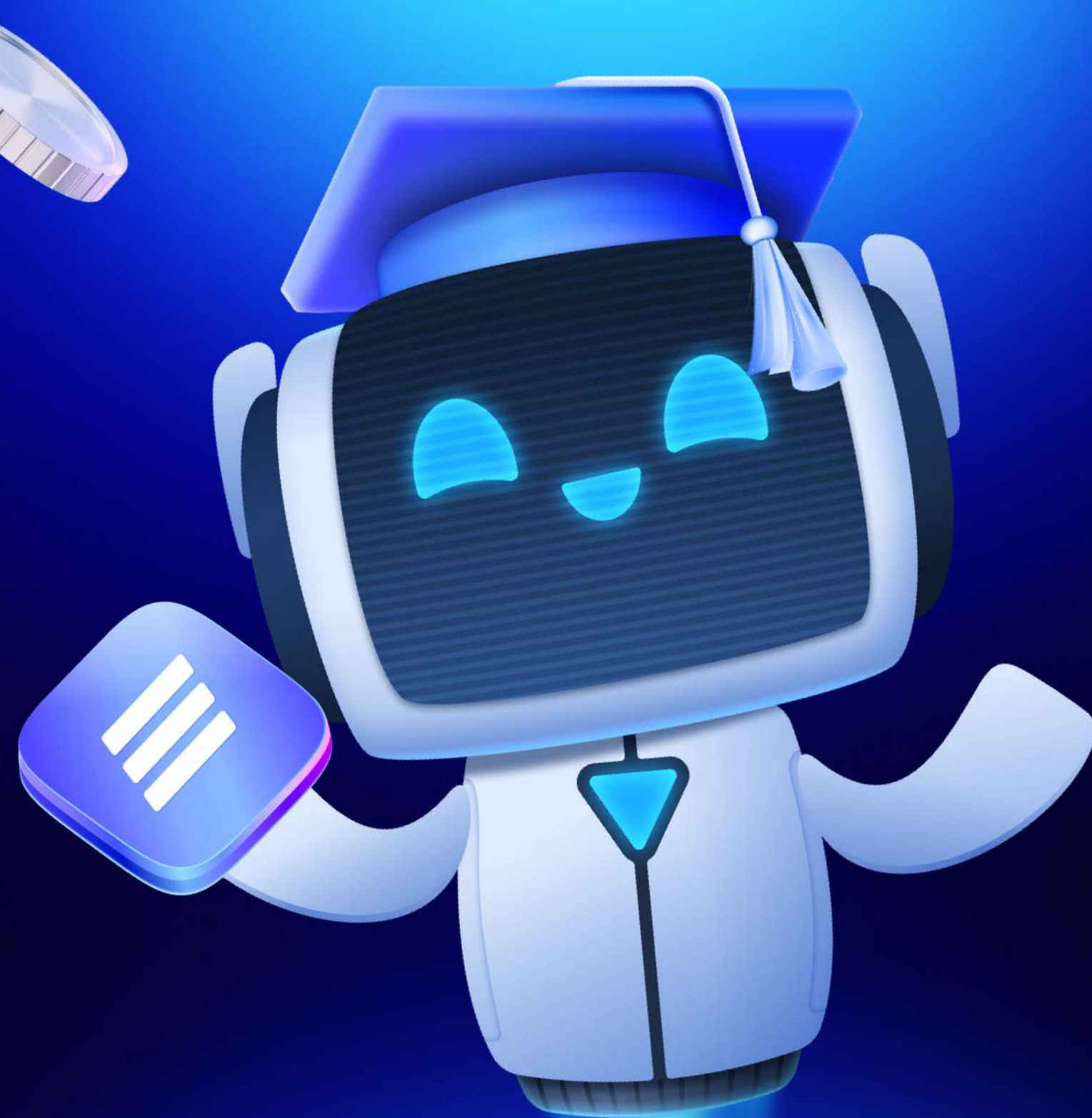


Эволюция чат-бота ВТБ: от базовой поддержки к интеллектуальному ассистенту

● Владислав Шадрин





Золотая середина чат-бота —

баланс между ценностью
для клиента и выгодой для бизнеса

Что такое чат и чат-бот?

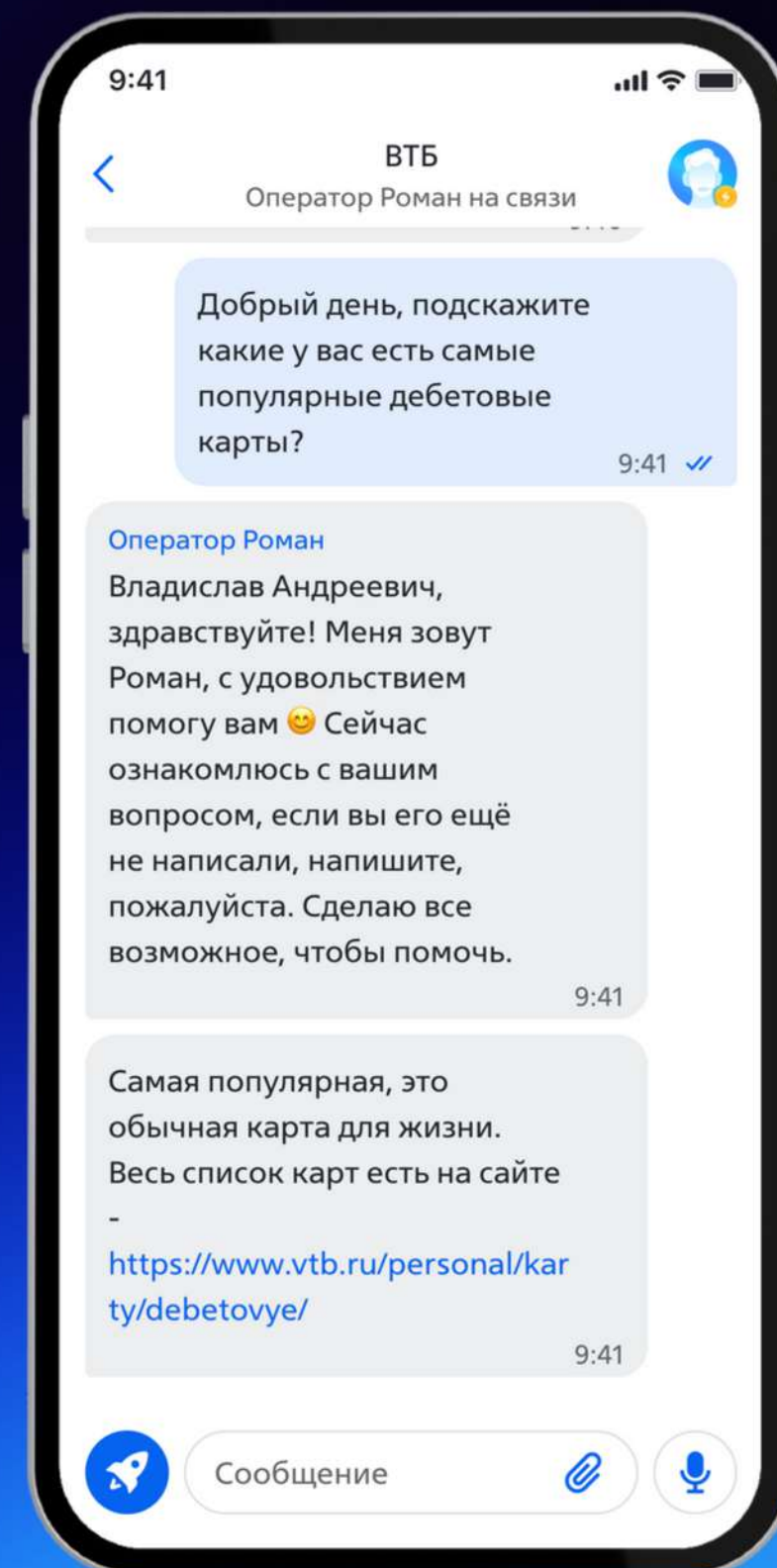
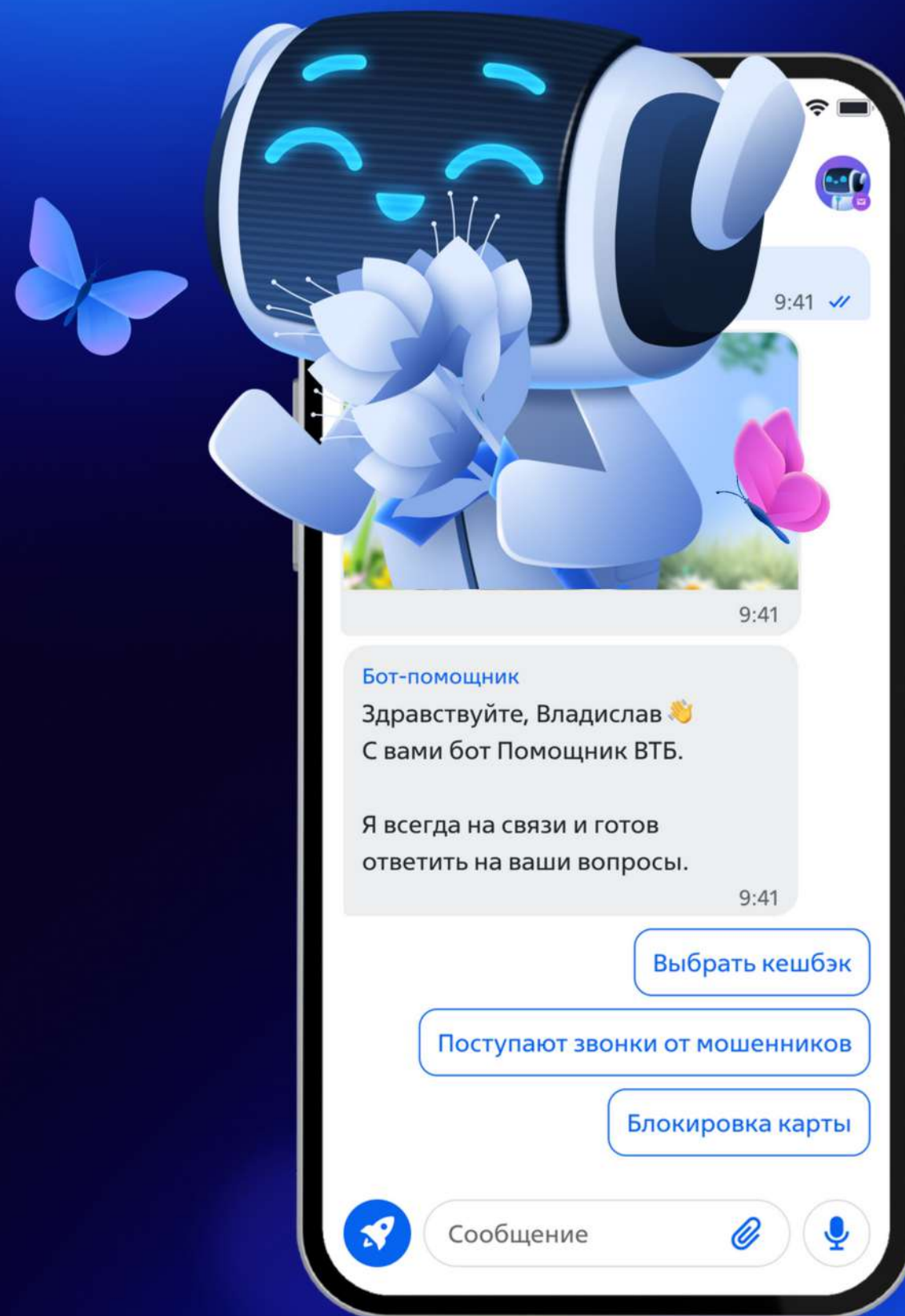
Чат —

это диалог между клиентом и банком в цифровом формате, напоминающий переписку в мессенджере.

Со стороны банка с клиентом может общаться как живой человек, так и чат-бот.

Чат-бот —

это помощник, который отвечает на вопросы клиента вместо человека.



Контактный центр ВТБ



Чат

Голос

Чат-бот

Операторы чата

1 тыс.
сотрудников

IVR

Операторы голоса

3,5 тыс.
сотрудников

Структура обращений в Контактный центр



Рост сотрудников поддержки

- Ревью каждый квартал
- Лучшие повышаются

04

Главный
специалист



Ведущий
специалист



Старший
специалист



Стартовая
позиция

Мотивация сотрудников поддержки

CSI

Оценка клиентом работы оператора

АНТ

Среднее время звонка/чата

FCR

Решение вопроса за 1 звонок/чат без повторных контактов

%Ready

Следование графику работы

Оценка качества

Оценка соблюдения скриптов и процедур в чатах и звонках



Этапы развития чата и чат-бота



Почему развивать чат и чат-ботов важно?

