

Банковский продукт:

**Чат** в ВТБ Онлайн

Бот, что ты умеешь?

Я могу без привлечения оператора помогать клиентам **решать самые сложные вопросы.**

Круто!

## О продукте

**Мы создали мультифункциональный чат поддержки для розничных и корпоративных клиентов**

- ✓ Современный интерфейс чата
- ✓ Продвинутый бот для быстрого решения вопросов
- ✓ Доступная поддержка клиента в любых ситуациях 24/7.

## НАША МИССИЯ

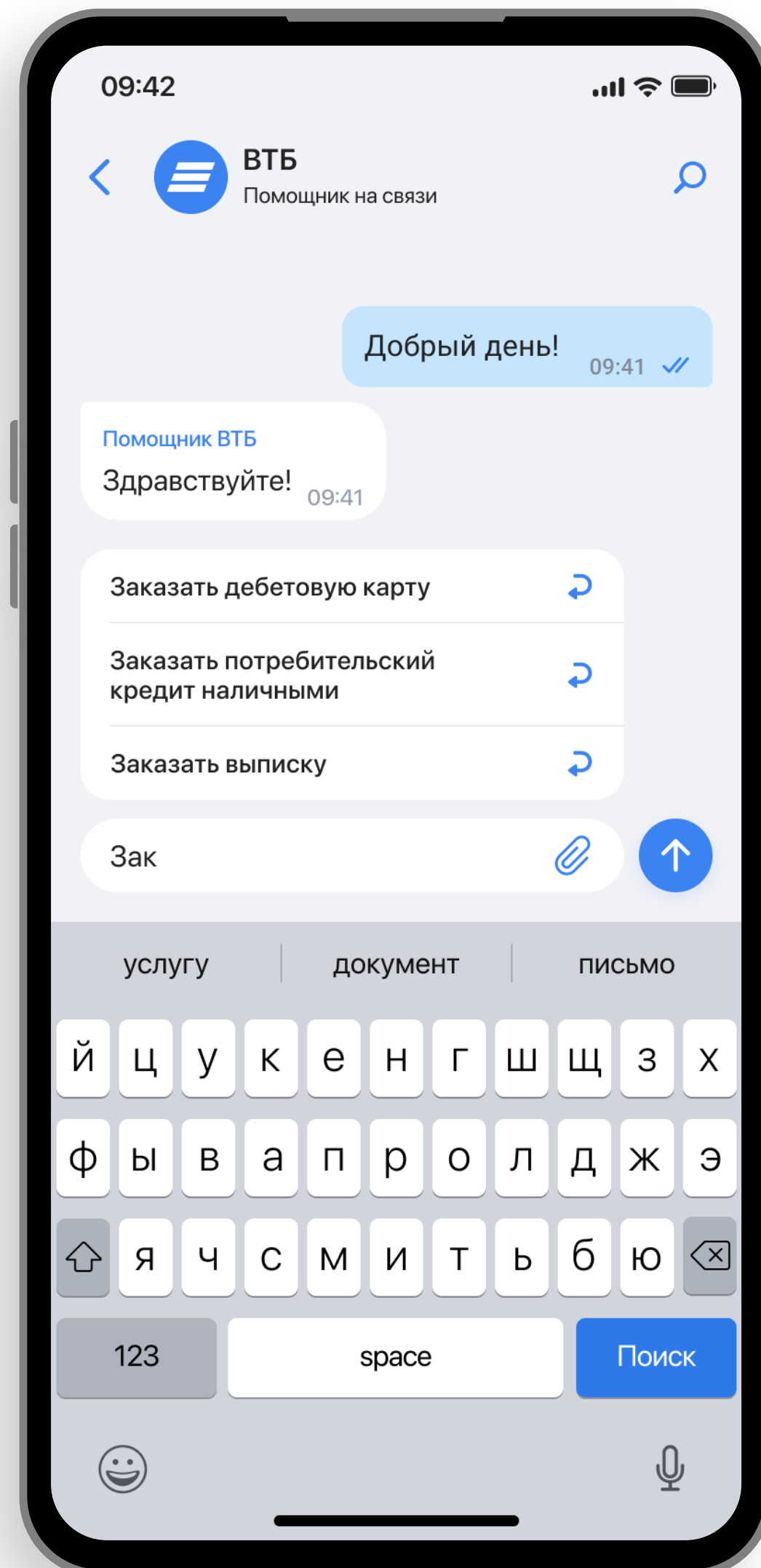
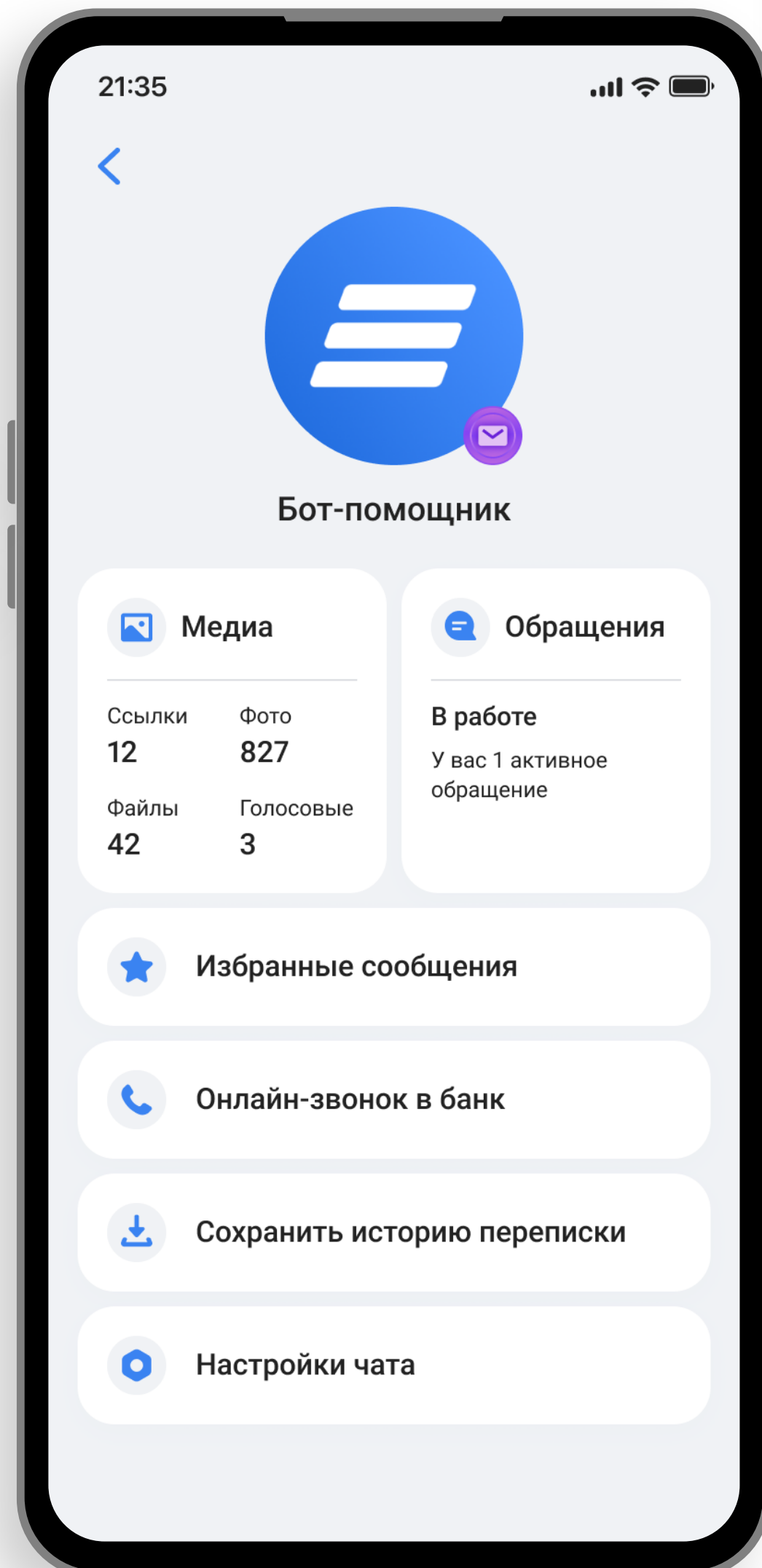
Дать клиенту доступный и понятный интерфейс для решения его проблем. Мы стремимся сделать чат не просто полезным, но еще и удобным, похожим на привычные мессенджеры.

## А какие метрики вам важны?

- ✓ **Автоматизация** – количество сессий в чате без перевода на оператора
- ✓ **CSI** – оценка клиентами качества обслуживания в канале
- ✓ **Доля трафика** – количество обращений в чат от общего количества обращений в банк
- ✓ **DAU** – количество уникальных клиентов в чате за сутки
- ✓ **Экономия/CIR** – коэффициент, отражающий отношение операционных расходов к доходам по каждой функции в чате.

Здорово!





А каким должен быть чат?

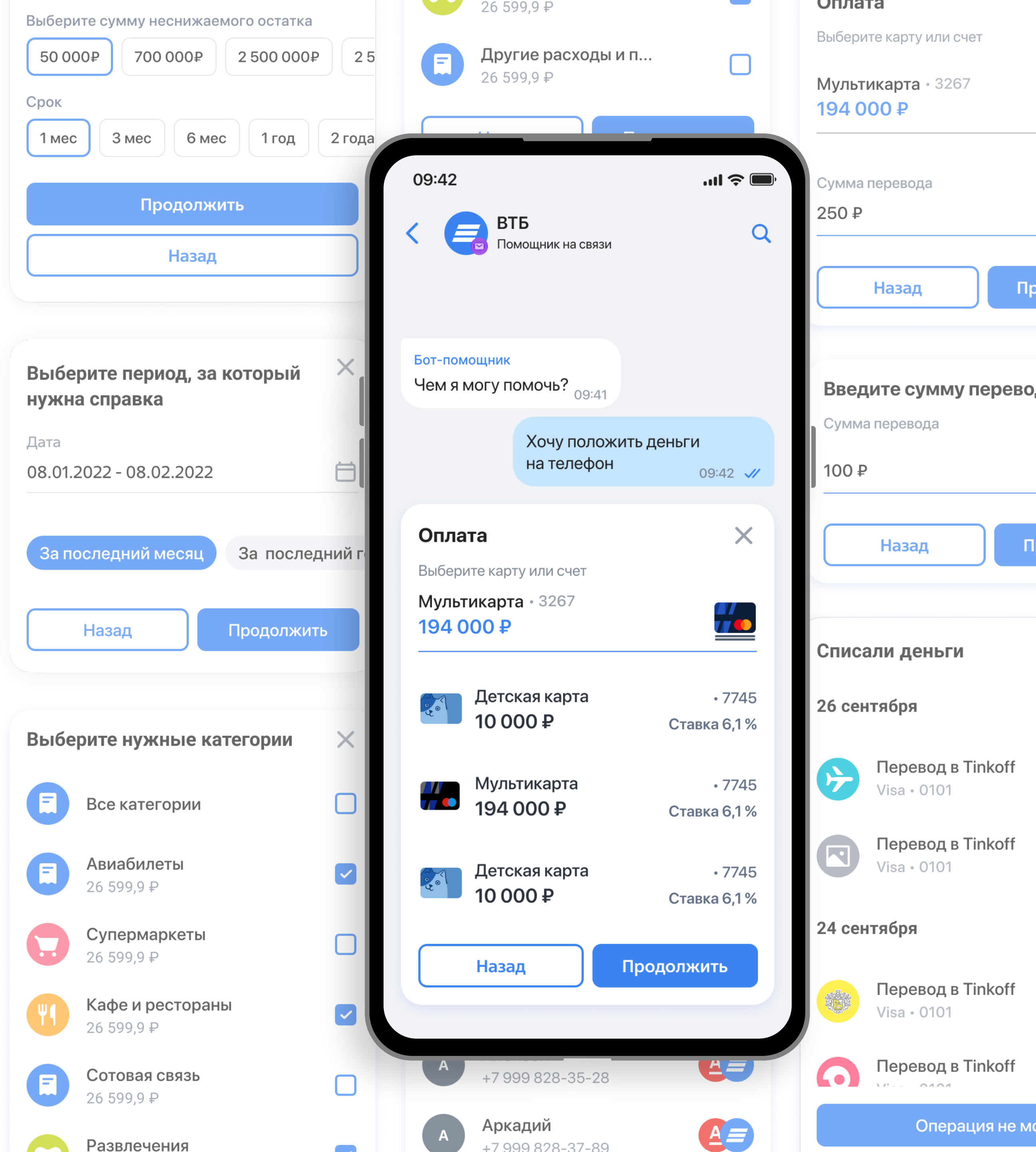
Мы создаем **чат максимально приближенным к современным мессенджерам**. Здесь есть и привычный интерфейс, и поиск по истории, и статусы сообщений, и цитирование, и медиагалерея, и многое другое.

