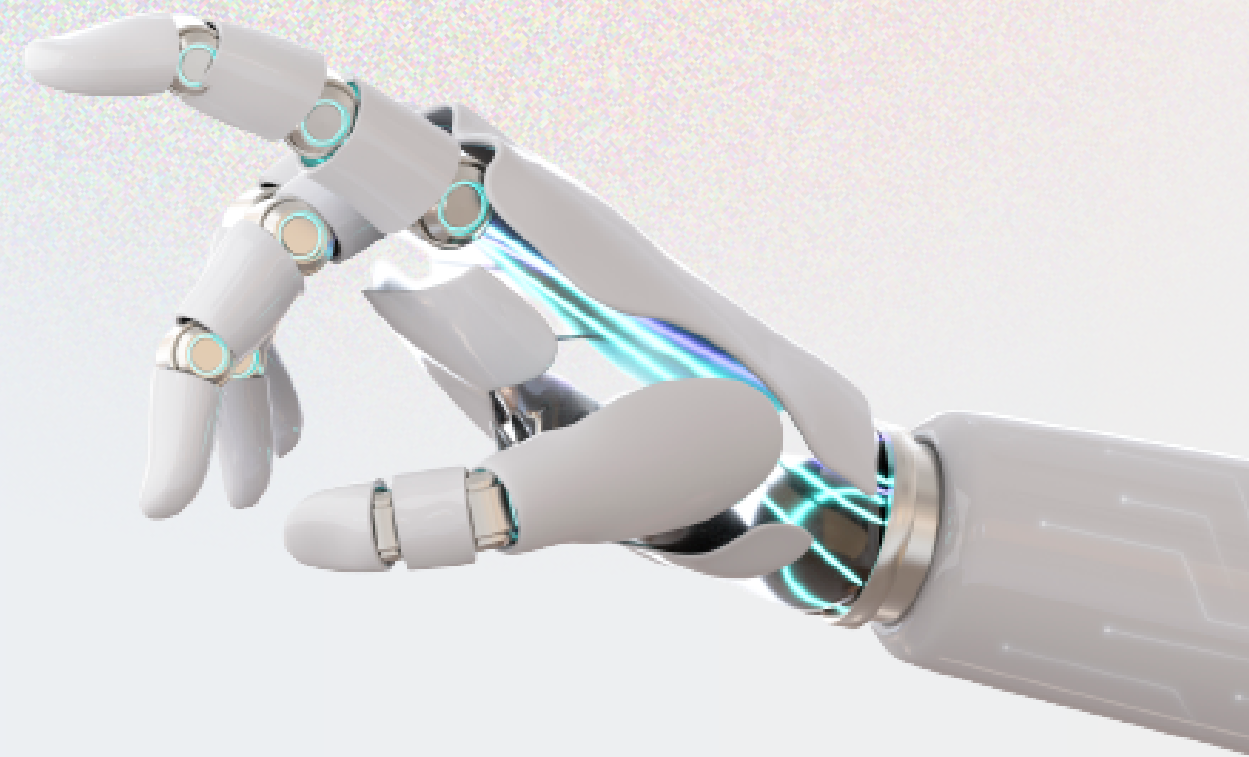


Влияние интеграционных сценариев чат-бота на качество и автоматизацию



Леонид Курашов

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



Чат-бот ВТБ онлайн

 **>1500**

тематик

 **2,5 млн**

сессий в мес.

 **>80%**

автоматизация

-
- Доступен в разных каналах обслуживания (web, android, iOS и т.д.)
 - Топовые места в отраслевых рейтингах (Naumen, Markswebb)
 - Хрустальная гарнитура 2023 в 2 номинациях

