

# Интеграционные сценарии чат-бота

Влияние на качество и автоматизацию

Леонид Курашов, ВТБ

# Леонид Курашов

Лидер команды  
Интеграционные сценарии  
Стрим Мессенджеры  
и чат-боты ВТБ Онлайн



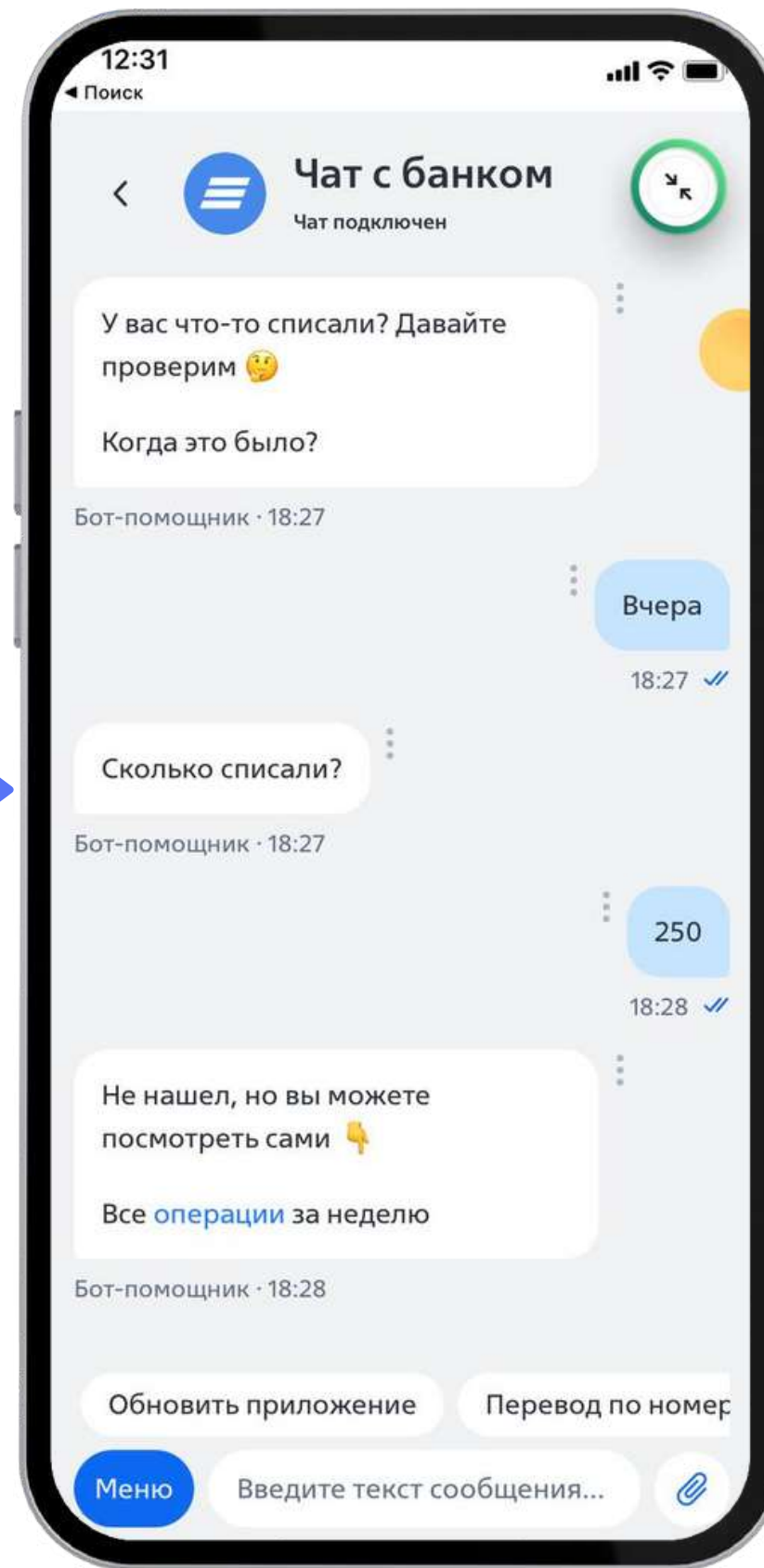
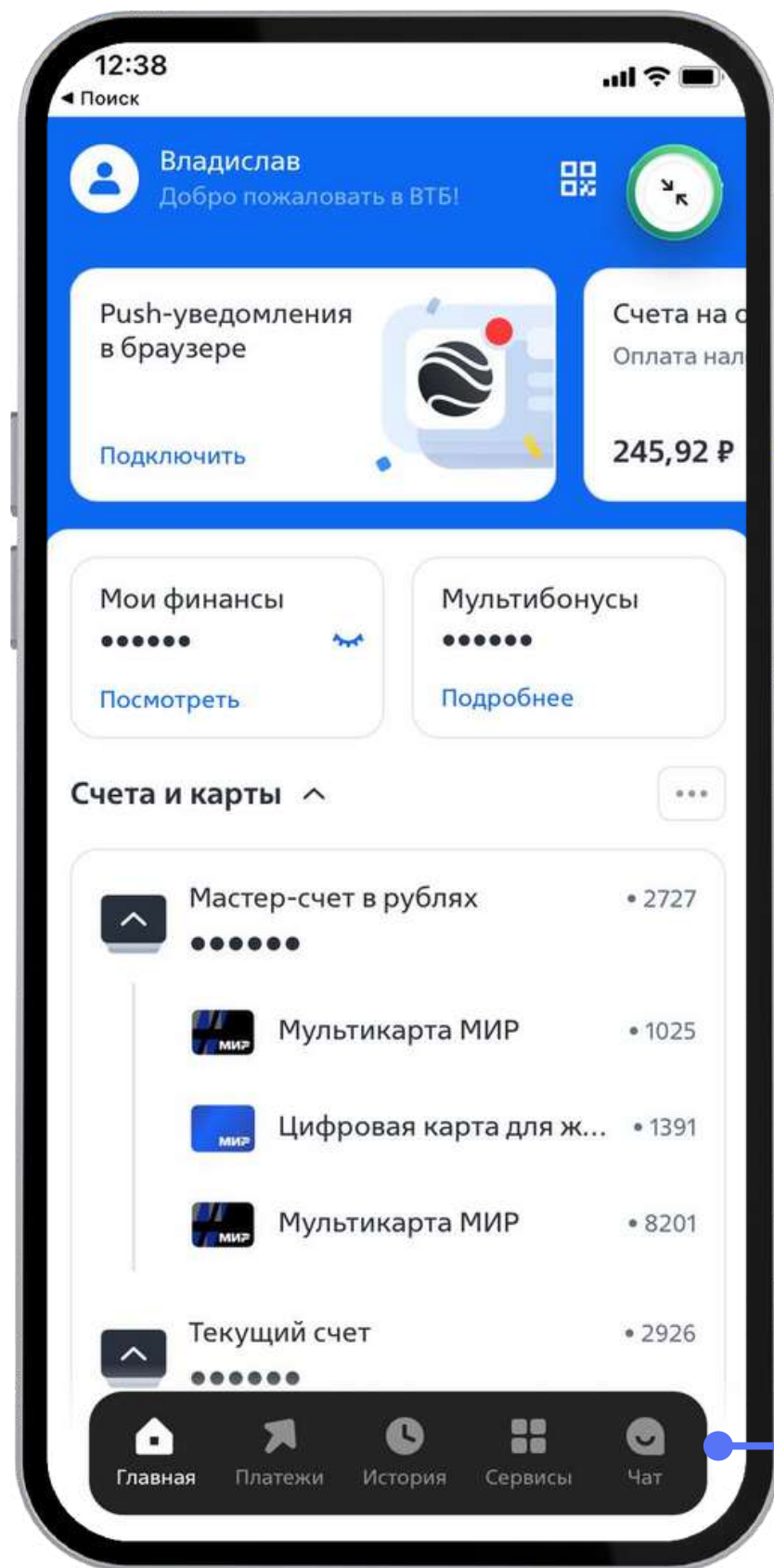
# Чат-бот ВТБ Онлайн

