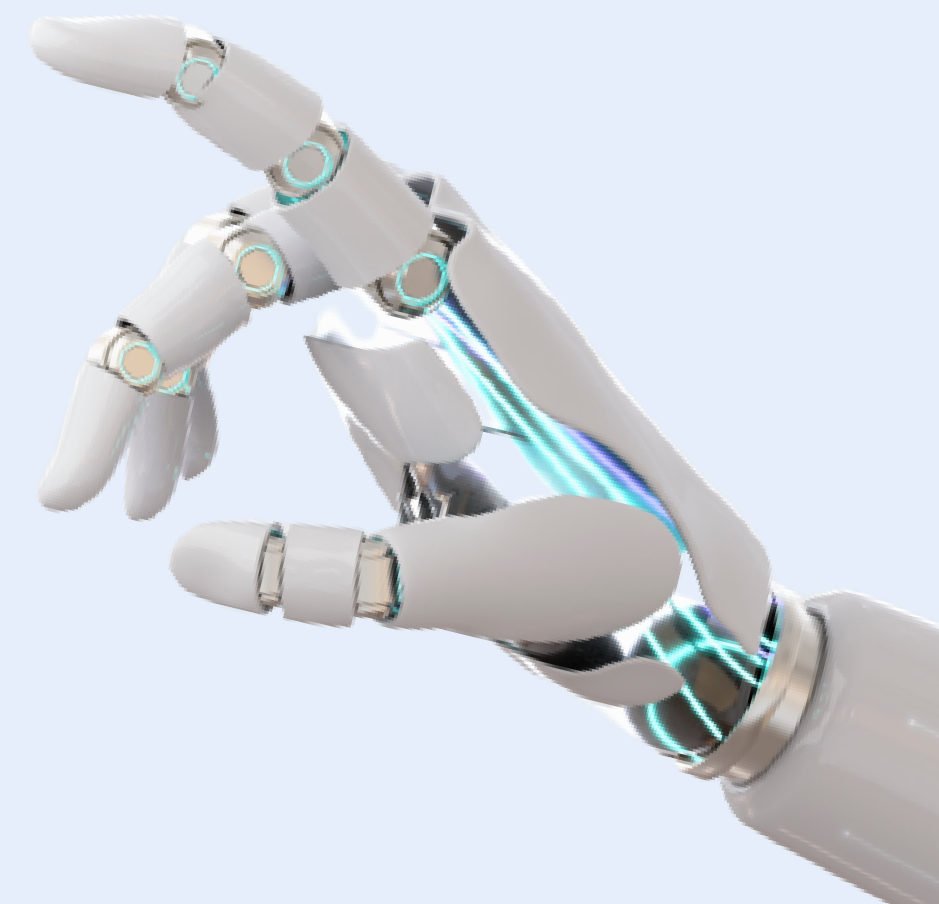


Как чат-бот помогает разгрузить операторов контакт-центра

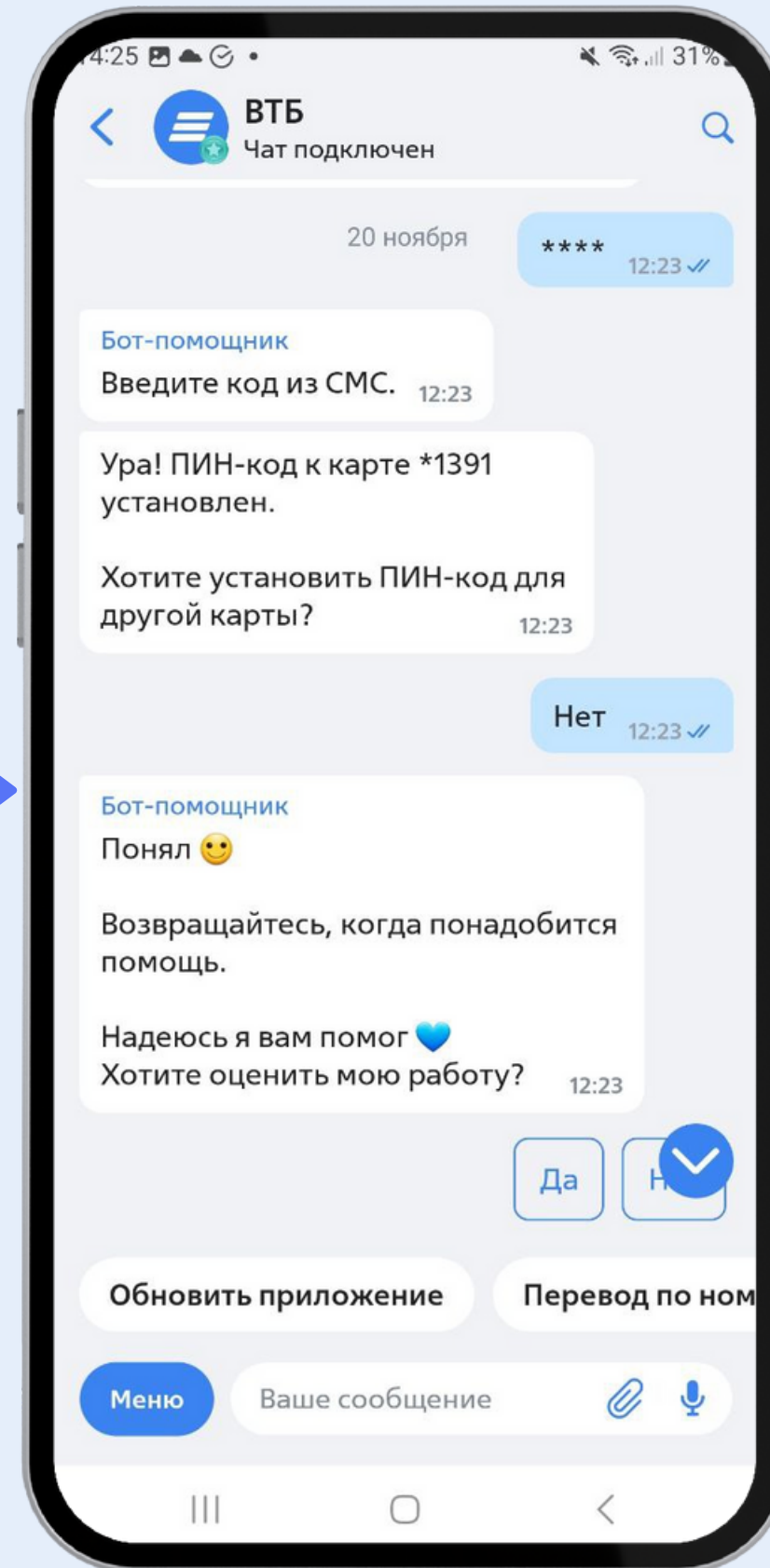
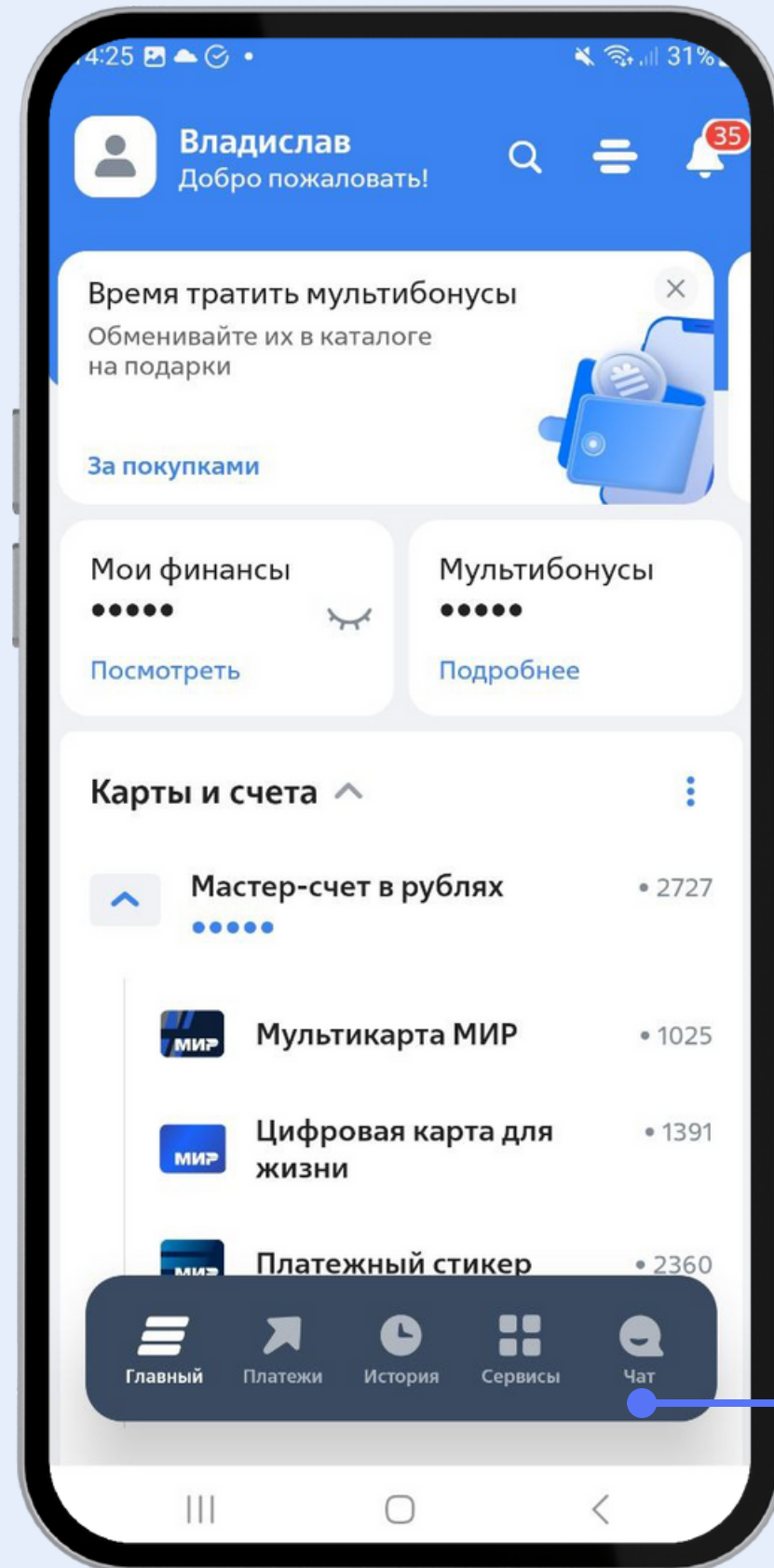


