КАК ЧАТ-БОТ ВТБ СНИМАЕТ НАГРУЗКУ СКОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

ЧАТ-БОТ ВТБ ЭТО:

- 16 каналов обслуживания клиентов
- более **2,5** млн обращений в месяц

более **1500** тематик

• более **80%** автоматизация

ЧТО УМЕЕТ ЧАТ-БОТ

- Мгновенно и качественно отвечает на вопросы
- Помогает совершать ежедневные банковские операции прямо в чате: переводы, оплата счетов, пополнение телефона и т.д.
- Реагирует на негатив

ПИКОВЫЕ НАГРУЗКИ

ЗАДАЧИ БОТА:

- Быстро реагировать
- Сохранять качество ответов
- Сохранять возможность связи с оператором

ФЕВРАЛЬ 2022



К выступлению В.В. Путина

- 24 февраля подготовили
- **3** сценария для разных вариантов развития событий

МОНИТОРИНГ

- 24/7
- Вопросы, с которыми не справился бот
- Вычитка наиболее популятных вопросов клиентов
- Прогнозирование

2 обновления сценария в месяц

До февраля 2022

Ежедневные обновления

С февраля 2022

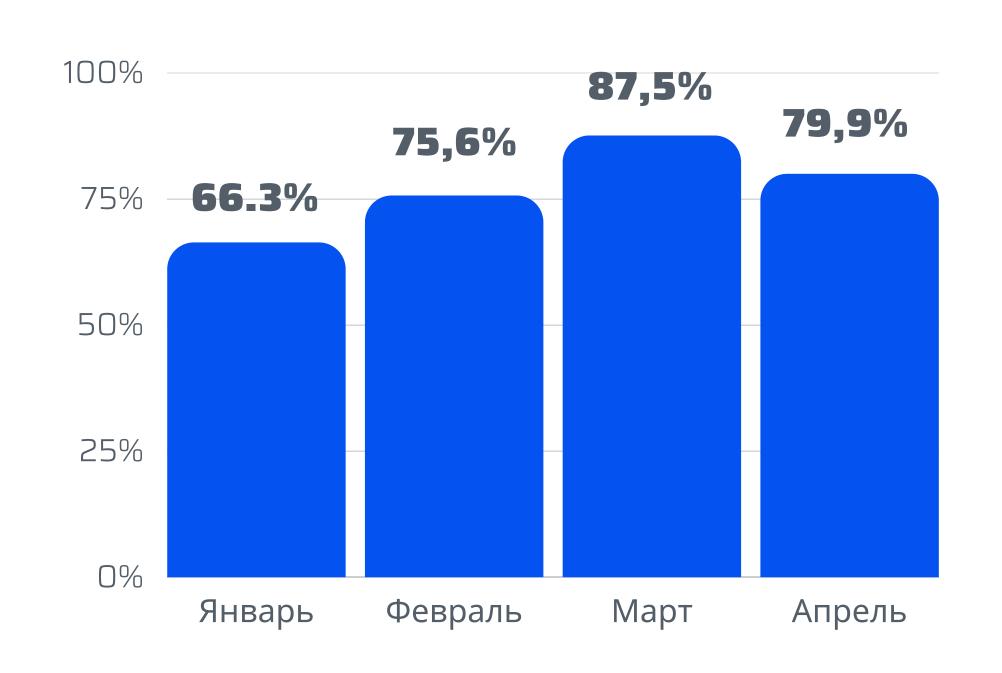
СОБСТВЕННАЯ РАЗРАБОТКА СЦЕНАРИЯ

- Мгновенные изменения
- Информирование о санкциях в:
 - о отдельной теме
 - о карусели активных кнопок
 - о сообщении-прощании
 - о если бот не понял клиента