Более **1700**  
тематик

**10** каналов  
обслуживания

**2,5 млн**  
клиентов  
в месяц

**Цель** - снижение нагрузки на оператора



# Почему клиенты приходят в чат?

Не нашли раздел,  
сложный интерфейс -  
проще написать в чат

Привычнее в  
диалоговом канале,  
как в мессенджерах

Возникла ошибка,  
что-то не работает в  
приложении

# Интеграционный сценарий

Клиент получает внутри диалога по своему запросу



## Персонализированный ответ на вопрос

- за что списали деньги
- какой бонусный баланс
- узнать реквизиты карты
- какой минимальный платеж



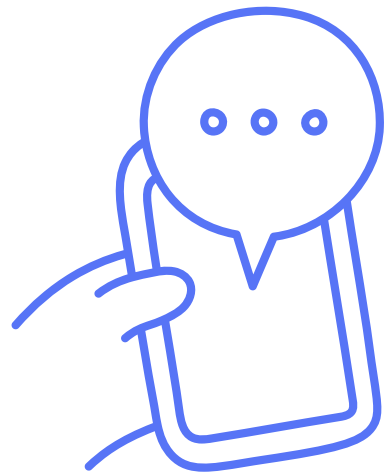
## Оформленный продукт

- открыть накопительный счет
- подключить кредитные каникулы



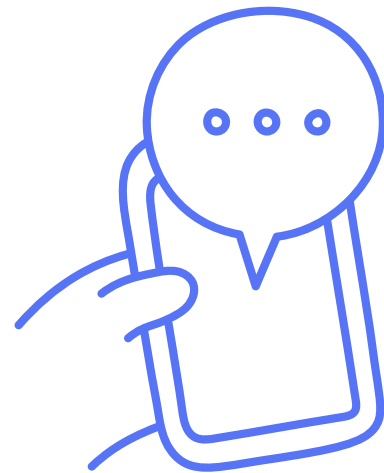
## Полноценный сервис

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



### **Каналы обслуживания**

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



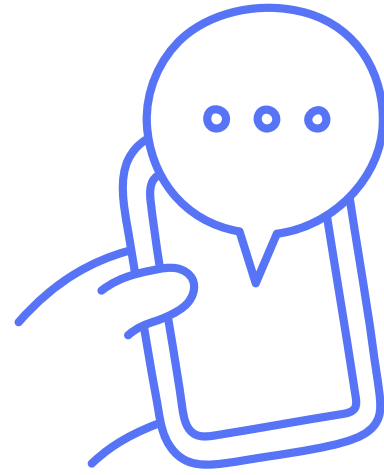
### **Каналы обслуживания**

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



**Чат платформа**





### Каналы обслуживания

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



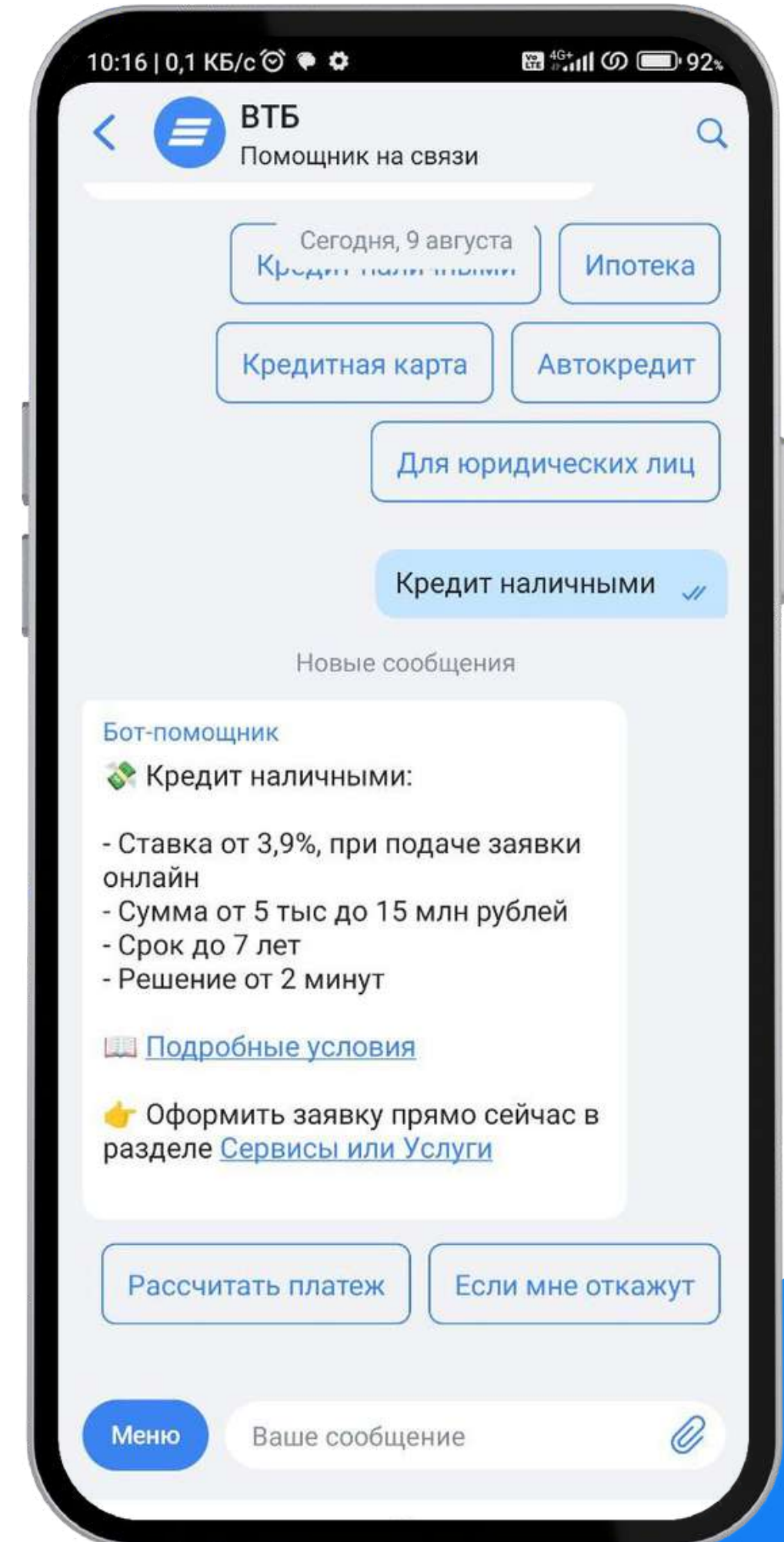
Чат платформа

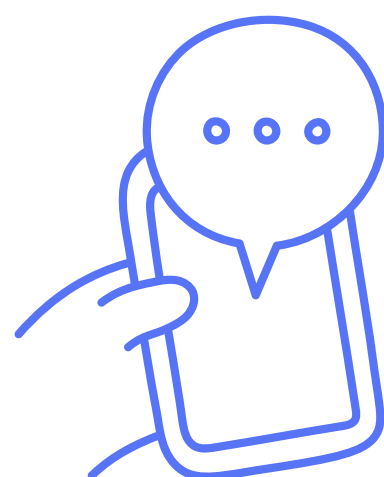


Чат-бот платформа

Статические сценарии

1600 тематик





### Каналы обслуживания

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



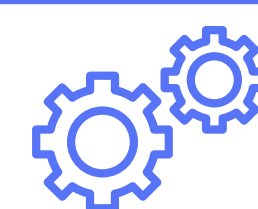
Чат платформа



Оператор



Чат-бот платформа



Платформа внутренних API



Продуктовые сервисы

Статические сценарии

1600 тематик

Интеграционные сценарии

>70 тематик  
(20% трафика)