Владислав Шадрин

С/Е интеграционных сценариев
Стрим “Мессенджеры и чат-боты”



Где живет чат-бот ВТБ Онлайн?



Немного цифр

>1600

тематик

2,5 млн

сессий в мес.

85%

автоматизация

2,5 млрд

рублей экономия в год

2,7%

доля негатива

45%

доля чата от всех обращений в КЦ



Доступен в разных каналах обслуживания

- Андроид
- Браузеры (Веб)
- Сайт
- Мессенджеры (VK, Viber)

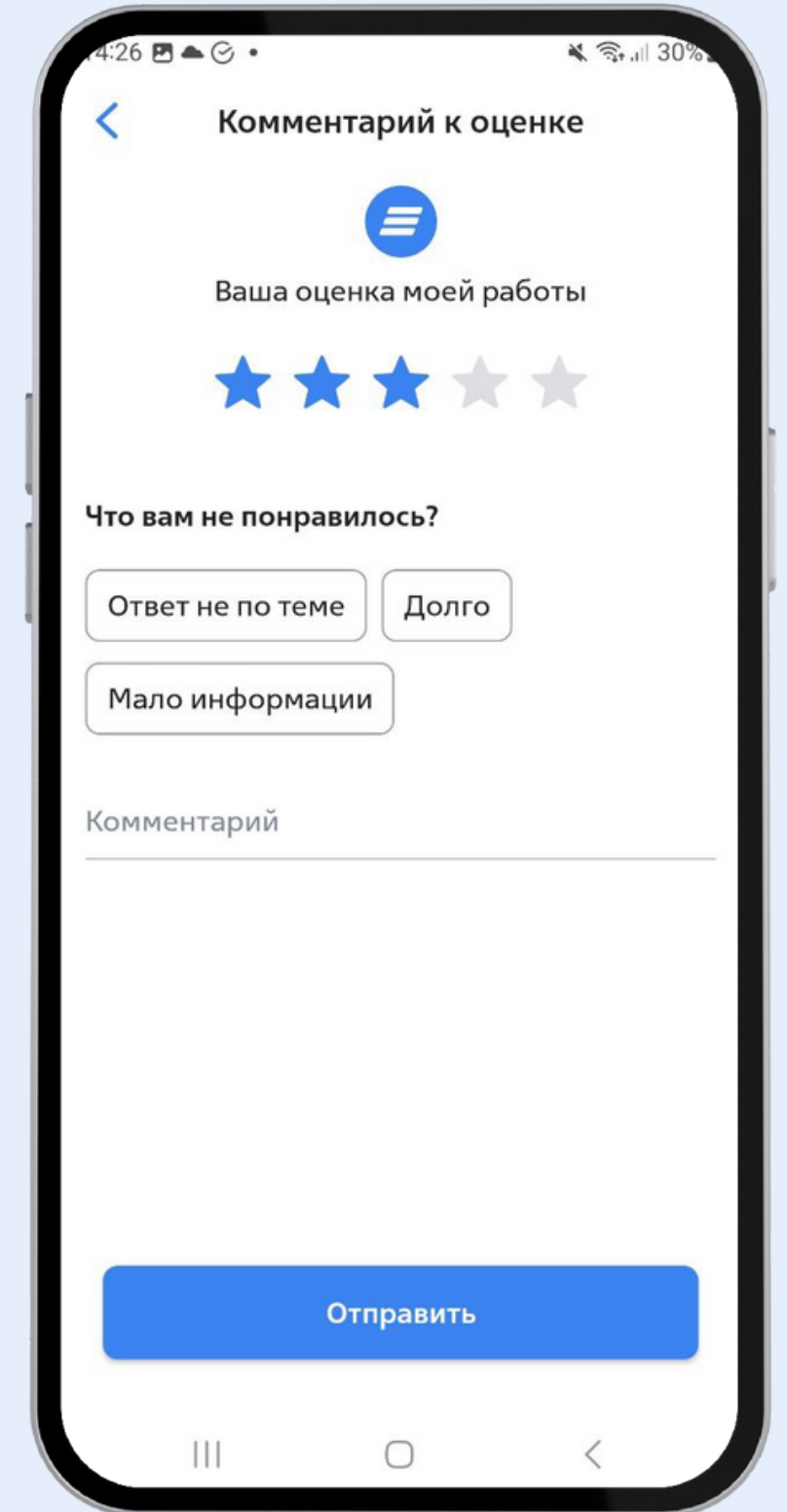
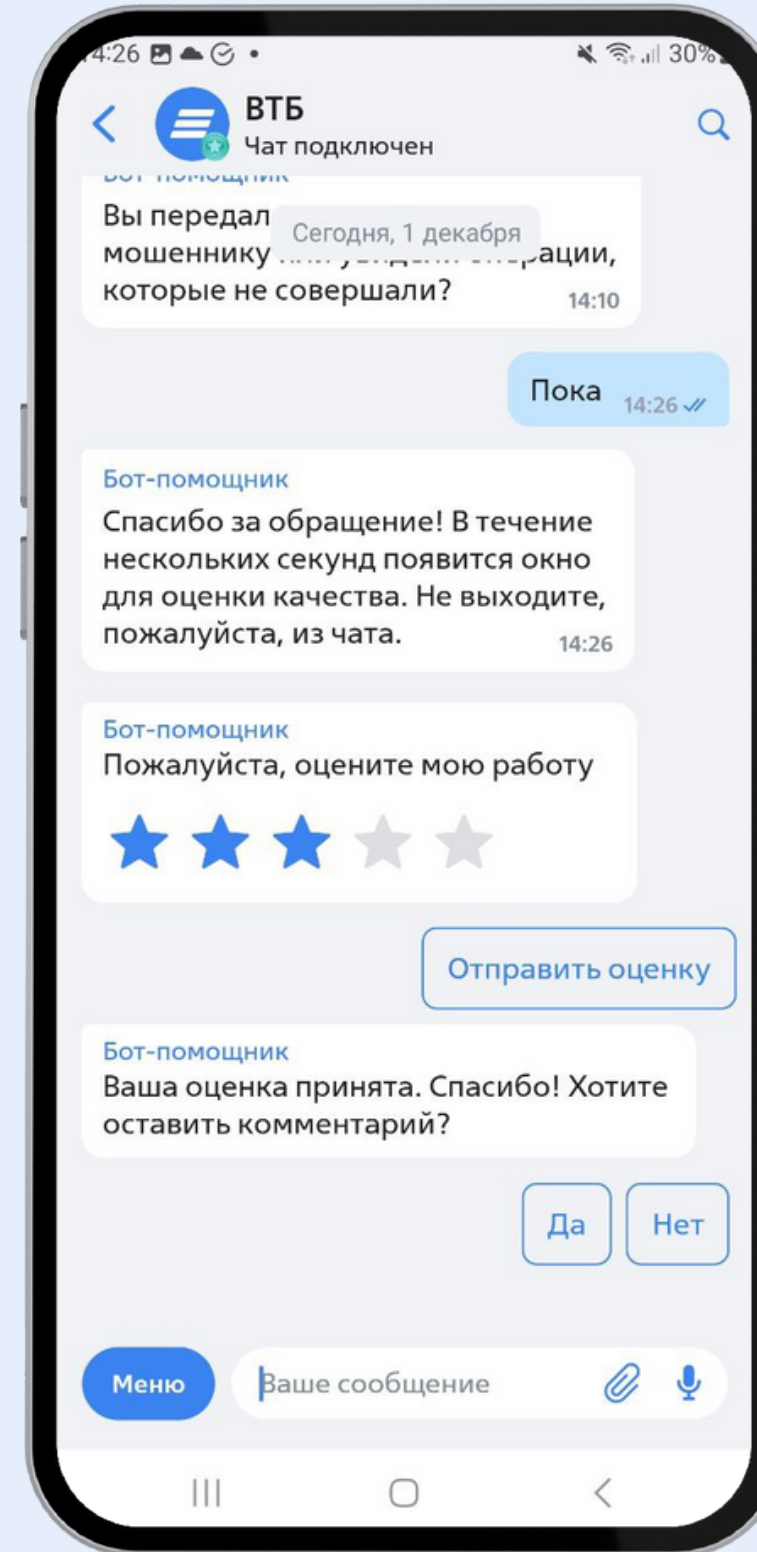
Топовые места в отраслевых рейтингах (Naumen, Markswebb)

