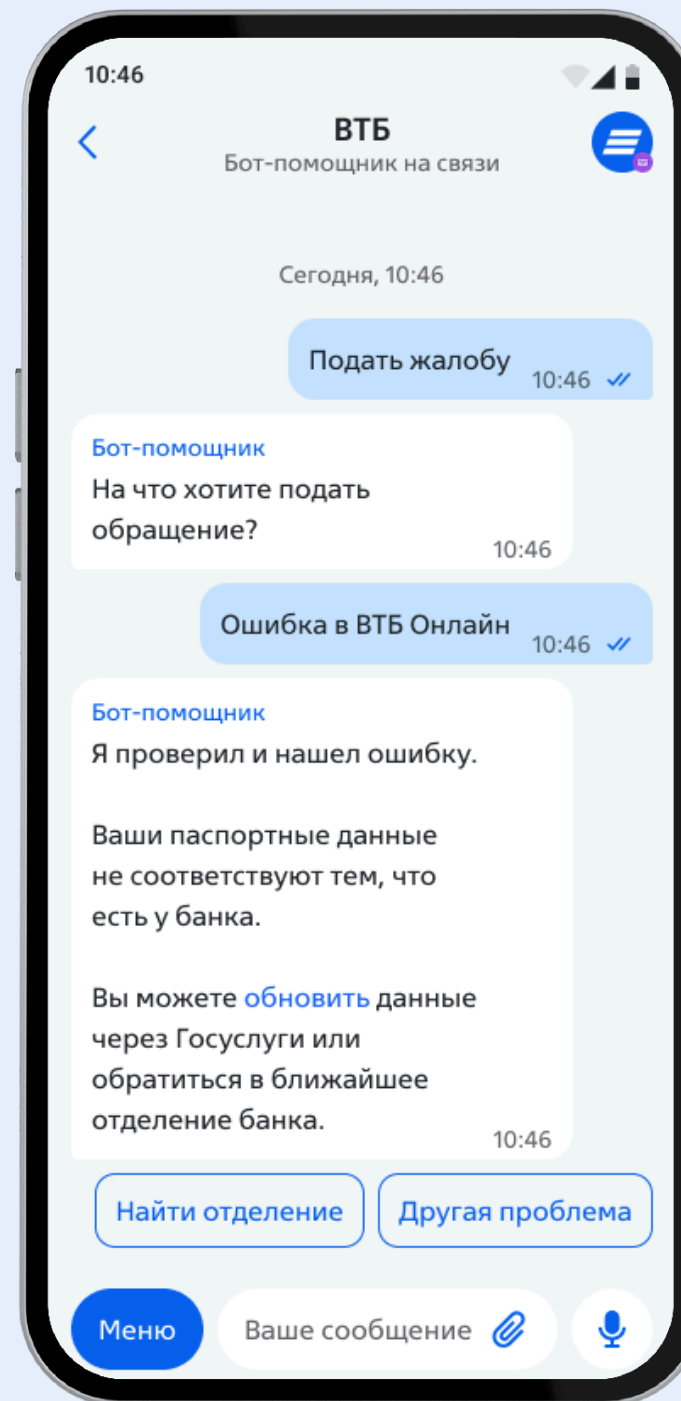
За что списали 79 рублей
вчера?