**Что такое
интеграционный
сценарий чат-бота?**

5

Клиент получает внутри диалога по своему запросу



Персонализированный ответ на вопрос

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



Оформленный продукт

- накопительный счет
- кредитные каникулы
- кредитная карта
- вклад



Полноценный сервис

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

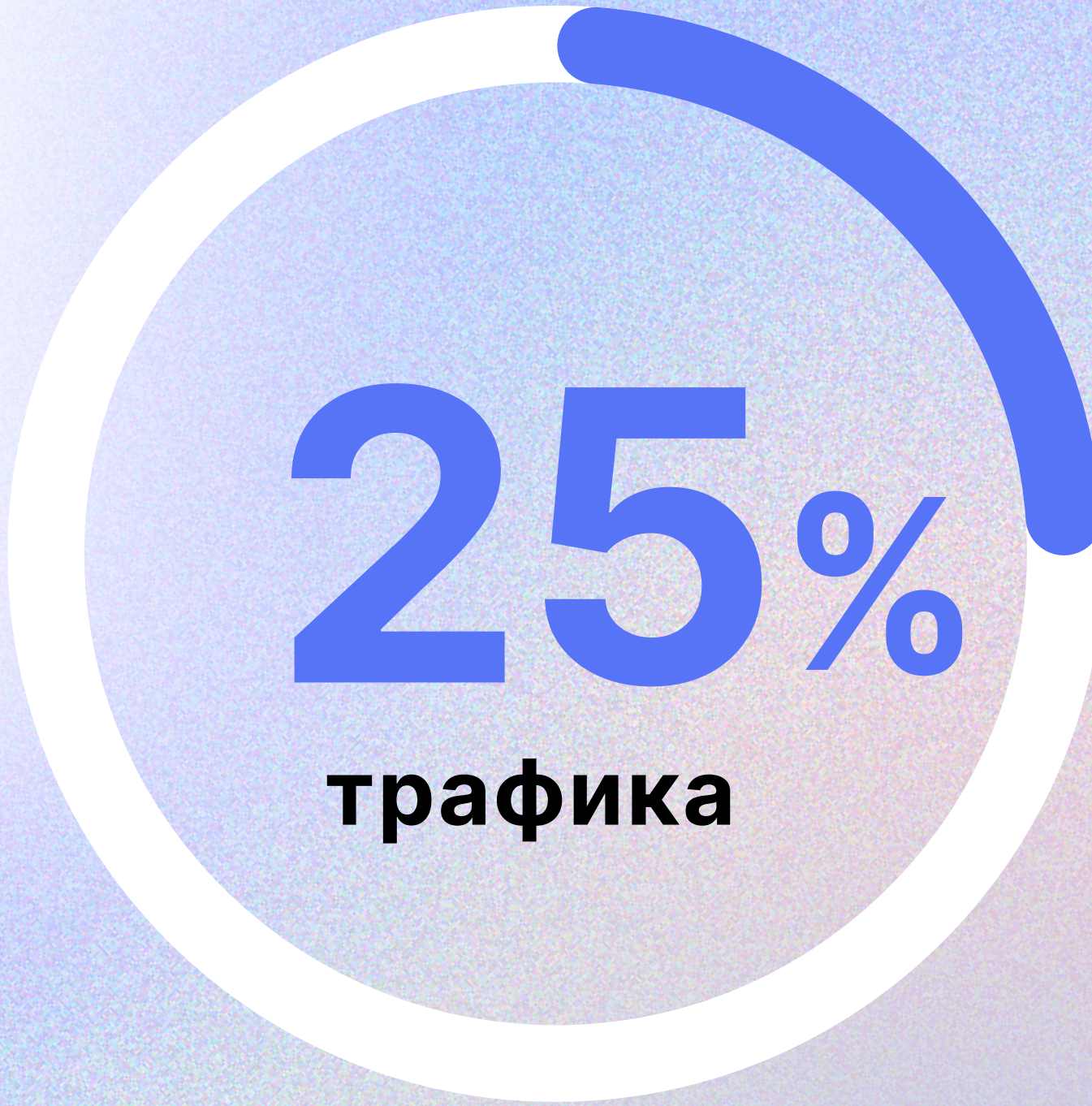


По рейтингу Markswebb 2022 чат-бот ВТБ Онлайн решает 10 из 10 кейсов выполнения действий

**Зачем чат-боту
нужны интеграции?**

75

**интеграционных
сценариев**



25%

трафика

90-92%

Автоматизация интеграций

**Какие тематики стоит
автоматизировать, а какие нет?**



Процесс создания интеграционного сценария

Выделенная команда развития - 12чел.



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



От RICE

Экспертная оценка от 0 до 5						Автоматическая ячейка	Шкала от 0 до 5	От 100 до 0, процент от всех юзеров	Автоматически ячейка	Заполняется на грумминге, SP	
Влияние (Impact)						Уверенность в реализуемости и оценке влияния (Завершенность цикла аналитики фичи) 5 - согласованные БДР и ТДР, 0 - кто-то сказал что надо делать			Value Score	Сложность/трудозатраты	Backlog Score
Рост доли продаж в чате	Увеличение трафика в чате	Улучшение клиентского опыта в чате (ДН + UI + UX)	Увеличение автоматизации чат-бота	Ключевые стратегические направления (АКБ, качество, DB, каналы)	Обязательства ИТ (архитектура и тех.долг)	Impact Score (Влияние)	Reach (Охват аудитории), %				
5	20	10	10	5	50	100					
5	20	10	10	5	50	100					
5	5	3	2	0	0	1,75	5	2%	0,07	2	0,04