Хрустальная гарнитура 2023 в 2 номинациях

Доля негатива

Оценки 3 ★ и ниже

Все оценки

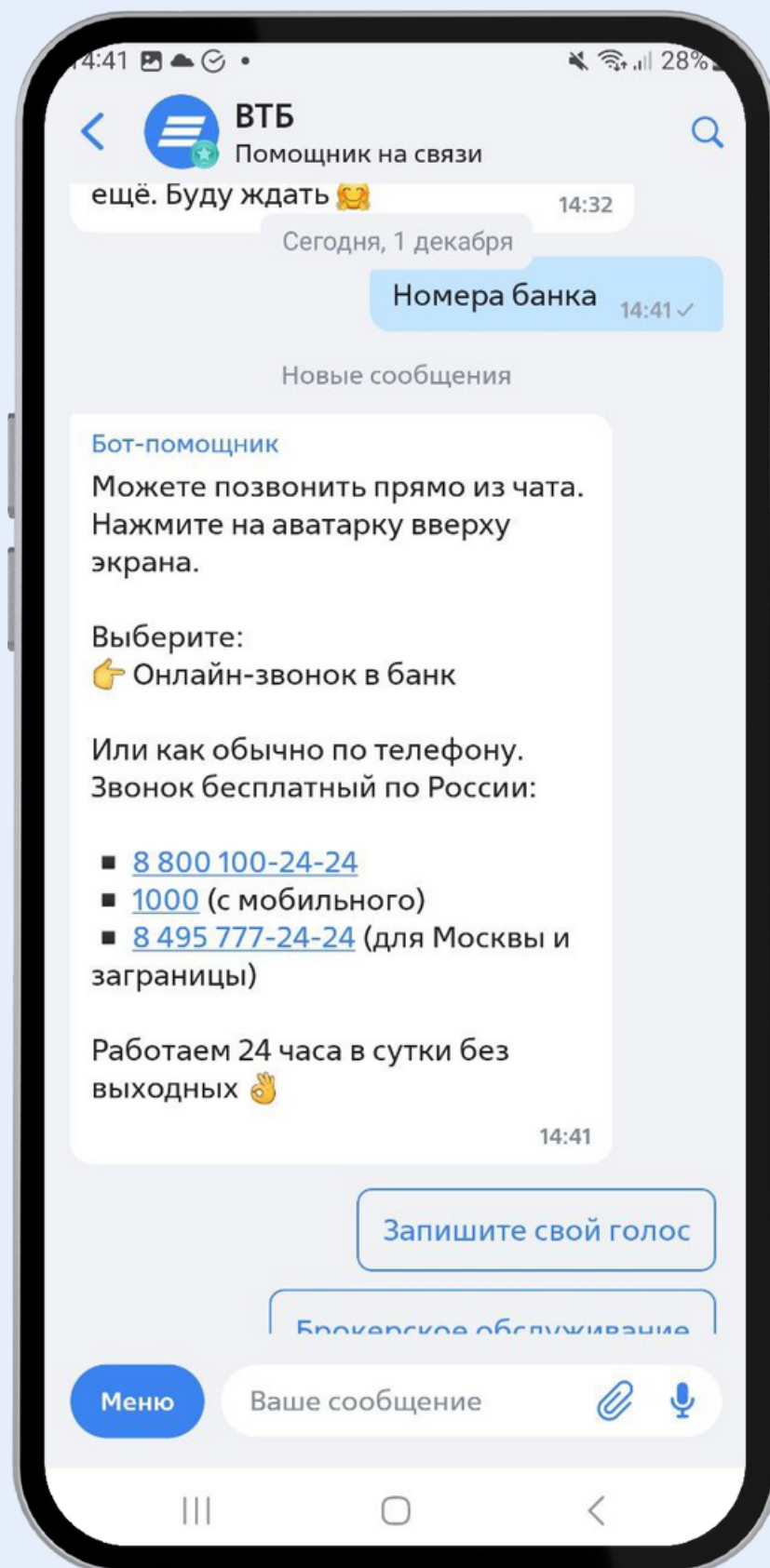


Статика



80%
автоматизация

~1600
Статичных
сценариев

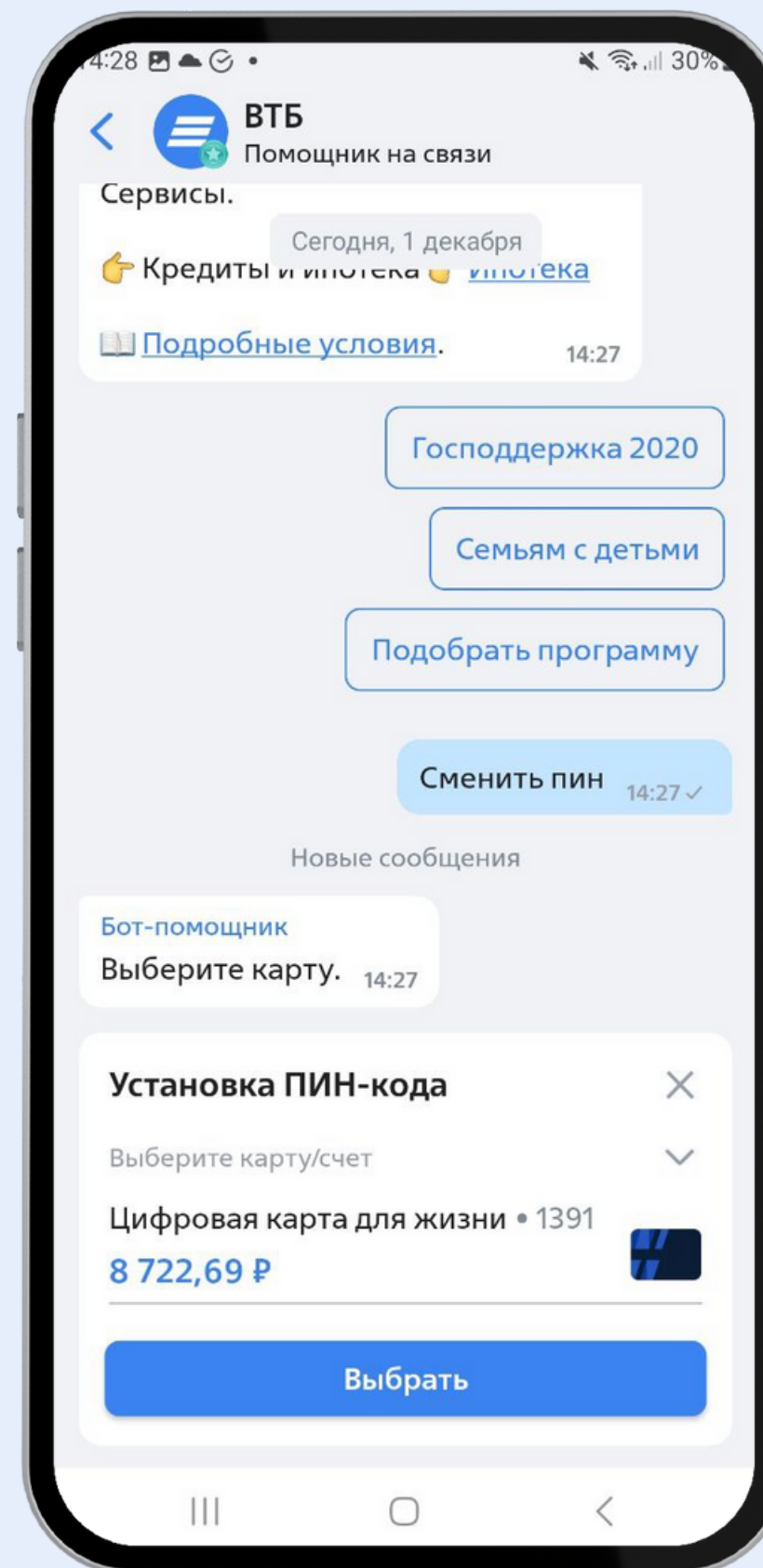


Интеграции



90%
автоматизация

54
Интеграционных
сценария





Каналы обслуживания

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

Архитектура

Что такое интеграционный сценарий?