У меня ошибка в работе ВТБ
Онлайн

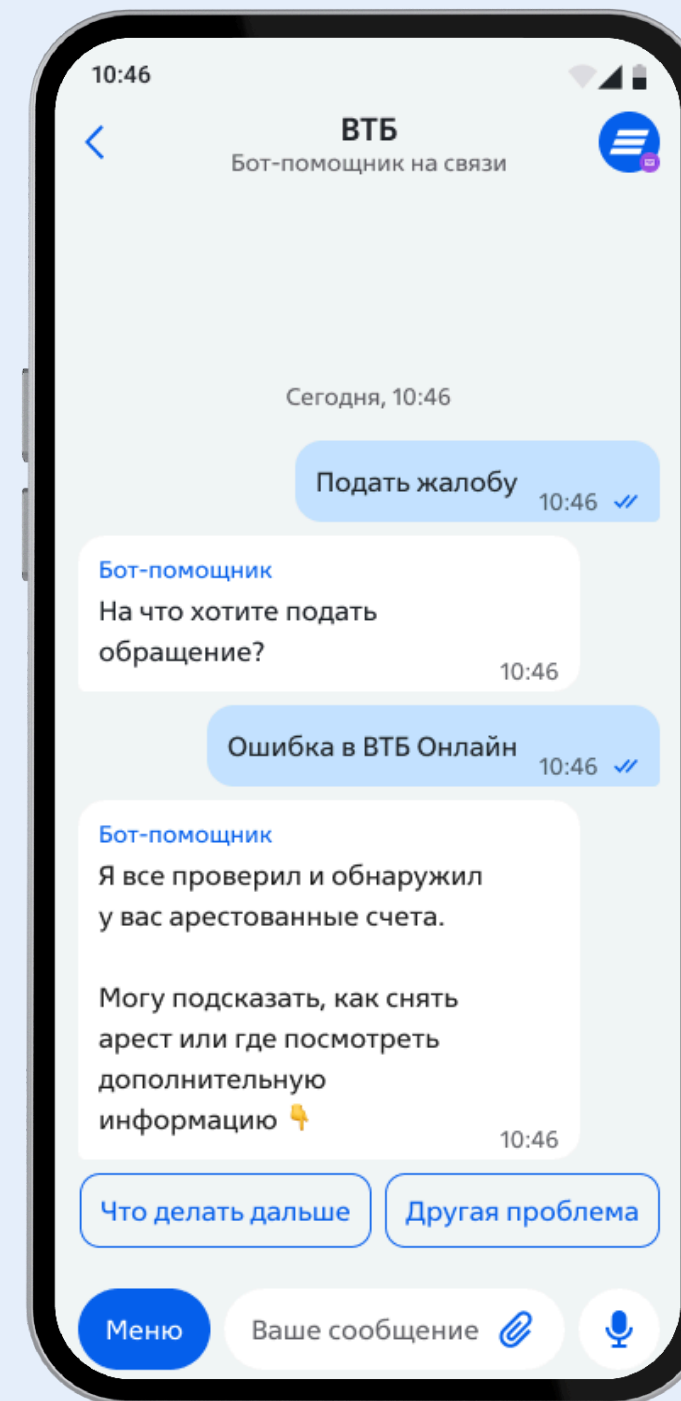
Сценарий диагностики ошибок



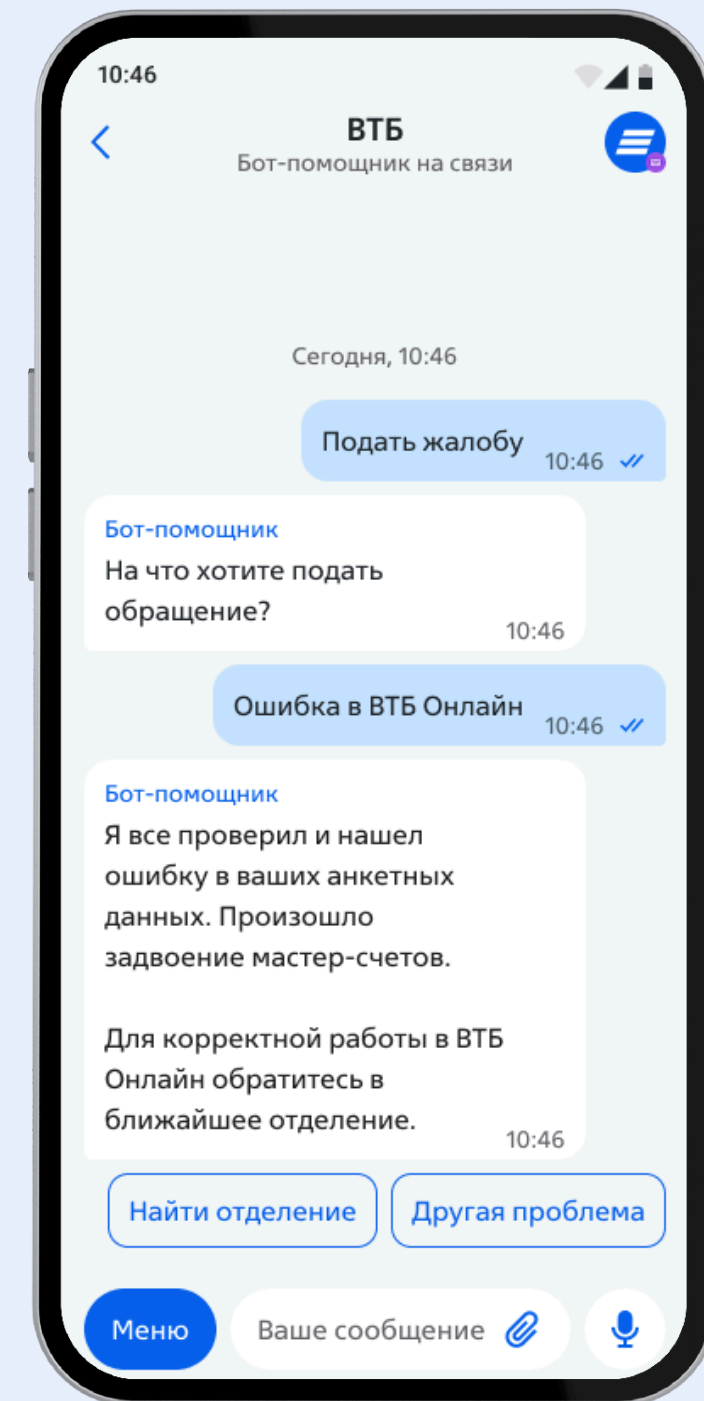
Вариант ответа 1



Вариант ответа 2