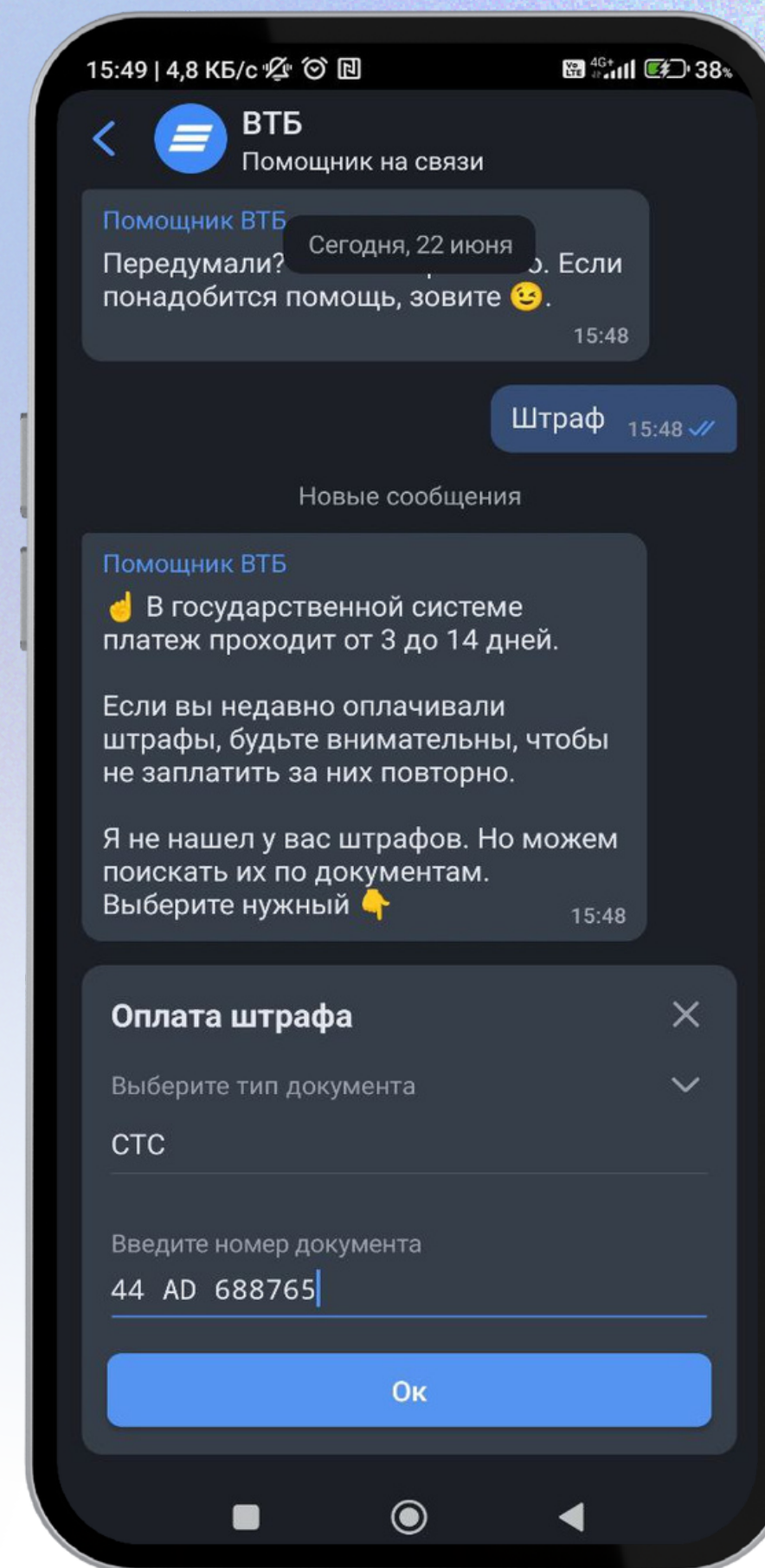
к CIR

Статистика				Оценка дохода			Оценка трудоемкости / трудомощность, ЧД					
Трафик (ср. мес. значение)	Трафик (доля от всех сессий)	Автоматизация %	Автоматизация общая, потенциал улучшений %	Доходы	Расходы	Всего затрат	Клиентский путь, оценка требования	IT-lead	Анализ и документация	Разработка и отладка сценария	Тестирование и внедрение	CIR(на 12 мес)
▼	▼	▼	▼	▼	▼	▼	159		58	152	58	
43598	1,8%	80,4%	0,3%	3 630 255 Р	2 772 000 Р	77	▼	▼	▼	▼	▼	▼
							10	10	20	15	22	76,4%