Клиент получает внутри диалога по своему запросу:



Персонализированный ответ на вопрос

- За что списали деньги
- Какой у меня доступен лимит
- Какой бонусный баланс
- Узнать реквизиты карты
- Какой минимальный платеж



Оформленный продукт

- Открыть накопительный счет
- Подключить кредитные каникулы



Полноценный сервис

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

Процесс создания интеграционного сценария

Выделенная команда развития - 12чел.

3-4 интеграции в одновременном производстве



Discovery

- Диалоги
- Проверка гипотез
- Сбор статистики
- Исследования

- Концептуальная архитектура

1-2 спринта



Delivery

- Системный анализ
- Разработка
- Тестирование
- Внедрение

- Промо

1-2 спринта



Distribution

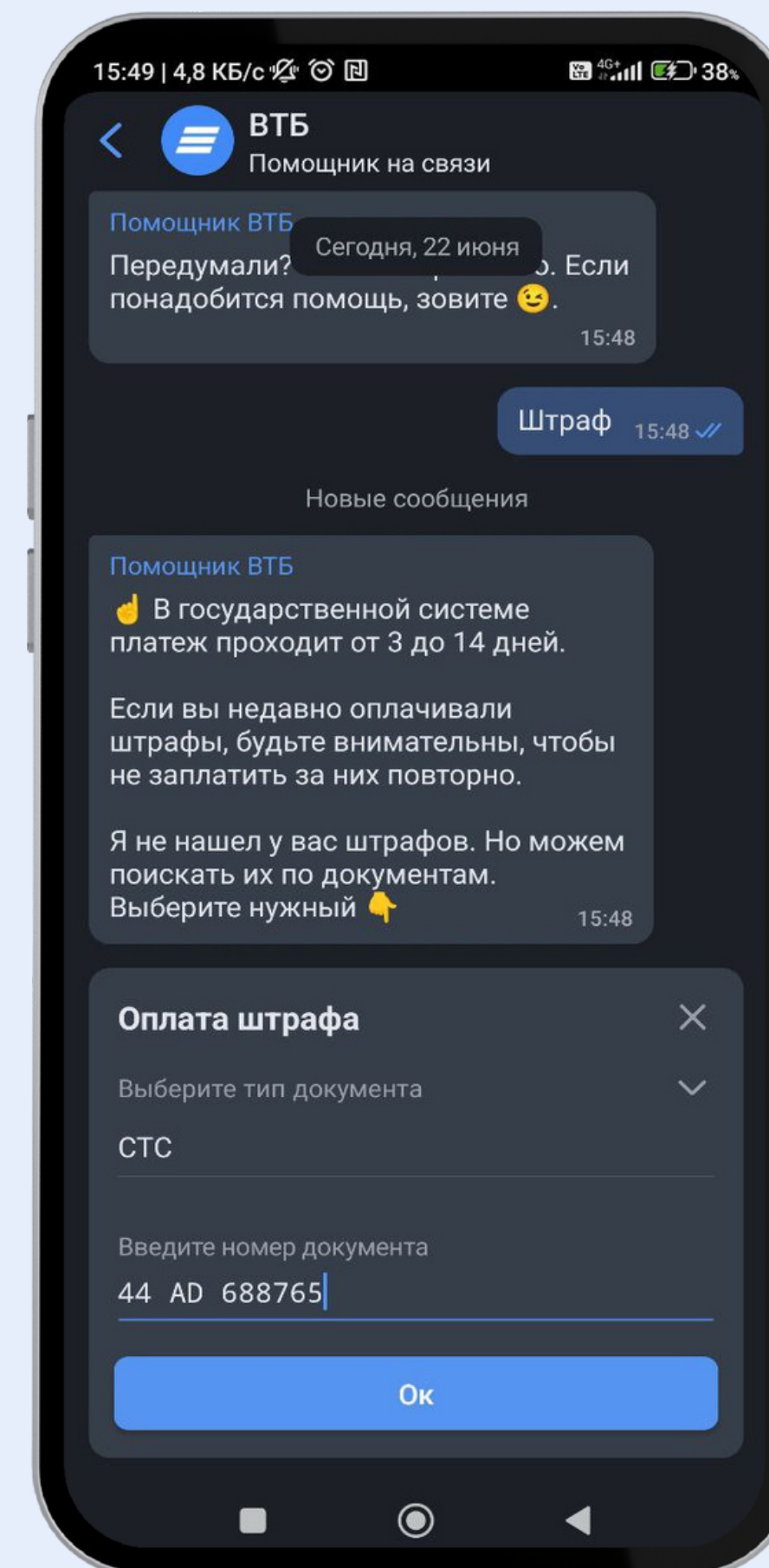
- Эксплуатация
- Актуализация и изменение

1-2 дня для изменений в существующей интеграции

Пример неудачной интеграции

Оплата штрафов в чате

- Много интеграционных вызовов
- Сложная логика сценария
- Низкий трафик: <100 входов в месяц
- Никак не влияет на результат

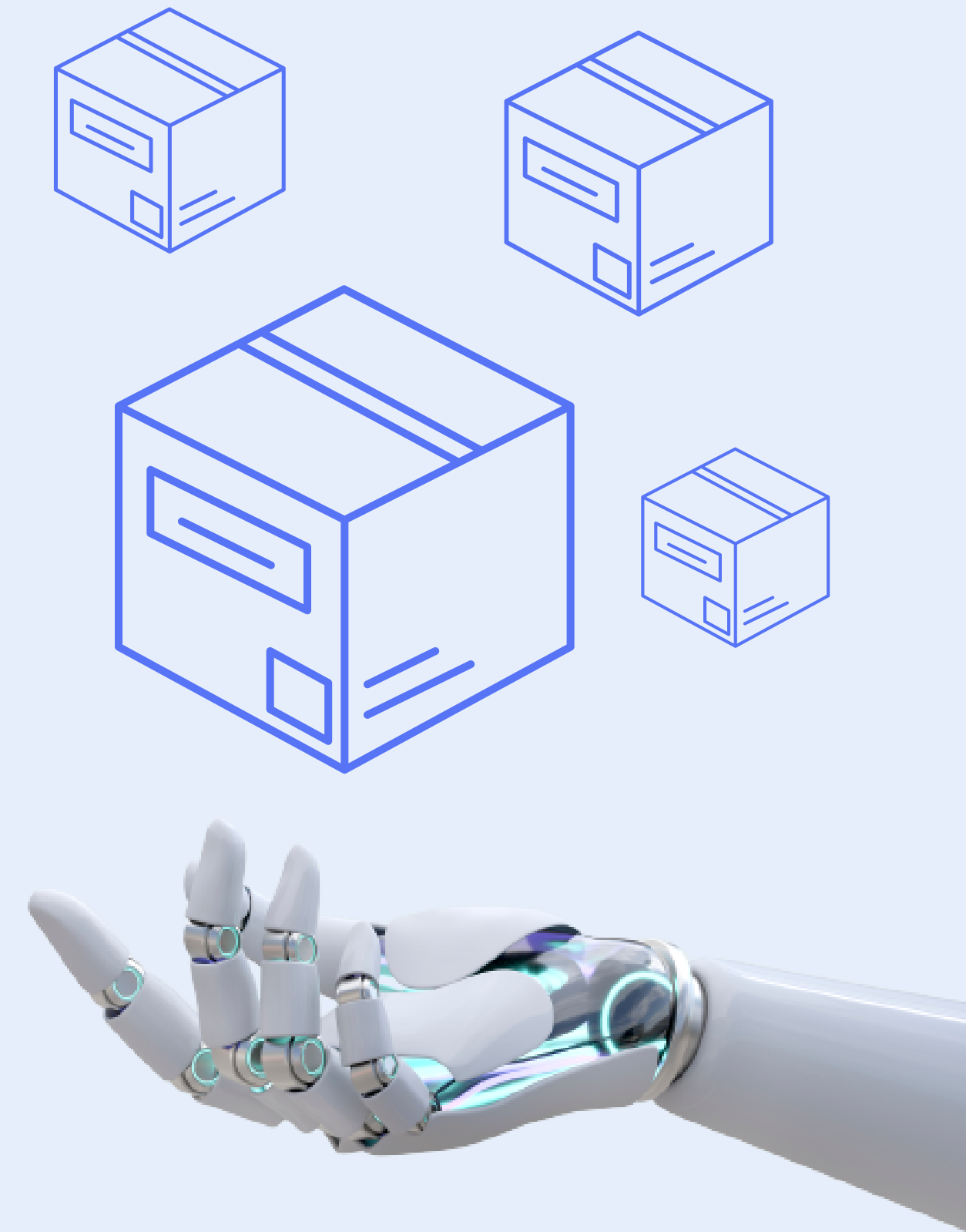


RICE - инструмент приоритизации

Экспертная оценка от 0 до 5						Автоматическая ячейка	Шкала от 0 до 5	От 100 до 0, процент от всех юзеров	Автоматическая ячейка	Заполняется на грумминге, SP	
Влияние (Impact)						Impact Score (Влияние)	Уверенность в реализуемости и оценке влияния (Завершенность цикла аналитики фичи) 5 - согласованные БДР и ТДР, 0 - кто-то сказал что надо делать	Reach (Охват аудитории), %	Value Score	Сложность/трудозатраты	Backlog Score
Рост доли продаж в чате	Увеличение трафика в чате	Улучшение клиентского опыта в чате (ДН + UI + UX)	Увеличение автоматизации чат-бота	Ключевые стратегические направления (АКБ, качество, DB, каналы)	Обязательства ИТ (архитектура и тех.долг)						
5	20	10	10	5	50						
5	5	3	2	0	0	1,75	5	2%	0,07	2	0,04

Opportunity backlog

- В чем заключается идея?
- Откуда прилетела?
- Где засветилась (протокол, запрос другого стрима)?
- Зачем она нужна?
- Когда берем в discovery?