Доля чата в структуре обращений клиентов в поддержку растёт

2022

32%

Доля чата

2023

42%

Доля чата

2024

50%

Доля чата

X2↑ 2025

64%

Доля чата

Почему внедрили чат-бот в ВТБ?

Внешние причины

- 01** Развитие мессенджеров
- 02** Тренд на автоматизацию рутинных операций
- 03** Конкуренция среди банков

Внутренние причины

- 01** Рост аудитории мобильных приложений
- 02** Рост трафика в чате
- 03** Технологическая готовность
- 04** Усложнение мобильных приложений (много разделов и продуктов)

О чат-боте

1900+
Тематик

64%
Доля чата от всех обращений
в контактный центр

Более 10 наград за 2024 год



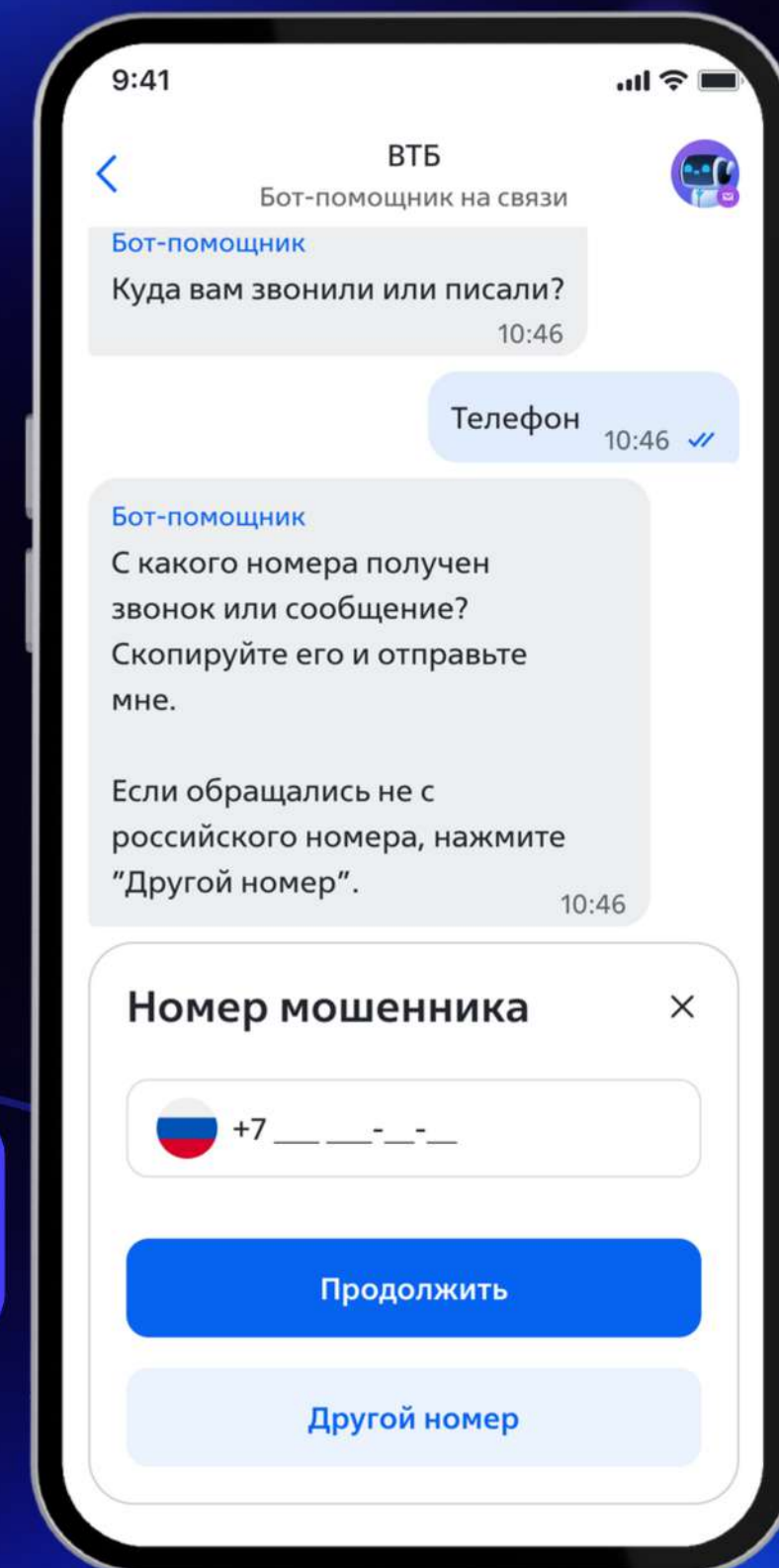
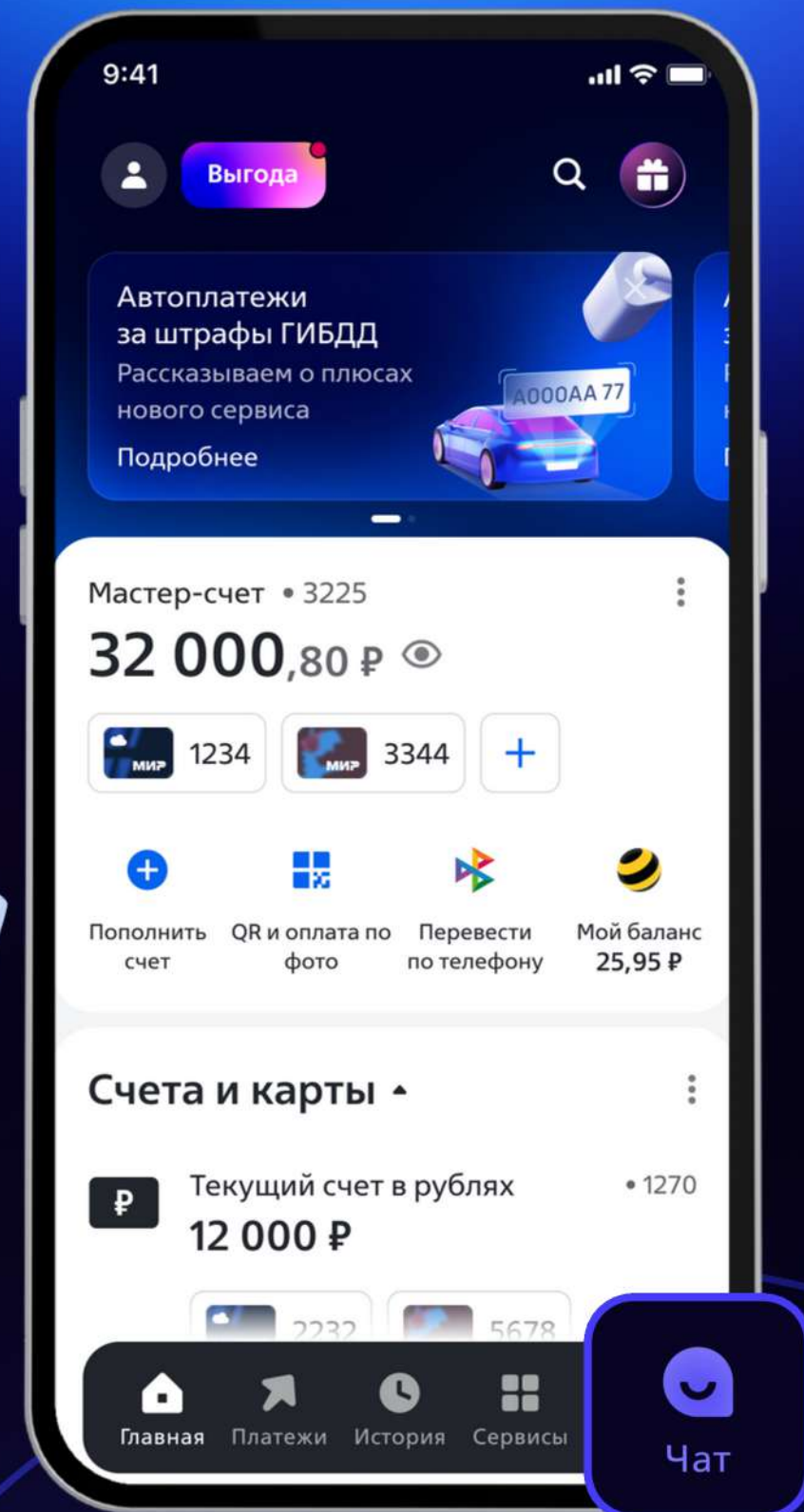
Naumen
Топ 1



Frank RG
Топ 1



Markswebb
Топ 2



Чат-бот ВТБ Онлайн



Статические сценарии

Чат-бот распознает намерение клиента и определяет тематику

Темы, в которых чат-бот отвечает заготовленной фразой — статические

1900+

Тематик

62%

Трафика

Интеграционные сценарии

Чат-бот использует данные и сервисы других систем банка для предоставления персонализированной информации или полноценного end-to-end сервиса внутри диалога