Пример неудачной интеграции

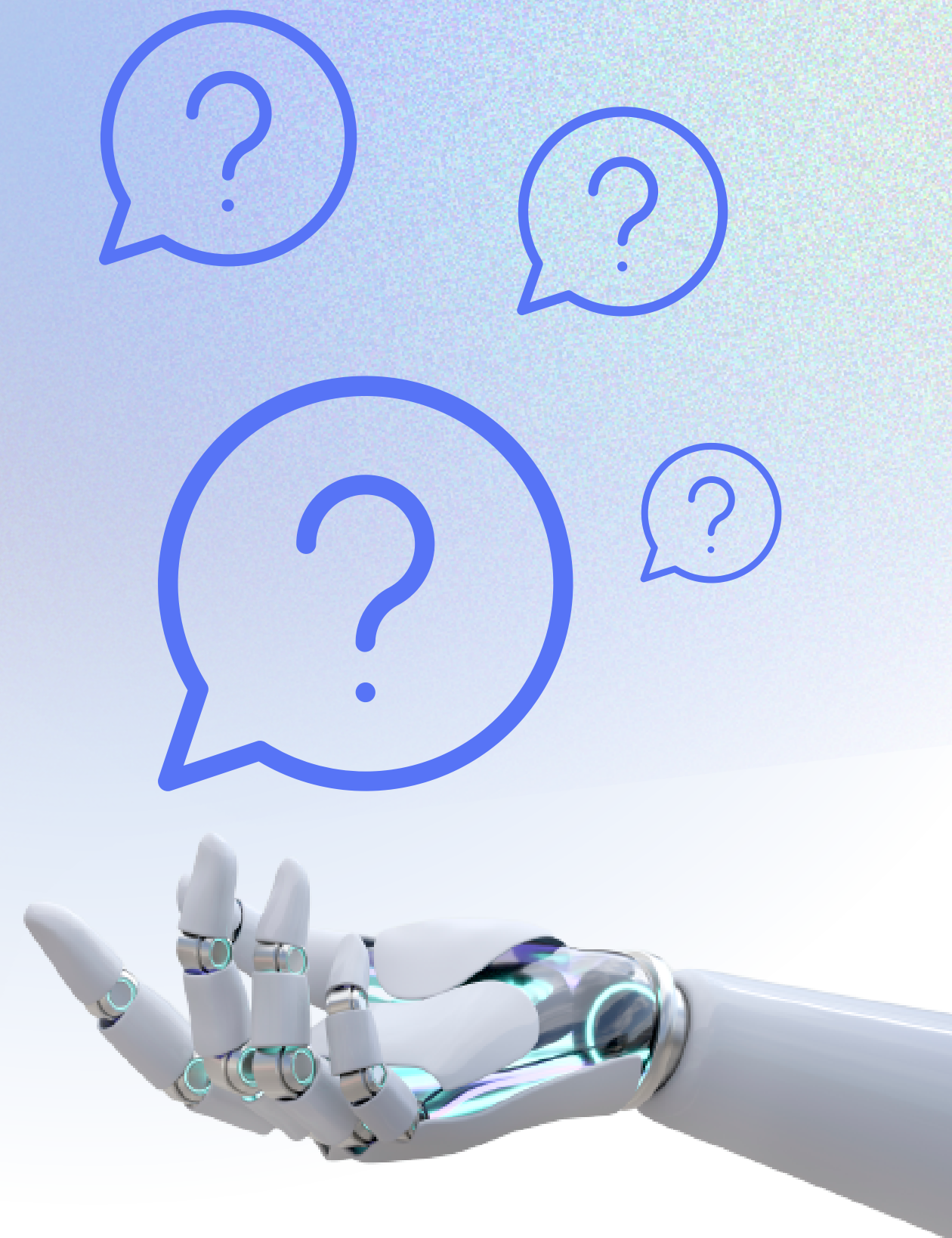
Оплата штрафов в чате

- Много интеграционных вызовов
- Сложная логика сценария
- Низкий трафик <100 входов в месяц
- Никак не влияет на результат



Opportunity backlog

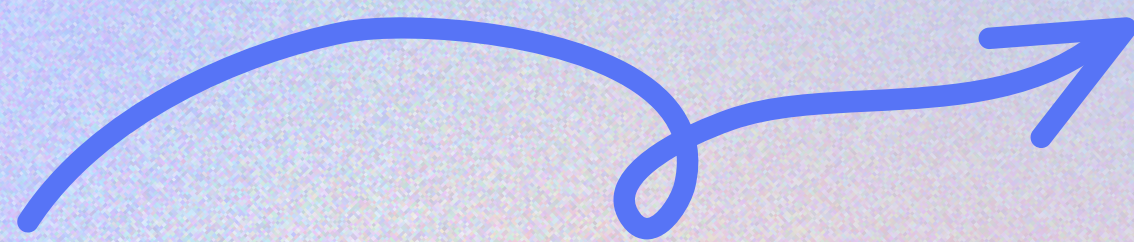
- В чем идея?
- Откуда прилетела?
- Где засветилась (протокол, RDS)?
- Зачем она нужна?
- Когда берем в discovery?