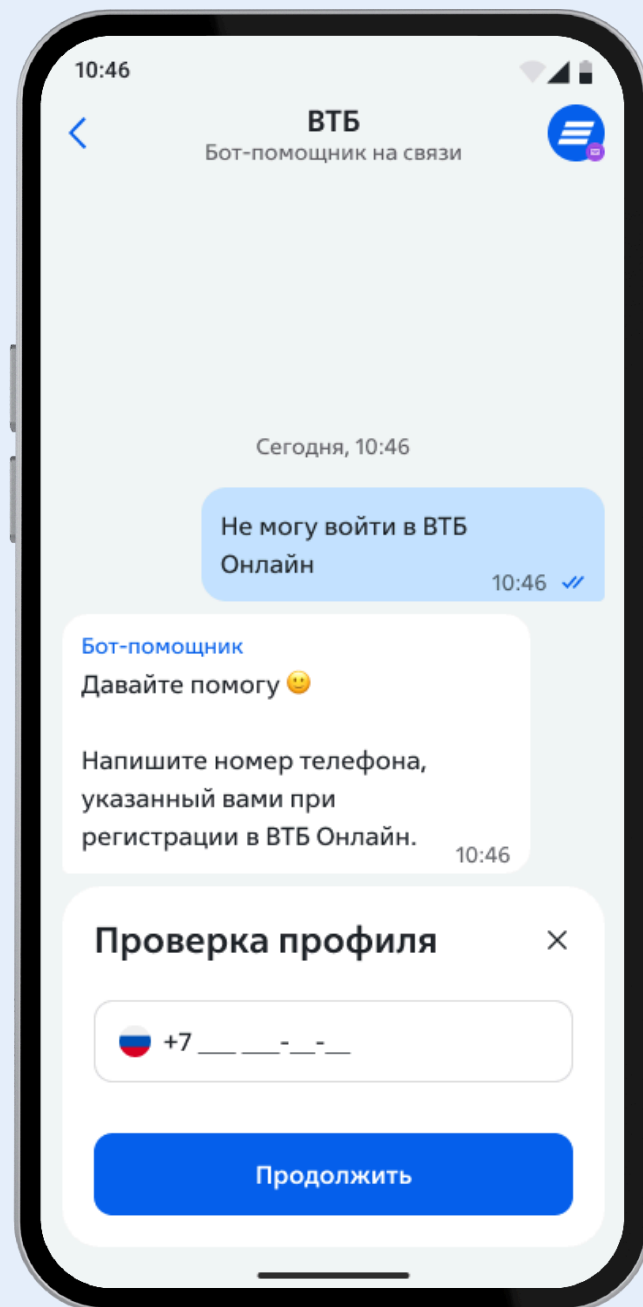
Вариант ответа 3



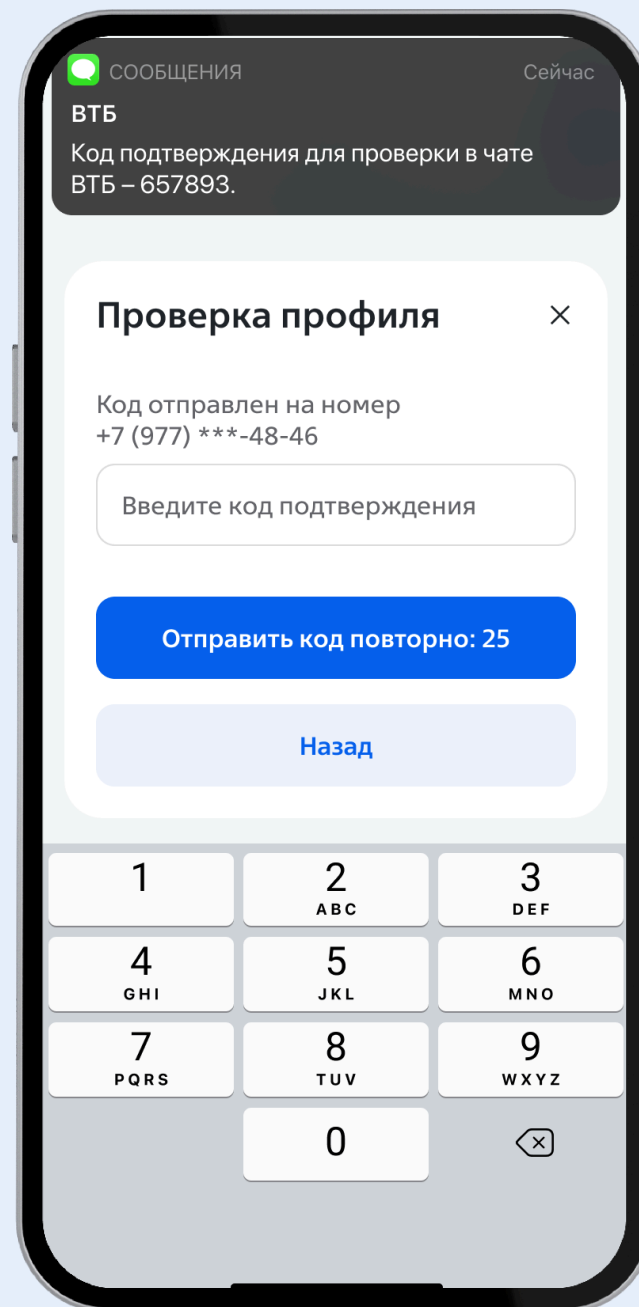
Вариант ответа 4

Сценарий диагностики проблем входа

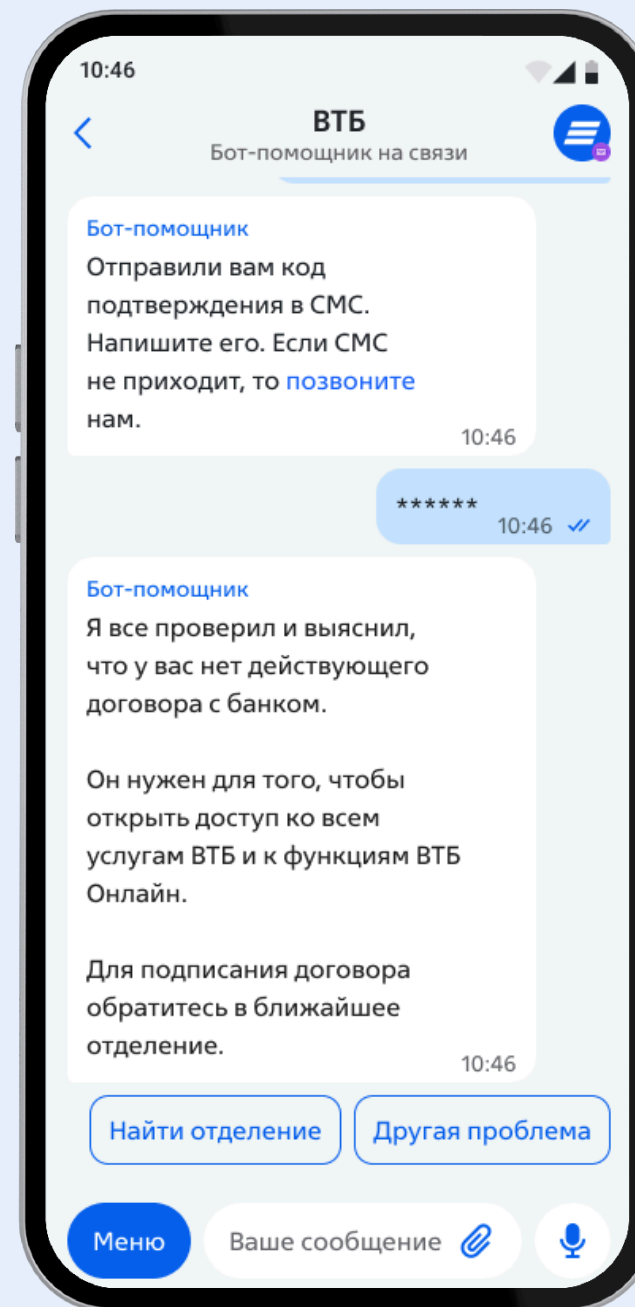
10



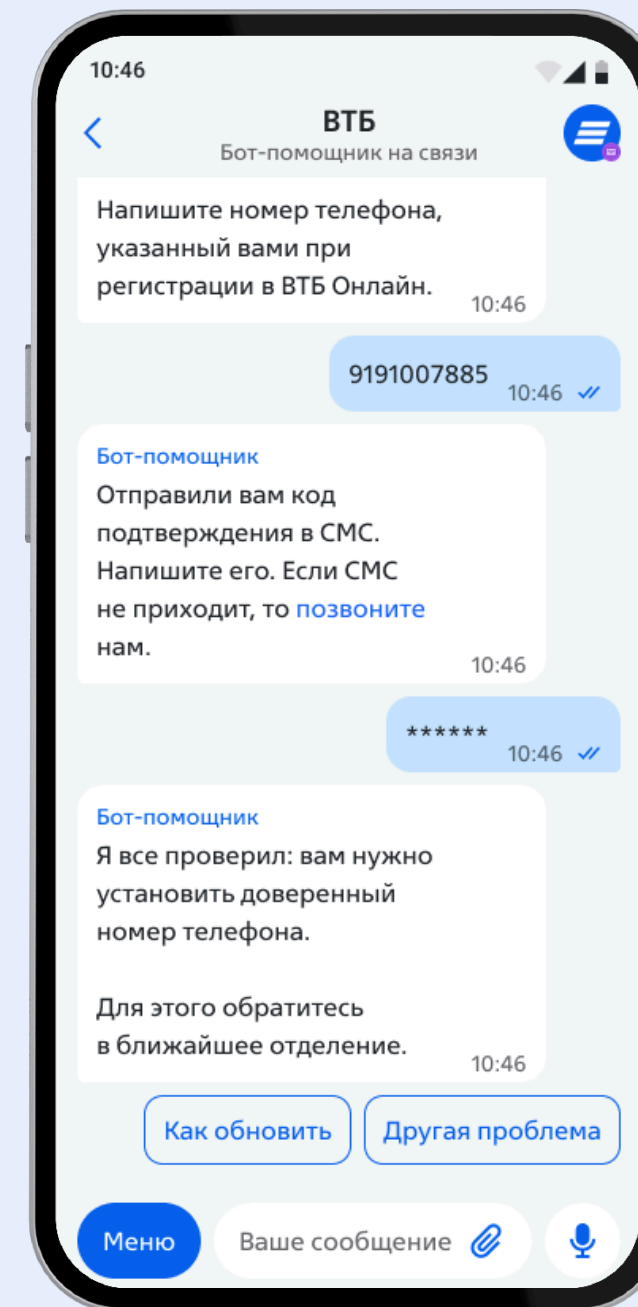