Ого!

## Как отвечать на сложные вопросы бота?

Для этого мы создали виджеты. **Виджет** – это интерактивный элемент для быстрого ввода информации.

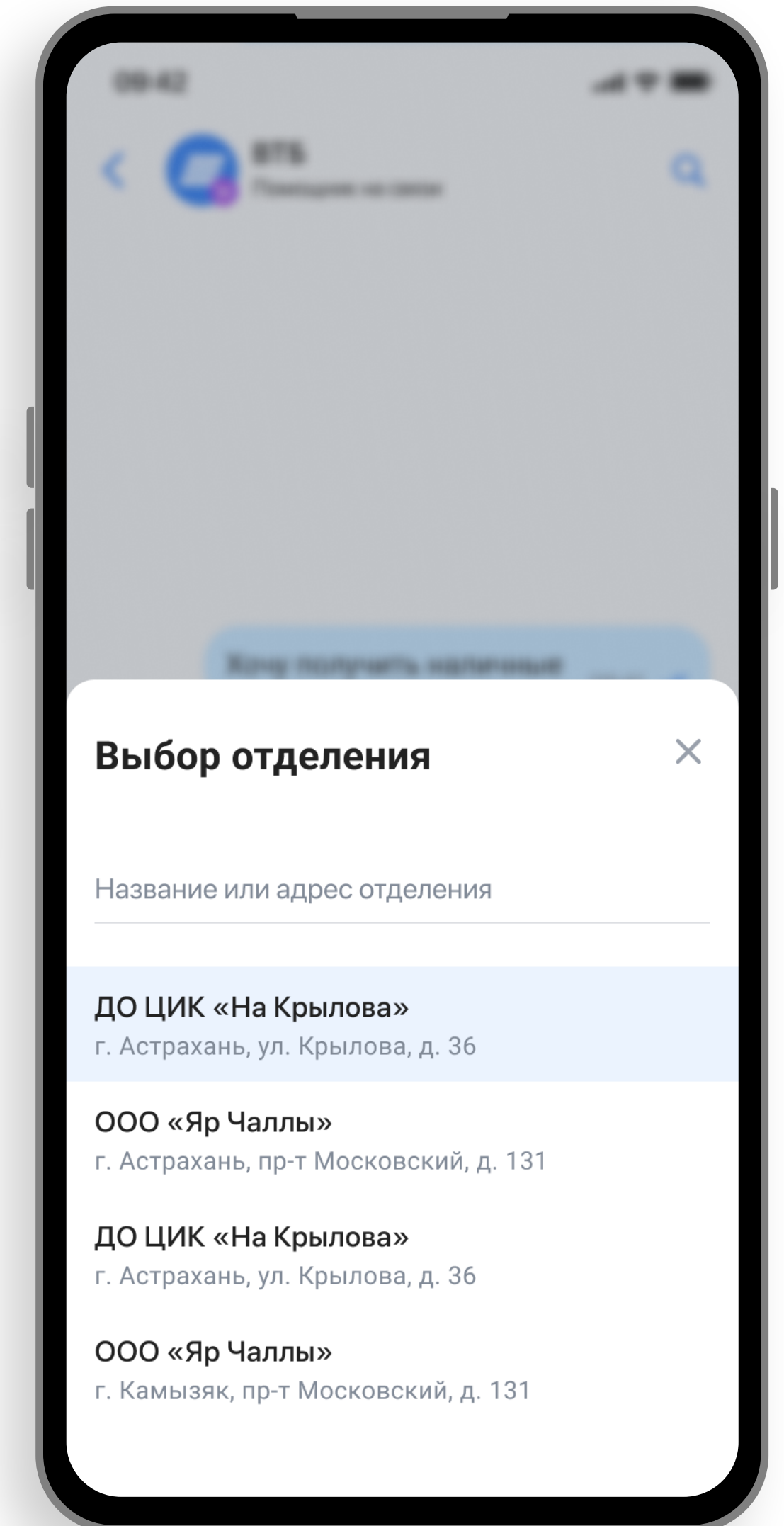
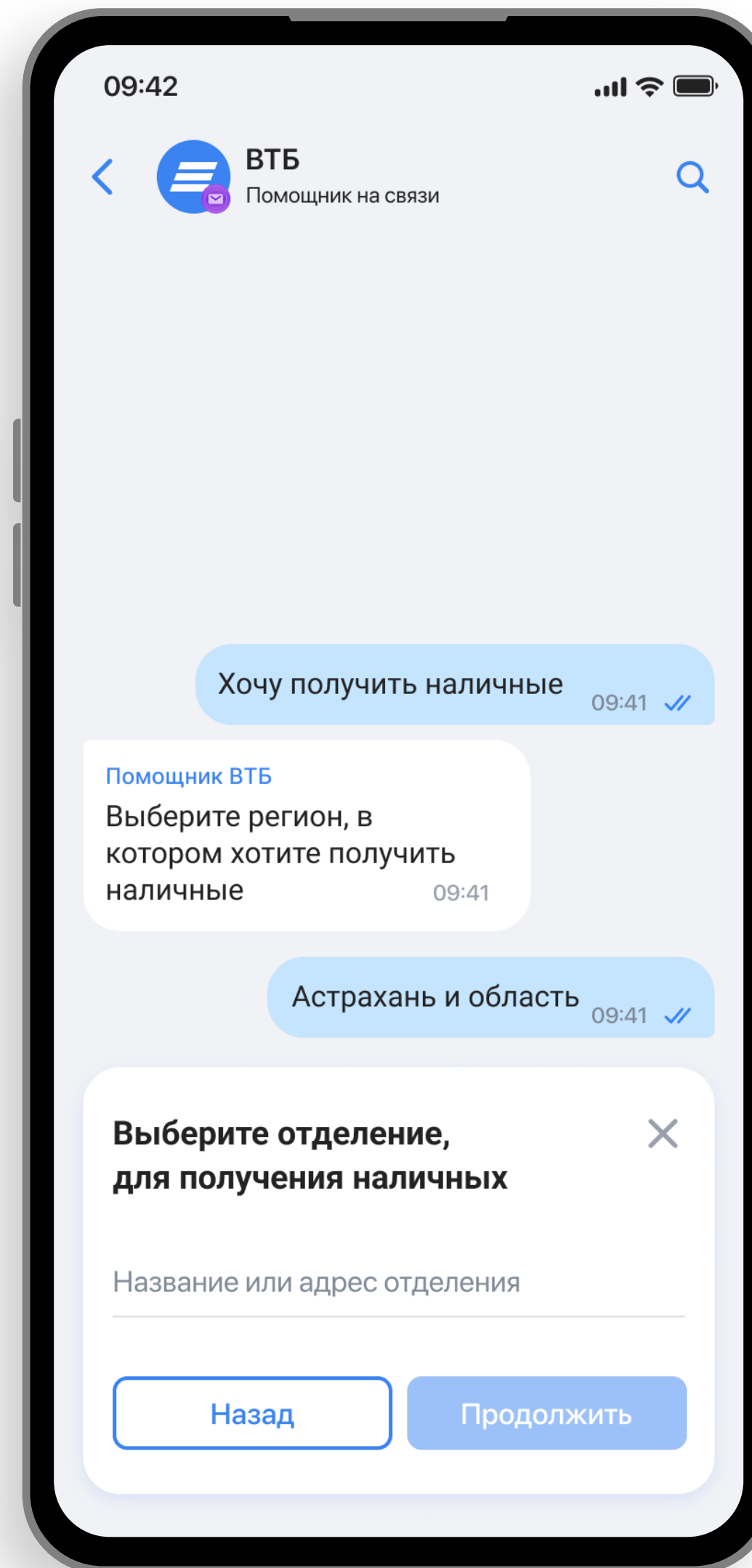
Buy!