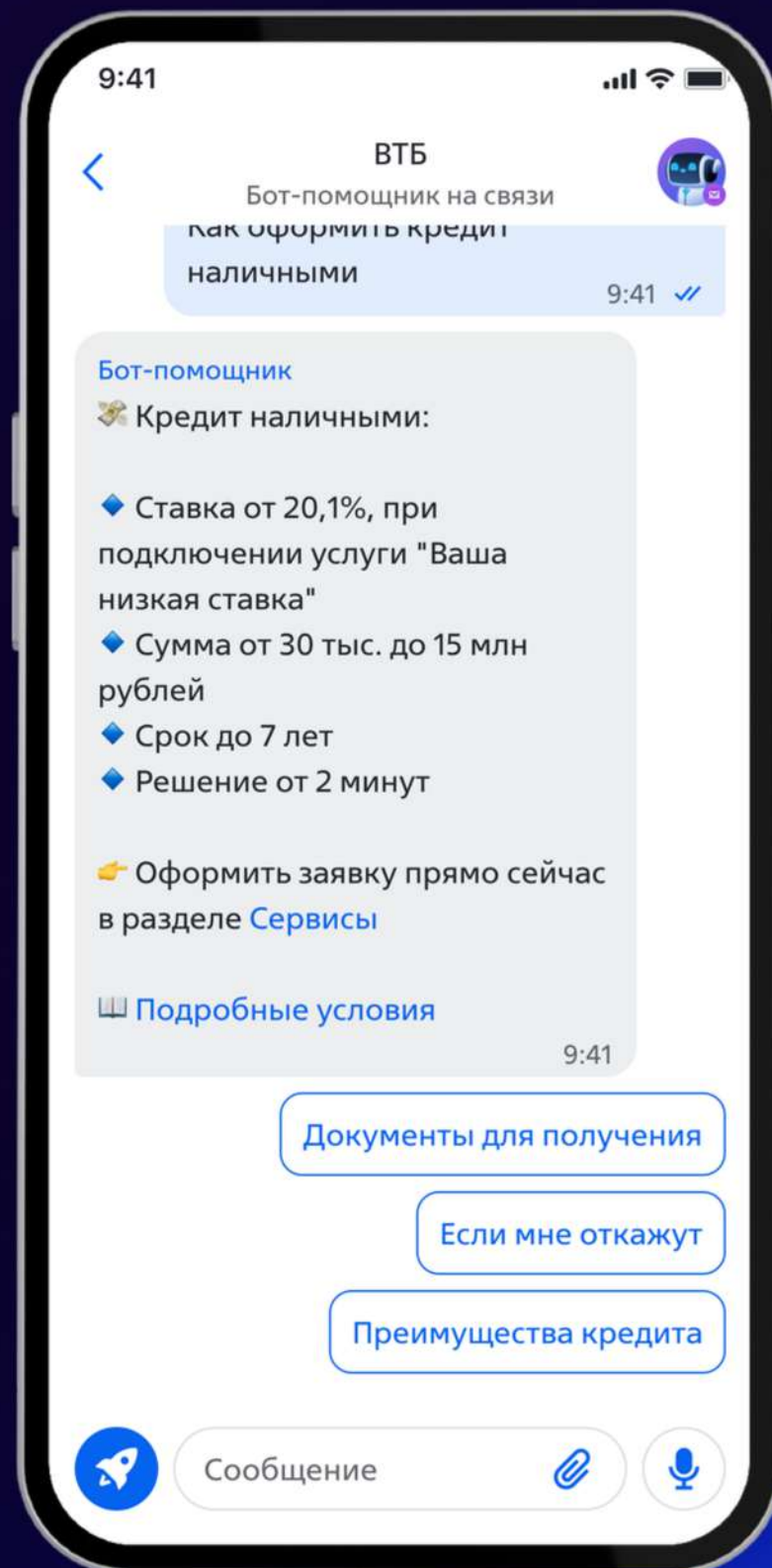
130

Тематик

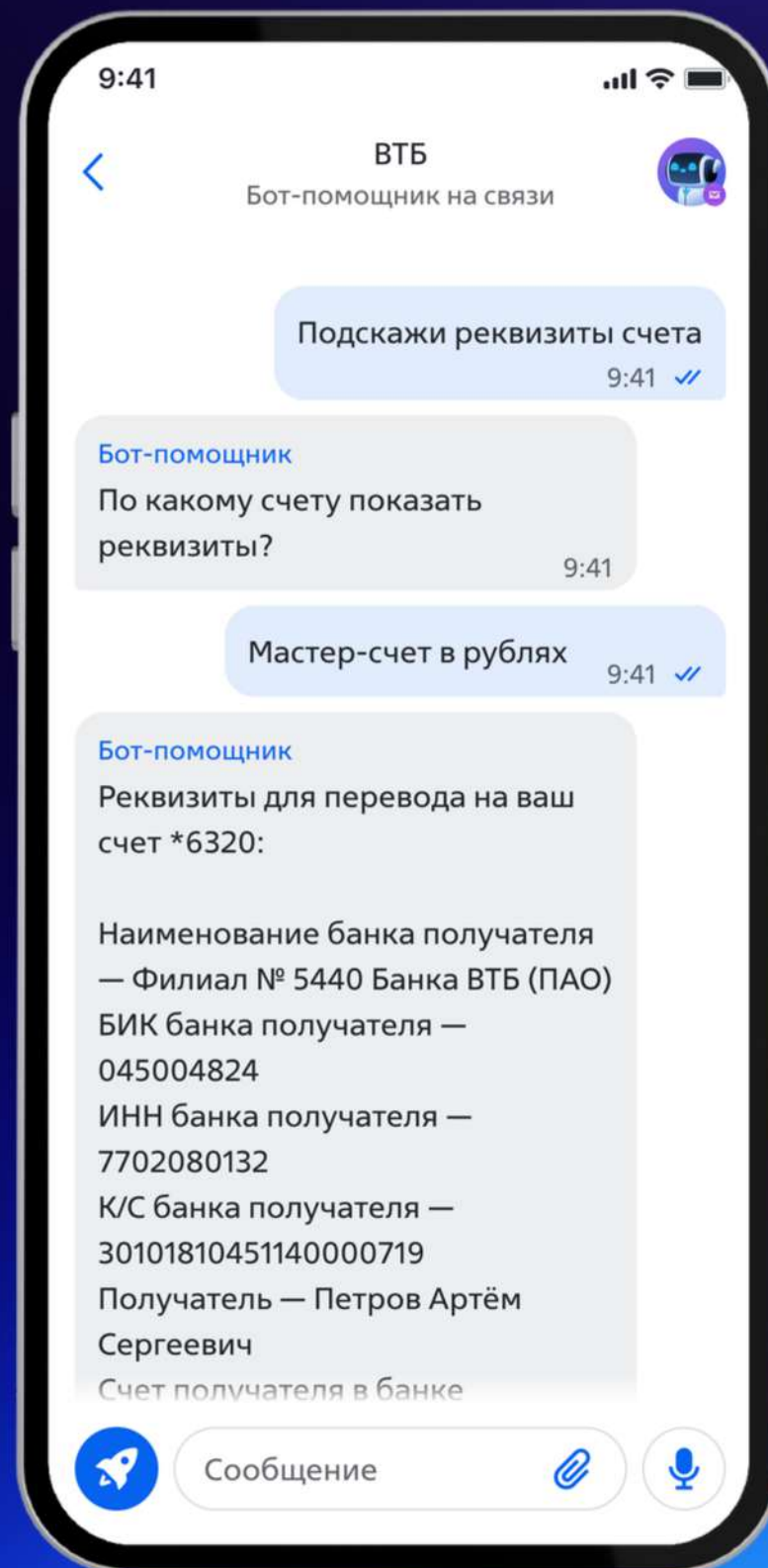
38%

Трафика

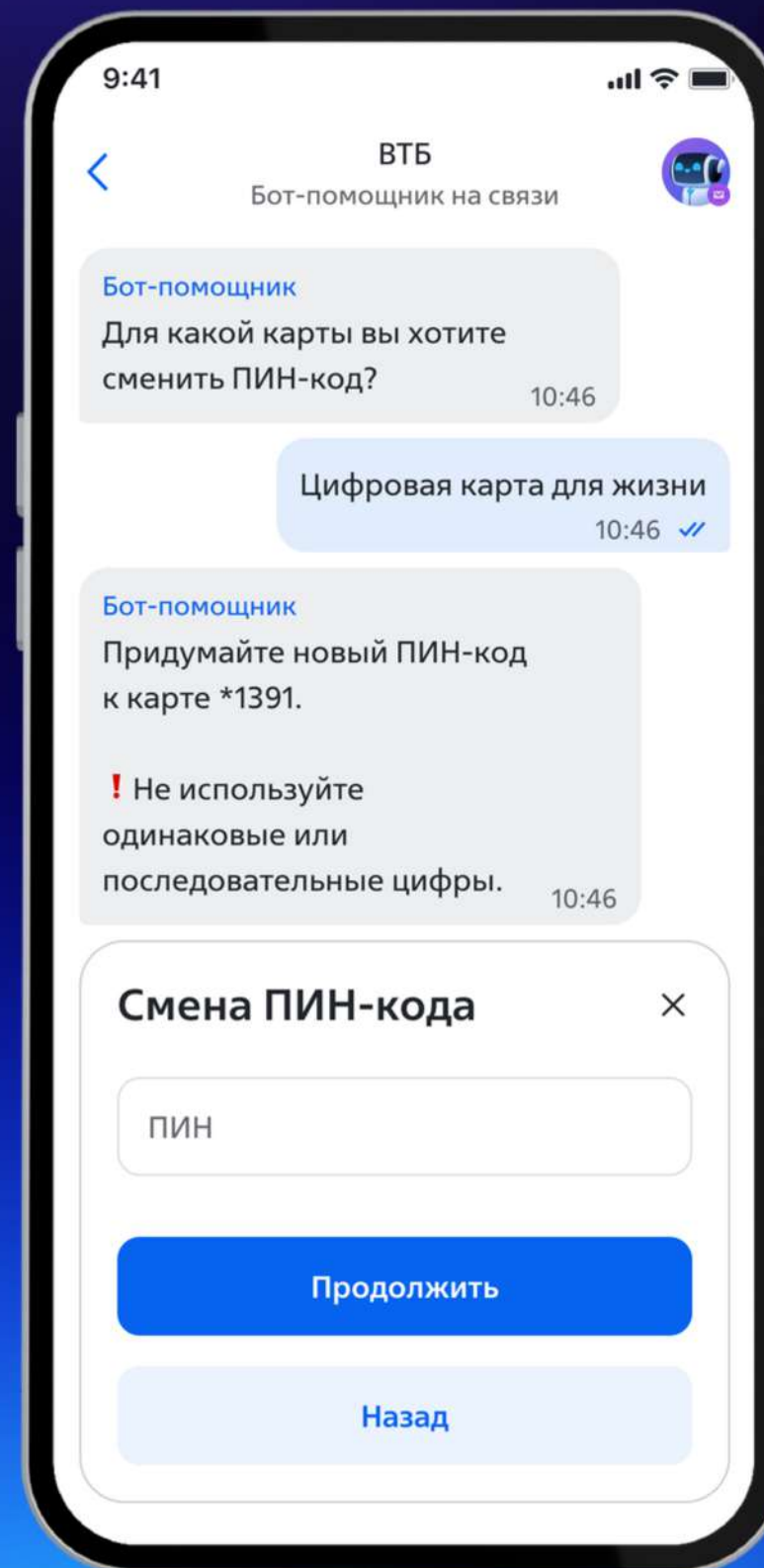
Что умеет чат-бот?