**55**

**интеграционных  
сценариев**

**32%**

**трафика**

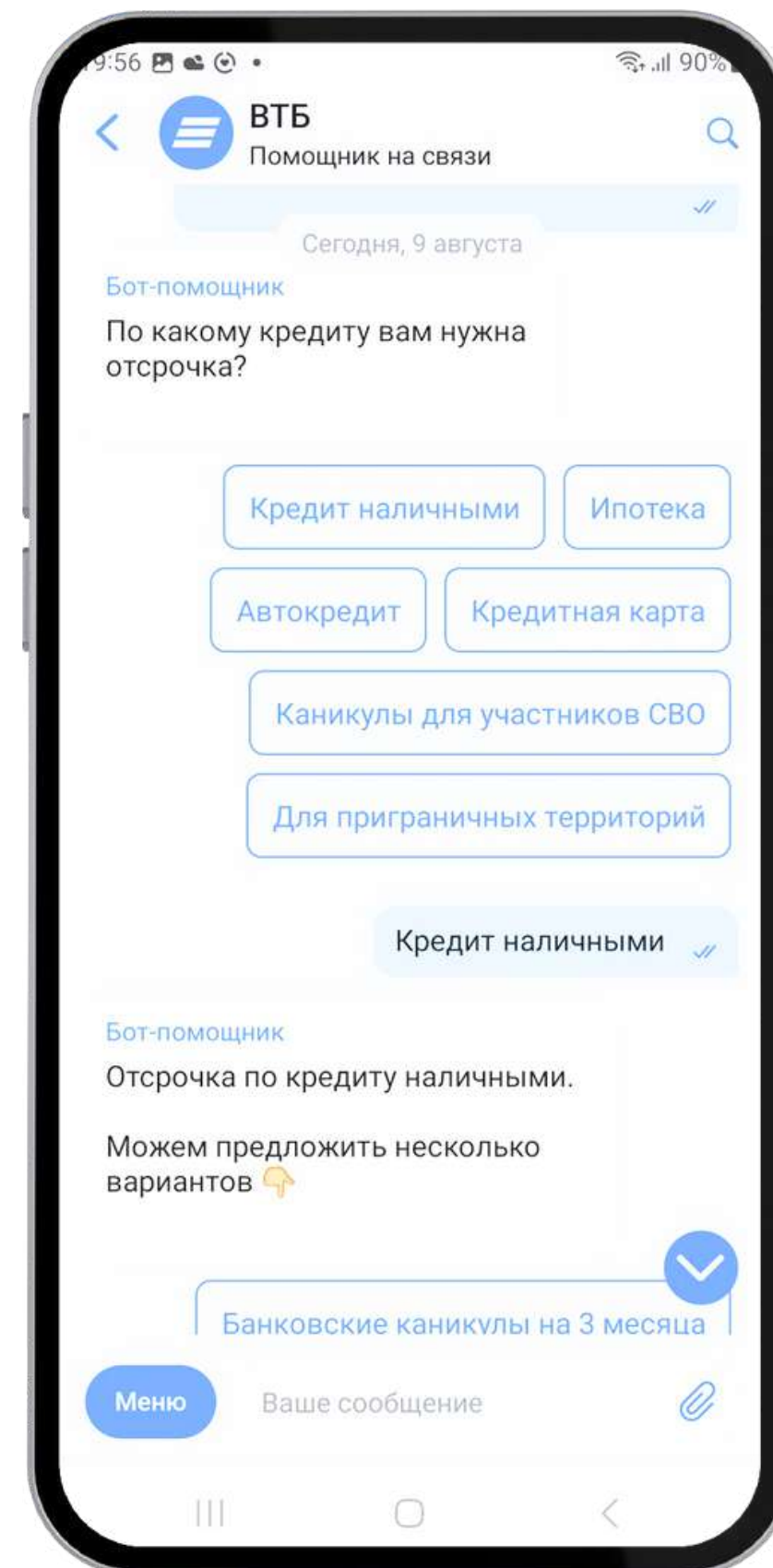
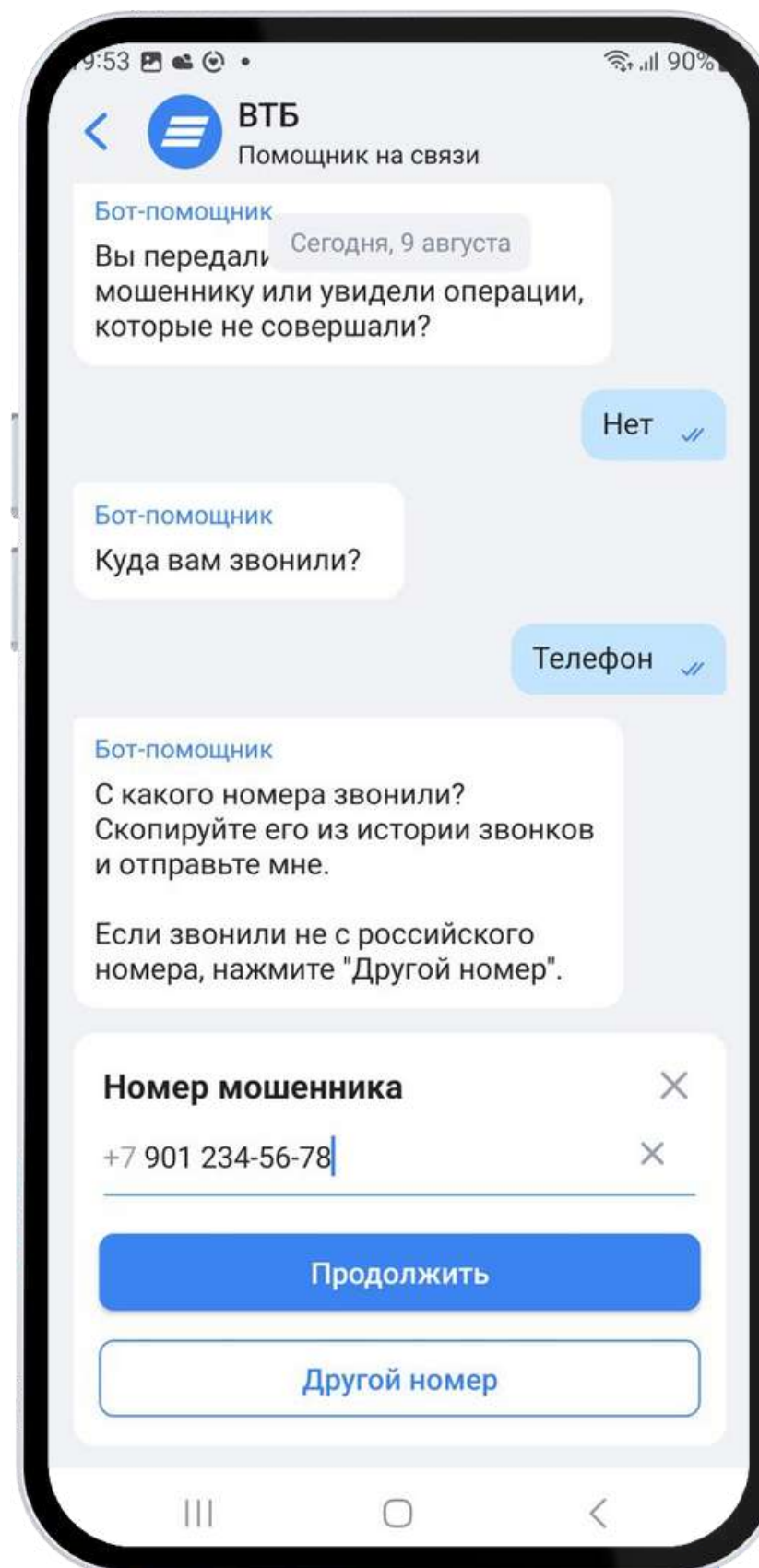


