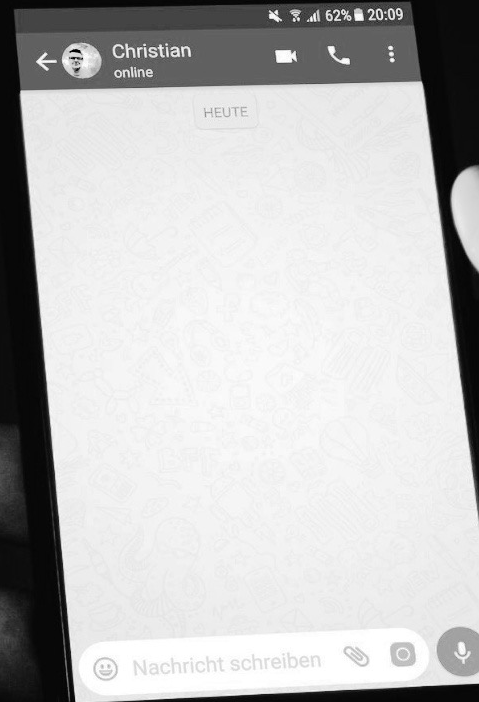
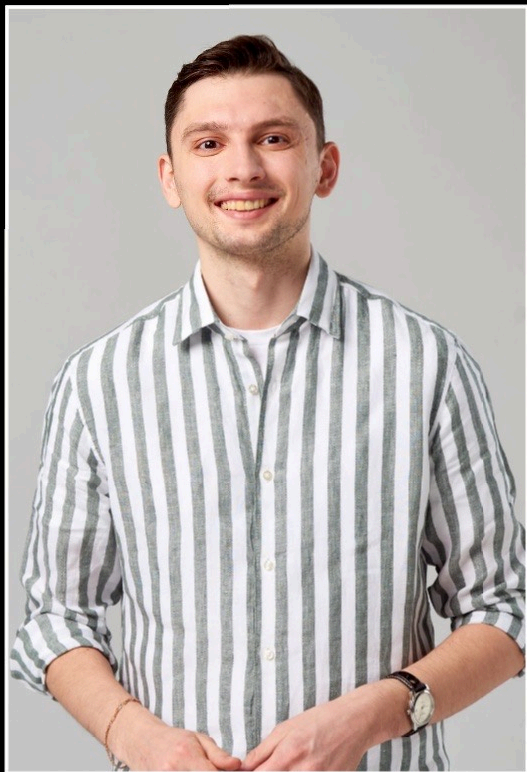


Щиров Илья

“3 урока” в турбулентные времена



Щиров Илья



EDUCATION

Не выпускник МГУ, МФТИ, МИФИ ... вообще не из Москвы

EXPERIENCE

Не ex-Yandex, Mail, Google или хотя бы Rambler

Не бывший CEO/ Founder маленького, но гордого стартапа

Не жил в USA, в частности Silicon Valley(зато жил в Ленинске-Кузнецком)

PASSIONS

Увы не серфинг или на крайний случай триатлон

3 вопроса на которые уже ответили 2020е...



Достаточно ли звонков?



Вендор или свое?



Нужен ли бот?



Он сделал ставку
ТОЛЬКО
на ГОЛОС



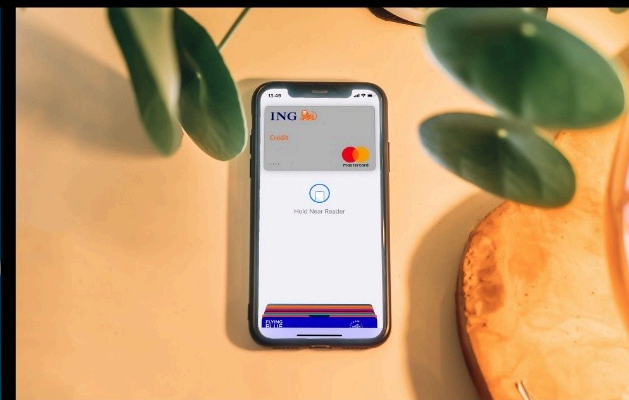
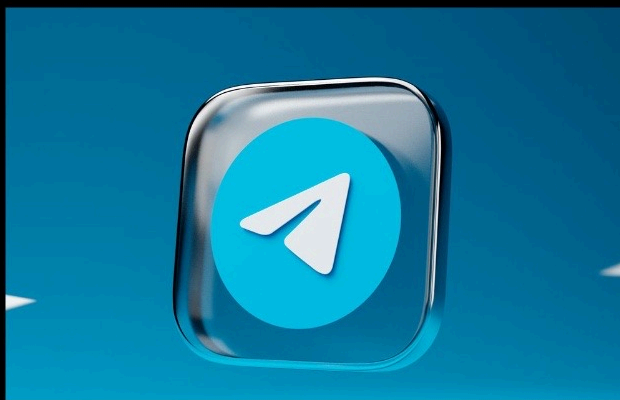
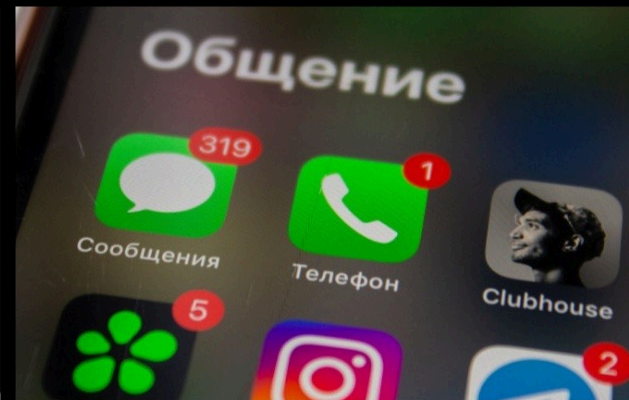
- **Время ожидания до 1 мин**
- **Вопросы предсказуемы**
- **Достаточно чата в мобиле**