Виджеты

Смена ПИН-кода ✕

3712|

Не используйте одинаковые или последовательные цифры

Назад Продолжить

Оплата ✕

Выберите карту или счет

Мультикарта · 3267
194 000 ₽

Детская карта · 7745
10 000 ₽ Ставка 6,1%

Мультикарта · 7745
194 000 ₽ Ставка 6,1%

Детская карта · 7745
10 000 ₽ Ставка 6,1%

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

Укажите номер, на который звонили мошенники ✕

+7 903 144 00 00

Назад Продолжить

Списали деньги ✕

26 сентября

Перевод в Tinkoff – 280 500 ₽
27.09.22
Visa • 0101

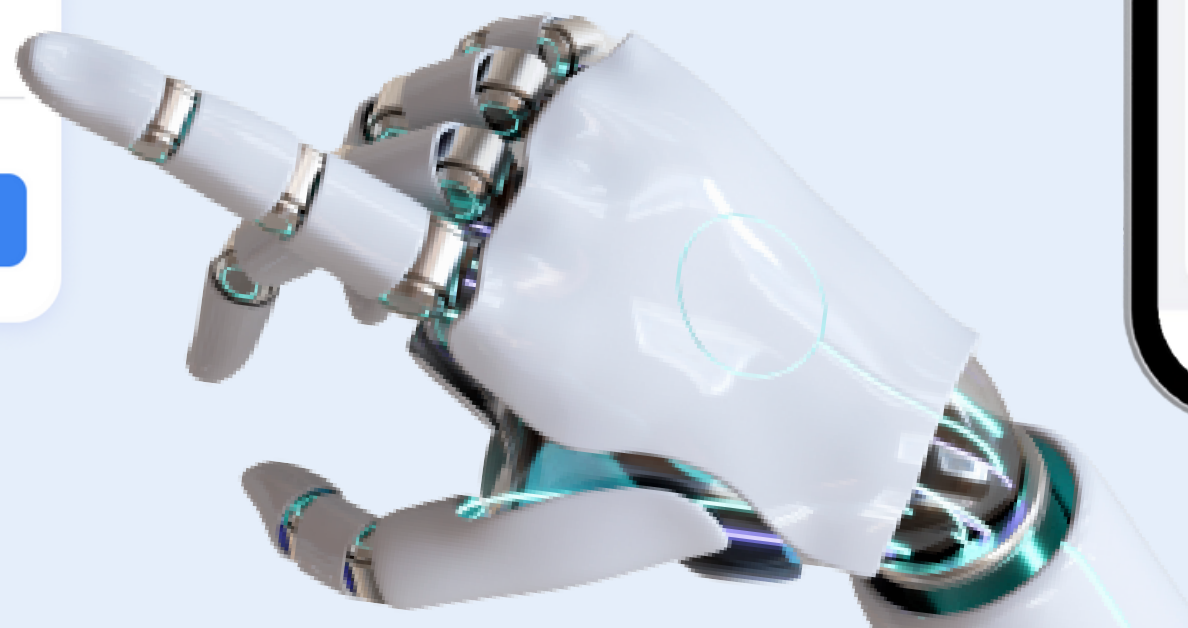
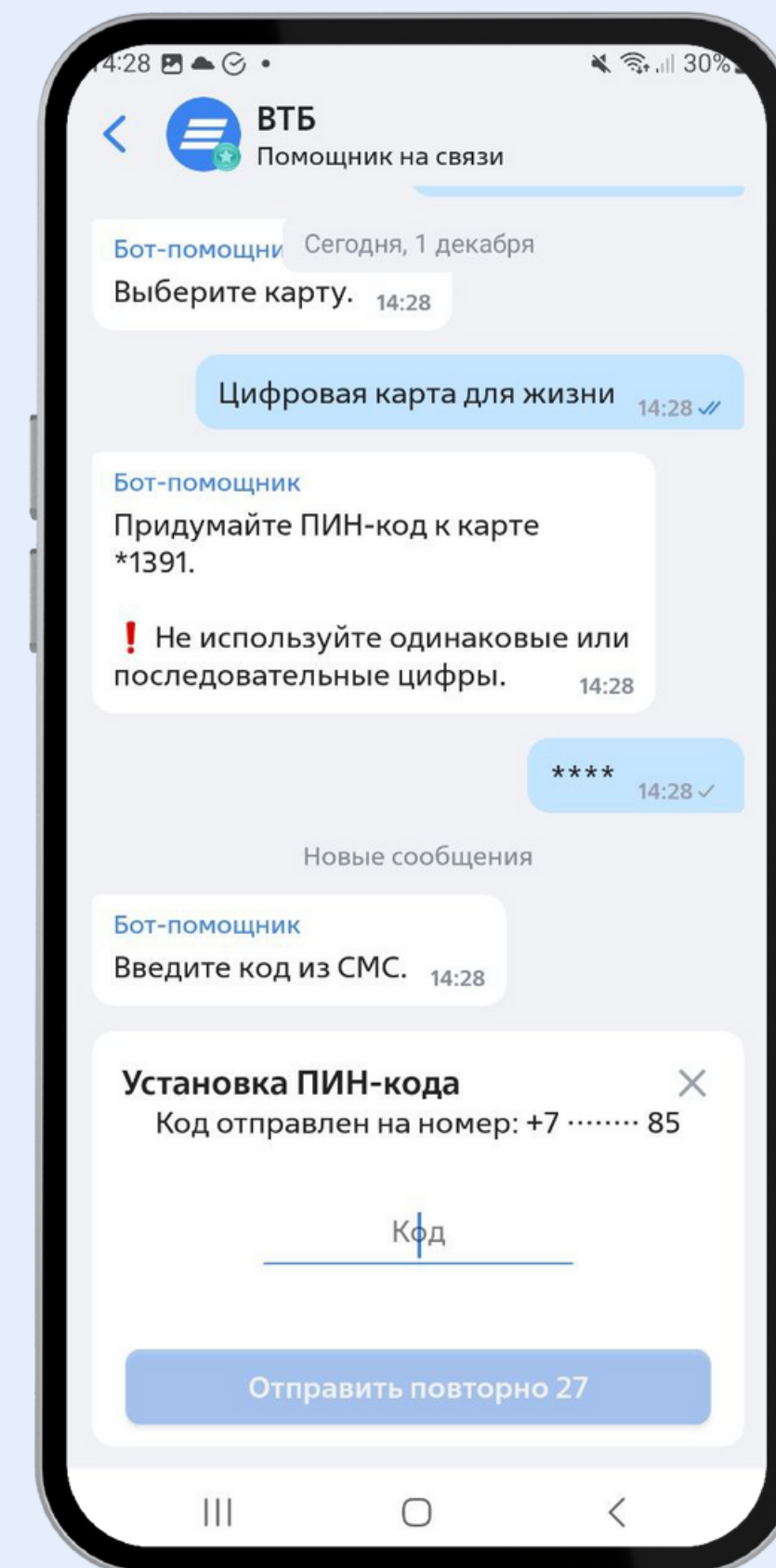
Перевод в Tinkoff – 80 500 ₽
Visa • 0101