Шаг 1



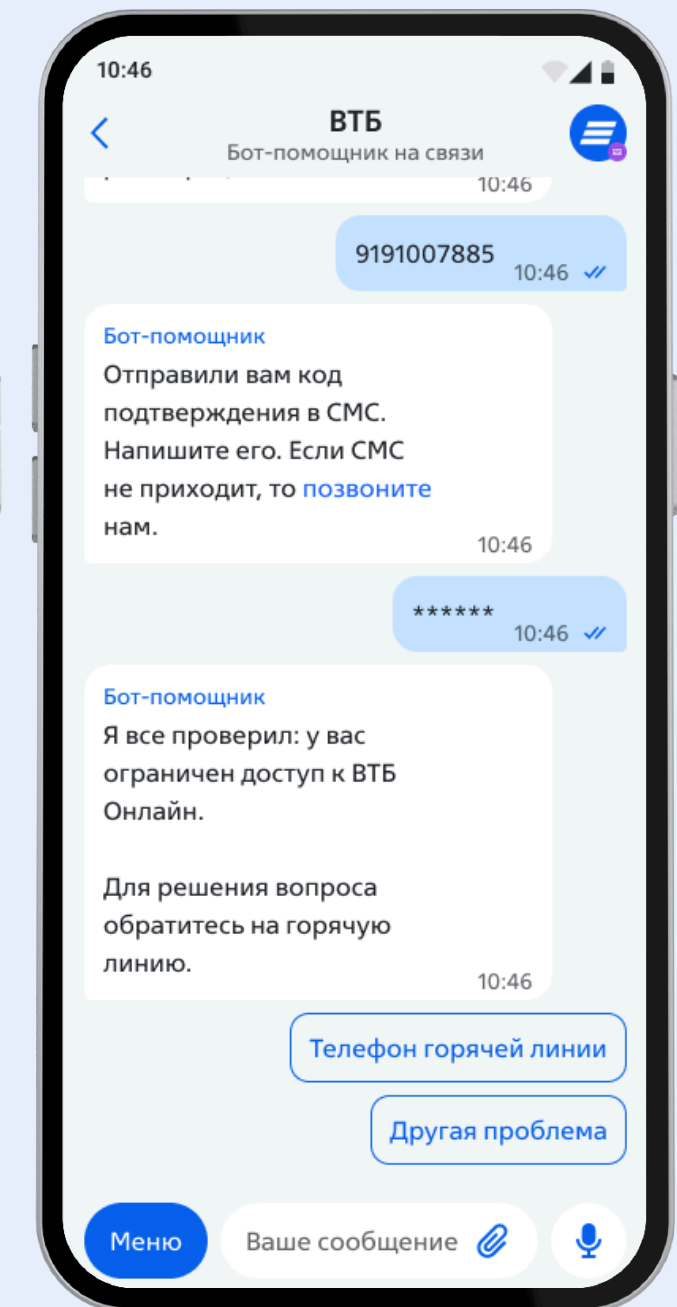
Шаг 2



Вариант ответа 1

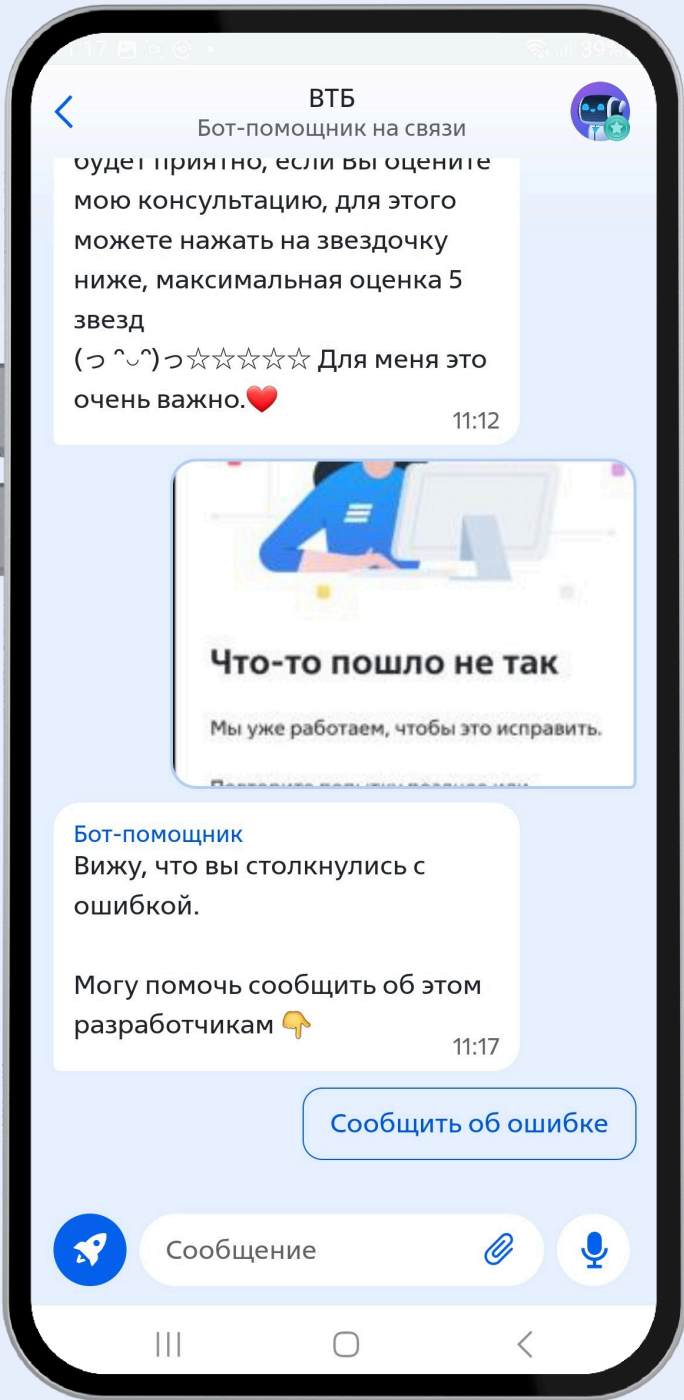


Вариант ответа 2

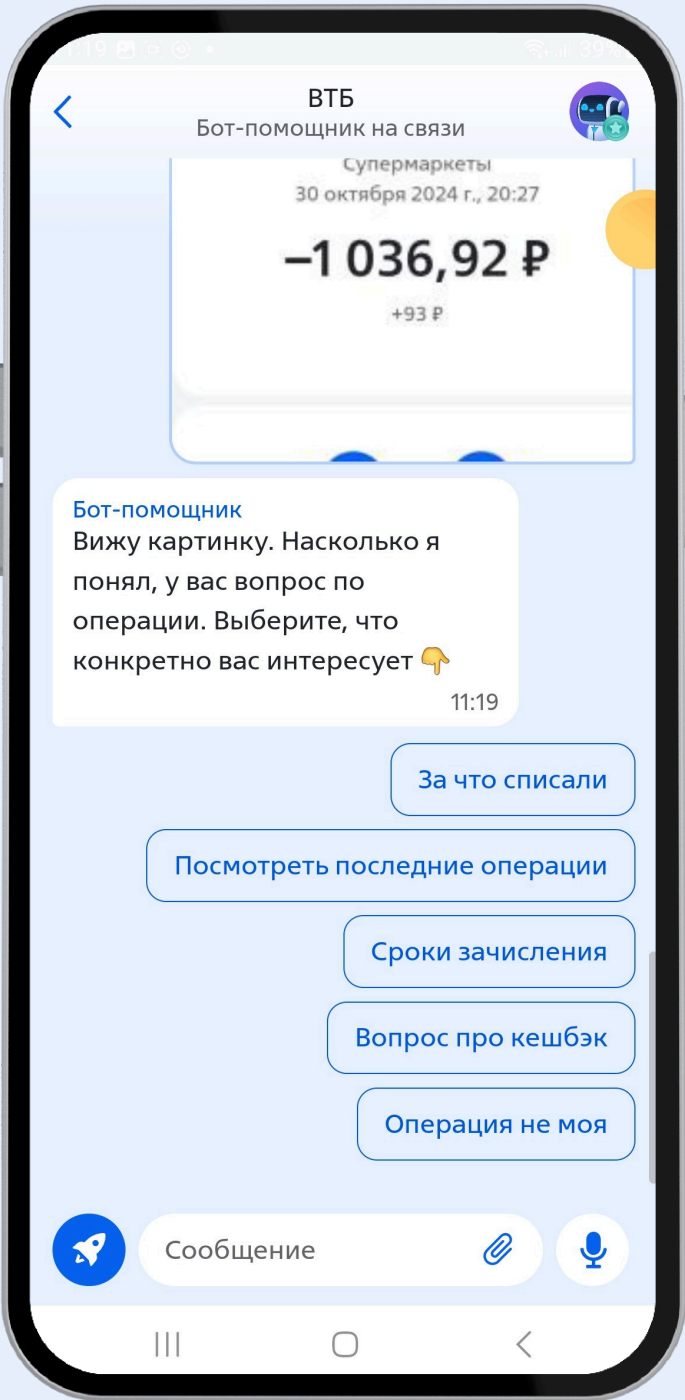