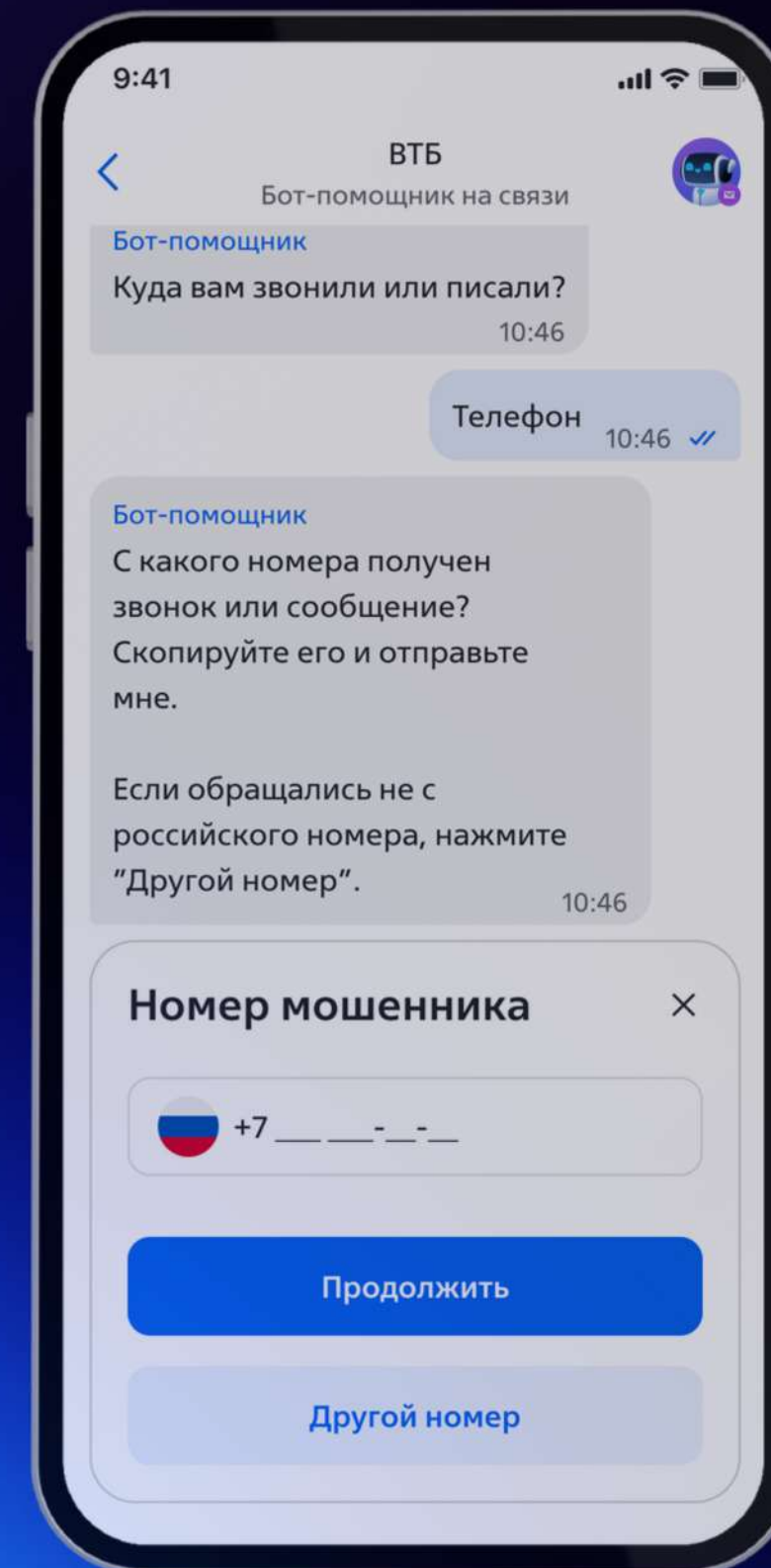
Общий ответ



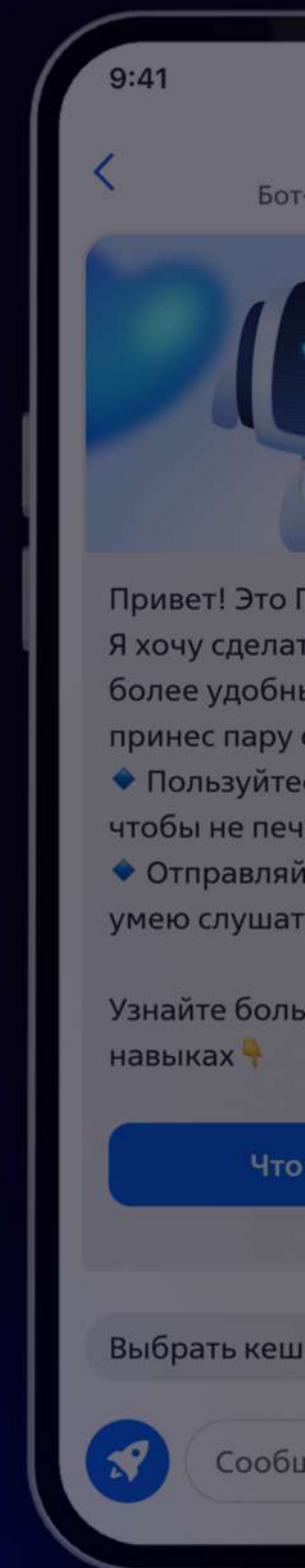
Персональная консультация



Совершение операции

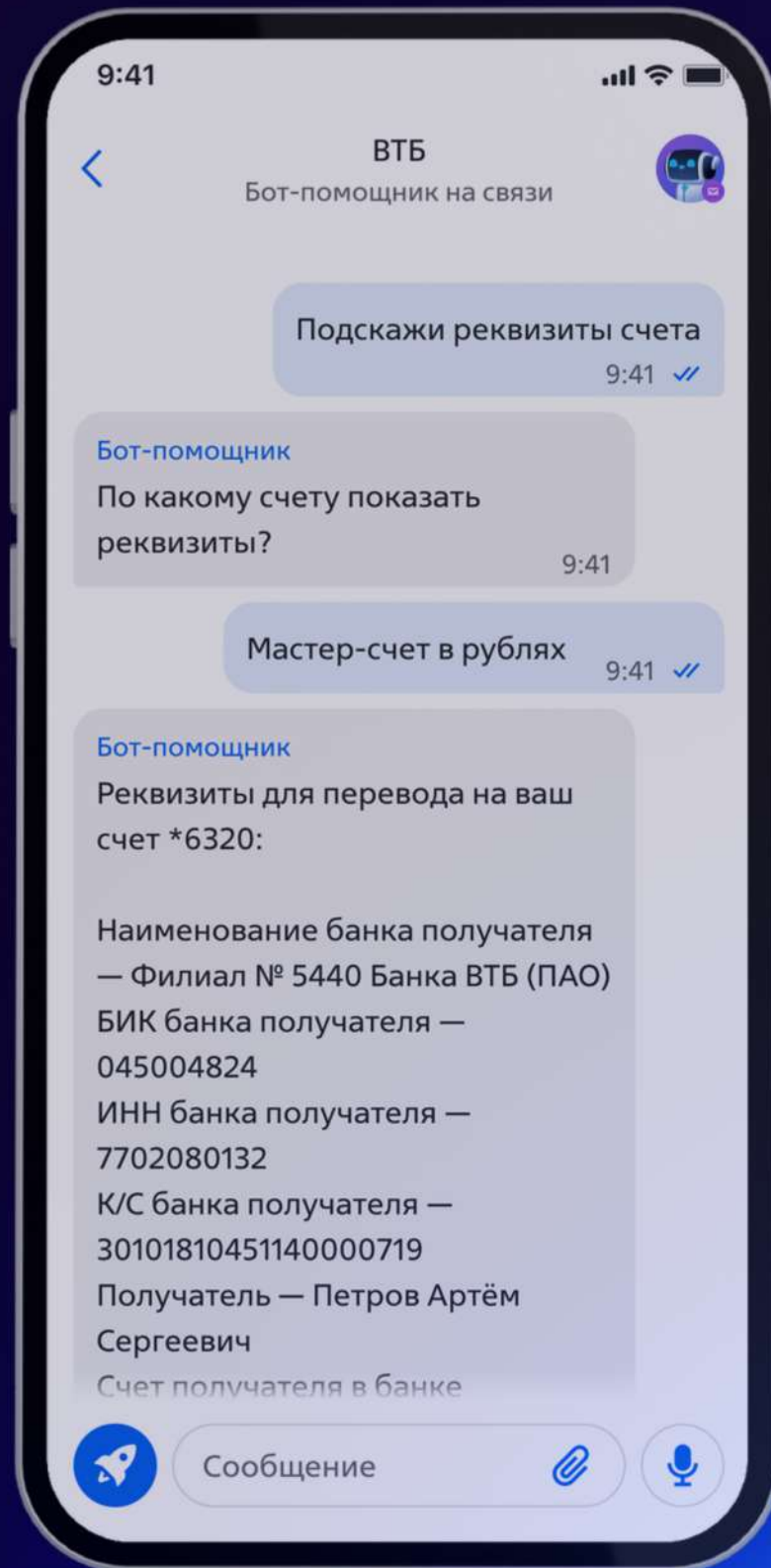
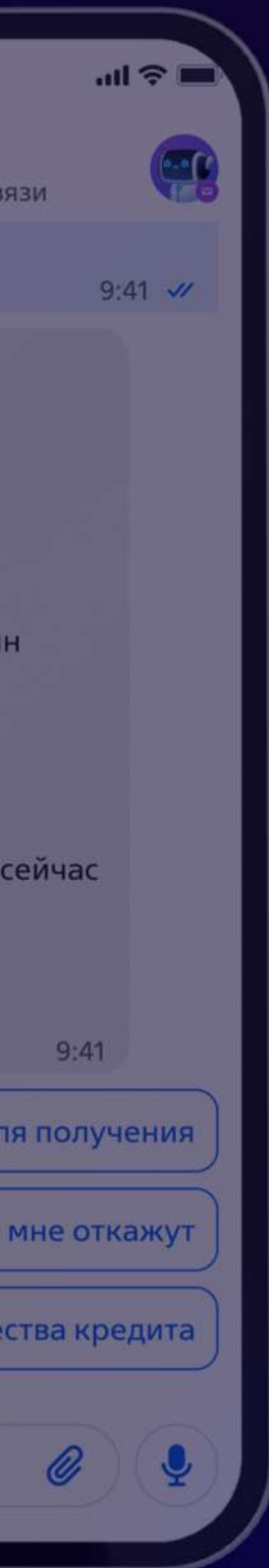


Удобный ввод

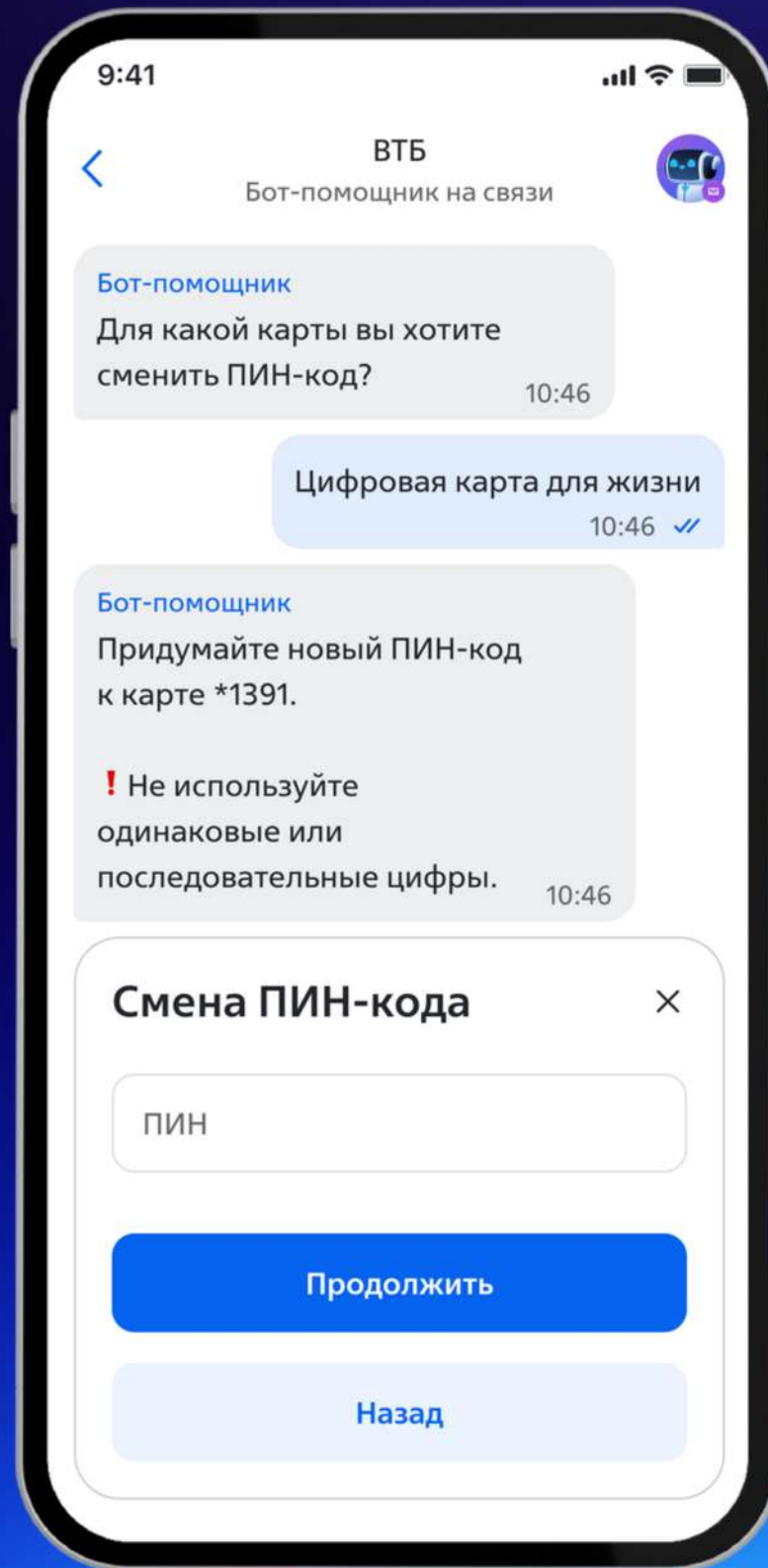


Проактив

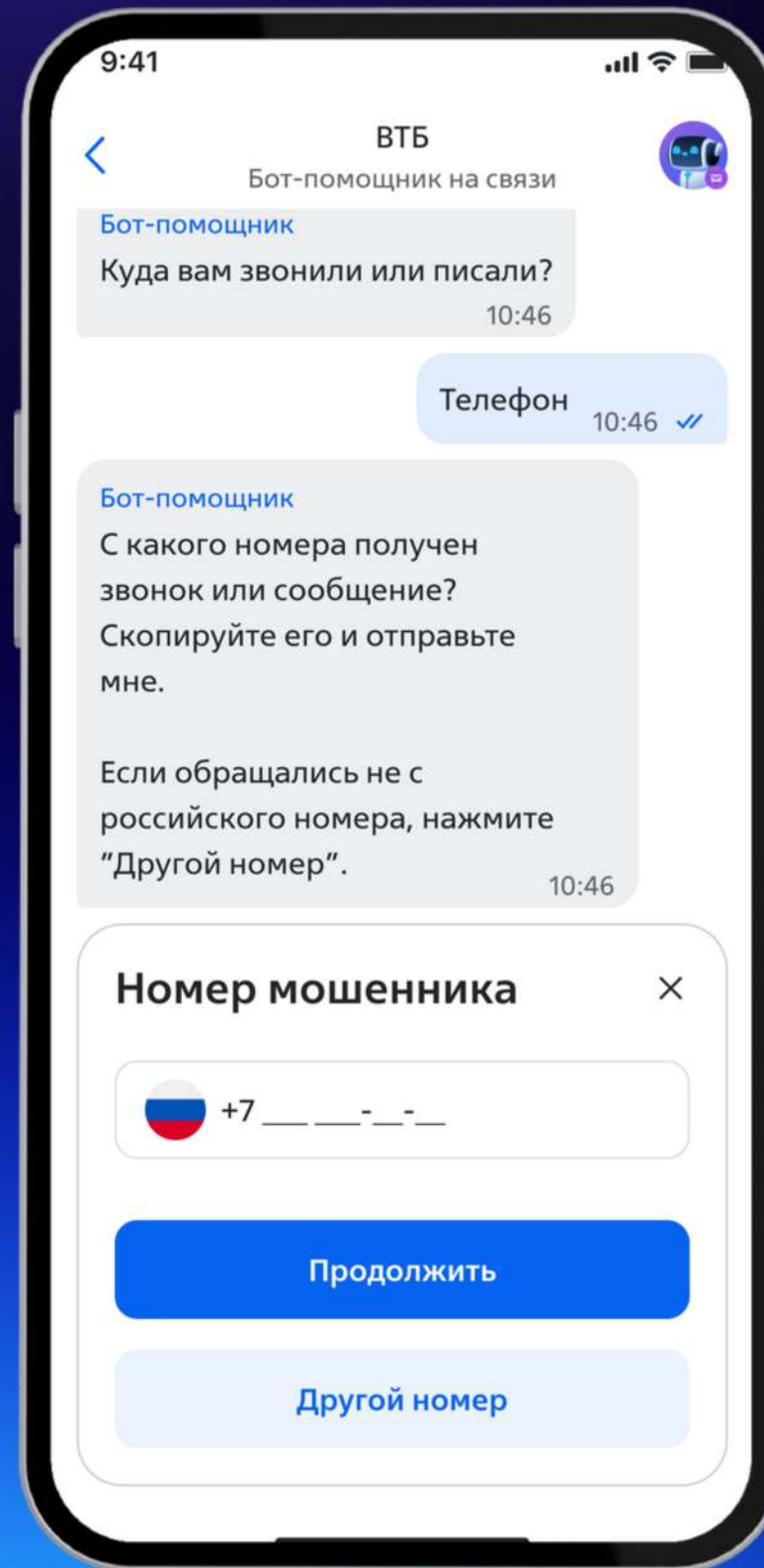
Что умеет чат-бот?