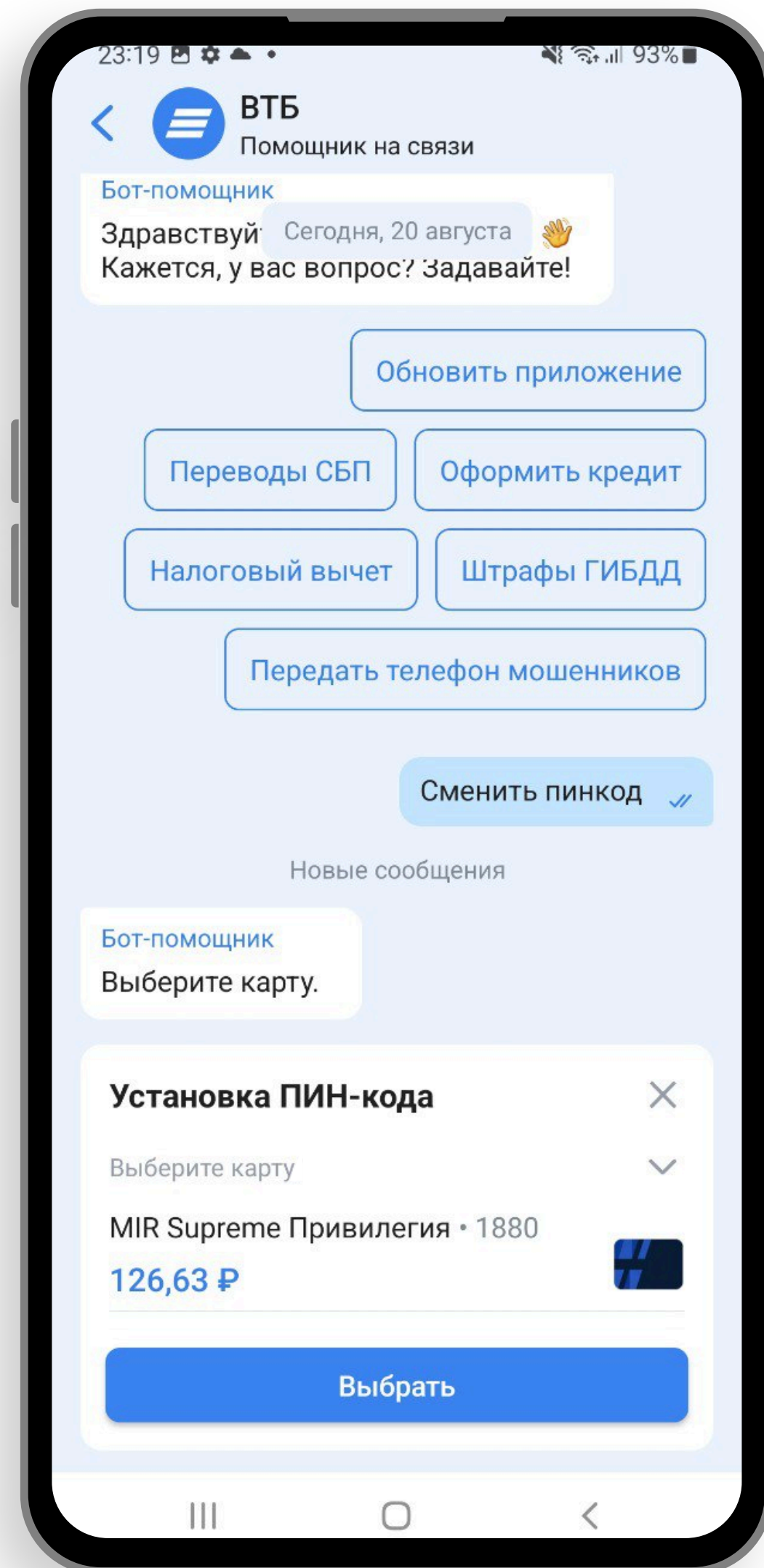
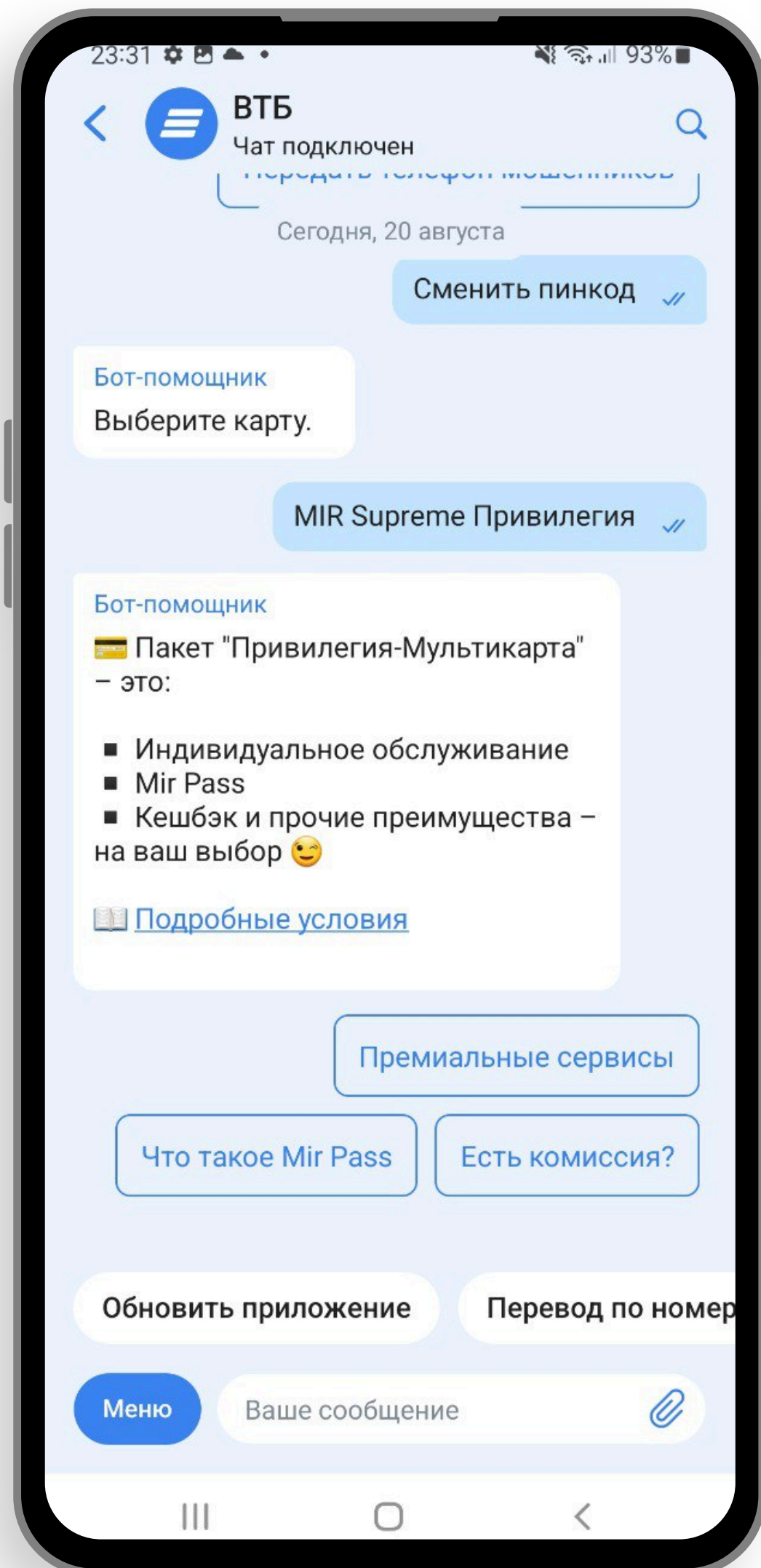
А есть пример?

Конечно! Например, в сценарии **заказа наличных** удобно вводить дату и время визита в виджете, а также выбирать адрес офиса.

Классно!







Есть еще пример?

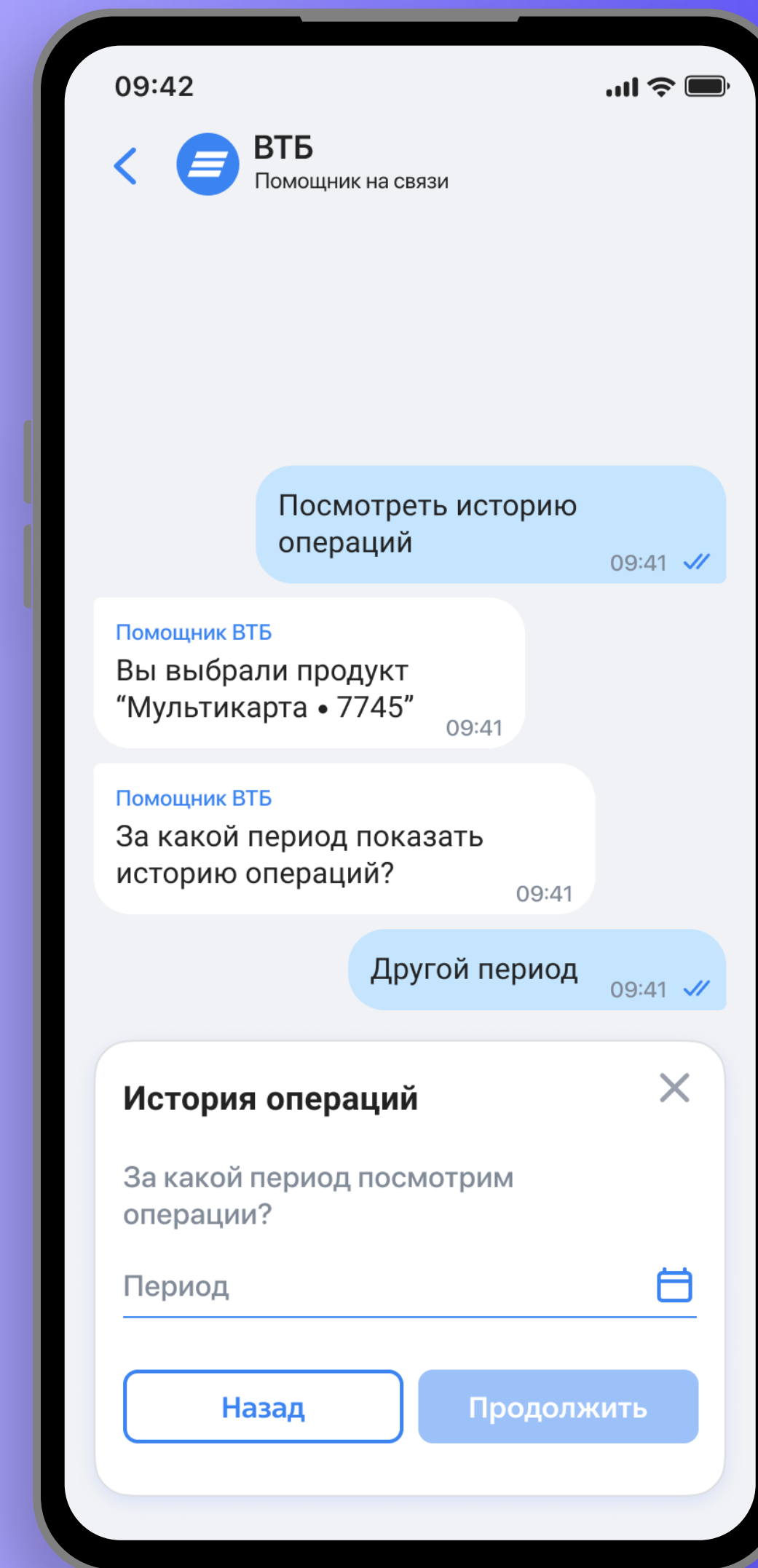
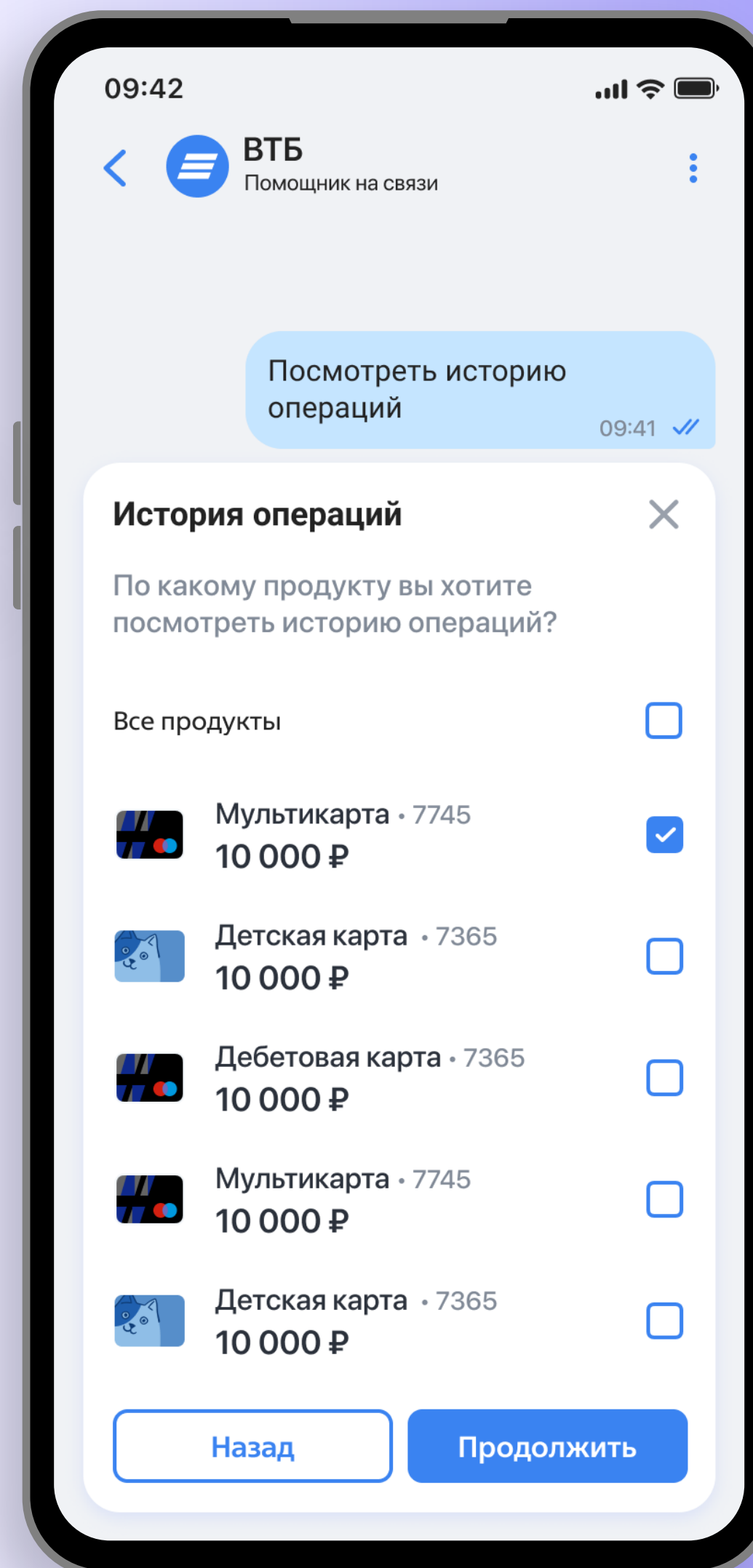
Конечно. Например, в сценарии **смены ПИН-кода** я могу скрыть виджет и не показывать в истории сообщений 4 цифры. Это сделано для безопасности.

Продумано!

Расскажи еще  
о применении виджетов)

Когда клиент хочет узнать,  
за что списали деньги,  
мы показываем историю  
операций в специальном  
виджете. Это удобнее, чем  
отображать список операций  
сплошным текстом.

