

ЛЕОНИД КУРАШОВ, ВТБ

ИНТЕГРАЦИОННЫЕ СЦЕНАРИИ ЧАТ-БОТА

Влияние на автоматизацию и качество

ЧАТ-БОТ ВТБ ОНЛАЙН

>1500

тематик

1,8МЛН

Сессий в мес.

80%

автоматизация

80 ИНТЕГРАЦИЙ

Клиент получает внутри диалога

Персонализированный
ответ на вопрос

- где получить карту,
- за что списали деньги
- бонусный баланс
- реквизиты карты

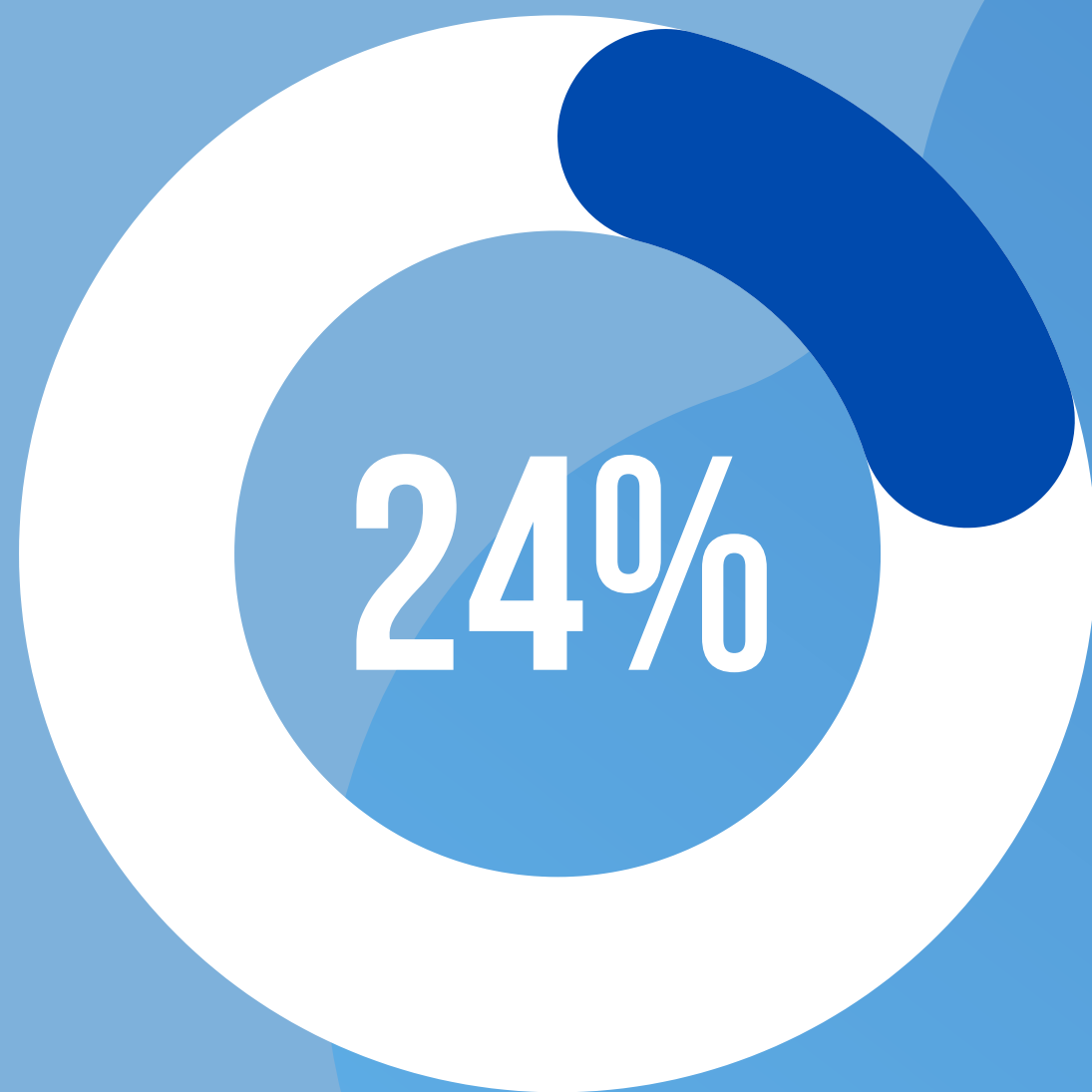
Оформленный продукт

- дебетовую карту
- кредитную карту
- накопительный счет

Полноценный сервис

- сообщить о мошеннике
- изменить пин-код

ИНТЕГРАЦИОННЫЕ СЦЕНАРИИ



Доля трафика с интеграциями

ТОП-5 интеграций

- Сообщить о мошеннике
- Открыть Сейф
- Заказ карты
- Готовность карты
- За что списали деньги