**Как интеграции
помогают снизить нагрузку
на контакт центр?**

1%

АВТО



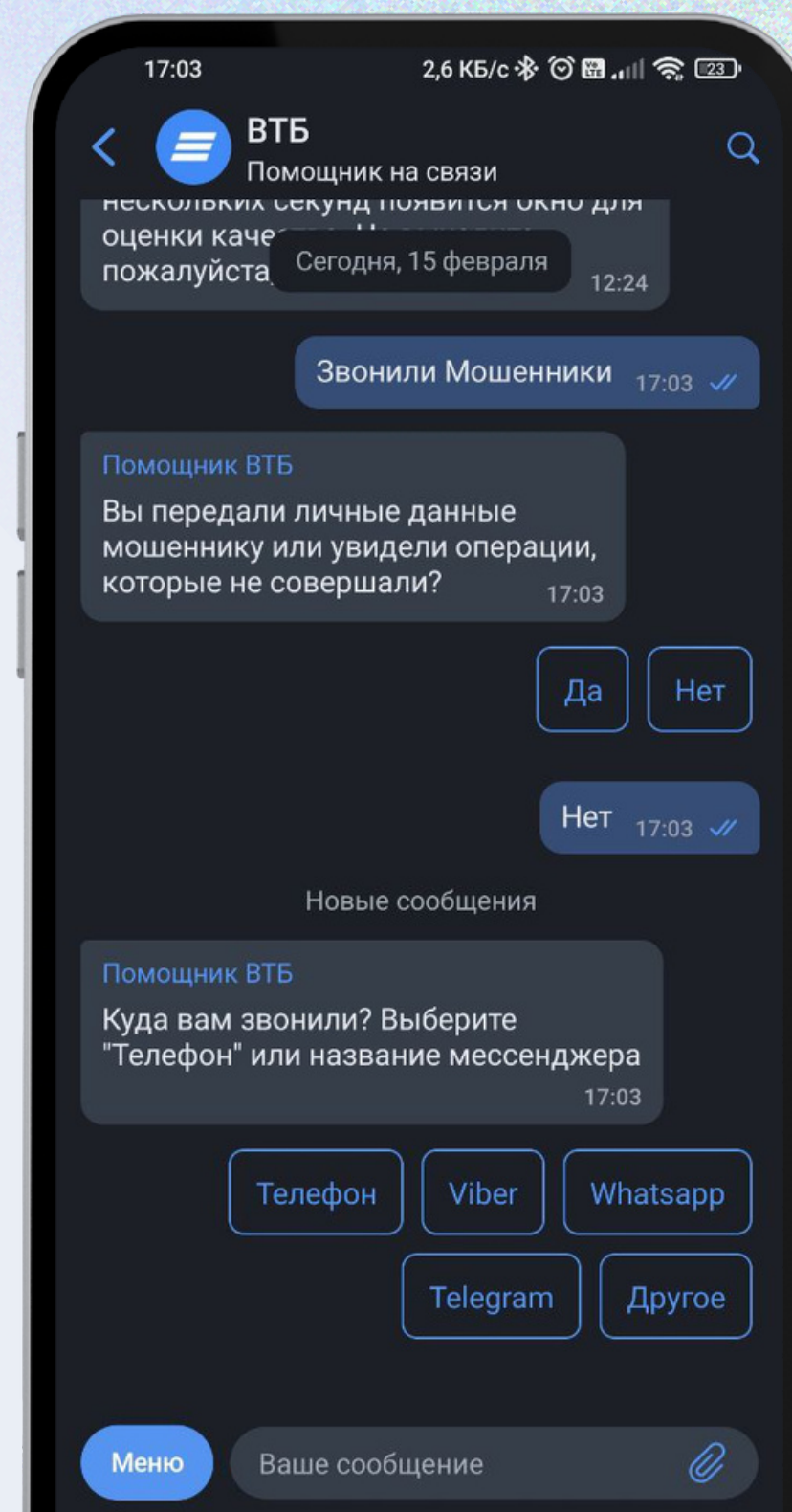
~9

ШЕ

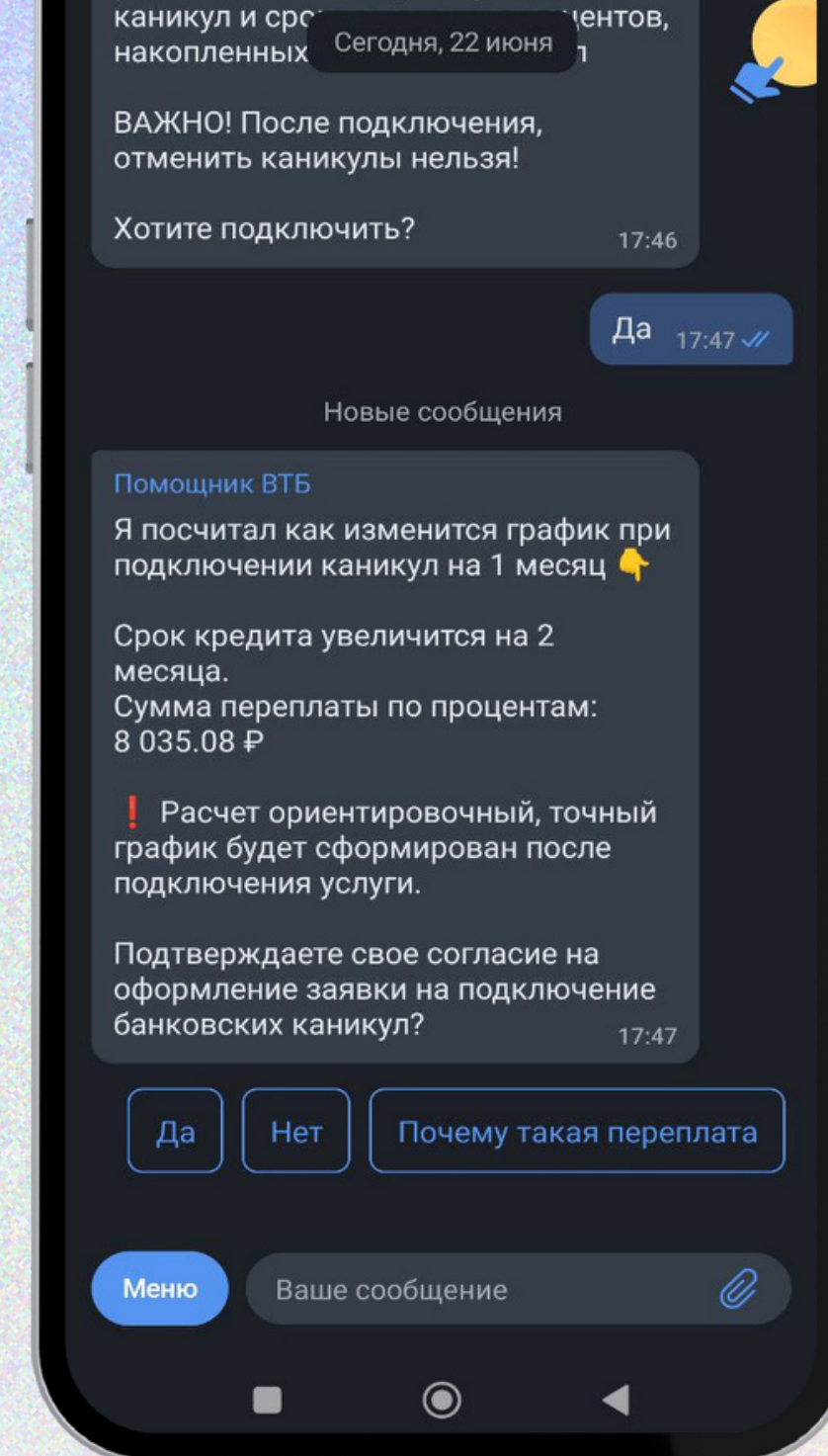
20

Снять нагрузку по горячим тематикам

Звонили мошенники



Кредитные каникулы

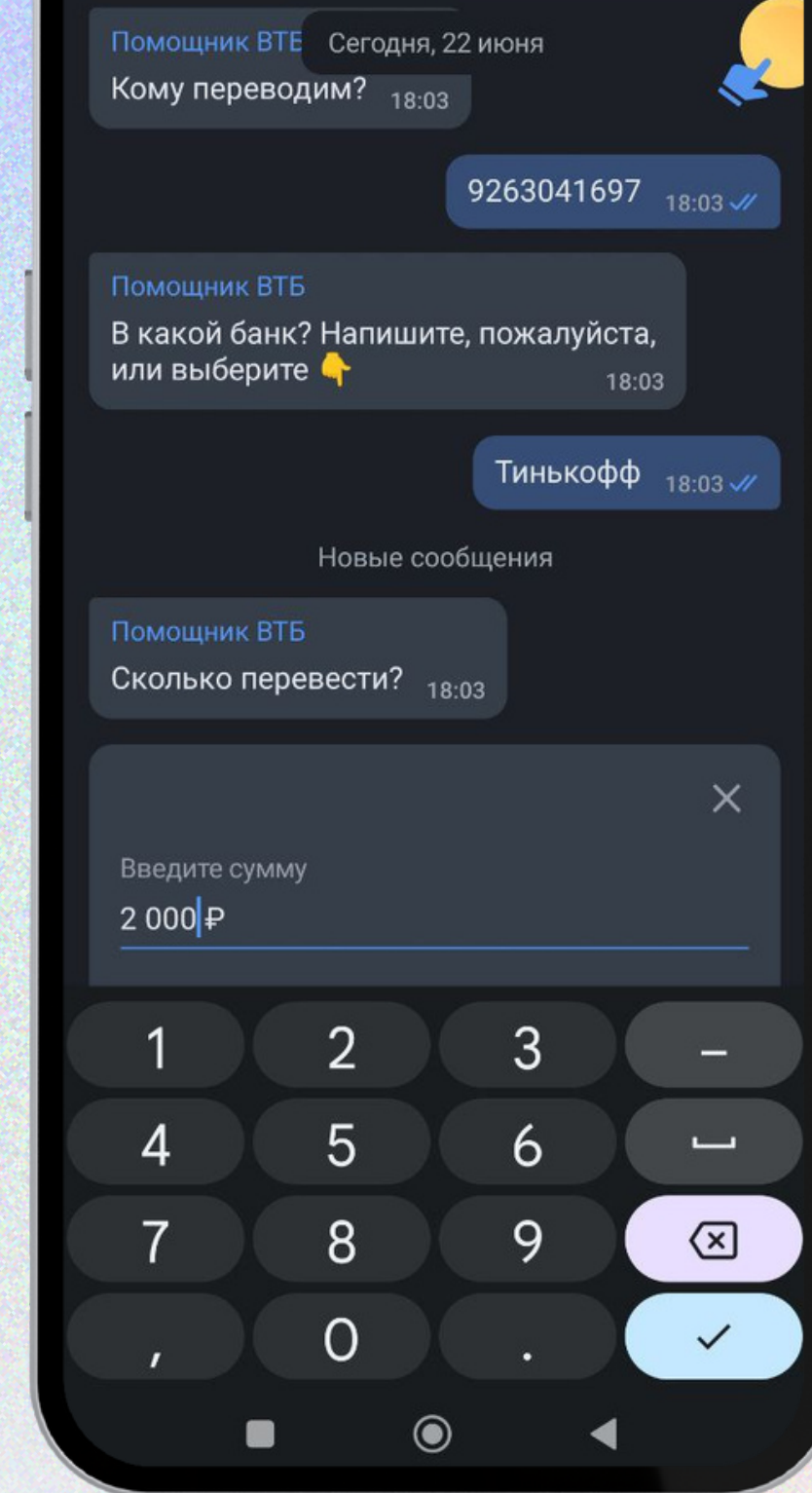