85 %

**Автоматизация интеграций**

# Снять нагрузку по горячим тематикам

Передать телефон  
мошенника



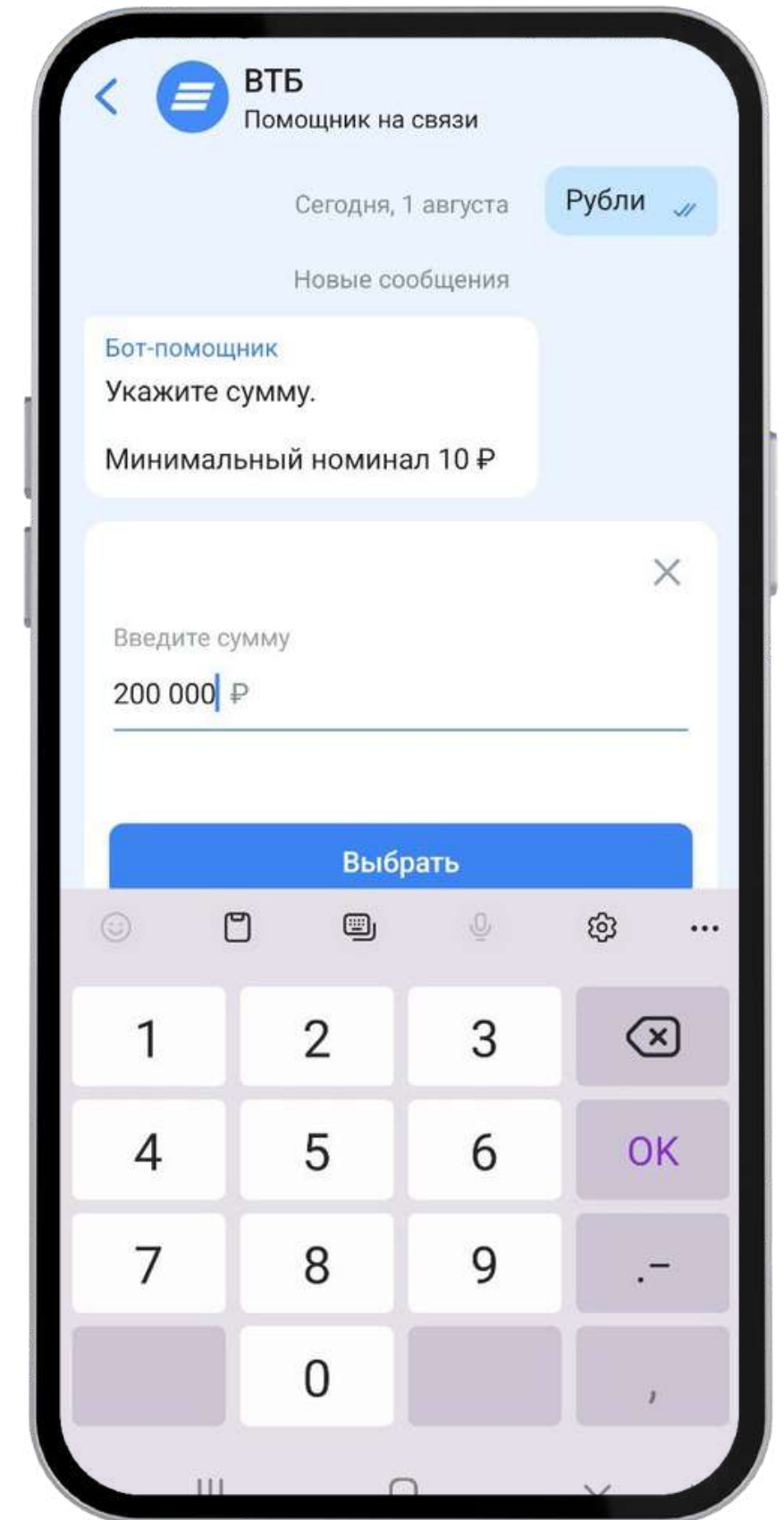
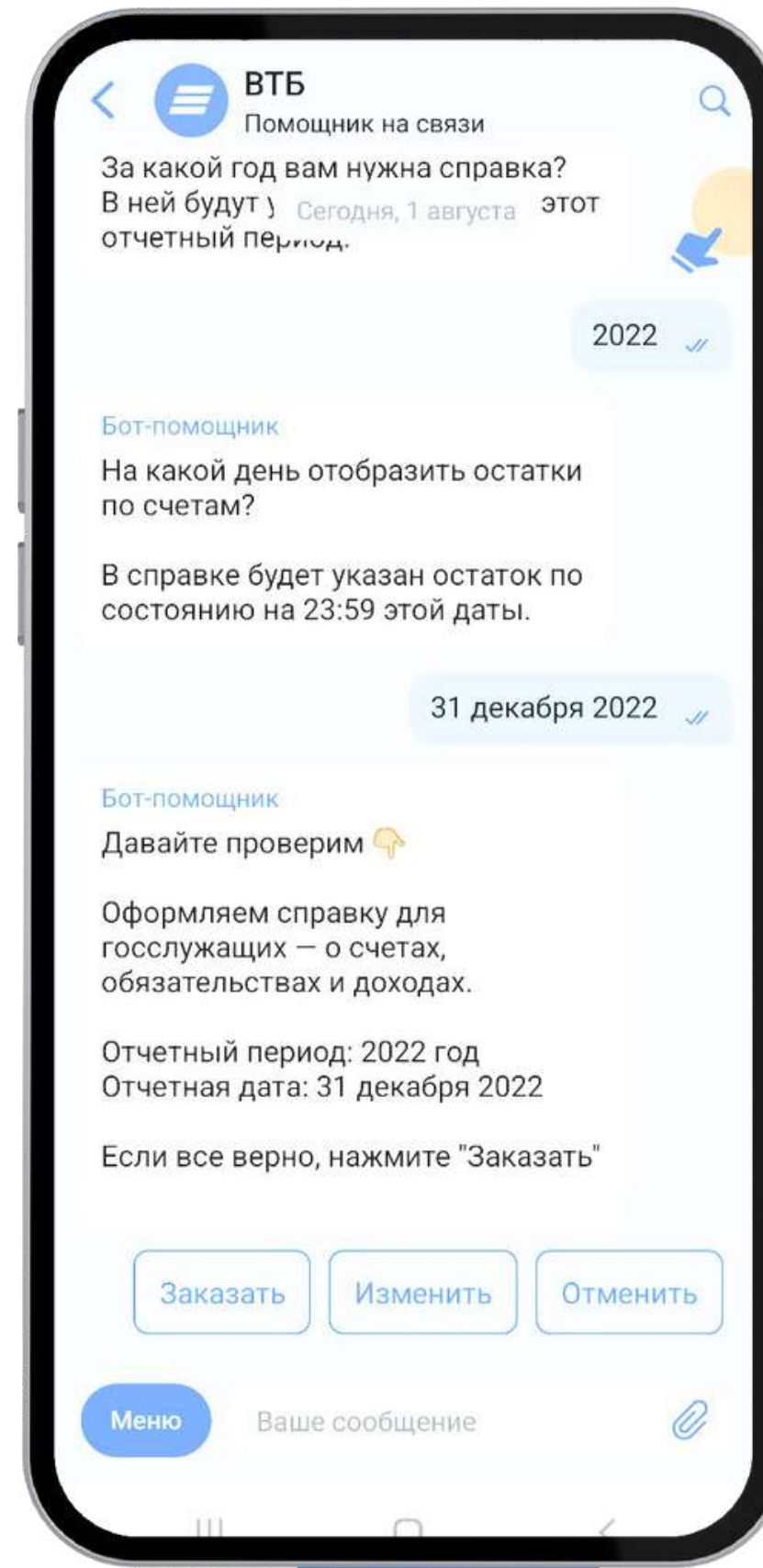
Подключить кредитные  
каникулы