Мне очень нравится!

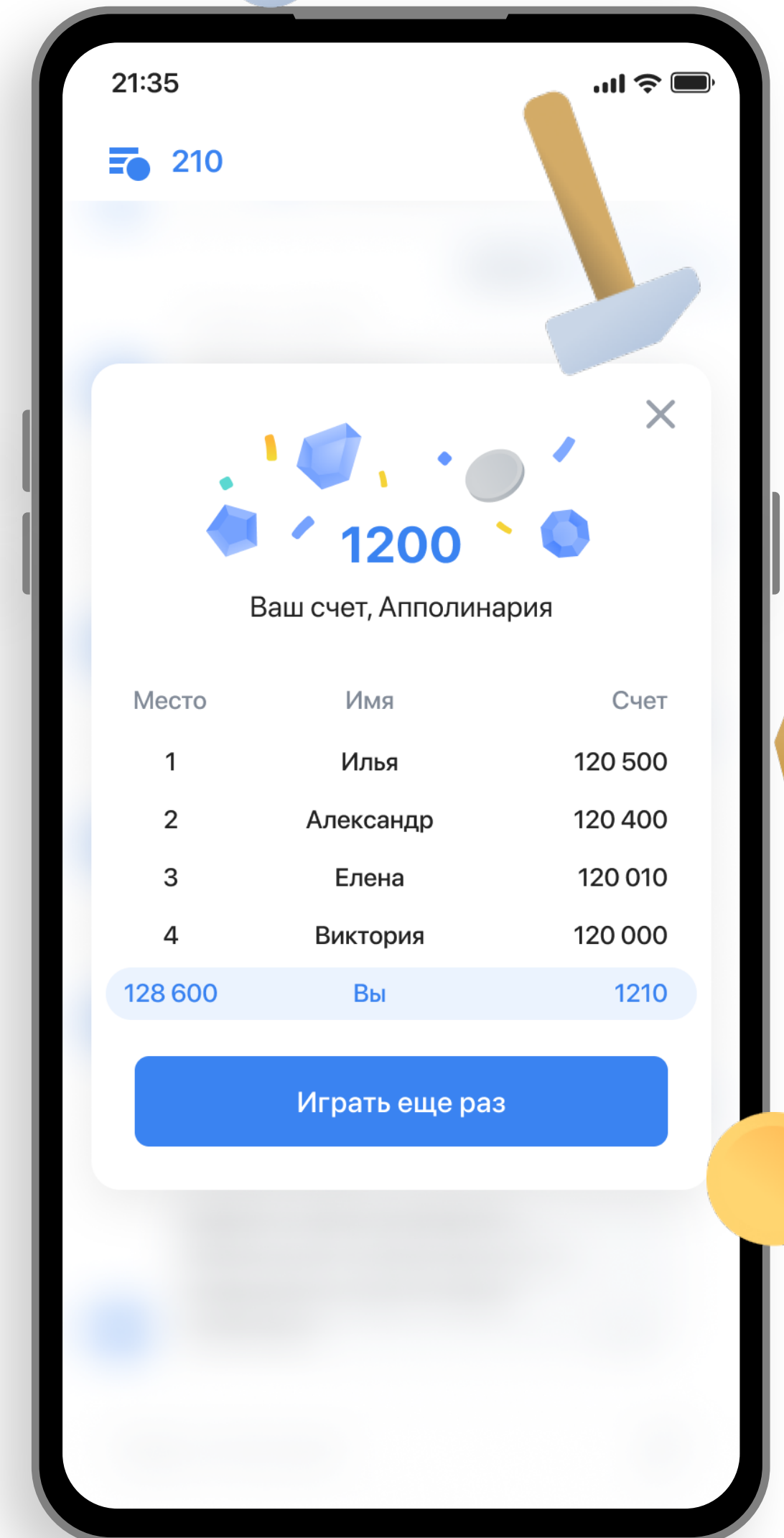
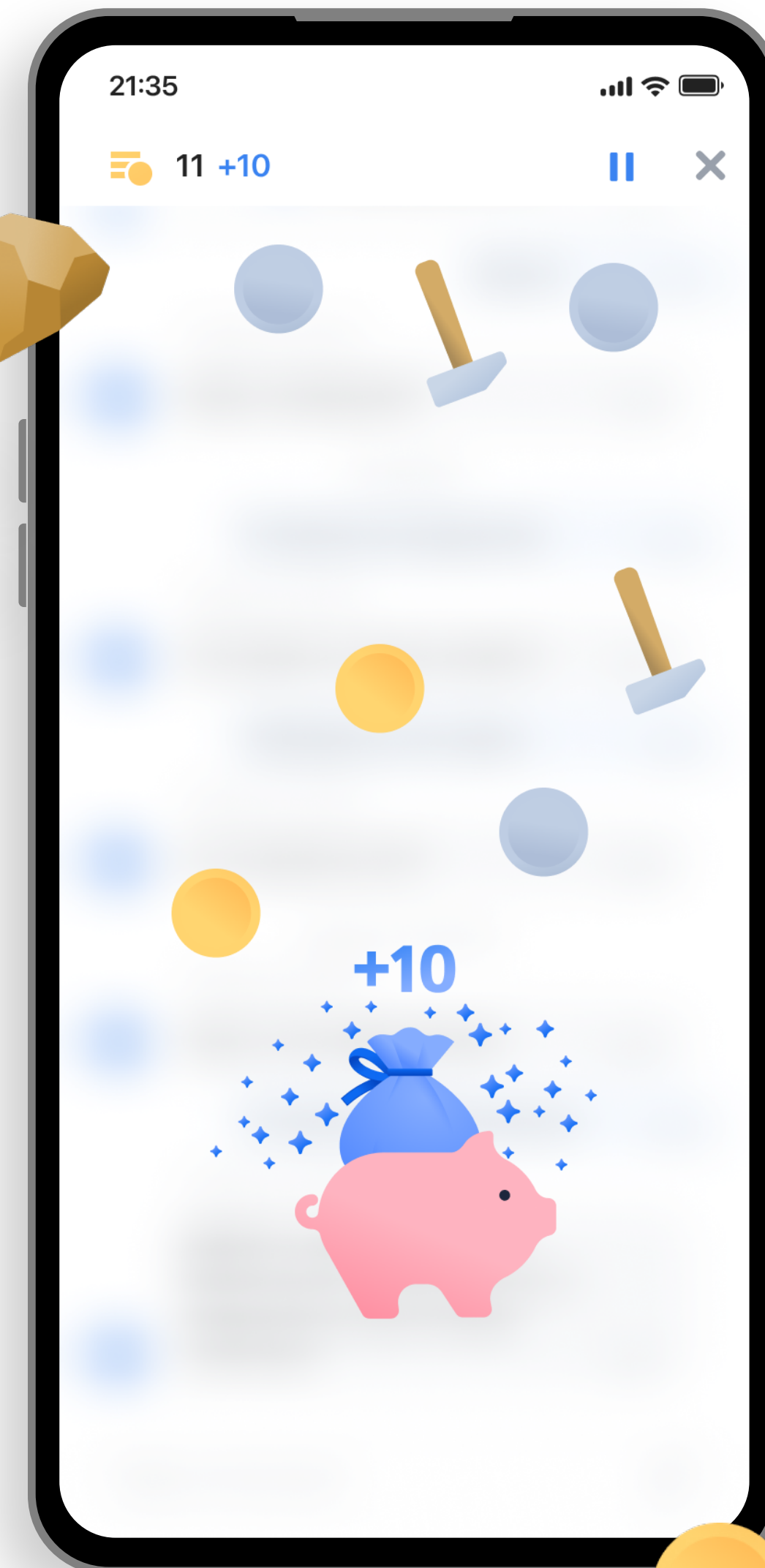




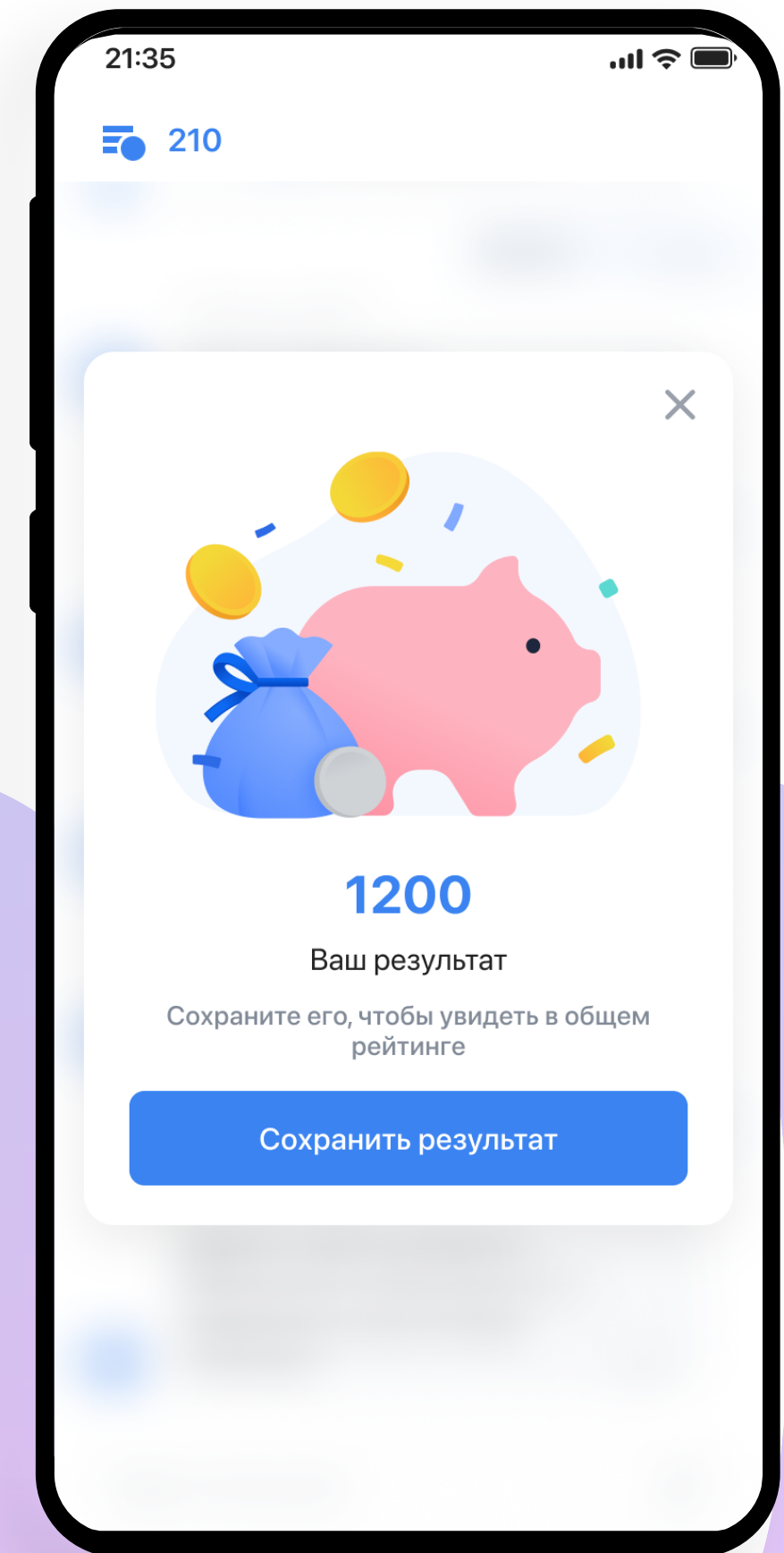
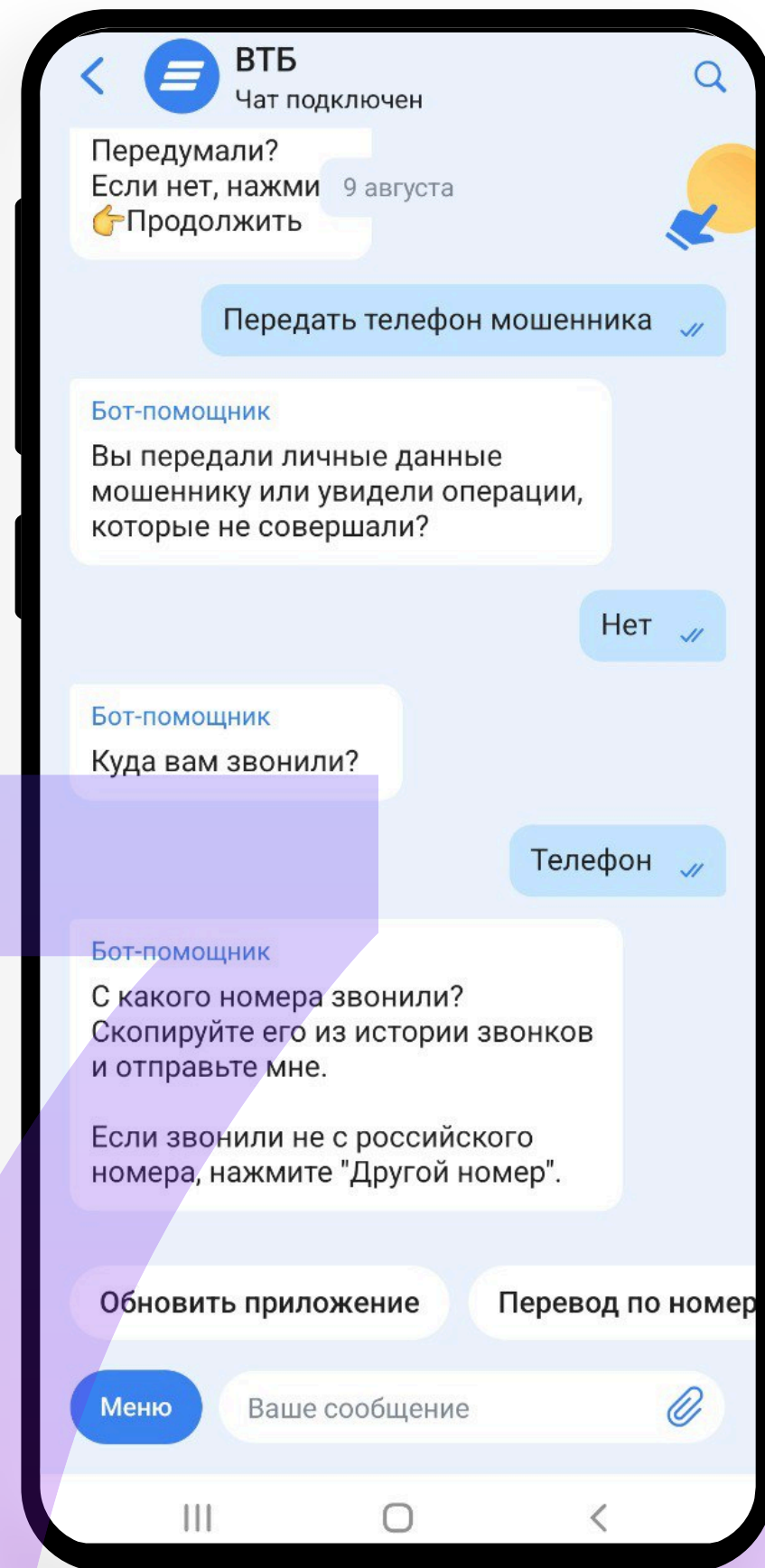
Есть еще интересные функции, кроме виджетов?