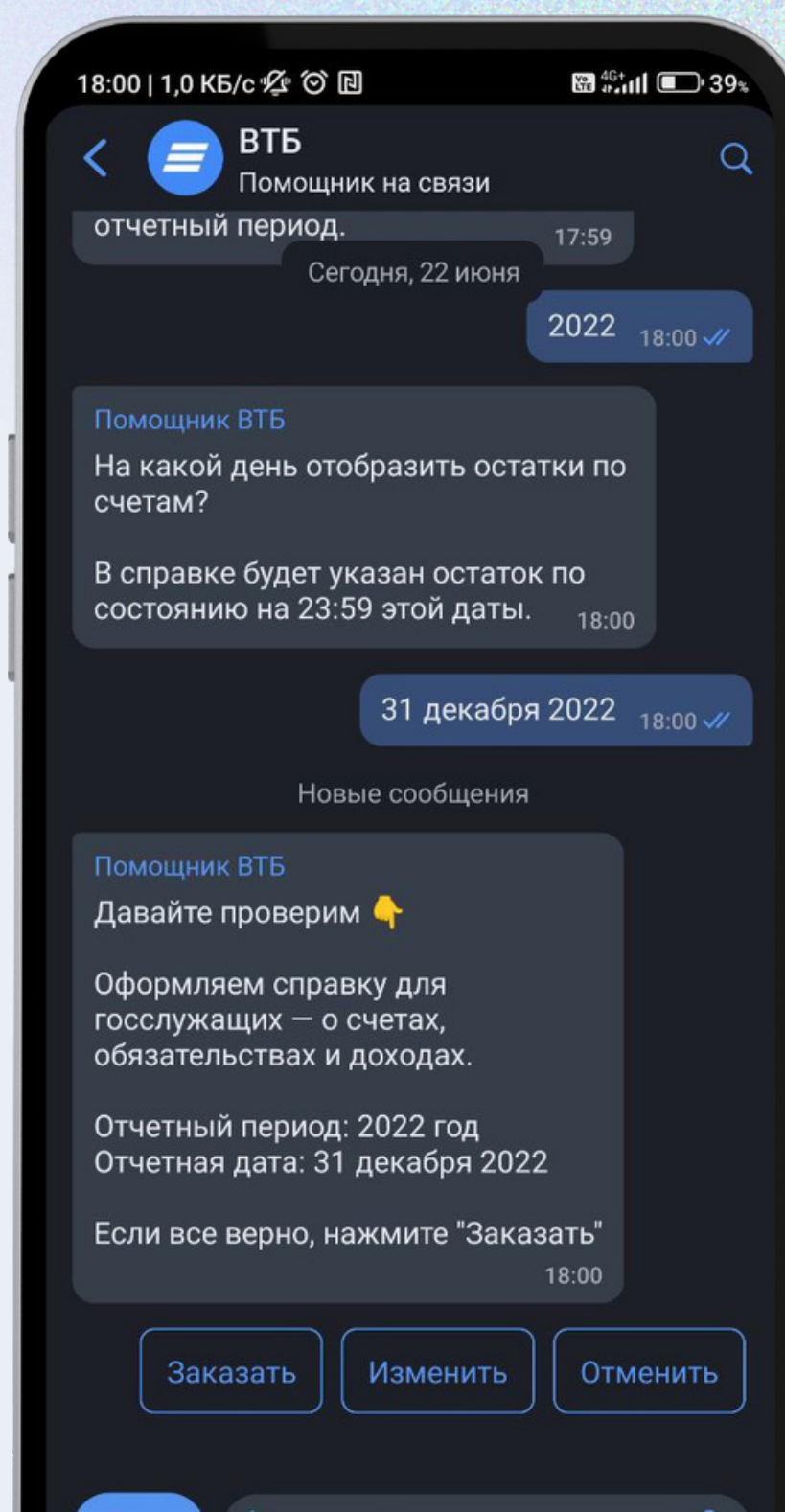


21

Чат-бот как дополнительный канал

Чем искать
в приложении, быстрее
спросить в чат-боте

Заказ справок



Daily - операции,
переводы и платежи

Удобство пользователя

23

Смена ПИН-кода

3712|

Не используйте одинаковые или
последовательные цифры

Назад

Продолжить

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

Оплата

Выберите карту или счет

Мультикарта • 3267
194 000 ₽Детская карта
10 000 ₽• 7745
Ставка 6,1 %Мультикарта
194 000 ₽• 7745
Ставка 6,1 %Детская карта
10 000 ₽• 7745
Ставка 6,1 %