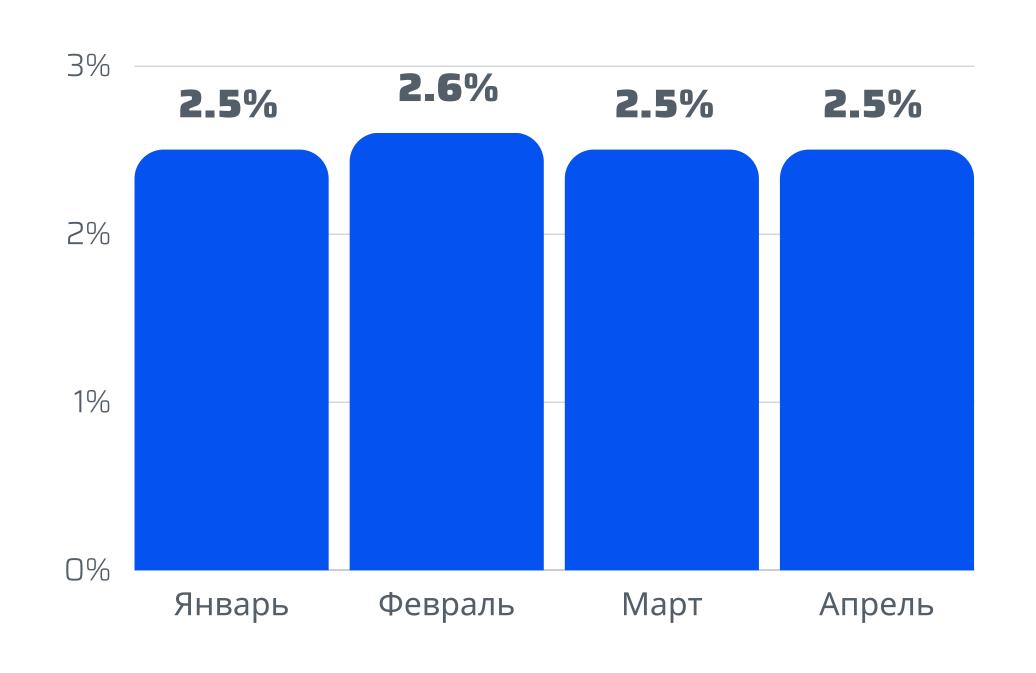
ФЕВРАЛЬ 2022. НАГРУЗКА



ФЕВРАЛЬ 2022. АВТОМАТИЗАЦИЯ



ФЕВРАЛЬ 2022. ДОЛЯ НЕГАТИВА



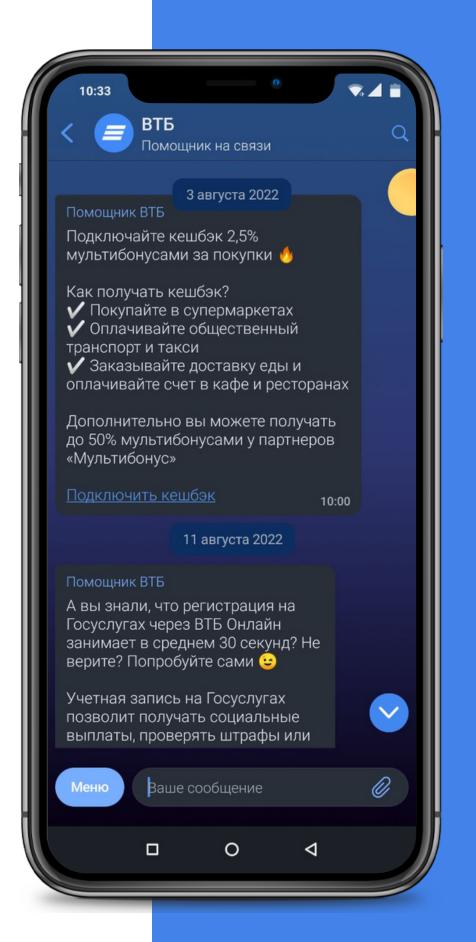
СЕНТЯБРЬ 2022



- Подготовили темы по работе банковских продуктов в случае мобилизации клиента
- Обновили кнопки:
 - о карусели активных кнопок
 - о сообщении-прощании
 - о если бот не понял клиента