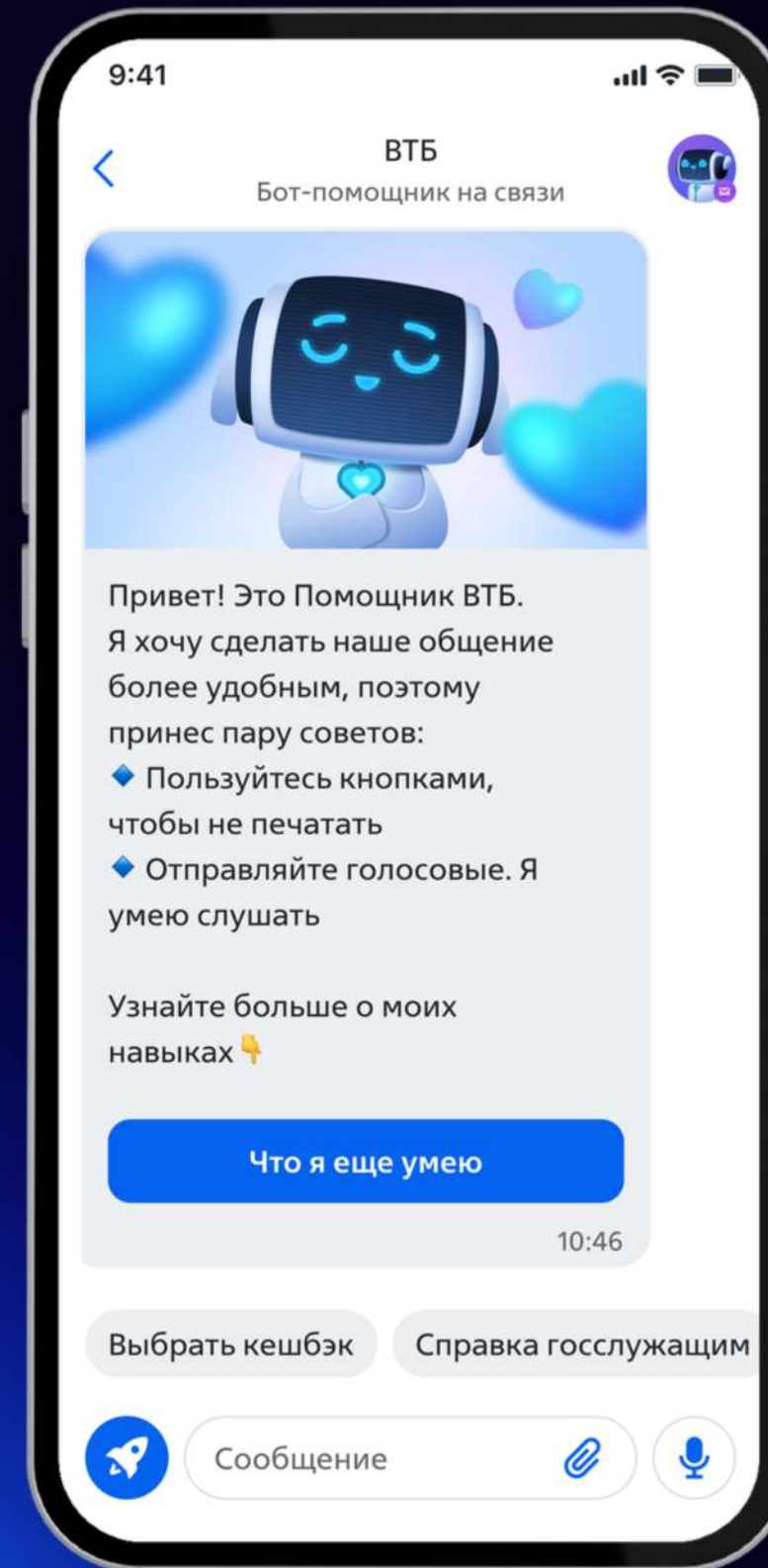
Персональная консультация



Совершение операции



Удобный ввод



Проактивность в общении

Ценность для банка

Экономия на операторах чата

80%

Автоматизация

1% автоматизации = 30 ШЕ

64%

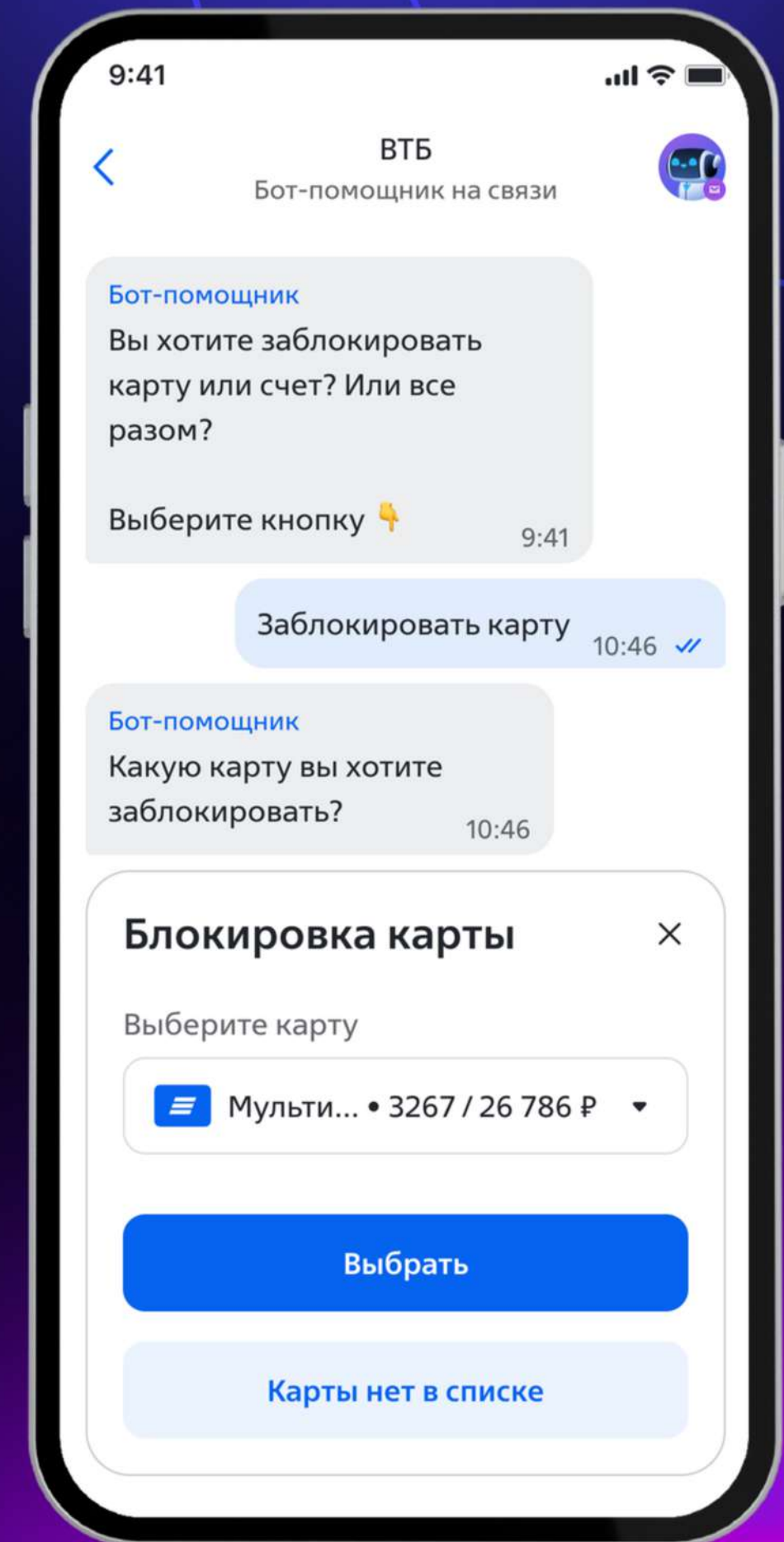
Доля чата от всех обращений
в контактный центр

4,6 млн

Сессий (чатов)
в месяц

450 млн ₽

Рублей экономия
в месяц



Ожидания клиентов

01

Мгновенная поддержка

02

Доступность 24/7

03

Понимание намерения
пользователя

04

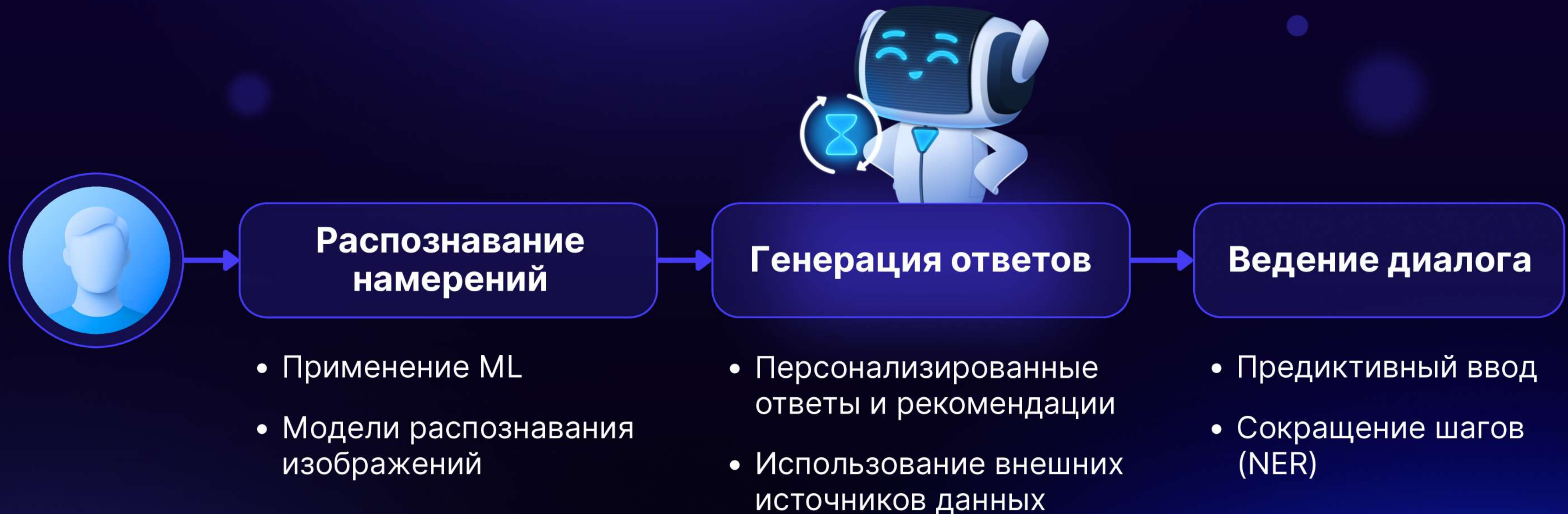
Простота и удобство
взаимодействия

05

Качество клиентского сервиса —
персонализированный и точный
ответ, лучше и быстрее оператора