Назад

Продолжить

Списали деньги

26 сентября

Перевод в Tinkoff
Visa • 0101 27.09.22

– 280 500 ₽

Перевод в Tinkoff
Visa • 0101

– 80 500 ₽

24 сентября

Перевод в Tinkoff
Visa • 0101 27.09.22

– 280 500 ₽

Перевод в Tinkoff
Visa • 0101

– 80 500 ₽

Операция не моя

Вклад Управляемый

Ставка

15,00%

Доходность

до 16,19%

Срок

1-24 мес

Куда переводить проценты

На вклад

На счет

Выберите валюту

RUB ₽

USD \$

EUR €

CNY ¥

GBP £

Выберите сумму неснижаемого остатка

50 000₽

700 000₽

2 500 000₽

2 500 000₽

Срок

1 мес

3 мес

6 мес

1 год

2 года

Продолжить

Назад

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

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

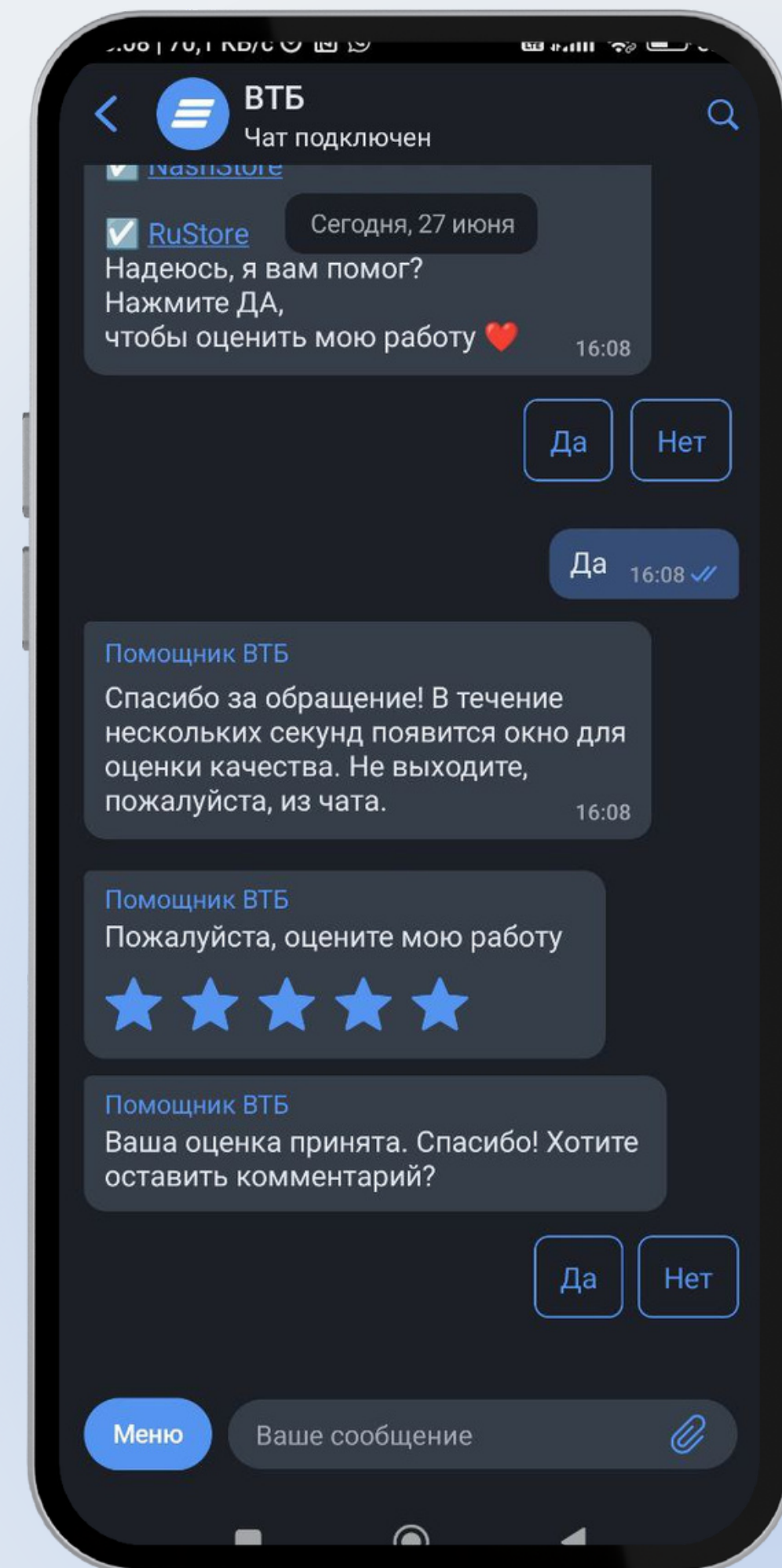
Большое спасибо за быстрое и удобное
решение вопроса!

25

Доля негатива

Оценки 3 ★ и ниже

Все оценки



2,1% → 1,9%

Снижение негатива по интеграциям в 22 году

Влияние на качество

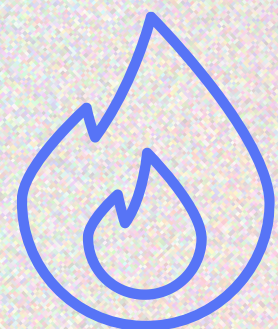


1,9%

Доля негатива
интеграционных
сценариев
CSI - 4,91

3%

в статике
CSI - 4.85



76%

Доля интеграций
во всех оцененных
сессиях чат-бота



14%

Response rate
по оценкам
в интеграциях

5%

в статике

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

Вопросы?

Леонид Курашов

lkurashov@vtb.ru

+7 (926) 304-16-97

Спасибо за внимание!