# Чат-бот как дополнительный канал

Чем искать  
в приложении, быстрее  
спросить в чат-боте

Заказать справку



Заказать наличные

The background features several blue circles of varying sizes and orientations, along with several blue lightning bolt icons scattered around the central text.

# **Удобство ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

Списали деньги

26 сентября

- Перевод в Tinkoff - 280 500 ₽  
27.09.22
- Перевод в Tinkoff - 80 500 ₽  
27.09.22

24 сентября

- Перевод в Tinkoff - 280 500 ₽  
27.09.22
- Перевод в Tinkoff - 80 500 ₽  
27.09.22

Операция не моя

Укажите номер, на который звонили мошенники

+7 903 144 00 00

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

12:36 80%

ВТБ Помощник на связи

Сегодня, 26 июля

Сменить пин

Бот-помощник  
Выберите карту.

Отменить

Бот-помощник  
Рад был помочь. Если понадобится, я на связи!

Сменить пин

Новые сообщения

Бот-помощник  
Выберите карту.

Установка ПИН-кода

Выберите карту/счет

Карта Возможностей МИР Di... • 2816

30 000 ₽

Выбрать

Смена ПИН-кода

3712|

Не используйте одинаковые или последовательные цифры

Назад Продолжить





Быстро, понятно, без лишних манипуляций

Вооообще коуто, быстро, и здорово 🤗🤗🤗

Восхищена оперативностью!

Все очень быстро и четкие команды

Благодарю- Очень выручили с каникулами.

Очень крутой бот 👍

Удобно- По звонку дольше получается- Спасибо!

Отличная функция! Предупредили о текущем платёже, оплатила, на всё ушло меньше минуты- Здорово!

Информация выдана полностью, понятно, четко

Классная функция помощника 🙌

Лутший сервис ❤️🔥❤️🔥❤️🔥❤️🔥

Отличный помощник все понятно и просто, пять звёзд.

Отличный сервис, помогают быстро на все 100

Очень понятно, быстро и четко!!!! Круто!!!