Ну конечно! Если вы долго ожидаете ответа оператора, можете поиграть в **игру** и даже выиграть призы ;) Более **70 000** уникальных клиентов каждый месяц играют в игру «Копилка»

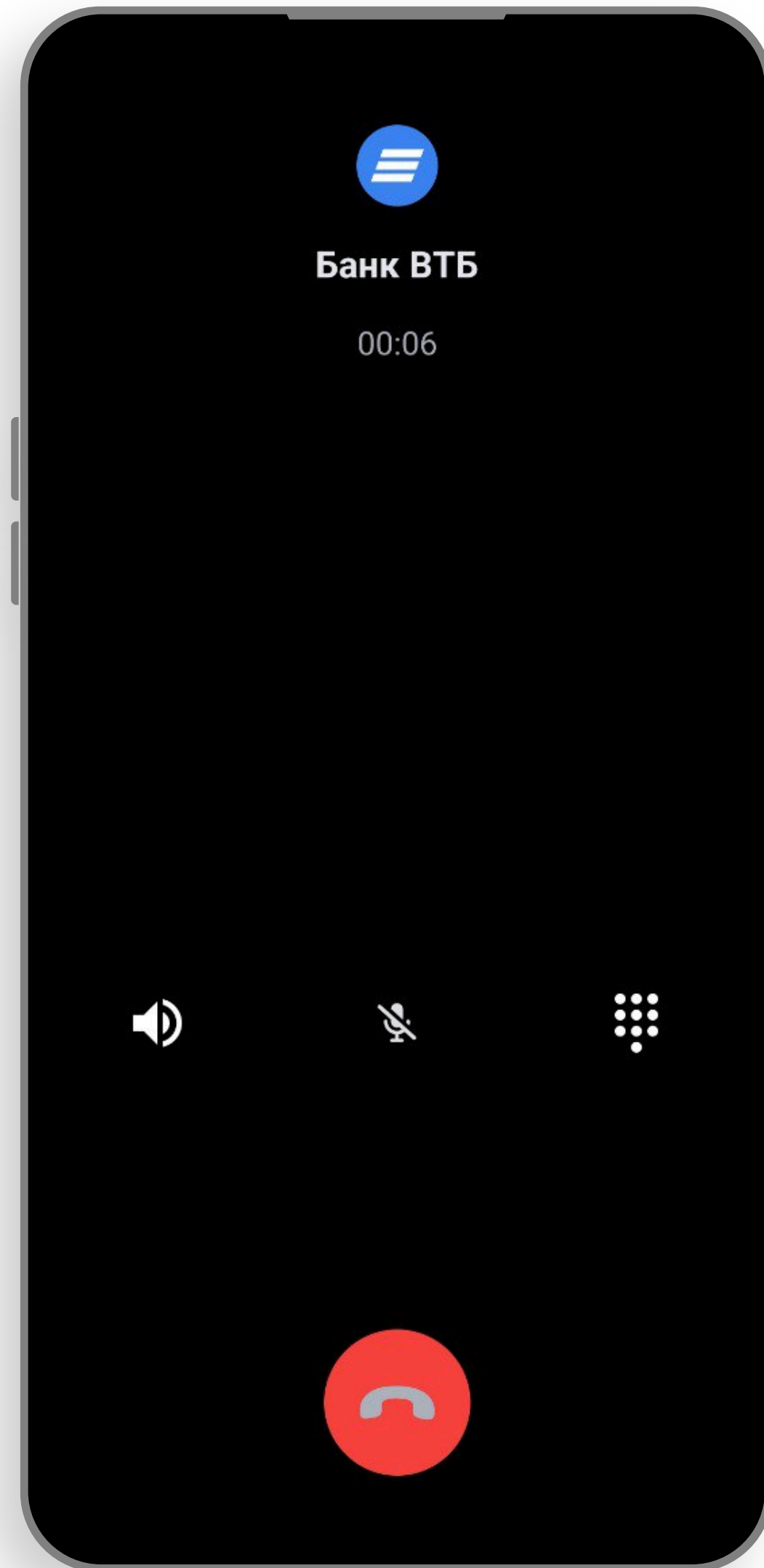
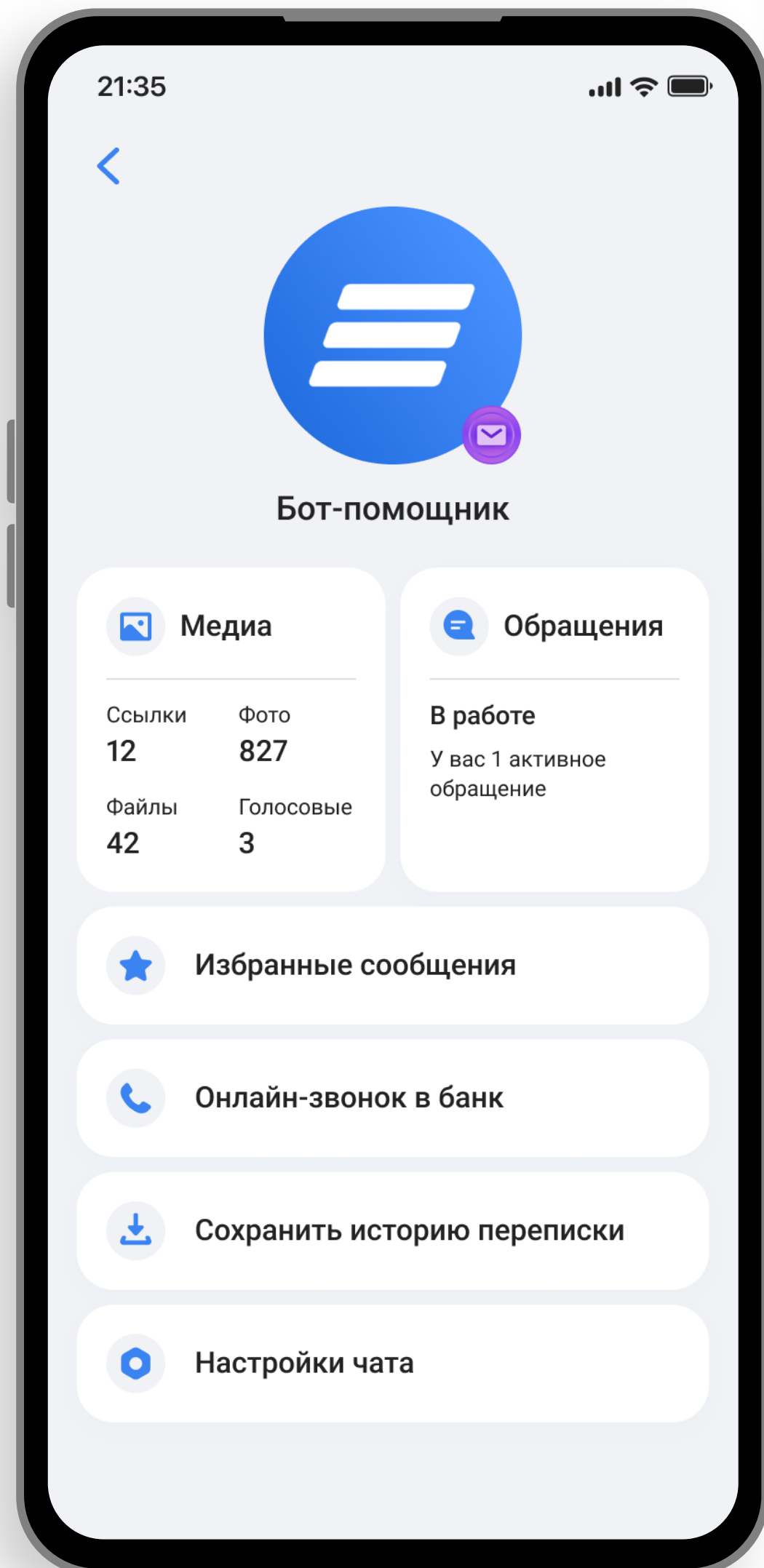
Хочу уже поиграть)



# Игра







А в чате можно только переписываться?

Нет, конечно. Прямо из чата можно совершить **IP-звонок в банк**. Например, когда клиент за границей и нет возможности позвонить по телефону.