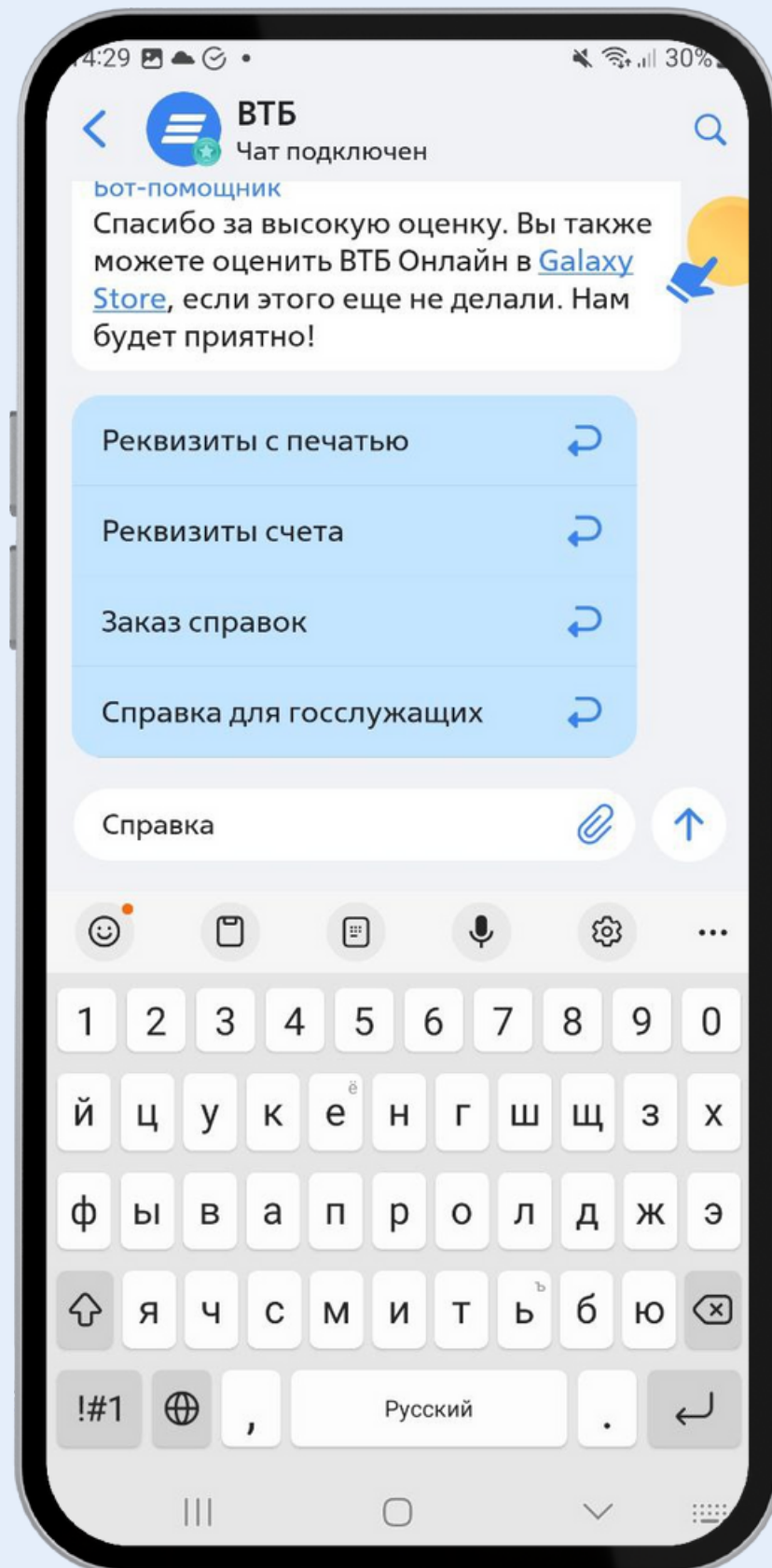
24 сентября

Перевод в Tinkoff – 280 500 ₽
27.09.22
Visa • 0101

Перевод в Tinkoff – 80 500 ₽
Visa • 0101

Операция не моя





Предиктивный ввод

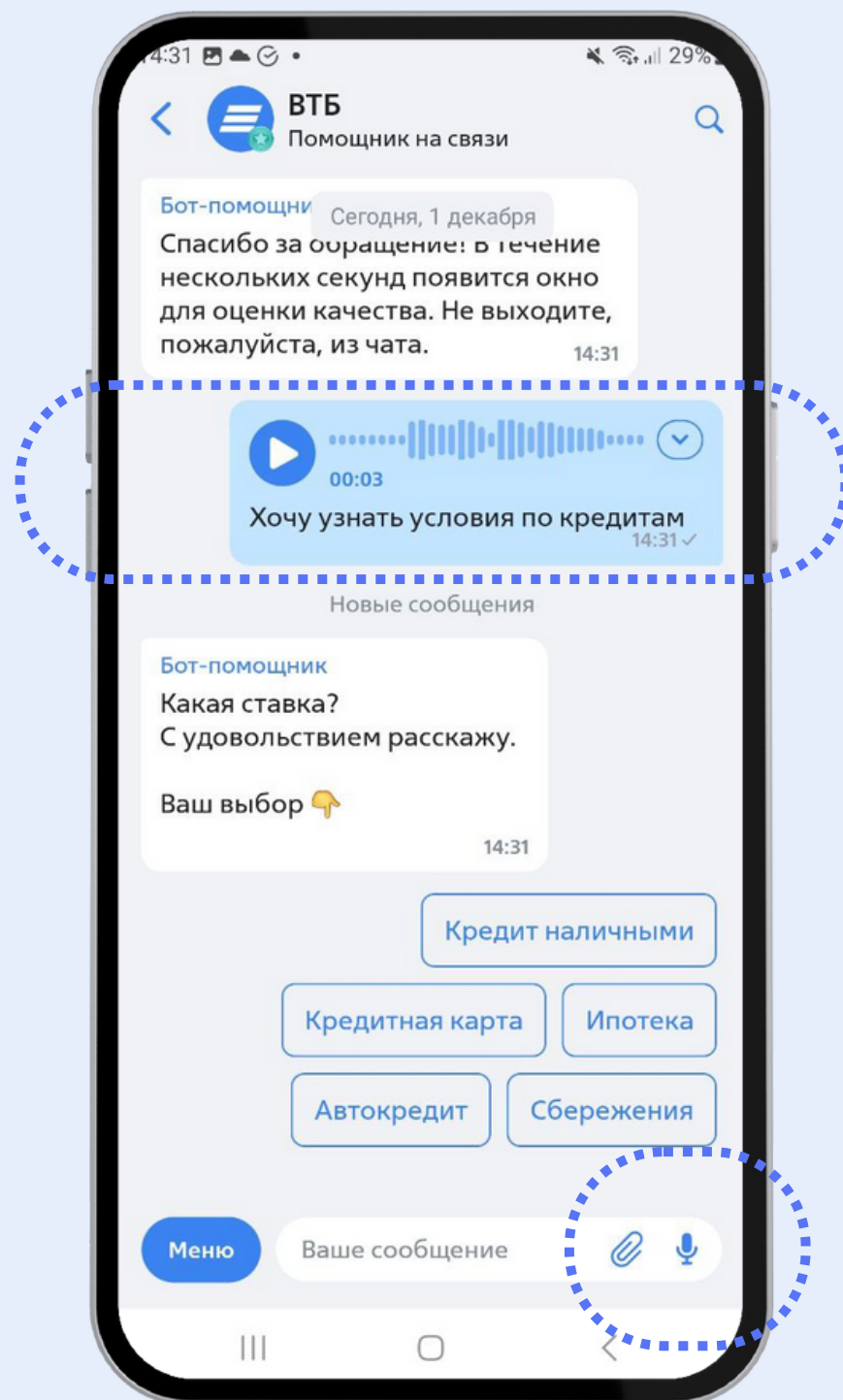


Чат-бот подсказывает тематику при вводе запроса

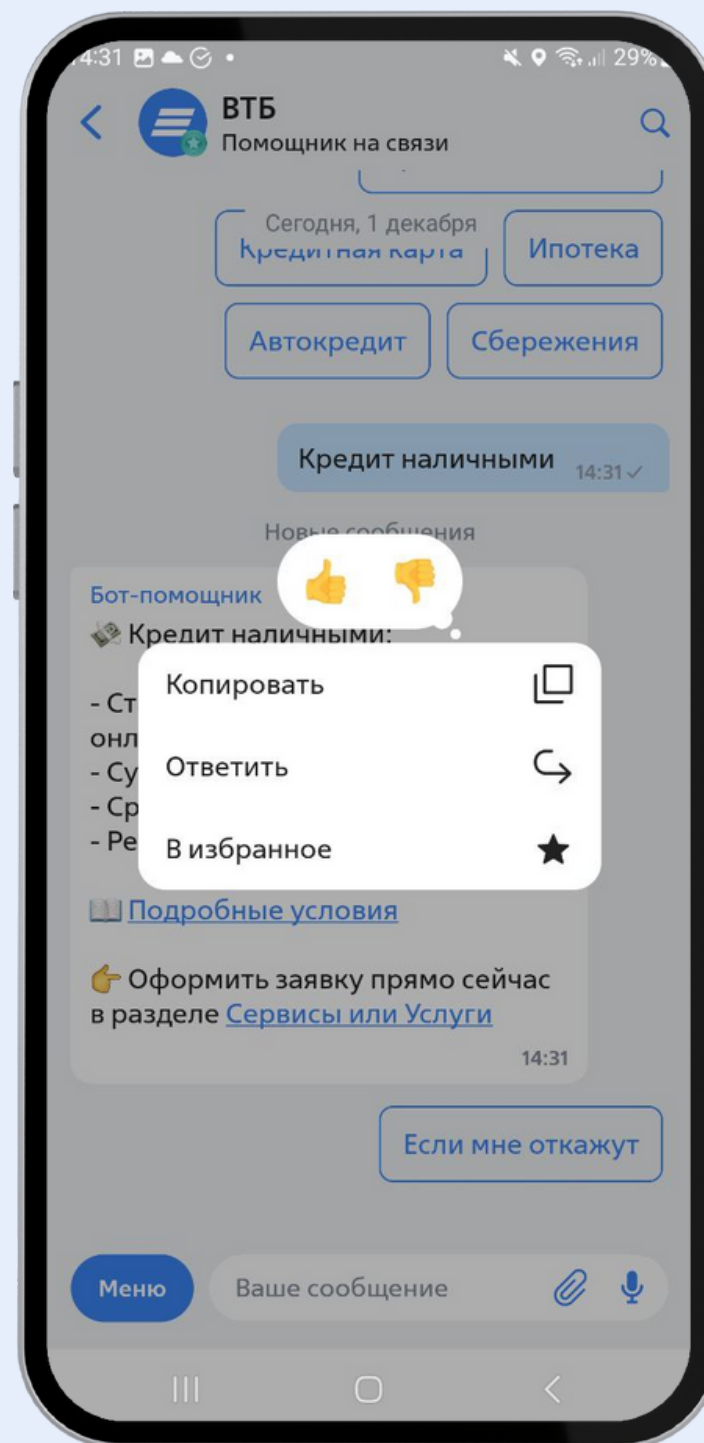
Функционал мессенджеров

15

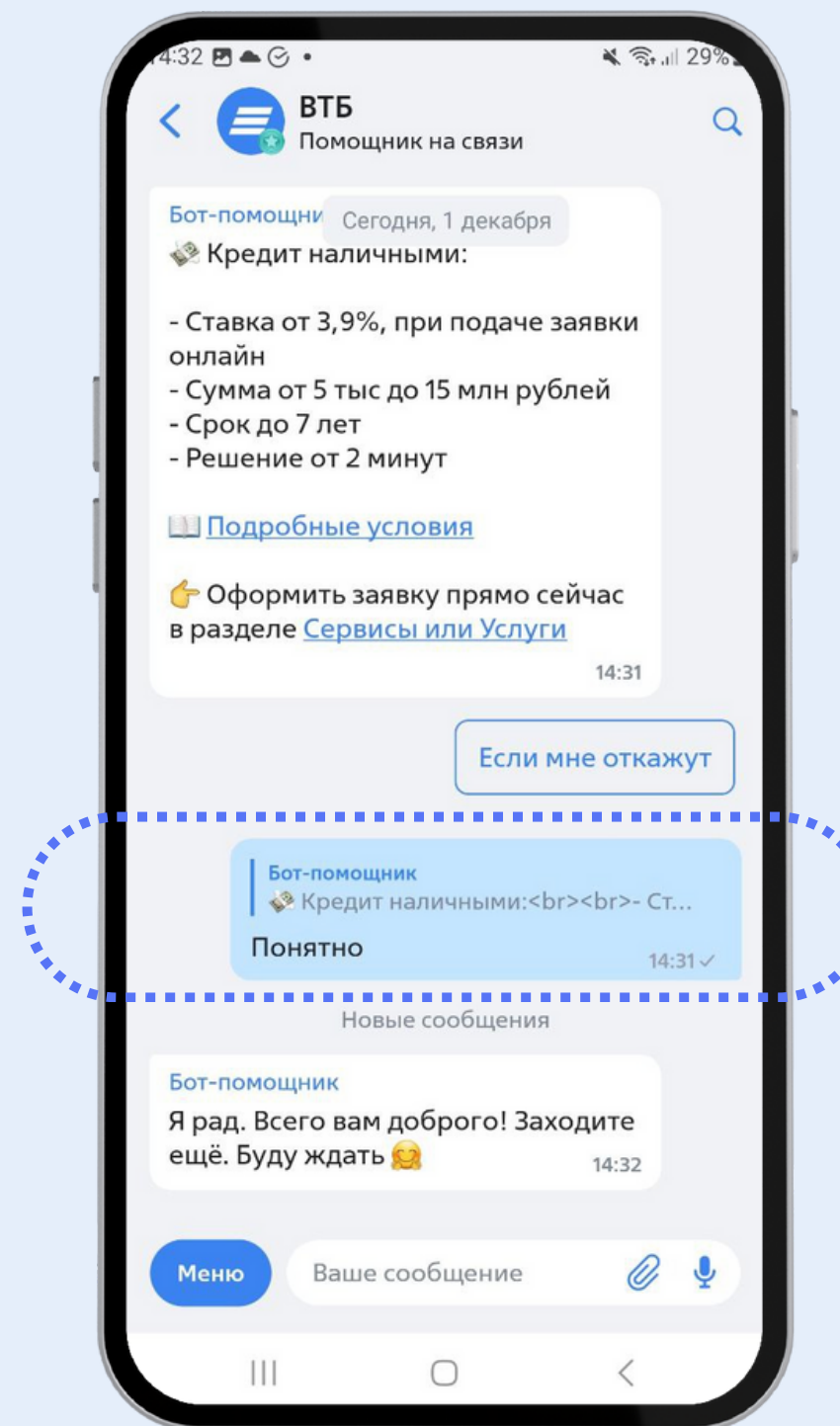
Голосовые сообщения



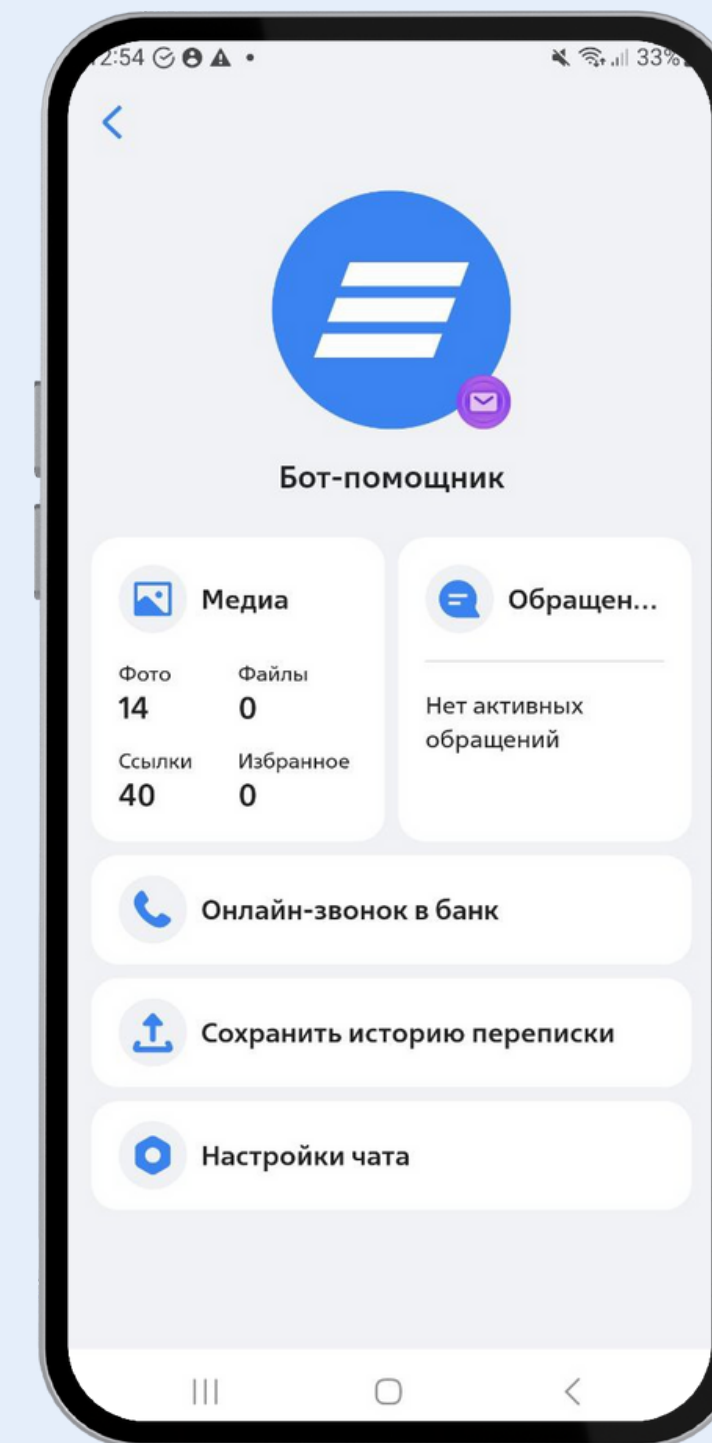
Реакции



Ответ на сообщение



Меню чата