АВТОМАТИЗАЦИЯ ИНТЕГРАЦИЙ

85%

ВЛИЯНИЕ НА КАЧЕСТВО

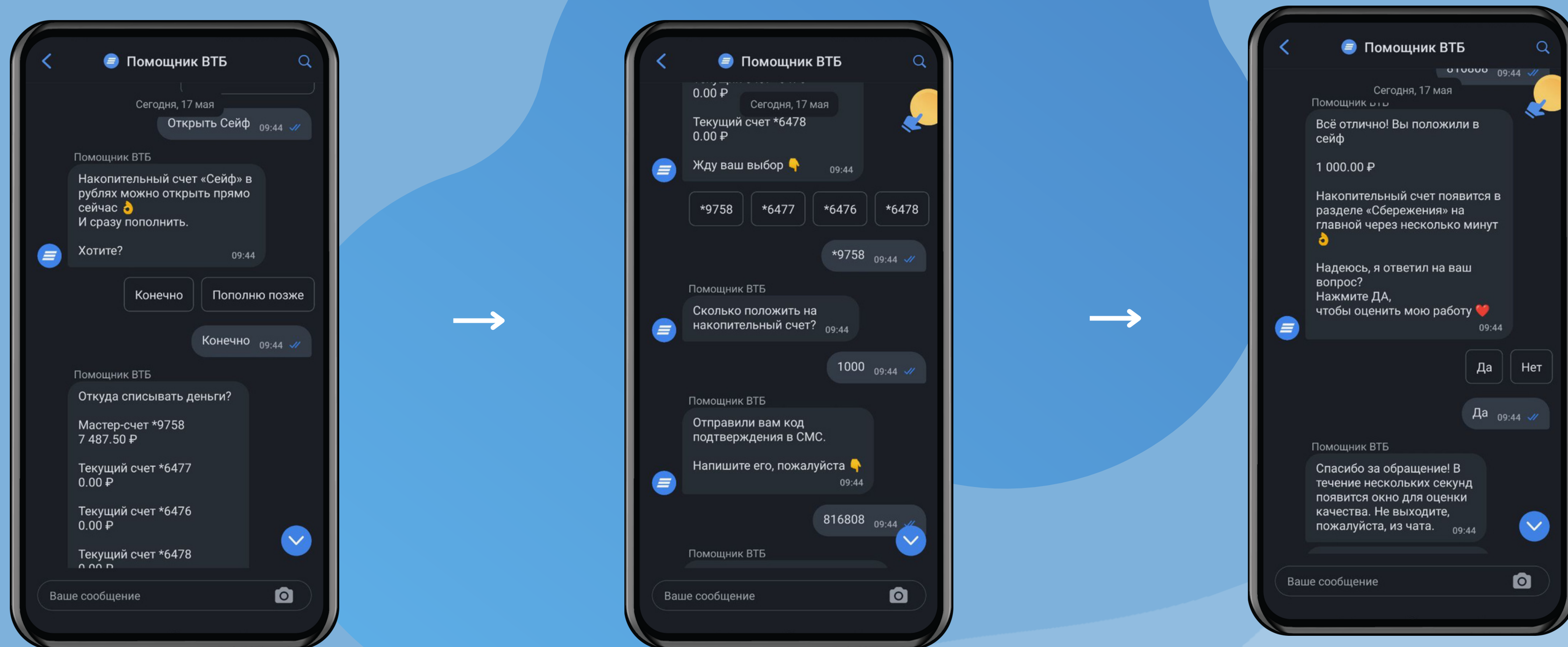
2,1%

Доля негатива
интеграций