Точки применения ИИ в чат-боте



Предиктивный ввод

Проблема

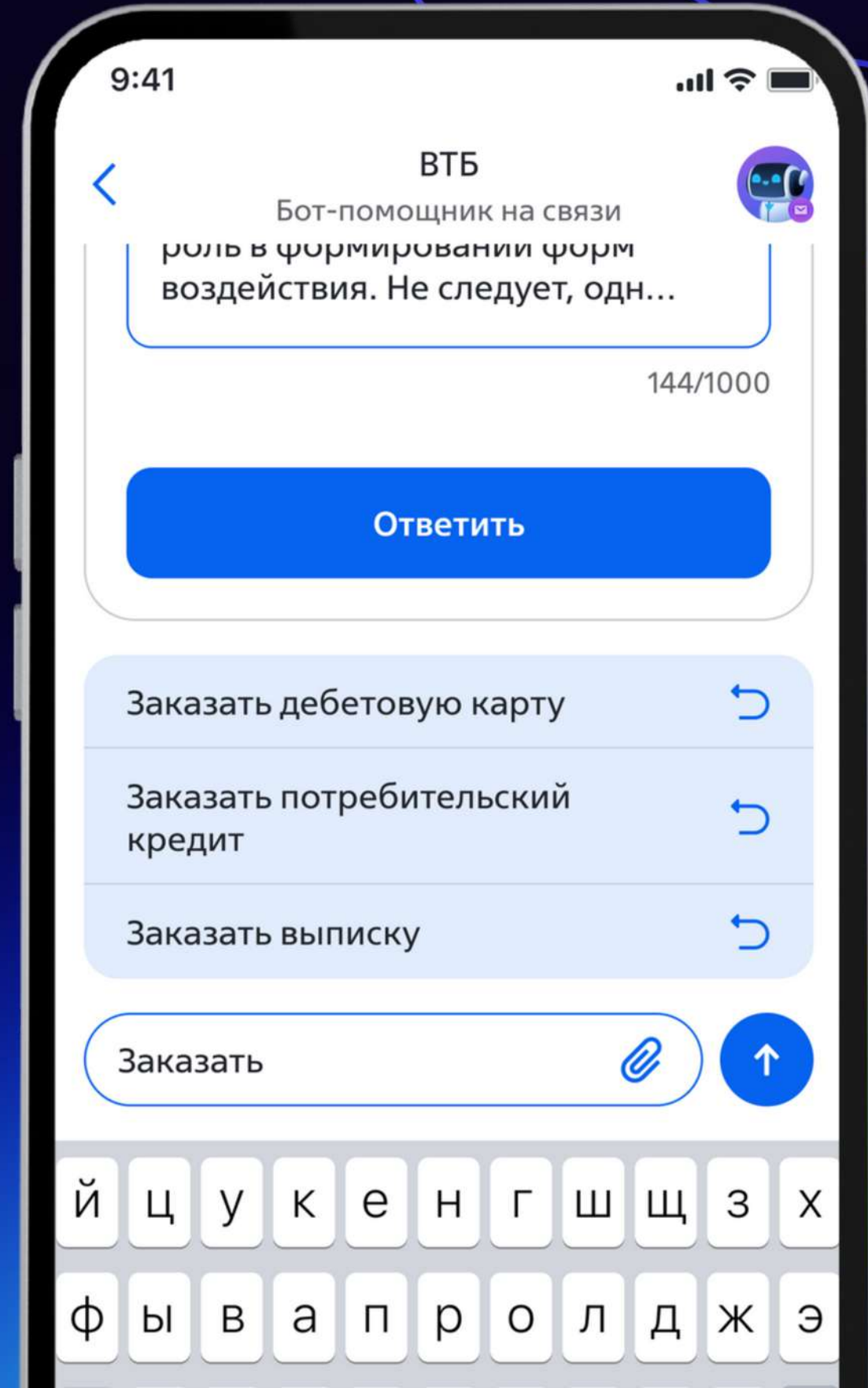
Клиент затрудняется с корректной формулировкой вопроса. Это усложняет взаимодействие с чатом и снижает скорость обслуживания.

Решение

Быстрые подсказки от умной модели для упрощенного ввода запроса.

+3 п.п.

Рост автоматизации за счет более точного попадания в тему

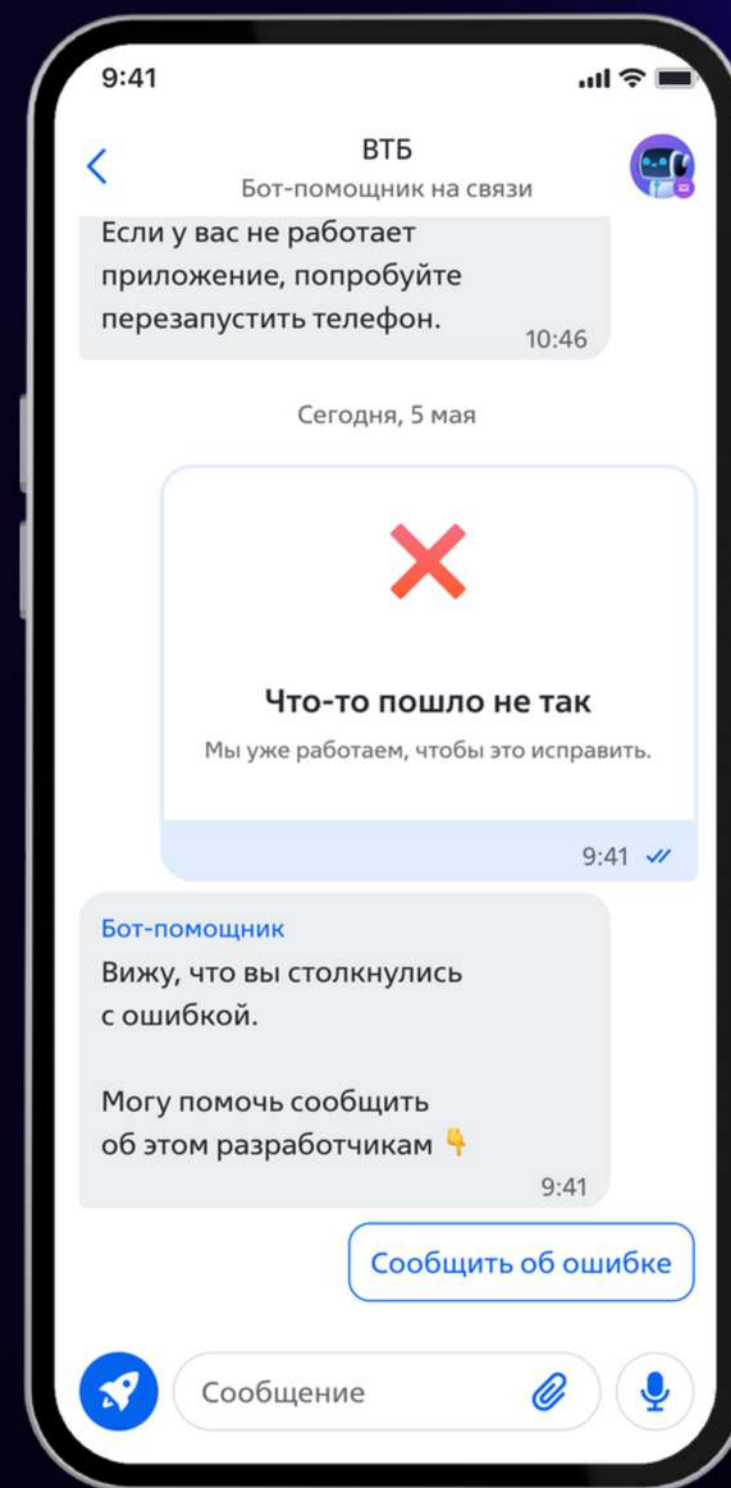


Распознавание картинок

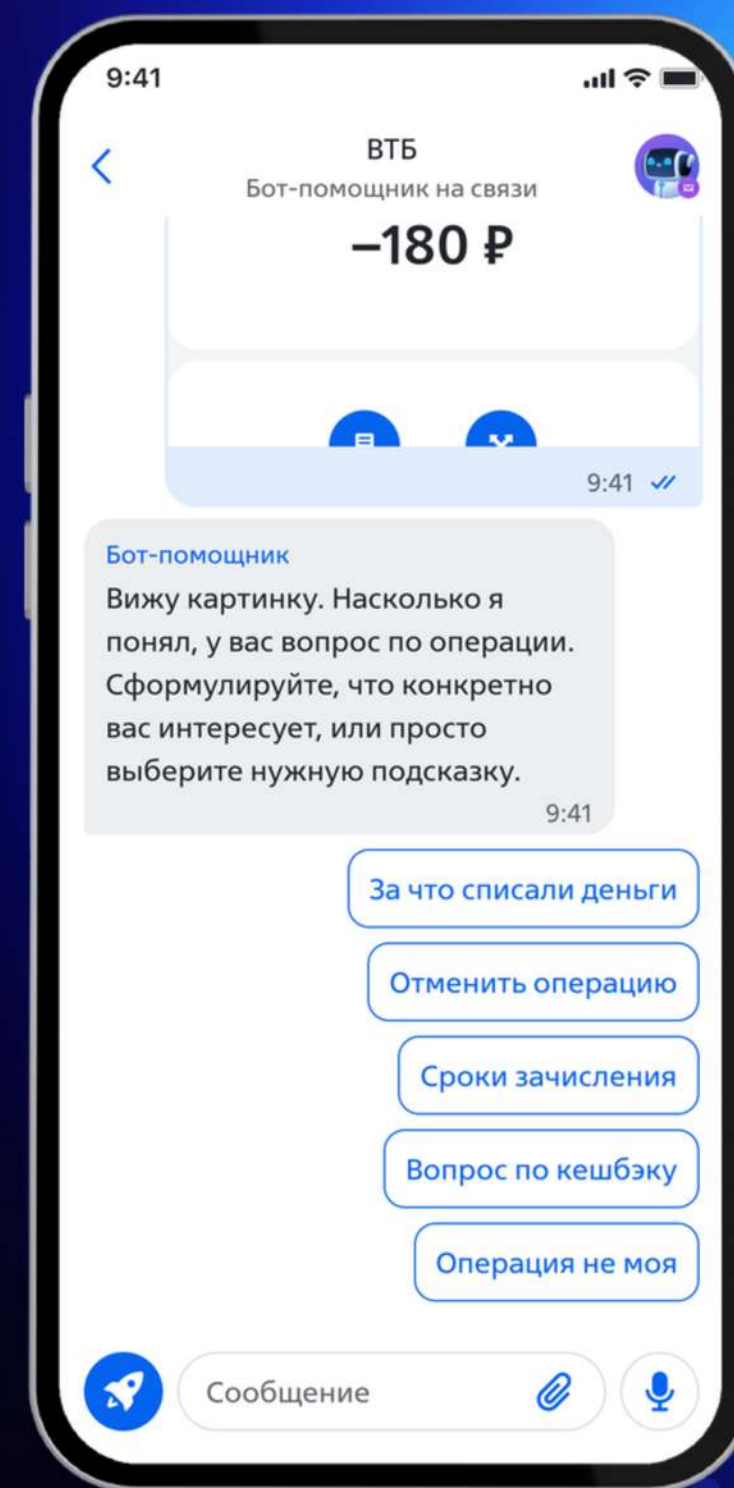
- Расширение числа классов
- Распознавание текста с картинки для определения класса «Другое»

+0,4 п.п.
Автоматизация

+0,2 п.п.
Доля удовлетворенных



Проблемы в ВТБ Онлайн



Вопрос по операции

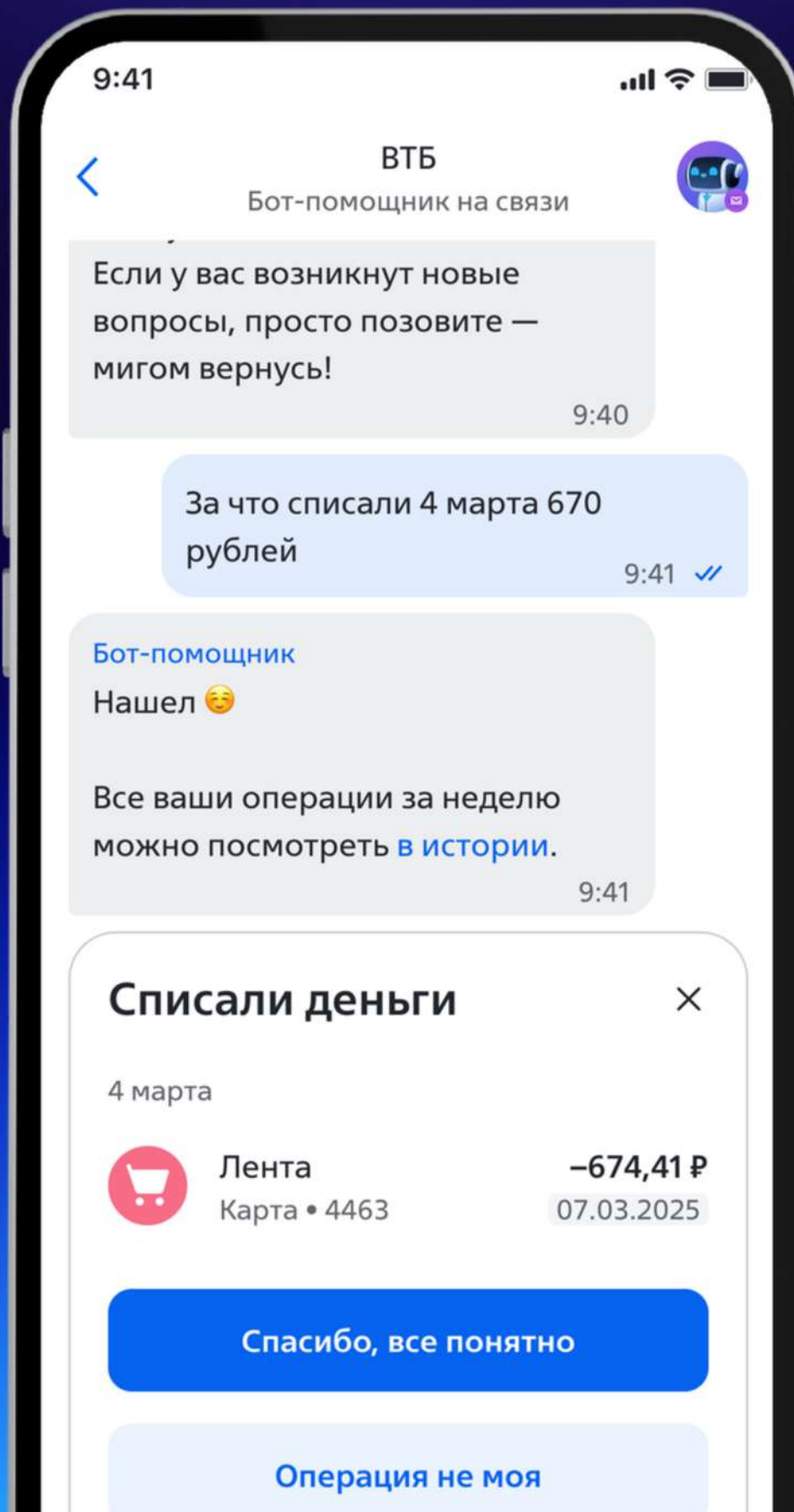
NER для сокращения шагов

Проблема

- Большое количество шагов диалога.
- Чат-бот переспрашивает данные, уже введенные клиентом в изначальном запросе.