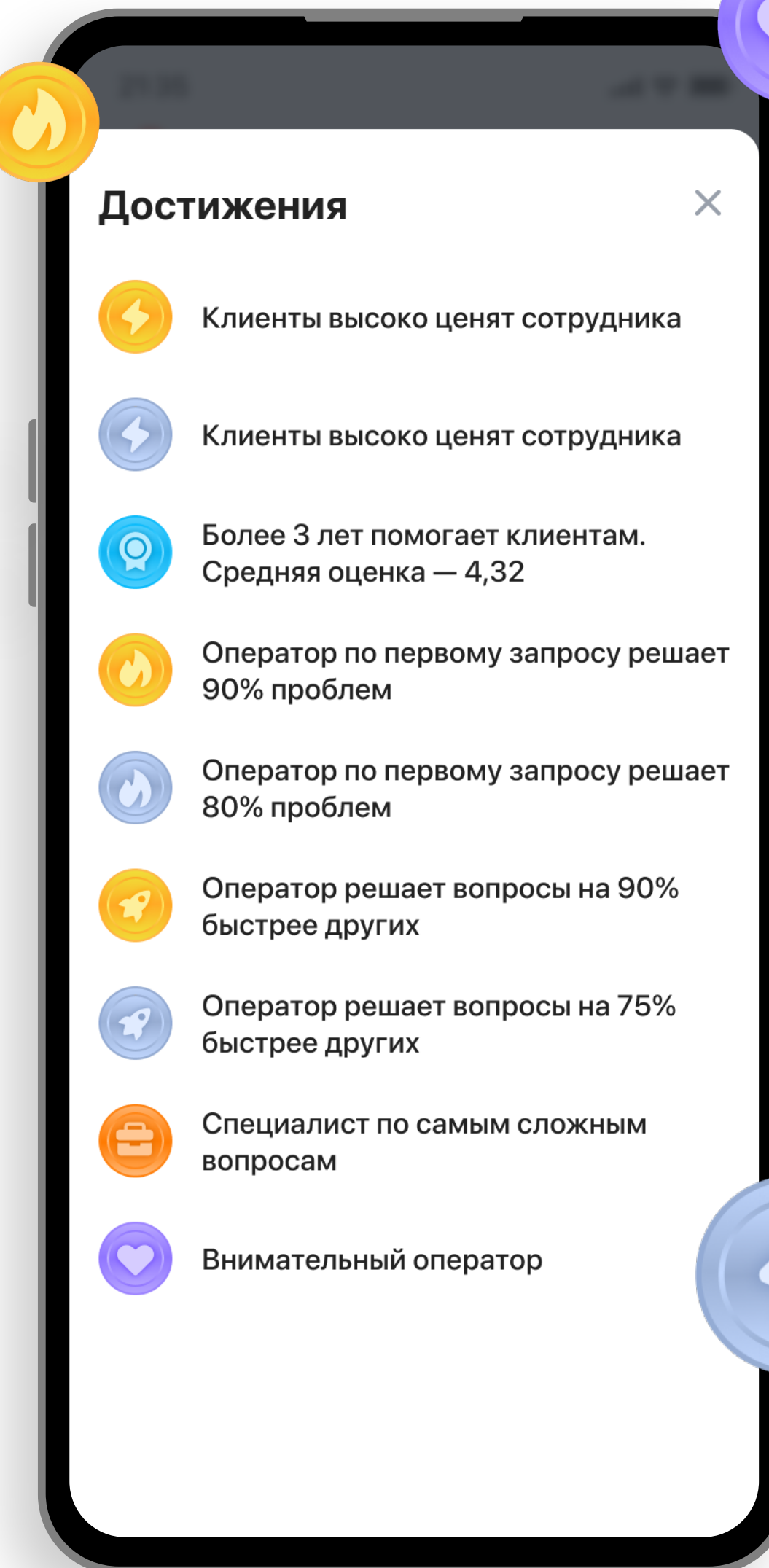
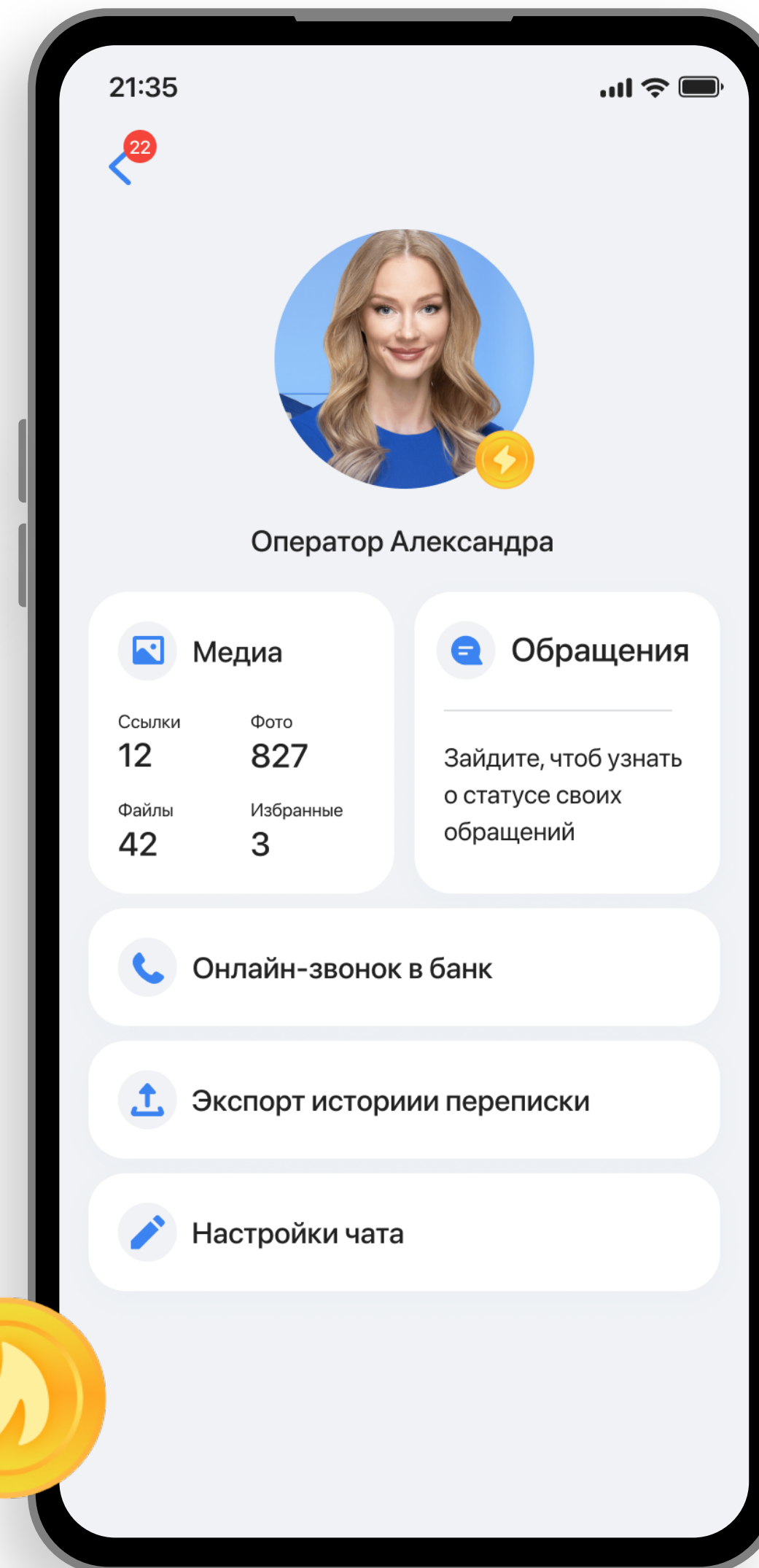
Здорово!

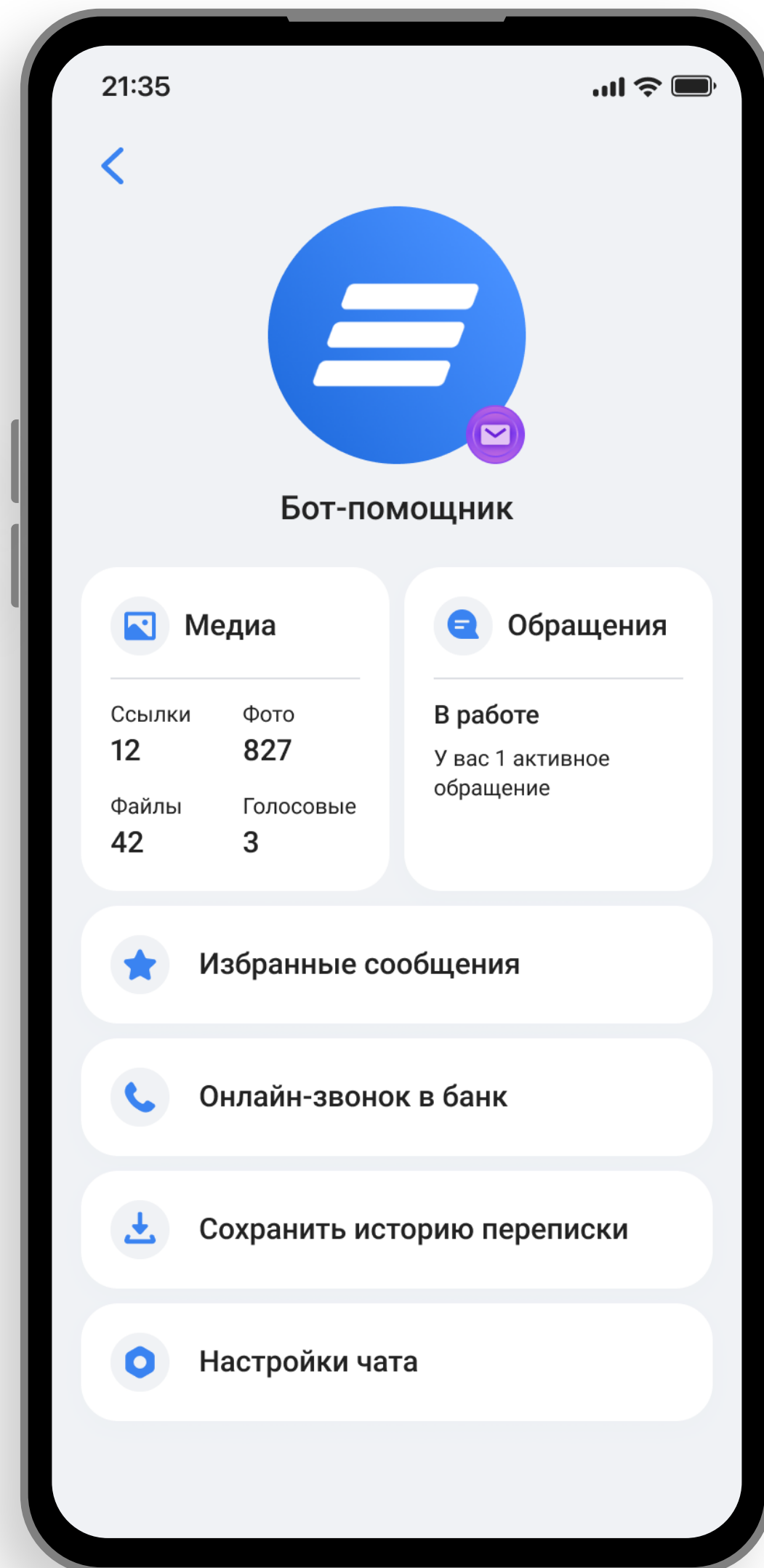
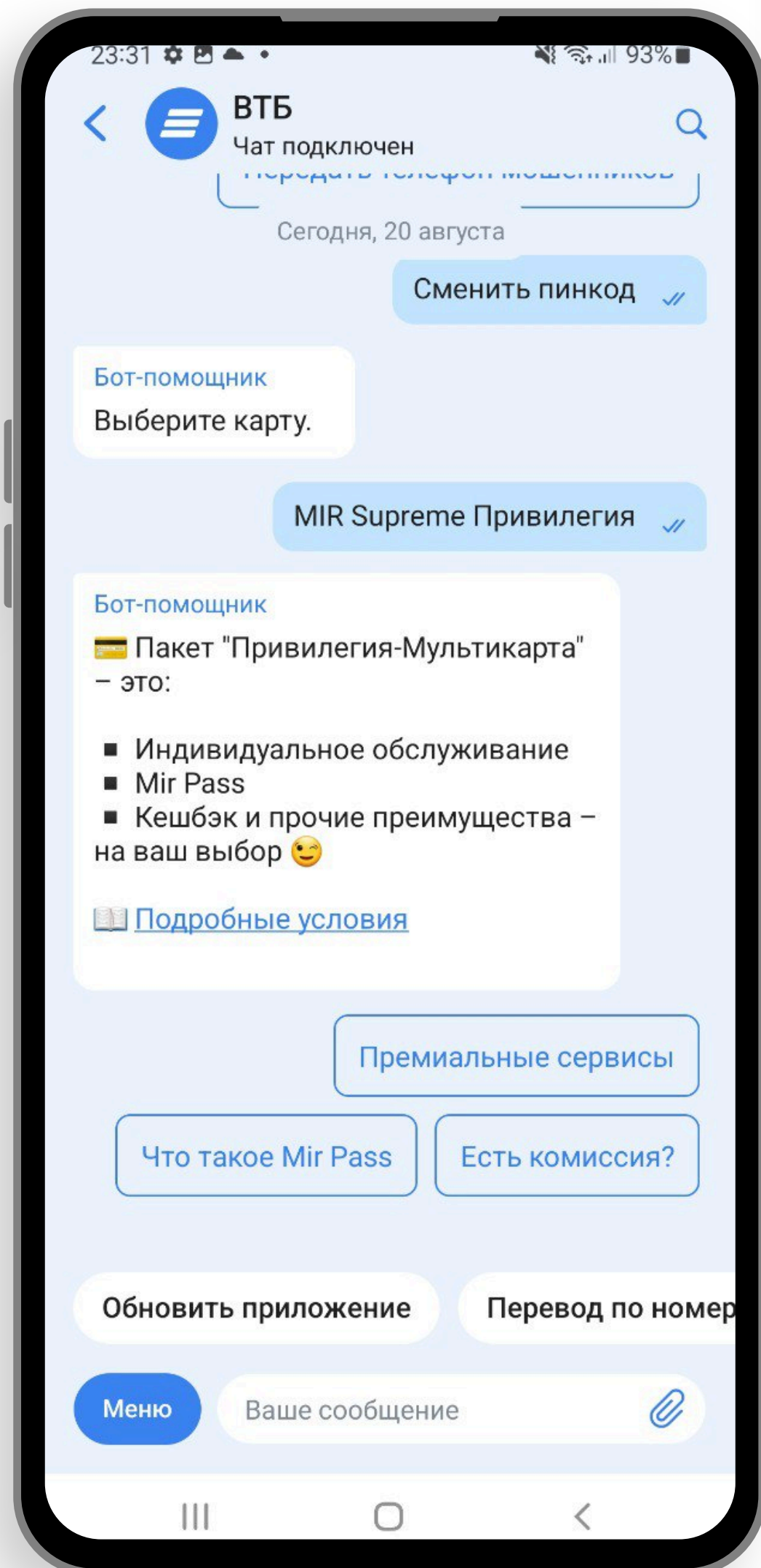