РАССЫЛКИ

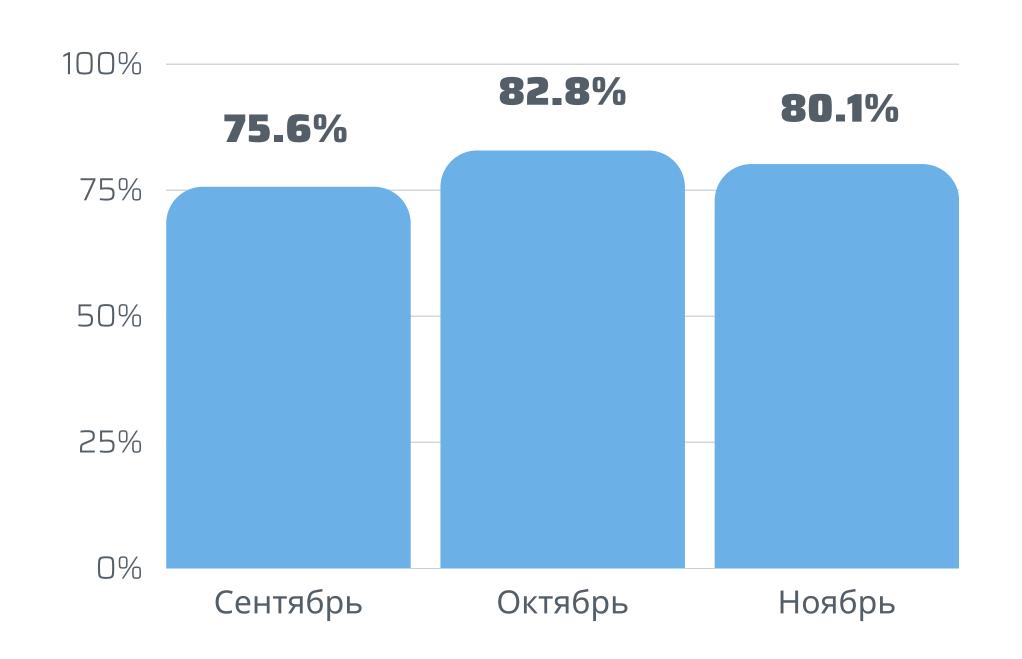
Проактивные сообщения от банка в чате предвосхищают вопросы клиентов и снижают количество обращений в контакт-центр



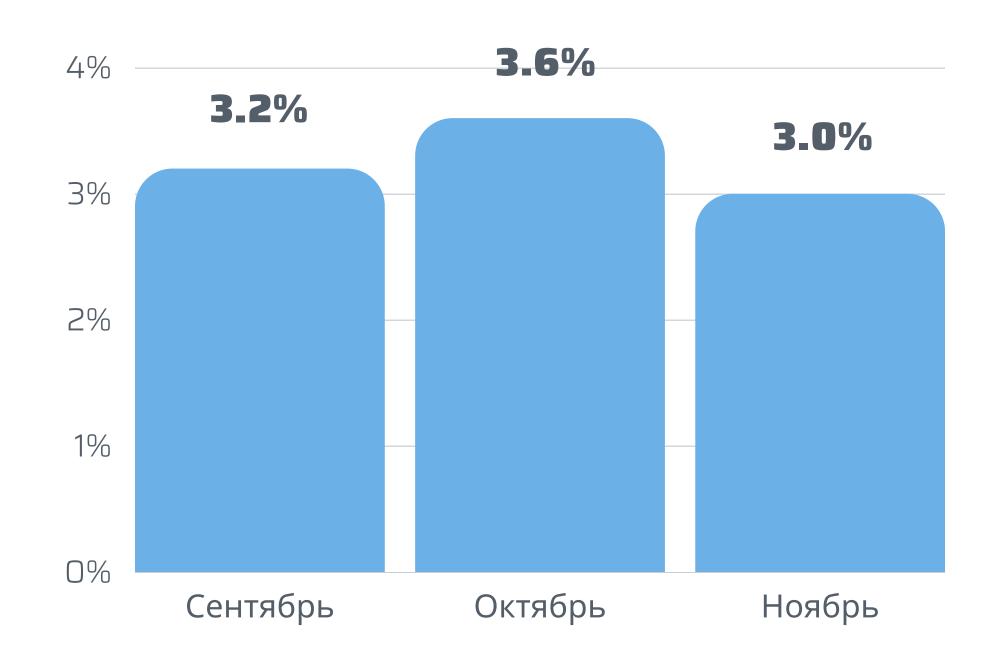
СЕНТЯБРЬ 2022. НАГРУЗКА



СЕНТЯБРЬ 2022. АВТОМАТИЗАЦИЯ



СЕНТЯБРЬ 2022. ДОЛЯ НЕГАТИВА



ИТОГИ 2022



2 млрд рублей экономии

Путем снижения затрат на операторов КЦ



1,5 млн «пятерок» от клиентов

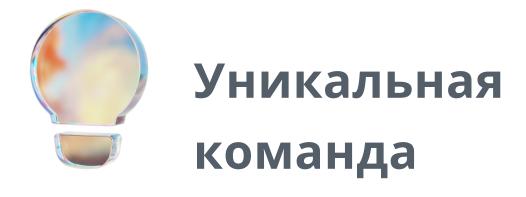
При этом доля негативных оценок — всего **3% (CSI — 4,9)**



20 млн обращений обработано чат-ботом

4 из **5** обращений в чат обрабатывает бот

СПАСИБО!





КОНТАКТЫ



AHTOH TyceB angusev@vtb.ru (965)251-41-42