


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8874

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ АВТОМАТИЗАЦИИ И РОБОТИЗАЦИИ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	ВТБ
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Чебоксары, Самара, Воронеж, Барнаул, Оренбург
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	600
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://vtb.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Команда интеграционных сценариев чат-бота
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/X-oBdp7s7IM

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание (не более 1800 знаков с пробелами)

Развитие интеграционных сценариев в 2022 году позволило чат-боту ВТБ Онлайн давать более точные, персонализированные ответы на вопросы клиентов. Это улучшило качество диалога и автоматизировало сценарий.

Автоматизация чат-бота сейчас составляет более 80%. Это значит, что в 8 сессиях из 10 чат-бот полностью решает вопрос клиента, закрывает его потребность и не требует подключения оператора. При этом возможность выхода на оператора открыта во всех тематиках (а всего их порядка 1,5 тыс.), и если клиенту понадобится, он сможет с ним связаться.

Интеграции – это надстройки для чат-бота с удобными виджетами, которые помогают совершать операции (блокировать карты, делать переводы), запрашивать информацию (ближайшие банкоматы, курс валют, реквизиты) и оформлять банковские продукты не выходя из чата. Всего клиентам доступно 75 таких сценариев.

Приложением ВТБ Онлайн пользуется 13,7 млн. клиентов на iOS, Android и в web-версии. В чат с банком поступает более 2 млн сообщений от клиентов в месяц. В октябре 2022 года эта цифра достигла 2,9 млн. Интеграции позволяют закрывать такое количество запросов быстрее и эффективнее.

2. Цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

Основной задачей внедрения интеграционных сценариев является увеличение автоматизации чат-бота при высоком качестве ответов. Эта задача оцифровывается в 2-х метриках:

- Автоматизация (отношение сессий без перевода на оператора ко всем сессиям чат-бота). Целевое значение – 80%.
- Доля негатива (отношение негативных оценок – менее 3-х звезд – ко всем полученным оценкам). Целевое значение – 4%.

Для достижения этих целей мы формируем бэклог, в котором приоритезируем темы запросов клиентов по частотности, потенциалу для автоматизации и возможности дать качественный персонализированный ответ. На основе этого внедряем интеграционные сценарии, которые подключают чат-бот к другим системам Банка для загрузки данных по продуктам или построения end-to-end сервиса.

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры) (не более 1800 знаков с пробелами)

Чат и чат-бот ВТБ Онлайн – это сложное технологическое архитектурное решение. Оно состоит из нескольких взаимодействующих между собой информационных систем – внутренней разработки и внешних вендоров.

За создание интеграционных сценариев чат-бота отвечает самостоятельная Agile-команда. Процесс создания интеграционного сценария от идеи до внедрения можно разделить на 2 этапа: *discovery* и *delivery*.

В *discovery*-процесс вовлечены подразделения Контактного центра банка, Департамента цифрового бизнеса, аналитические и исследовательские подразделения. После валидации гипотез на пользователях и определения клиентского пути стартует процесс *delivery*.

В *delivery*-процессе задействованы IT-подразделения банка, в том числе Управление диалогово-коммуникационной платформы, которая отвечает за реализацию «Виртуального отделения» – самостоятельной разработки банка для создания платформы чата.

Также мы привлекаем вендоров, в том числе ЦРТ, для внедрения коробочного решения по чат-бот-платформе, на которой «живут» сценарии диалога с клиентом.

По необходимости мы резервируем ресурсы внешних команд разработки Департамента цифрового бизнеса и продуктовых стримов. Например, для доработок бэк-сервисов, к которым чат-бот обращается.

4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

Когда бот появился, клиент общался с ним с помощью текста. Интеграции управлялись тоже текстовыми командами.