Я что-то слышал про ачивки. У вас такое есть?

Разумеется. Операторы и бот получают **ачивки за достижения в обслуживании клиентов**. Так мы персонализируем собеседников в чате и дополнительно поощряем сотрудников контактного центра.

Классное решение)





Расскажи еще про функции в чате!

Давайте продолжим )  
Клиент ожидает увидеть статус своего обращения именно в чате. Поэтому мы создали специальный раздел в меню для быстрого доступа к обращениям клиента.

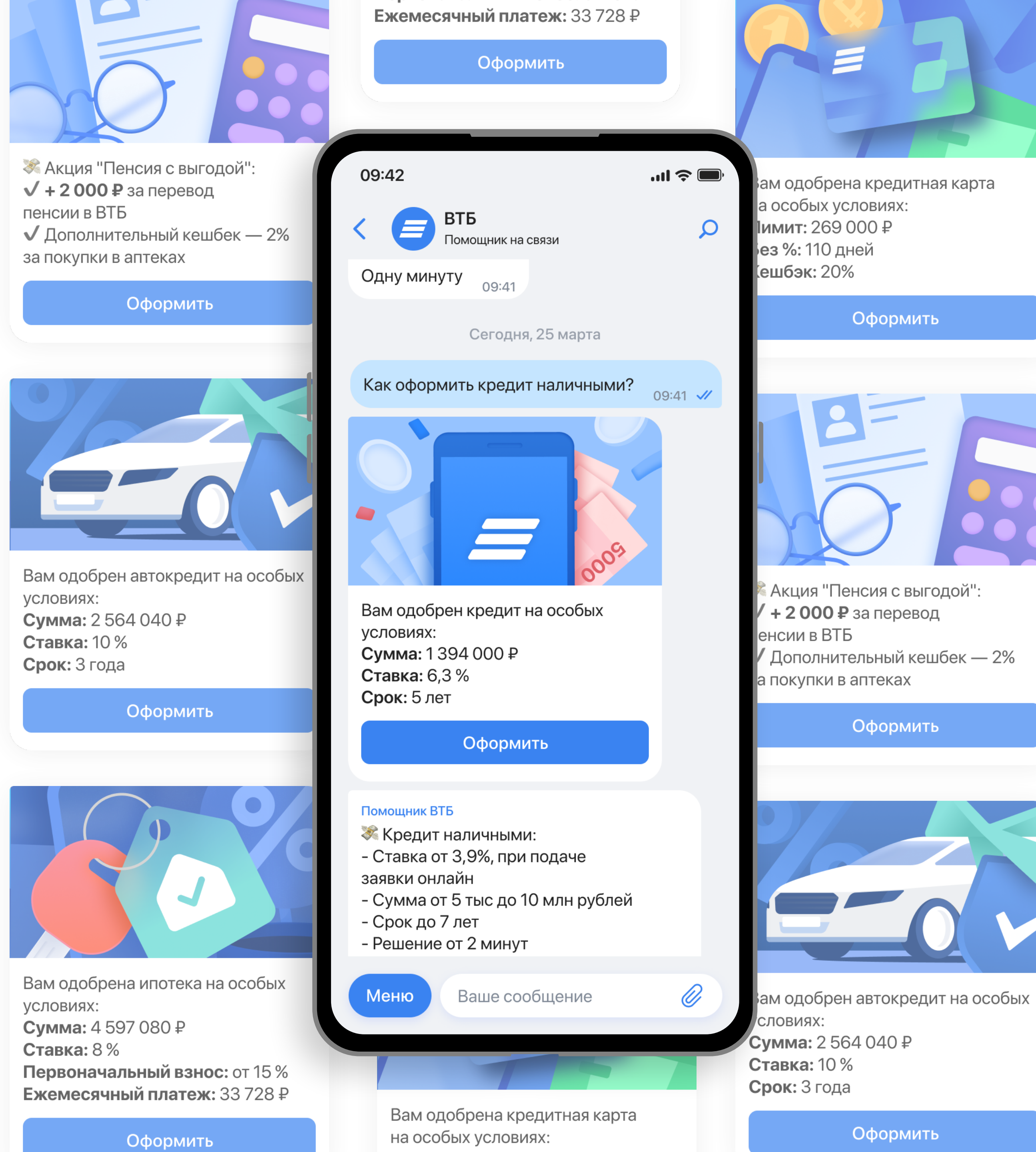
Здорово! Пойду проверю )



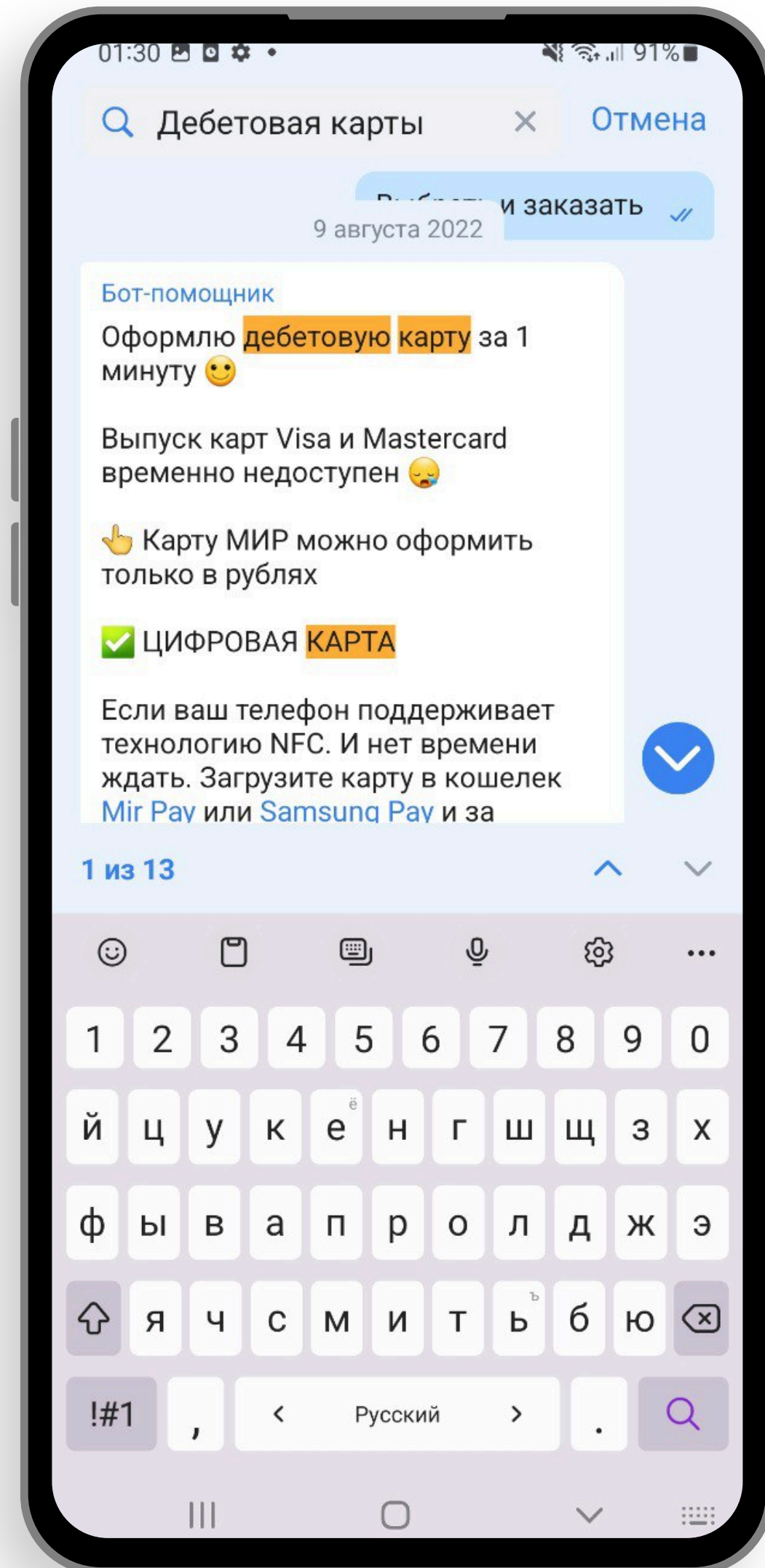
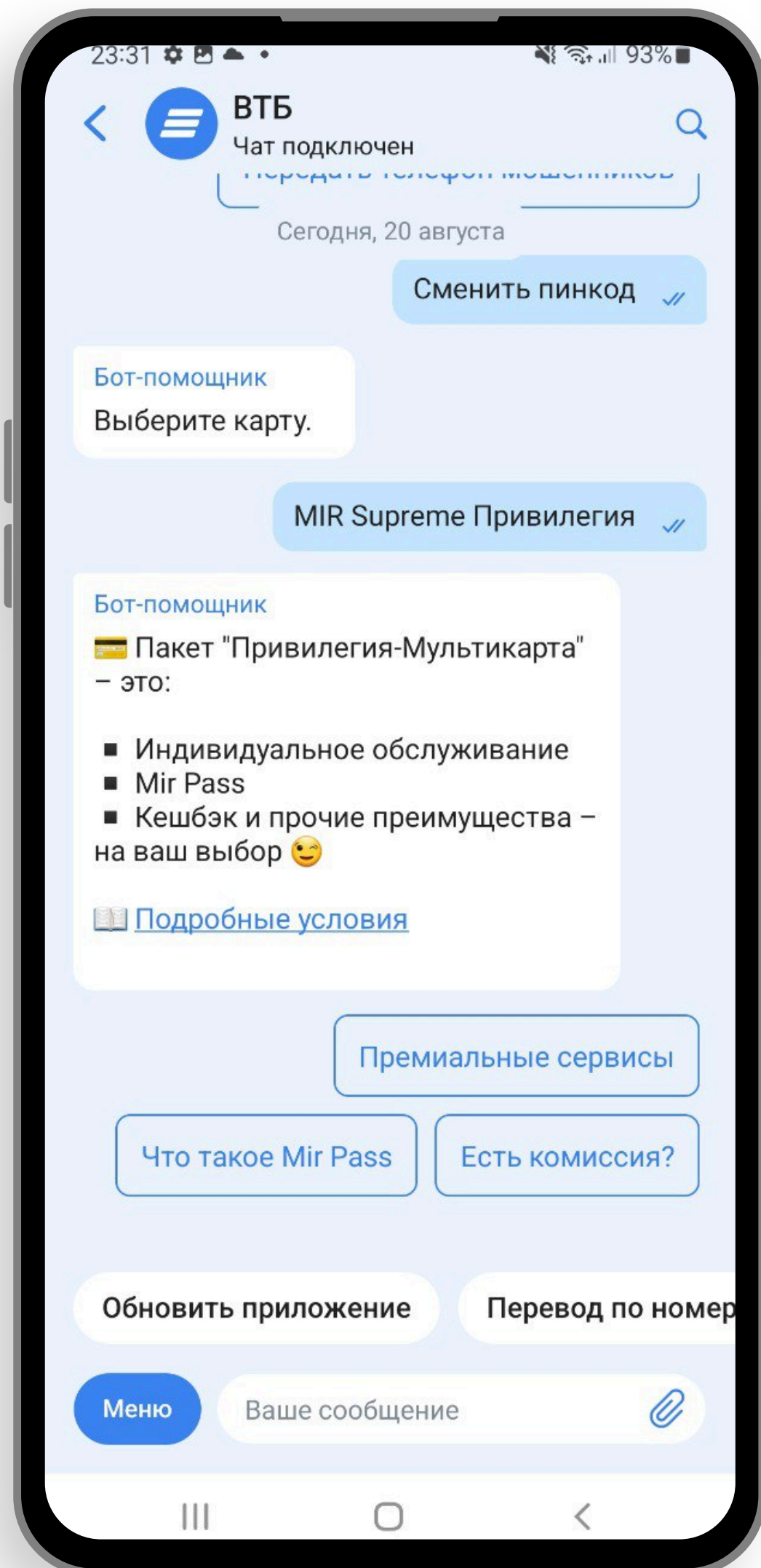
Может ли бот сам отправлять в чат сообщения без запроса клиента?