Вариант ответа 3

Распознавание картинок

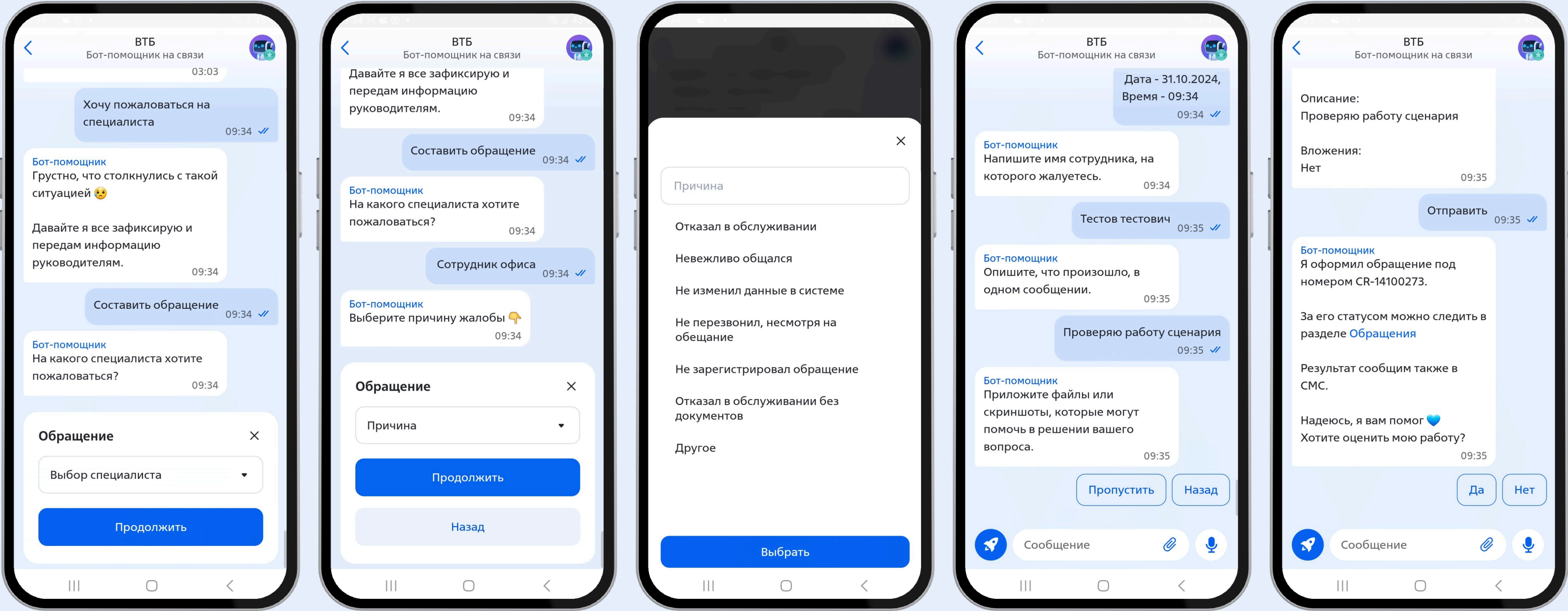


Вариант ответа 1

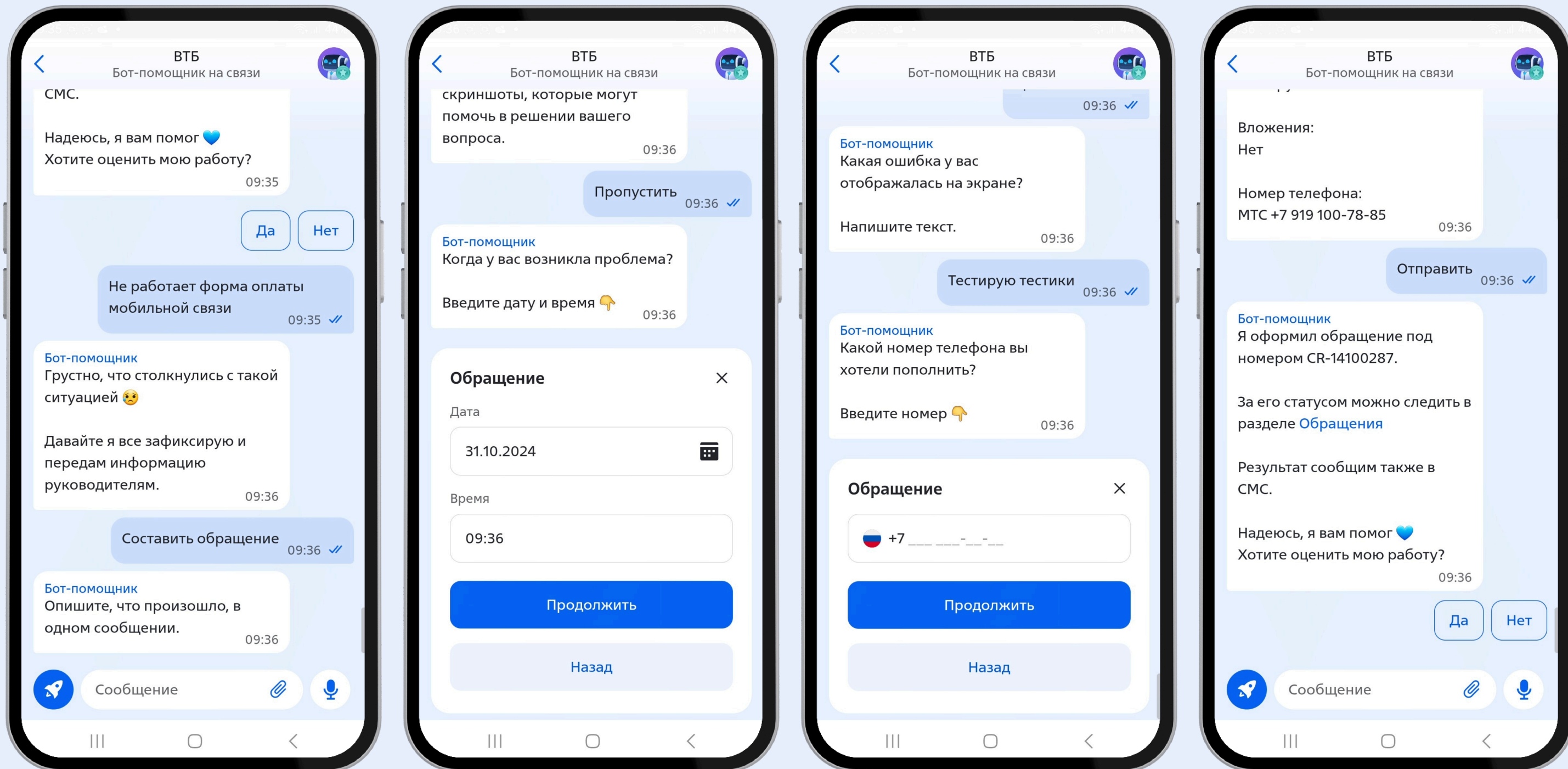


Вариант ответа 2

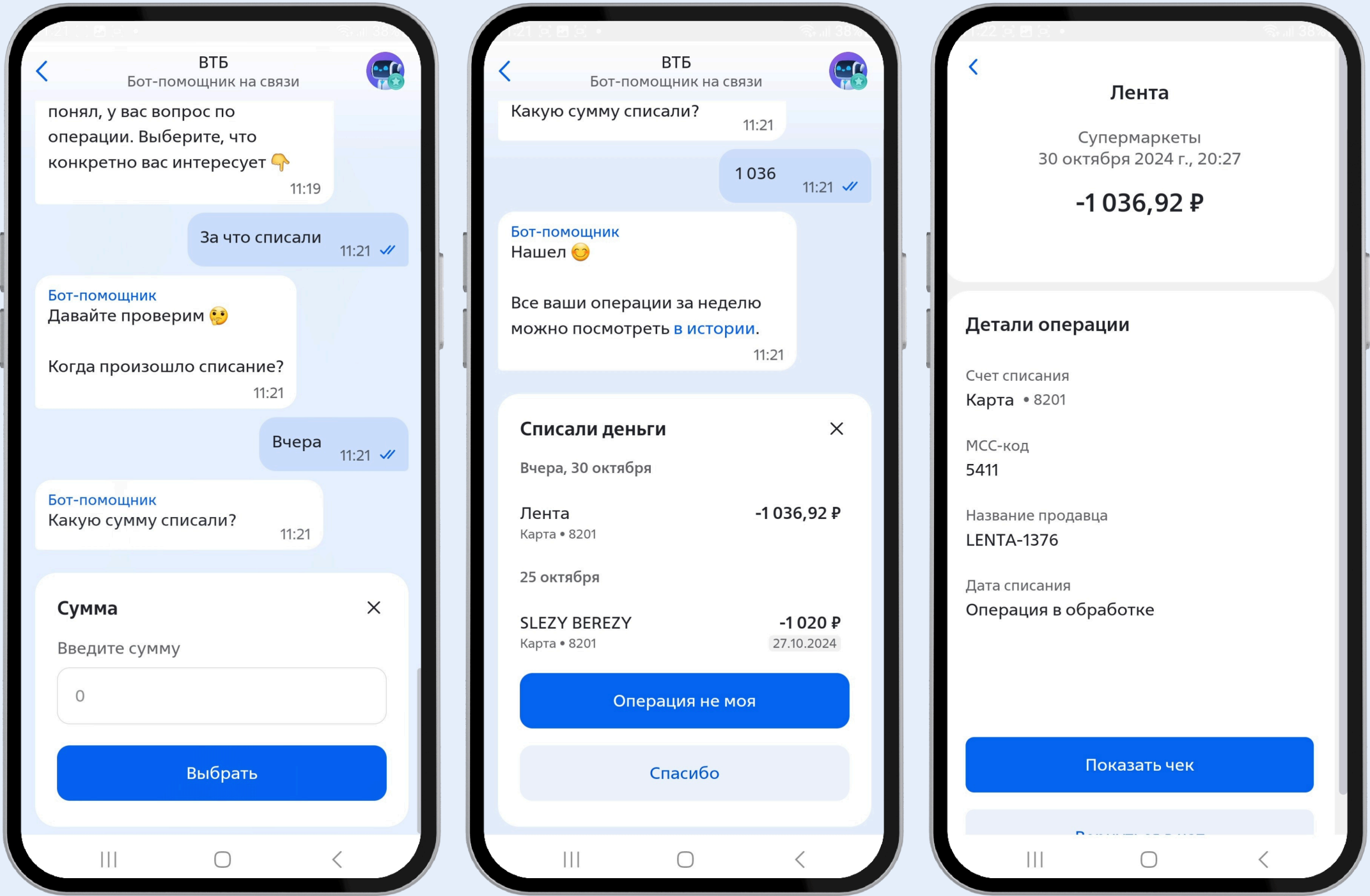