Решение

Внедрили технологию NER, которая выделяет сущности в текстовых запросах: дату, сумму, время, ФИО, адрес и т.д.



+0,4 п.п.

Автоматизация

+0,3 п.п.

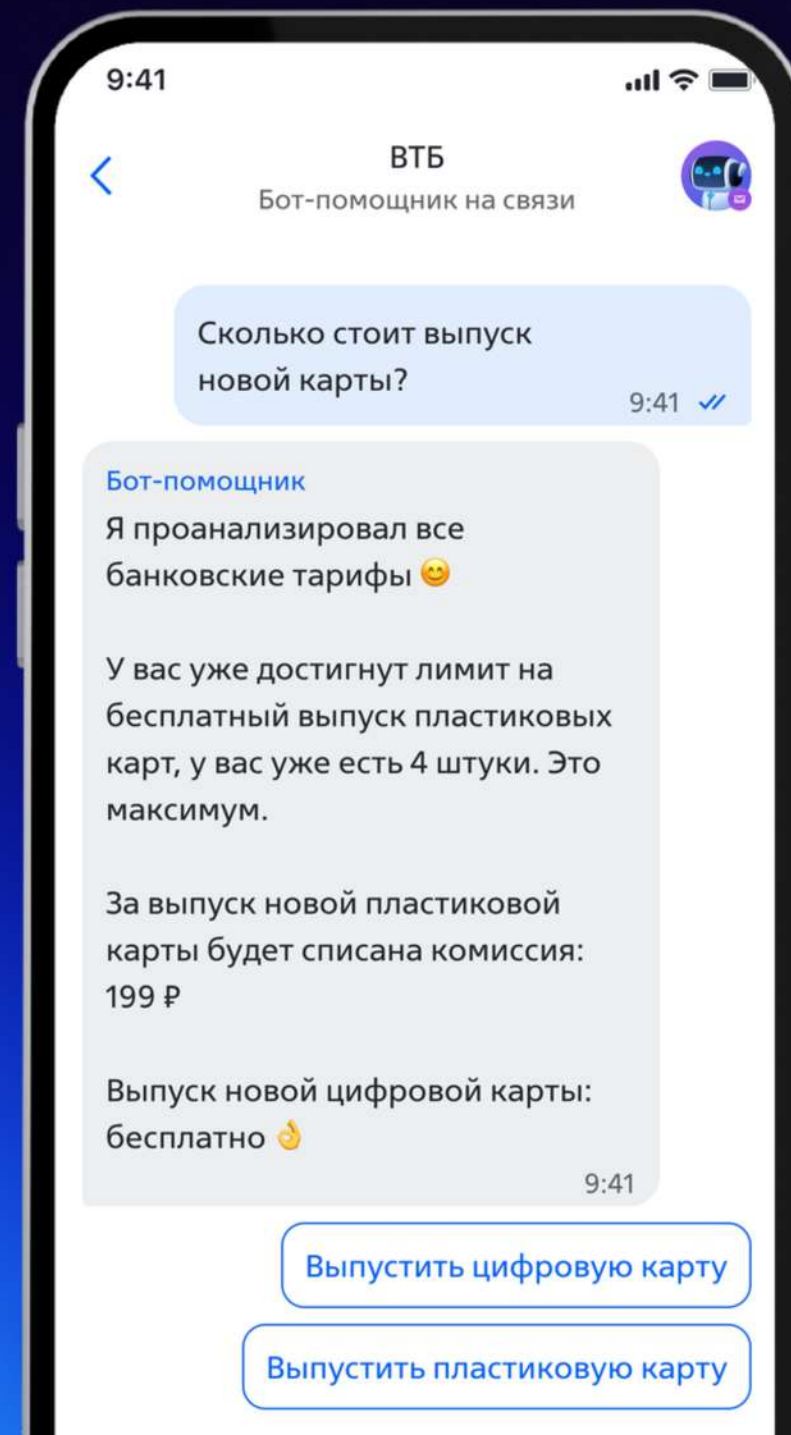
Доля удовлетворенных

*NER (Named Entity Recognition) — технология распознавания именованных сущностей.