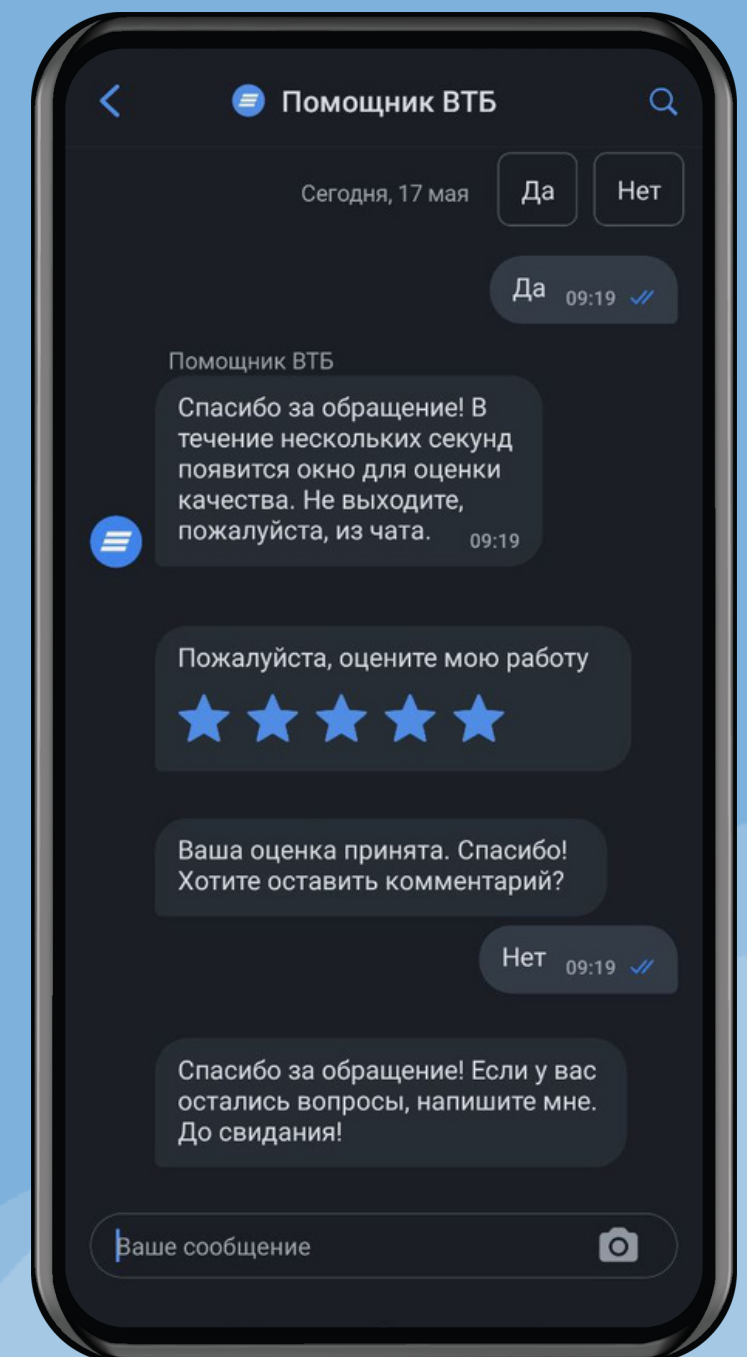
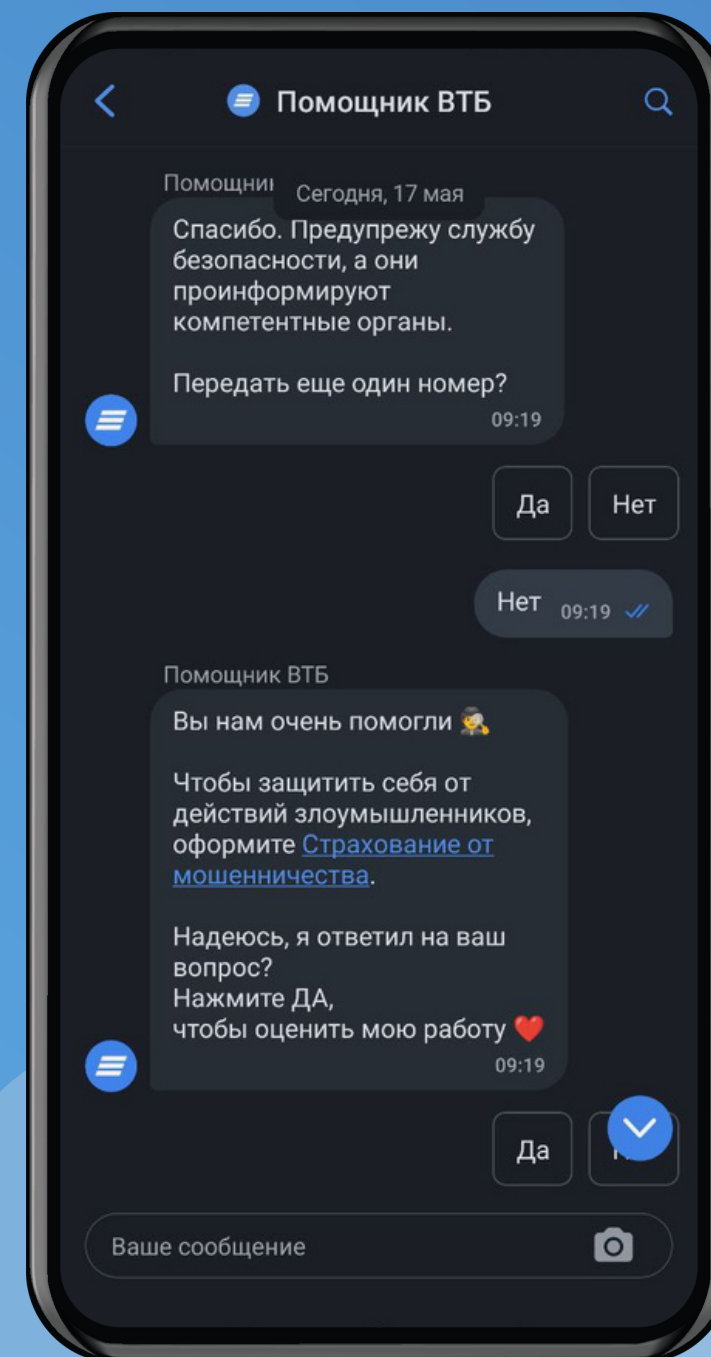
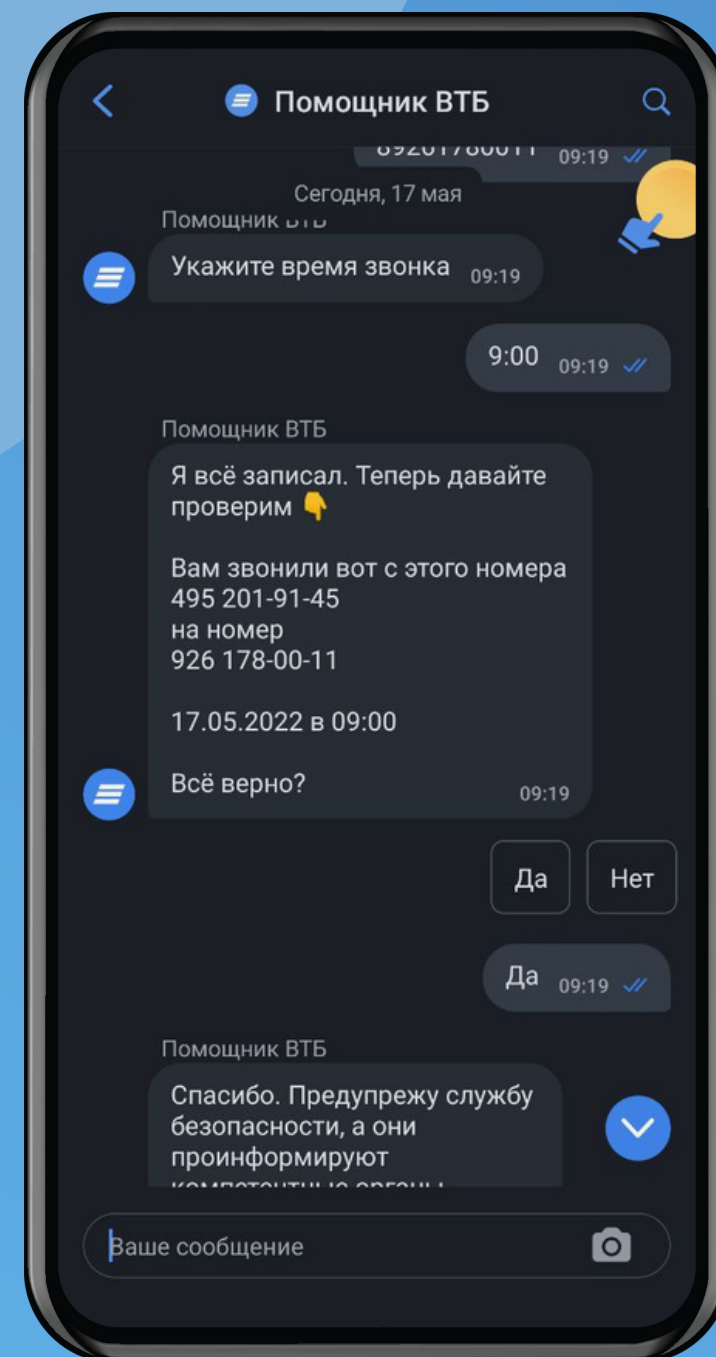
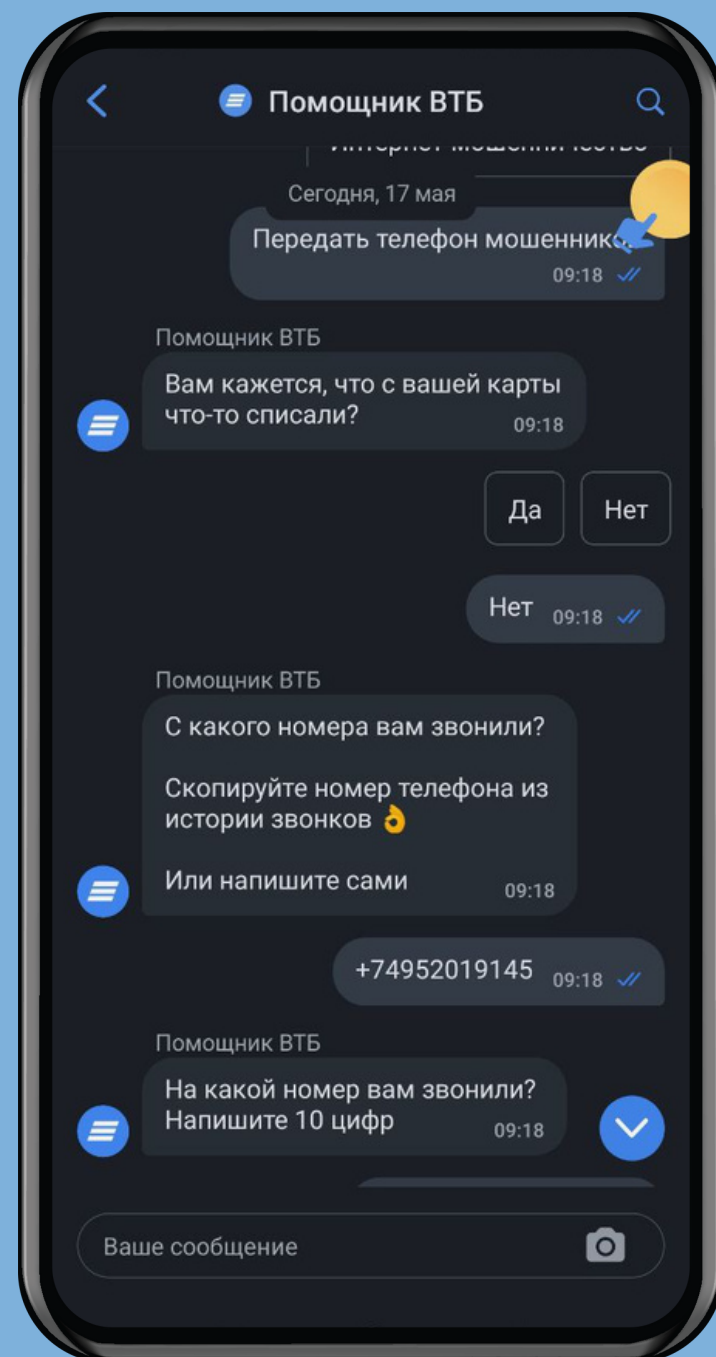
78%

Доля интеграций во всех
оцененных сессиях

ОТКРЫТЬ СЧЕТ "СЕЙФ" ТОП-2



СООБЩИТЬ О МОШЕННИКЕ - ТОП-1



**А КАКАЯ У ВАС ТОПОВАЯ
ТЕМАТИКА СЦЕНАРИЯ?**

Напишите в комментариях

КОНТАКТЫ



ЛЕОНИД КУРАШОВ

lkurashov@vtb.ru

+7 (926) 304-16-97

Спасибо за внимание!