Регистрация жалобы на сотрудника



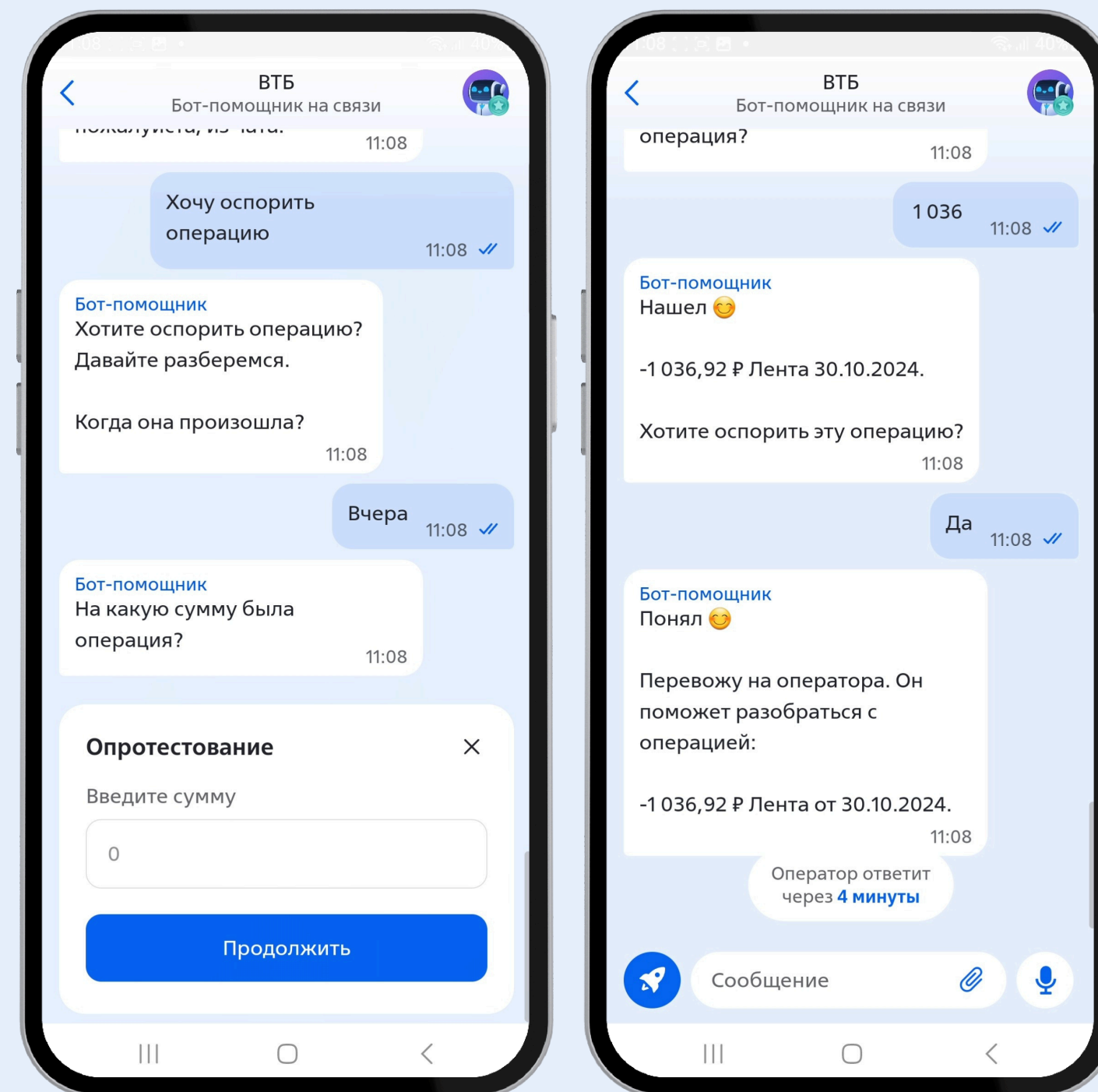
Регистрация жалобы на оплату мобильной СВЯЗИ



За что списали?



Опротестование операции с последующим переводом



Опротестование операции - моментальная выплата (пока в разработке)

16



Сбор логов и выплата компенсации после негативного отзыва в стор



Автоматизация сценариев обработки жалоб в чате позволила

**Разгрузить
операторов
контактного
центра**



**Значимо повысить
качество
обслуживания
клиентов**

**Сделать удобный
и быстрый
клиентский путь**

Вопросы?

Владислав Шадрин

vashadrin@vtb.ru

+7 (919) 100-78-85

Спасибо за внимание!