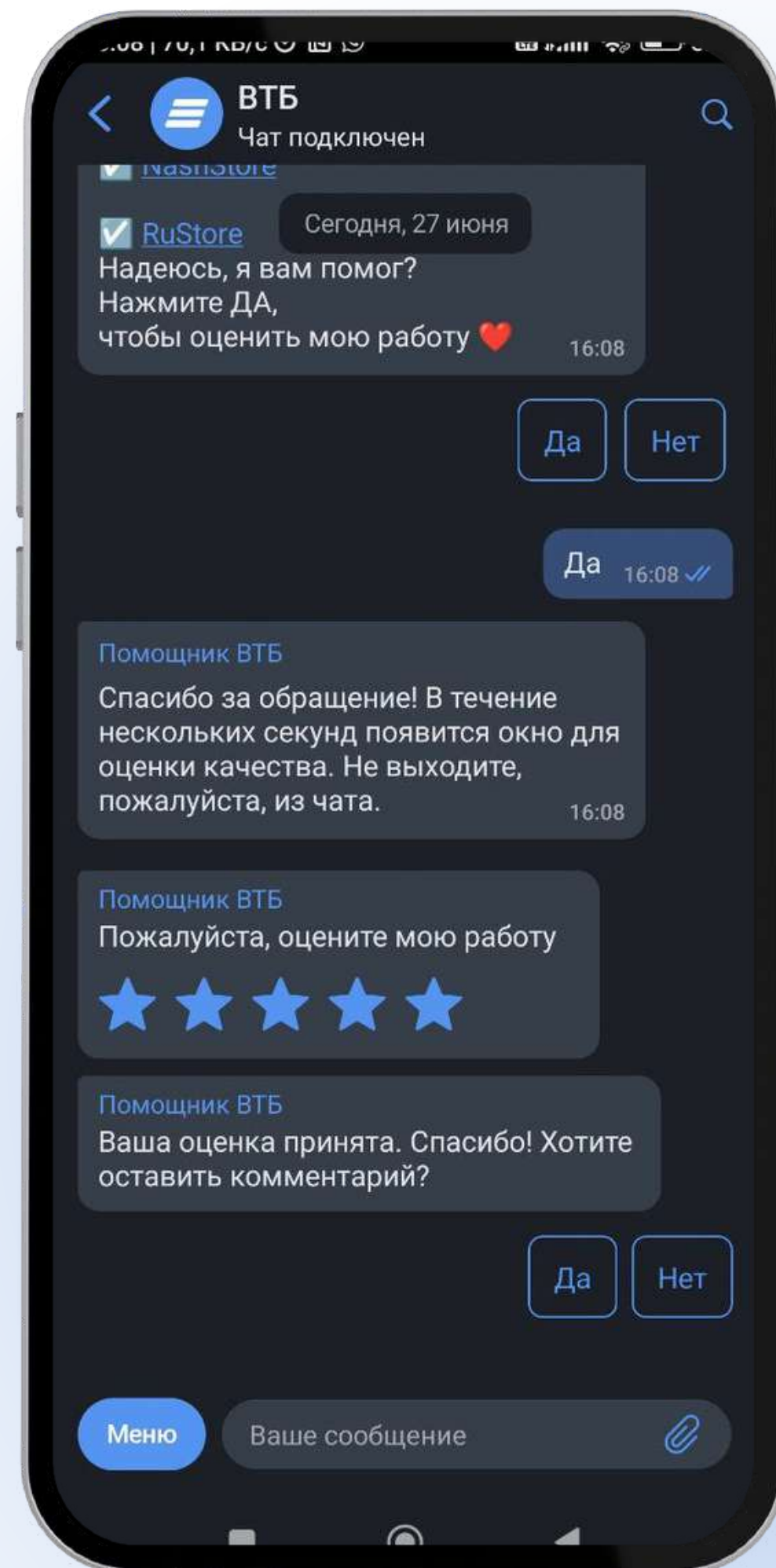
Большое спасибо за быстрое и удобное решение вопроса!

# Доля негатива

Оценки 3 ★ и ниже

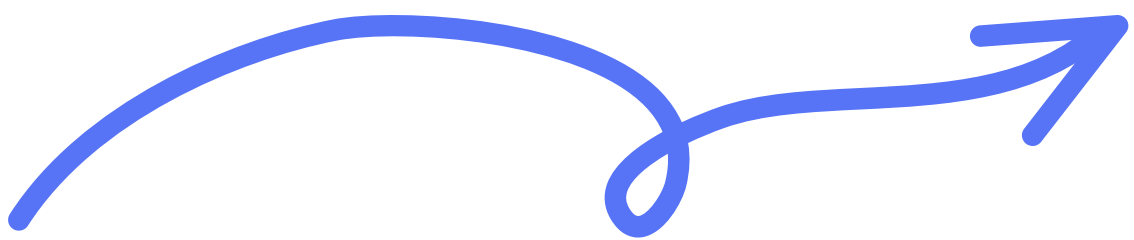
Все оценки

Изменение оценки



# Влияние на качество

Снижение негатива по интеграциям за 22 год

2,1%  1,9%



14%

Response rate  
по оценкам  
в интеграциях

# Процесс создания интеграционного сценария

Выделенная команда развития - 12чел., 3-4 интеграции в параллеле



## Discovery

- Диалоги
- Проверка гипотез
- Сбор статистики
- Исследования
  
- Концептуальная архитектура

**1-2** спринта



## Delivery

- Системный анализ
- Разработка
- Тестирование
- Внедрение
  
- Промо

**1-2** спринта

**1-2** дня для изменений в существующей интеграции

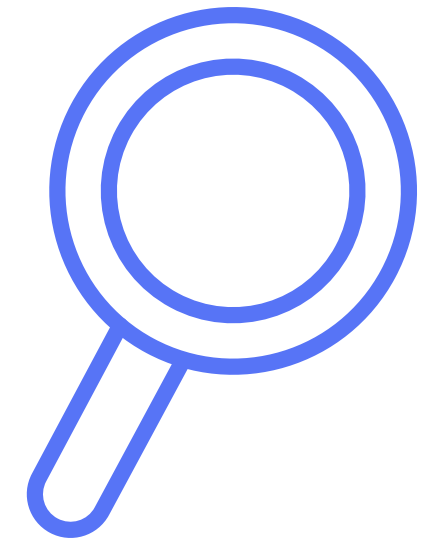
# Discovery

## Количественные данные

- Топ тематик/Трафик
- Автоматизация
- Сегментация и когортные анализы
- Гипотеза влияния на авто
- Другие ad-hoc данные
  