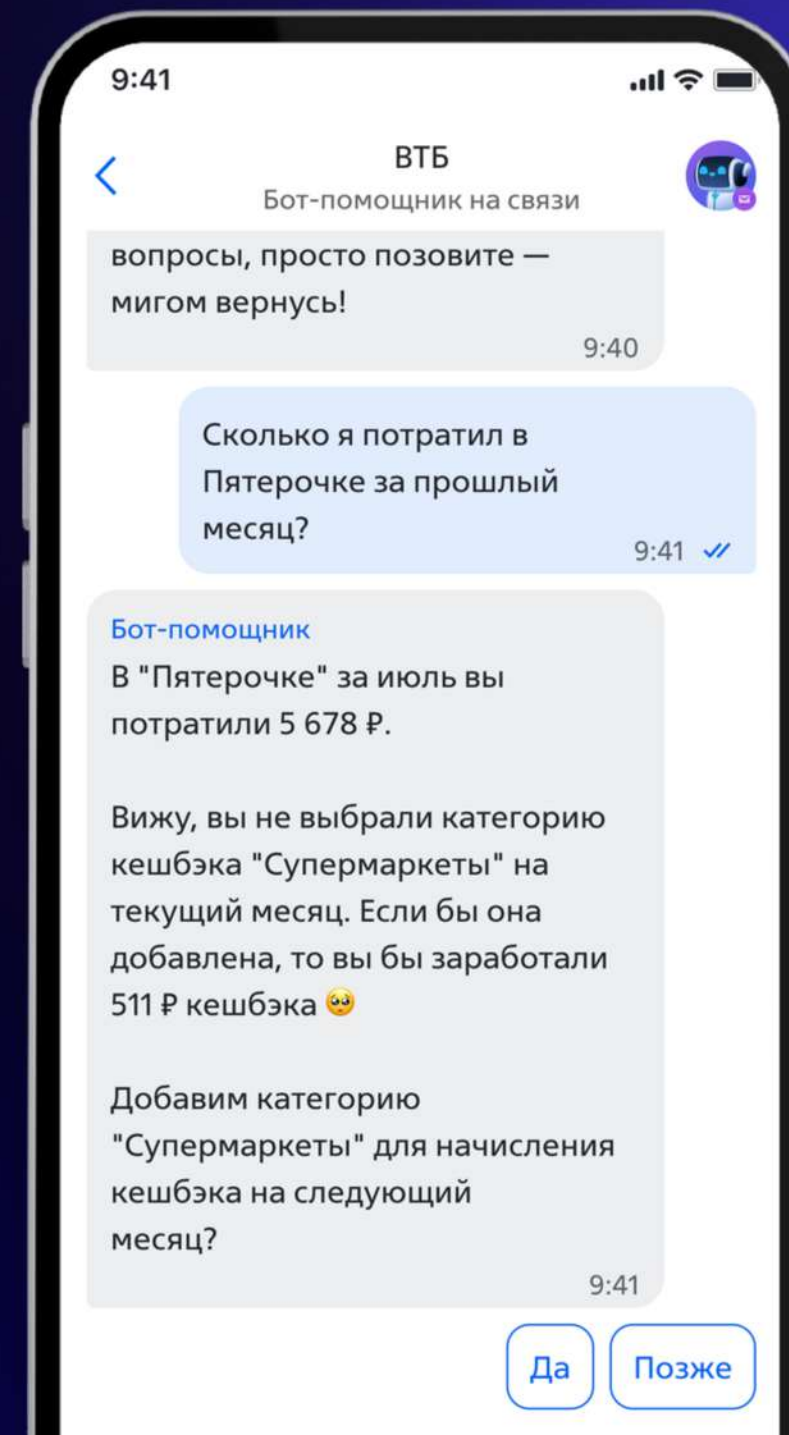
Над чем работаем

Использование RAG LLM для генерации ответа
на основе внешних источников данных

LLM



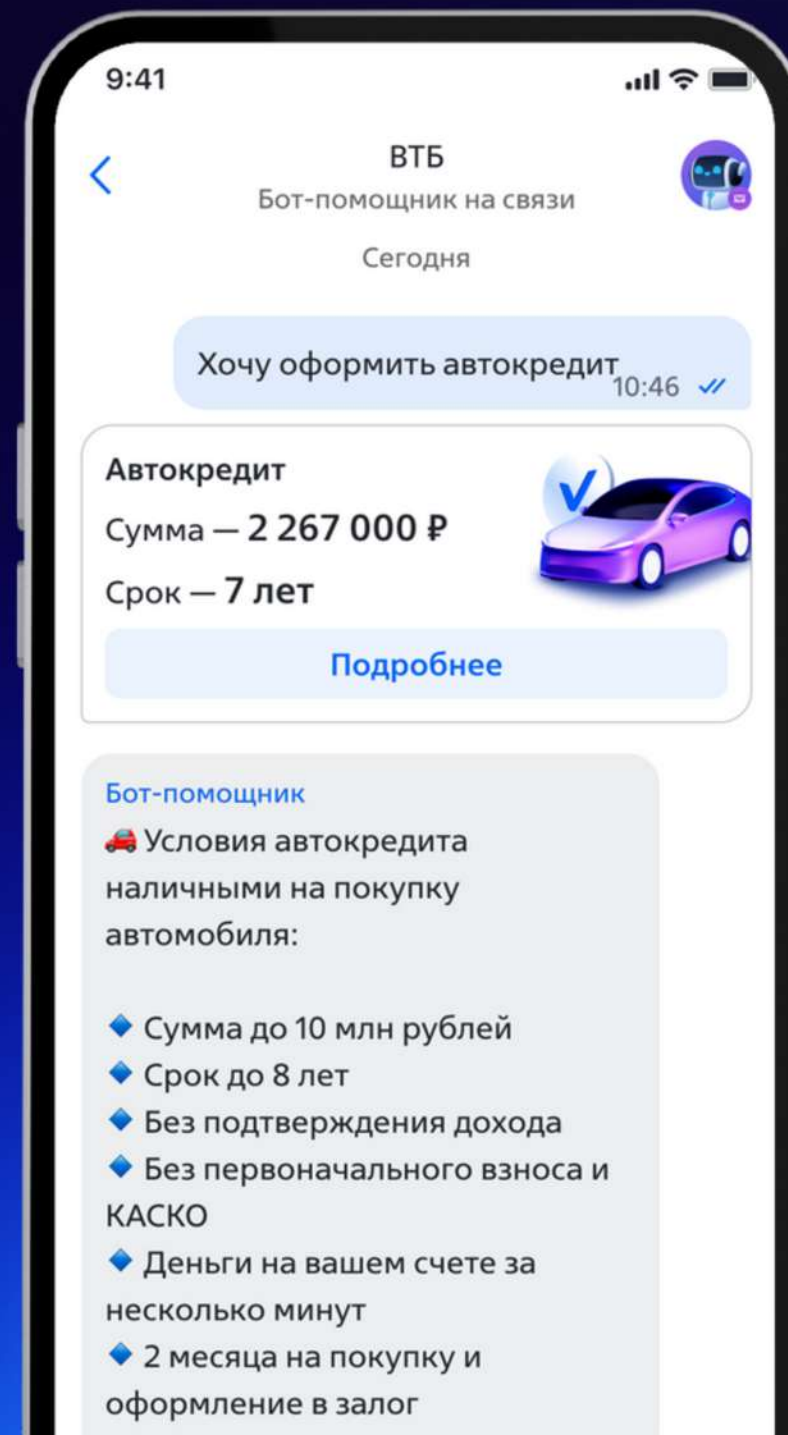
Рекомендации



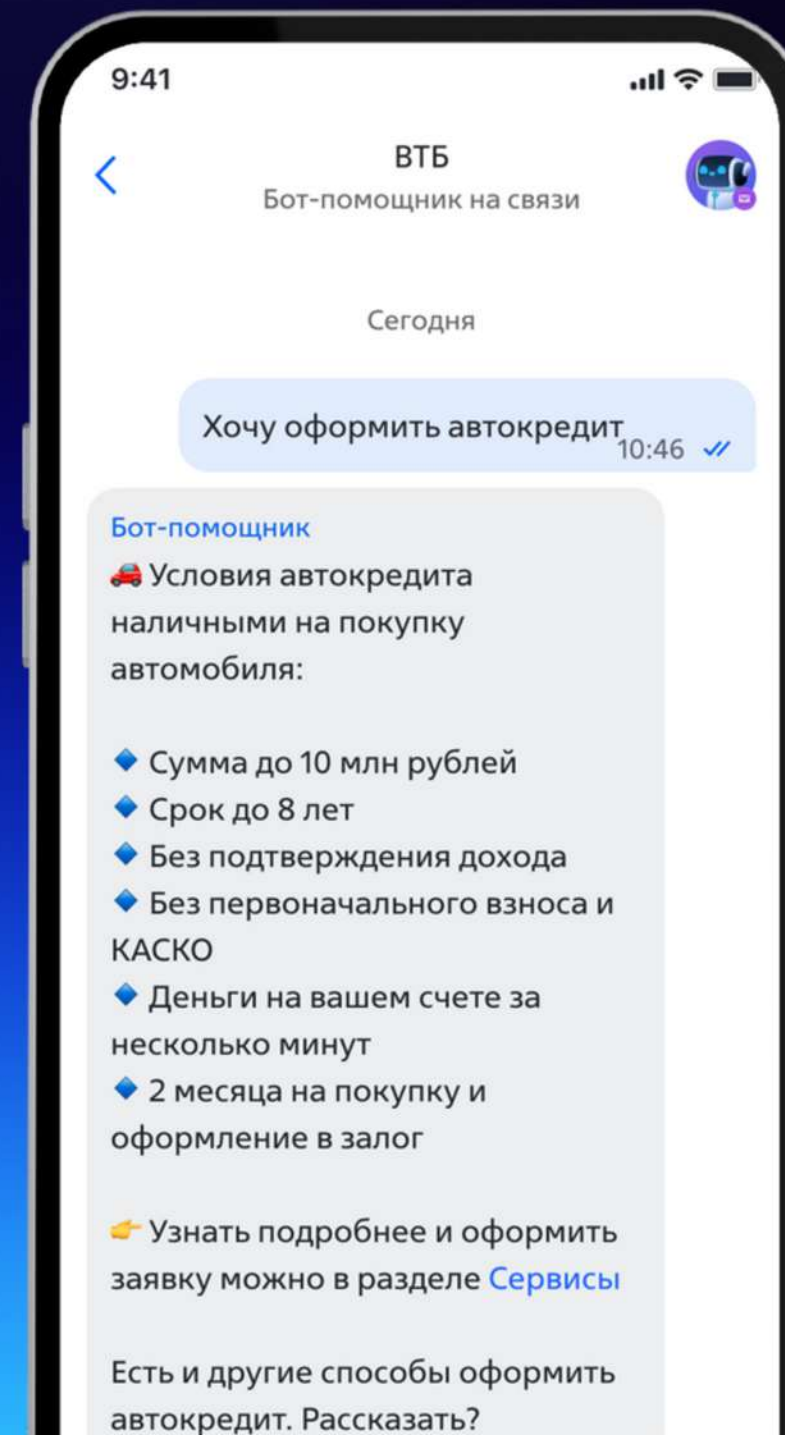
Над чем работаем

Персональные рекомендации, которые
учитывают тематику диалога

Персональный оффер

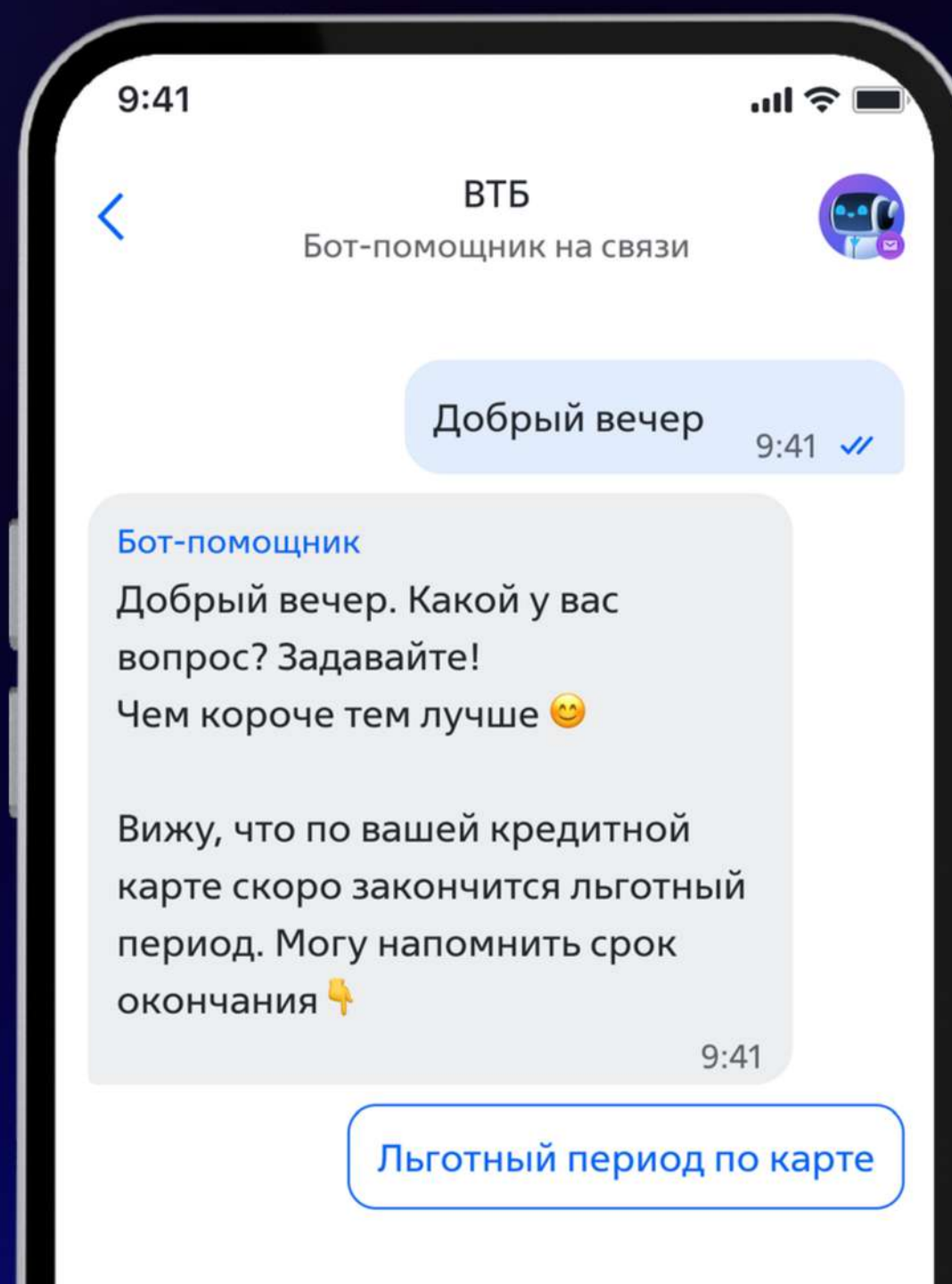
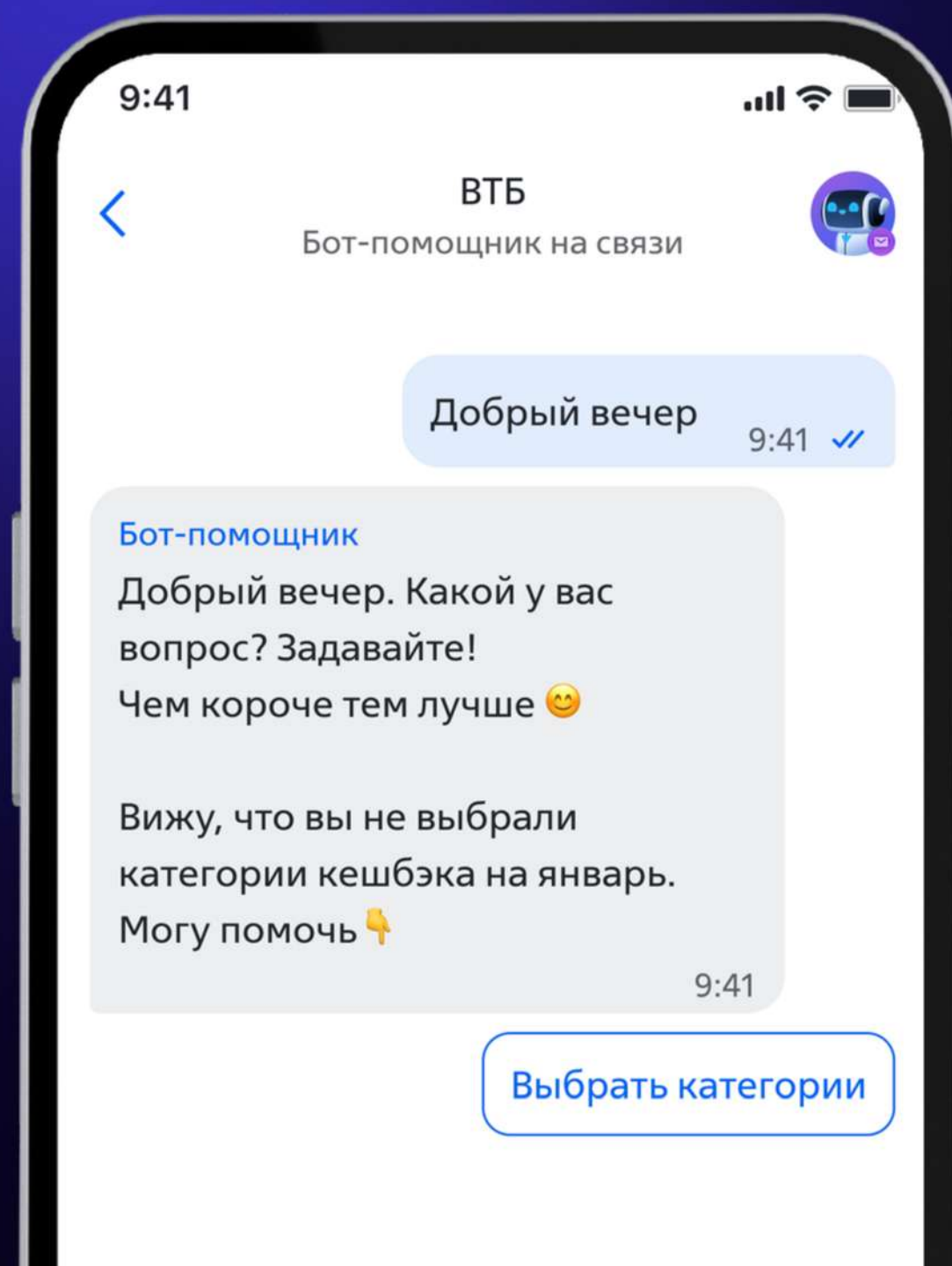


Оффера нет



Над чем работаем

Рекомендательный движок — сервисные рекомендации на основе профиля клиента



Выводы

01

Если нет хотя бы 100К трафика в месяц, в автоматизации чата поддержки нет смысла

02

Автоматизировать нужно постепенно: чат-бот на первых этапах становления сможет заменить человека только в простых консультациях и операциях

03

Для создания, развития и поддержки умного и эффективного чат-бота нужны большая команда, значительные ресурсы и высокий трафик клиентов



Ваши вопросы?



Владислав Шадрин

РО стрима «Мессенджеры
и чат-боты»



+7 (919) 100-78-85



vashadrin@vtb.ru



Telegram: @vladsh1