На текущий момент в чат-боте ВТБ Онлайн в мобильном приложении и в интернет-банке 75 интеграционных сценариев. Это тематики, в которых чат-бот обращается к другим системам банка для ответа на 3 основных типа запросов:

- персонализированный ответ на вопрос клиента (где получить карту, за что списали деньги, узнать бонусный баланс, реквизиты карты, курс валюты, минимальный платеж по кредиту). Внутри подобных запросов мы определяем тематику, после чего обращаемся к внутренним сервисам банка для выдачи конкретного персонального ответа.
- полноценный сервис, который клиент может получить внутри диалога. Например, сообщить о мошеннике, изменить пин-код, оплатить мобильный, сделать перевод через Систему быстрых платежей, заказать справку или наличные, получить выписку.
- оформление продуктов в чате. Клиент может открыть дебетовую или кредитную карту, накопительный счет, оформить кредитные каникулы и другие продукты банка, просто переписываясь с ботом.

Для улучшения качества диалога в 2022 году мы дополнили текстовые команды в чате виджетами ввода суммы, номера телефона, адресной книги, выбора банка и выбора счета (изображения экранов приведены в презентации к эссе).

Инновационные виджеты упрощают клиенту ввод данных в чат-бот и экономят время клиента, а интеграции позволяют совершать daily-операции не выходя из чата.

Внедрение виджетов в сценарии заметно повлияло на оценку клиентами качества бота и привело к снижению доли негатива. Клиенты активно хвалили чат-бота в комментариях к оценке: «Очень удобная функция», «удобно и прикольно», «Очень понятно, легко и быстро. Спасибо», «Быстрее, чем в меню приложения искать все пункты».

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Какую долю интеграционные сценарии занимают в общем объеме трафика

27% – доля сессий, в которых мы идем во внешние системы и даем клиенту ответ. Наиболее массовые из этих интеграций: сообщить о мошеннике, открыть накопительный счет «Сейф», сделать заказ карты, узнать статус готовности карты, уточнить, за что списали деньги, сделать перевод через Систему быстрых платежей, заблокировать карту.

Как интеграции позволяют разгрузить контакт-центр

85,3% – доля сессий с интеграционным сценарием, которые заканчиваются без перевода на оператора. В 85 из 100 сессий чат-бот полностью закрывает вопрос клиента. Это выше целевого значения и выше, чем в статическом сценарии чат-бота. Таким образом мы значительно снижаем нагрузку на контакт-центр, при этом клиент успешно закрывает свою потребность в ответе на вопрос или в сервисе от банка.

Как интеграция влияет на метрики и бизнес

Клиенты любят получать ответ в чат-боте, чтобы не надо было переходить по ссылкам или читать длинную инструкцию с навигацией по приложению. Интеграции с этим успешно справляются.

Доля негатива по интеграционным сценариям – 2,2%. Из всех оценок, где люди хотят оценить бота, интеграции занимают 77%. Таким образом, экономя время оператора в чате, мы повышаем качество обслуживания.

Интеграционные сценарии помогают клиентам открывать новые продукты: так, в 2022 году клиенты открыли накопительных счетов более чем на 4 млрд рублей.

Интеграционные сценарии делают обслуживание более безопасным: за 2022 год чат-бот собрал более 100 тыс. номеров мошенников, данные по которым были переданы Центробанку и операторам связи для дальнейшего расследования и блокировки.

В 2022 году удалось в 3,5 раза нарастить количество активных ежедневных операций, которые клиенты совершают в диалоговом канале: с 12 тысяч в июне до 40 тысяч в октябре.

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

За 2022 год в чат-боте ВТБ Онлайн наша команда внедрила более 20 новых интеграционных сценариев, которые позволили значительно повысить автоматизацию чат-бота. Это сэкономило время операторов и улучшило качество обслуживания.

Виджеты и удобные элементы интерфейса позволяют клиентам упростить ввод текста, а нам – увеличить конверсию в получение персонализированного ответа или полноценного закрытия потребности клиента.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Курашов
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Леонид Евгеньевич
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель направления