- Оценка трудоемкости

## Качественные данные

- Диалоги
- Результаты интервью
- Результаты опросов
- UX-UI тестов
- Гемба
- Какую проблему решаем?
- Как будем решать проблему?
- Как проблема решается в приложении/контакт-центре







# Сроки запуска

## Быстрая победа (2 спринта)

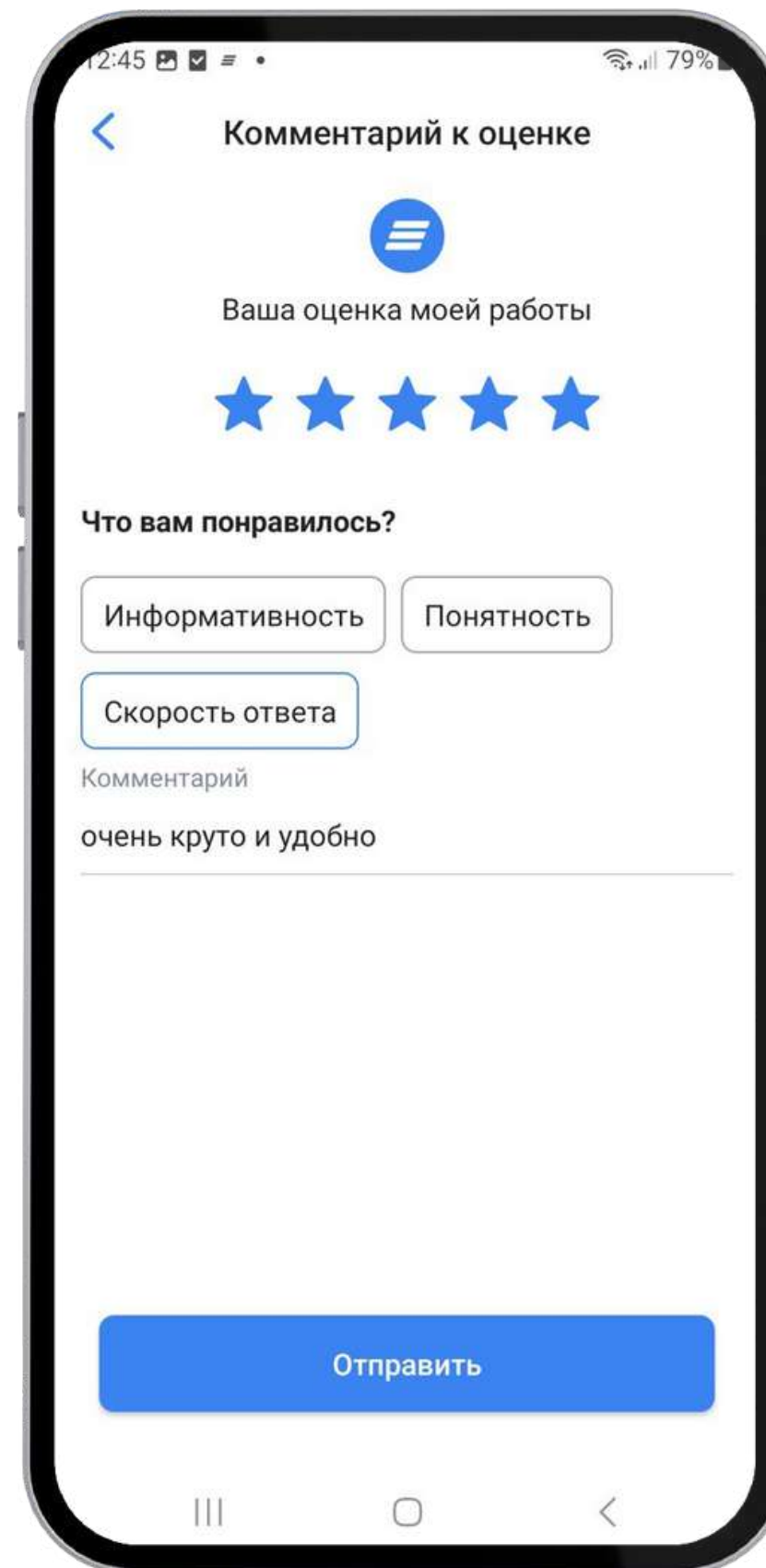
- Проработанный клиентский путь, рассчитанный эффект от внедрения
- Есть API для интеграции
- Есть согласованные артефакты, куда можем добавить чат-бот как канал

## Глубокая проработка (3+ спринта)

- Нет клиентского сценария
  - Нет API сервиса или он проектируется
  - Нет документации
- 
- 

# Обратная связь

- **Выявить проблемы** продукта по негативным оценкам/диалогам
- **Проявить ценность** продукта при создании новых сценариев
- Работать с **возражениями** в сценариях продажи
- **Удерживать** клиентов при работе с отказами от продукта
- Проводить **опросы** клиентов в чат-боте



Вы супер банк.  
Спасибо за доверие!

# Выводы



**Интеграция чат-бота с другими системами позволяет улучшать снижать нагрузку и поднимать качество**

- в топовых ситуационных тематиках с большим трафиком
- в "горячих" сезонных/актуальных темах
- в случаях сложностей с навигацией
- как резервный фронт, в случае ошибок



**Необходимые условия успешных пусков**

- выделенная команда
- прозрачный Discovery, чтобы делать нужные клиентам фичи
- управляемый процесс Delivery, чтобы запускать в срок



**Внимание к диалогам и метрикам, обратной связи от клиентов для качественных улучшений**



**Спасибо за внимание!**



**Леонид Курашов**

Лидер команды  
Интеграционные сценарии  
Стрим Мессенджеры  
и чат-боты ВТБ Онлайн