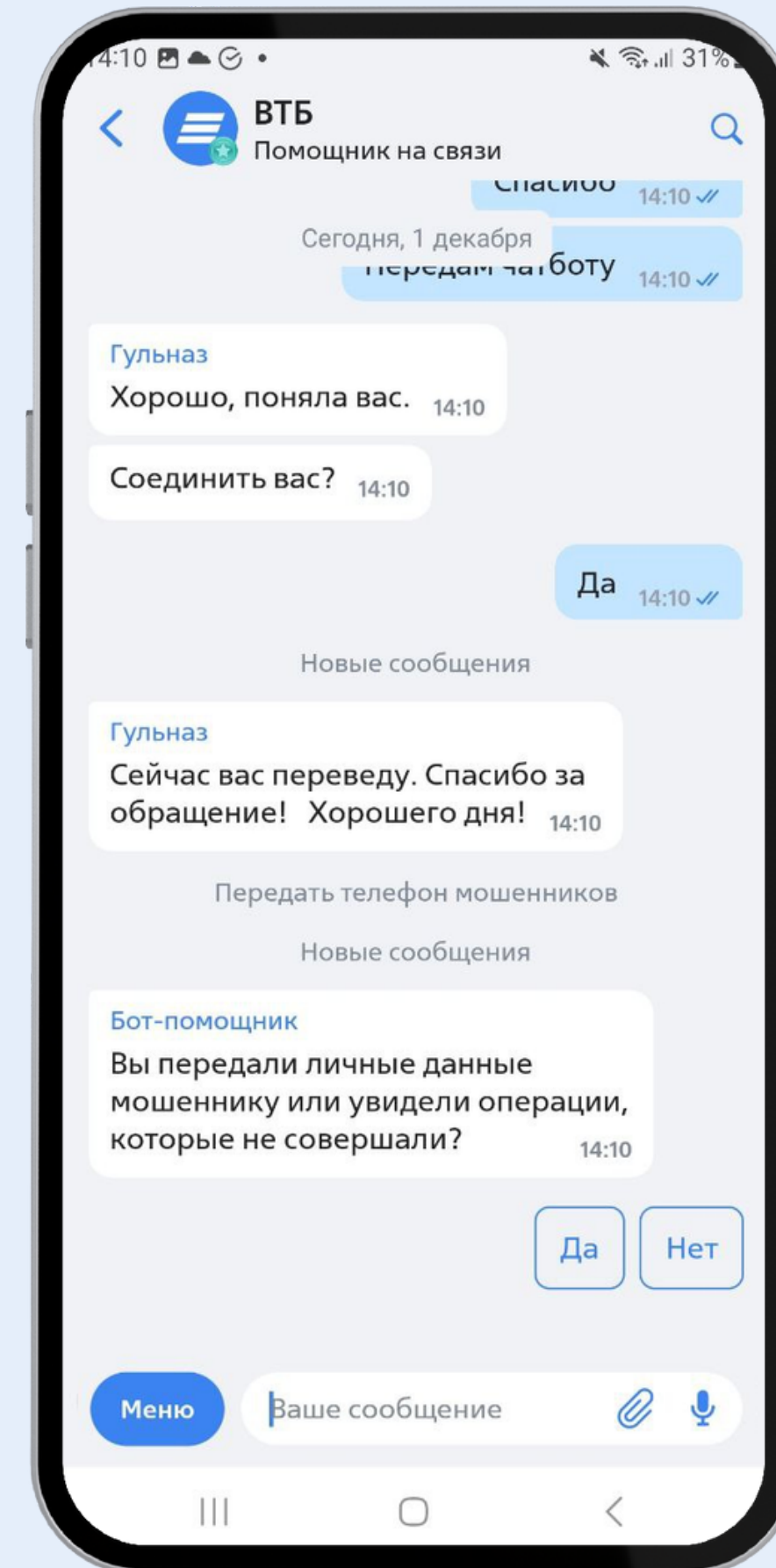


Перевод с оператора на тематики чат-бота

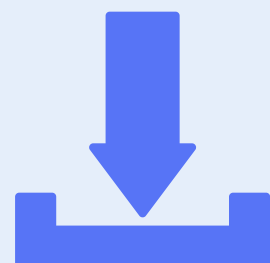
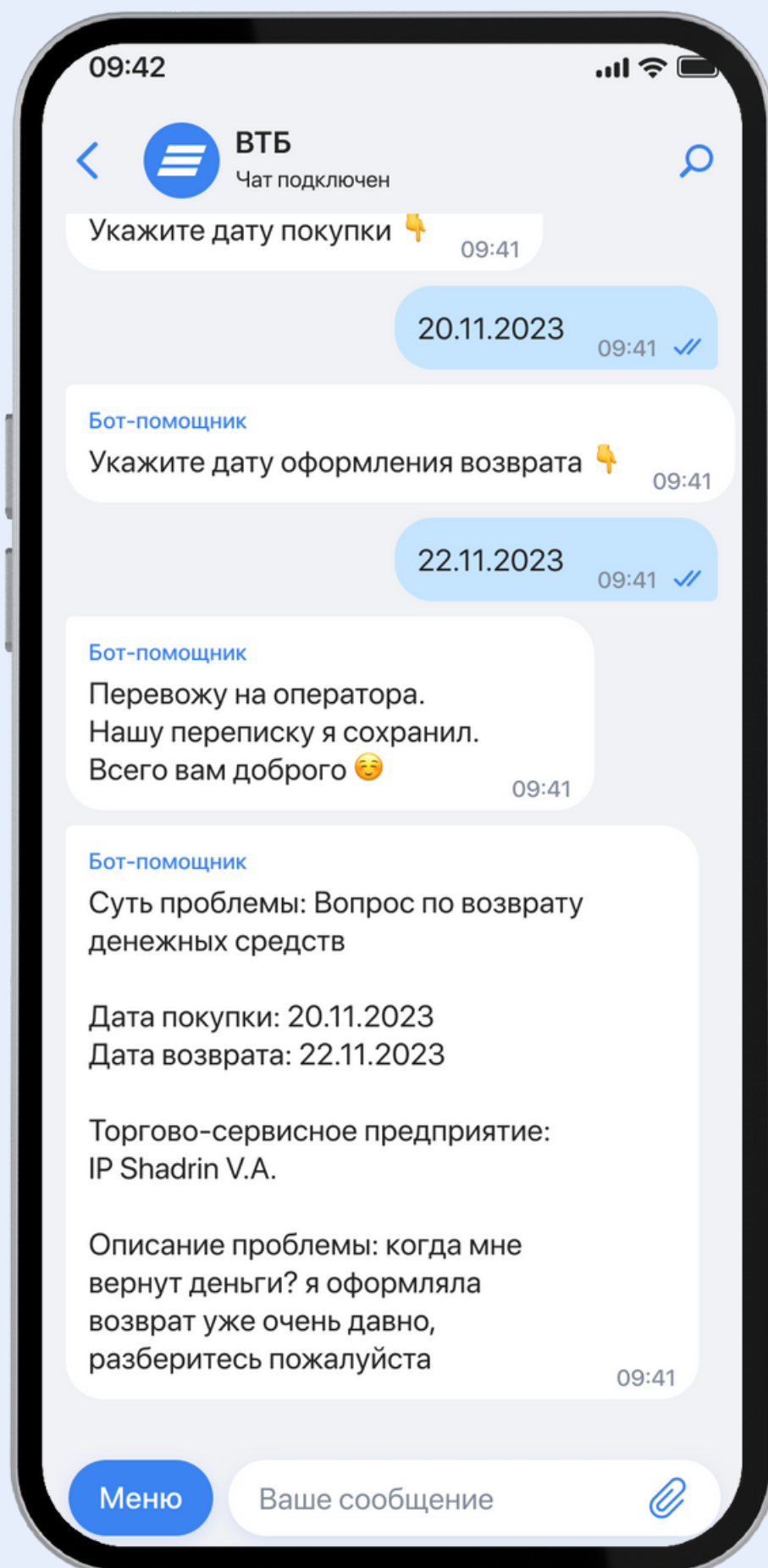


У операторов чата есть функционал “возврата” клиента на чат-бота на определенный сценарий, например:

- Передать номер мошенника
- Совершить перевод
- Заказать наличные в офис
- Изменить ПИН
- и др.



Предварительный сбор данных чат-ботом



Чат-бот аккумулирует данные с клиентов, чтобы оператор получил всю информацию “на блюдечке”

Выводы

Как чат-бот ВТБ разгружает операторов контакт-центра?



Интеграционные сценарии:

- Топовые тематики с большим трафиком
- В горячих сезонных/актуальных темах
- При сложностях с навигацией в приложении
- Резервный фронт в случае ошибок в других каналах



Удобство для клиентов:

- Виджеты
- Предиктивный ввод
- Фичи мессенджеров



Удобство для операторов:

- “Возврат” клиента обратно на тематику чат-бота
- Чат-бот - сборщик информации с клиента

Вопросы?



Владислав Шадрин

vashadrin@vtb.ru

+7 (919) 100-78-85

Спасибо за внимание!