- Время ожидания до 20 мин
- Вопросы **НЕ**предсказуемы
- Мобилы может не быть...

Диверсификация каналов коммуникации

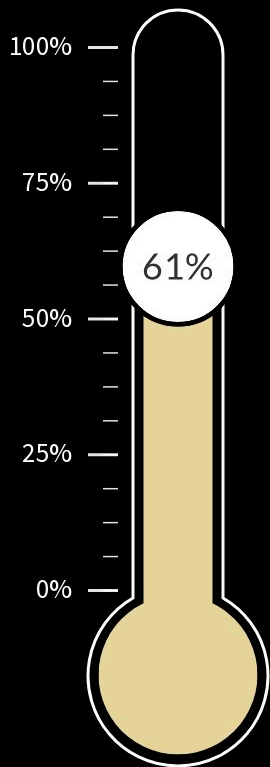
Или чатов много не бывает



Резюме

- Наличие развитого канала чатов(>20%) - must
- Присутствие на сайте, в мобиле и мессенджерах
- Достаточно и необходимо 2 мессенджера

Доля чат-канала среди всех обращений в поддержку ФЛ



>200k chats

Чаты в мобильном банке,
интернет банке ФЛ/ЮЛ,
мессенджерах(WhatsApp, Telegram)
и на сайте.



Он ждет
доработок
от вендора

Мы такие разные, но что-то нас объединяет...

Заказчик хочет

- Меньше стоимость
- Больше доработок
- **Не нести ответственность за продукт**

Вендор хочет

- Больше стоимость
- Меньше доработок
- **Не нести ответственность за продукт**

Векция нового времени

- Иностраннные вендоры
- Очередь доработок - приоритет новым
- Скорость, скорость, еще раз скорость

Резюме

- Ключевые системы должны жить инхаус
- Вопрос: что для вас виртуальный ассистент?
- Если не планируете дорабатывать - коробка



Наверное
SUP
КРИВОЙ

3 причины почему без бота нельзя

- Сглаживает скачки нагрузки
- Отсутствие человеческого фактора
- Пришло время считать деньги

Не надо так!



- **Не пускать на операторов!**
- **Переспрашивать много раз**
- **Не считать экономику**

Как надо/не надо считать экономику

- Сам поработал - сам посчитал выгоду(не надо)

А оптимизирует ли это людей - не факт...

- Показывать только доход(забыть про расходы)

Мы вам покажем эффективность и все!

- Забыть про смежные расходы

Облачные сервисы, вендора, другие команды, железо....

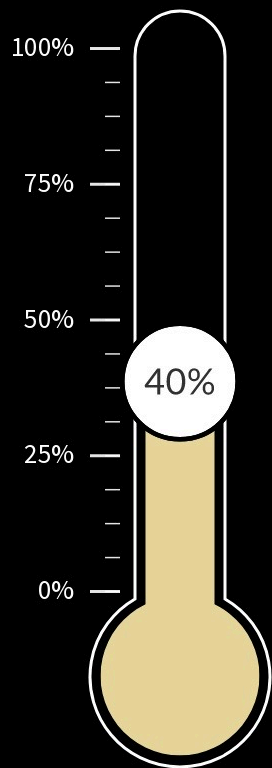
- Забыть про клиента

Если не переводить на оператора - то эффективность 100%!

Резюме

- Виртуальные ассистенты - нужны
- Во всех каналах(чат, голос вход, голос исход)
- Делайте ради клиентов и компании. Не ради PR

Доля закрытых e2e ботом диалогов в чате



85%

Доля позитивных оценок чатбота в
канале физических лиц.



Schirov Ilya

Директор направления автоматизации
цифрового взаимодействия
Raiffeisenbank Russia

@ schirov@gmail.com & ilya.schirov@raiffeisen.ru

+79250229995