Да! Мы запустили рассылки от банка в чате. Они могут содержать иллюстрации, слайдер и кнопки, а информация структурирована и легко воспринимается. В дополнение к этому мы рассылаем красивые персонализированные пуш-уведомления: это повышает конверсию в открытие сообщения.

Супер!







А как быть, если мне нужно найти какое-то сообщение в истории переписки?

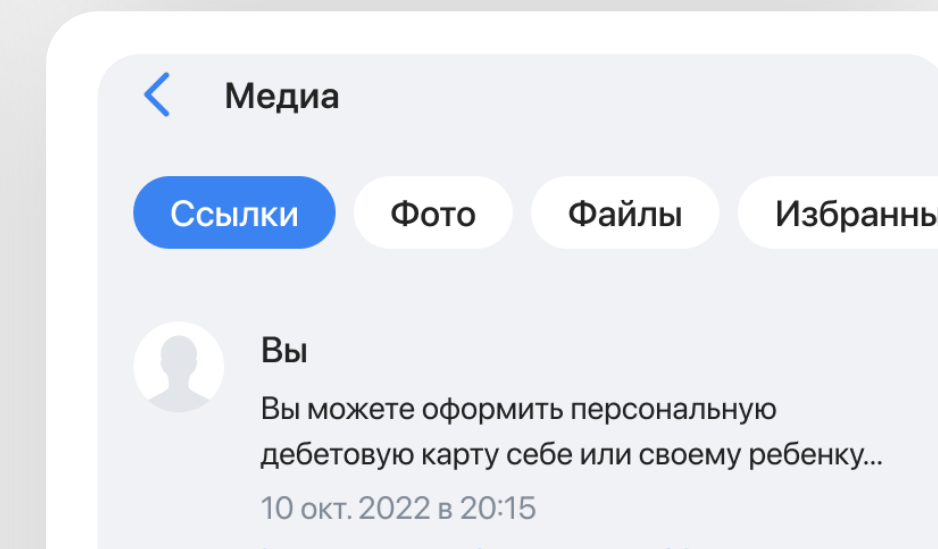
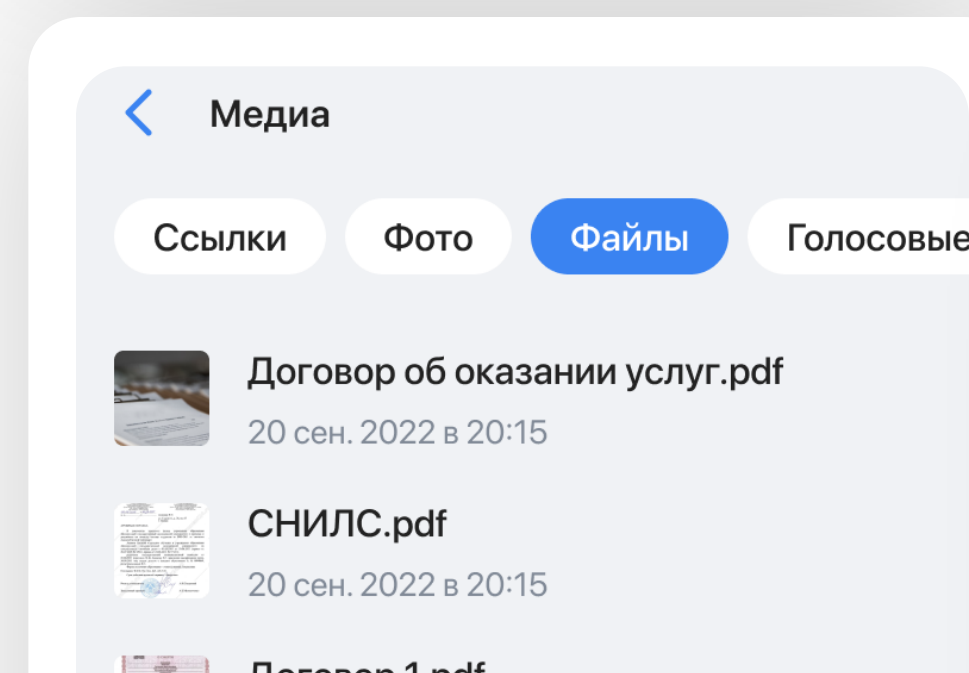
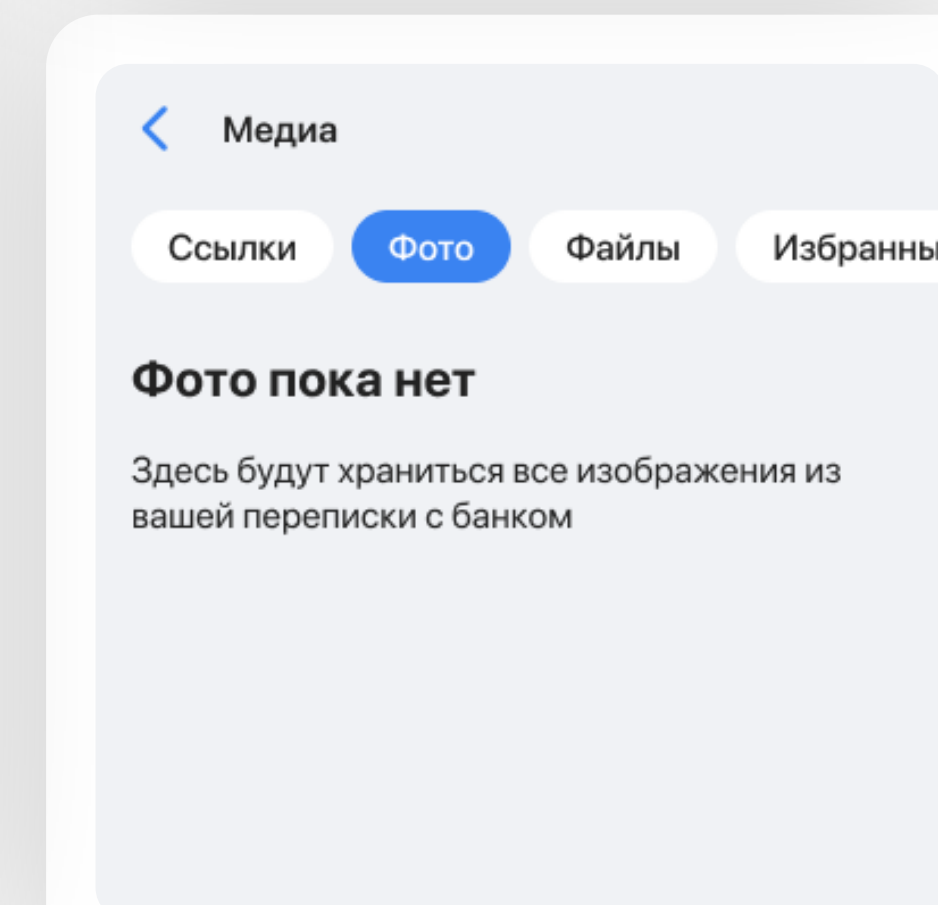
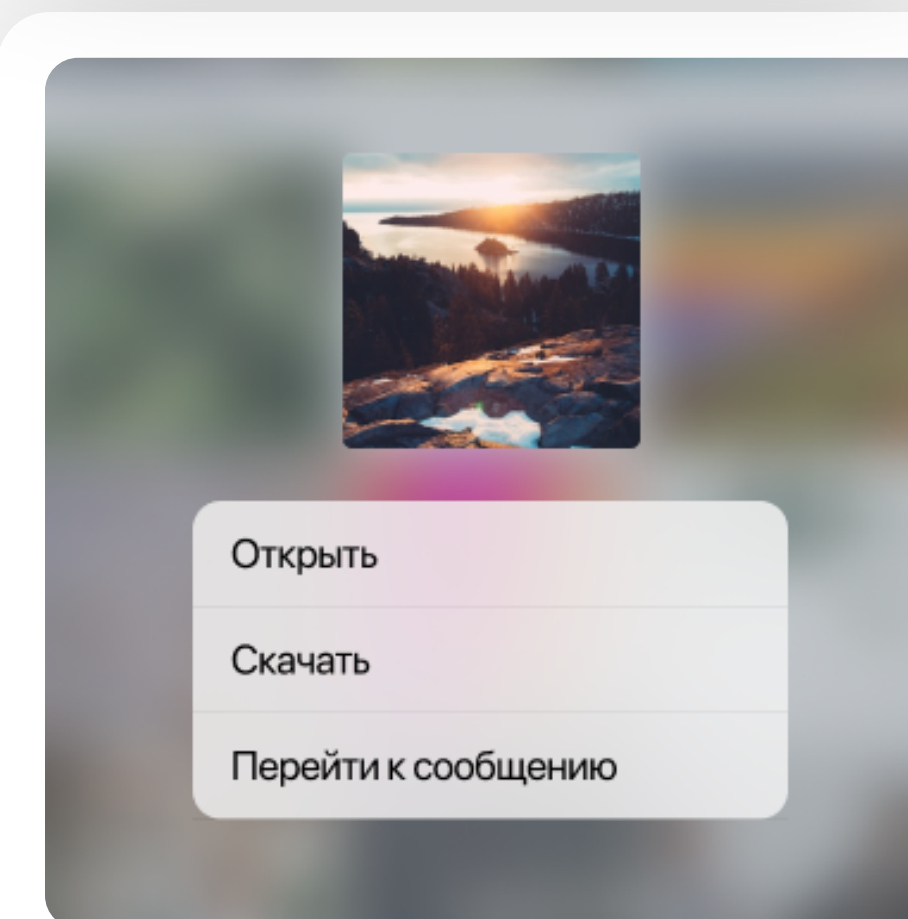
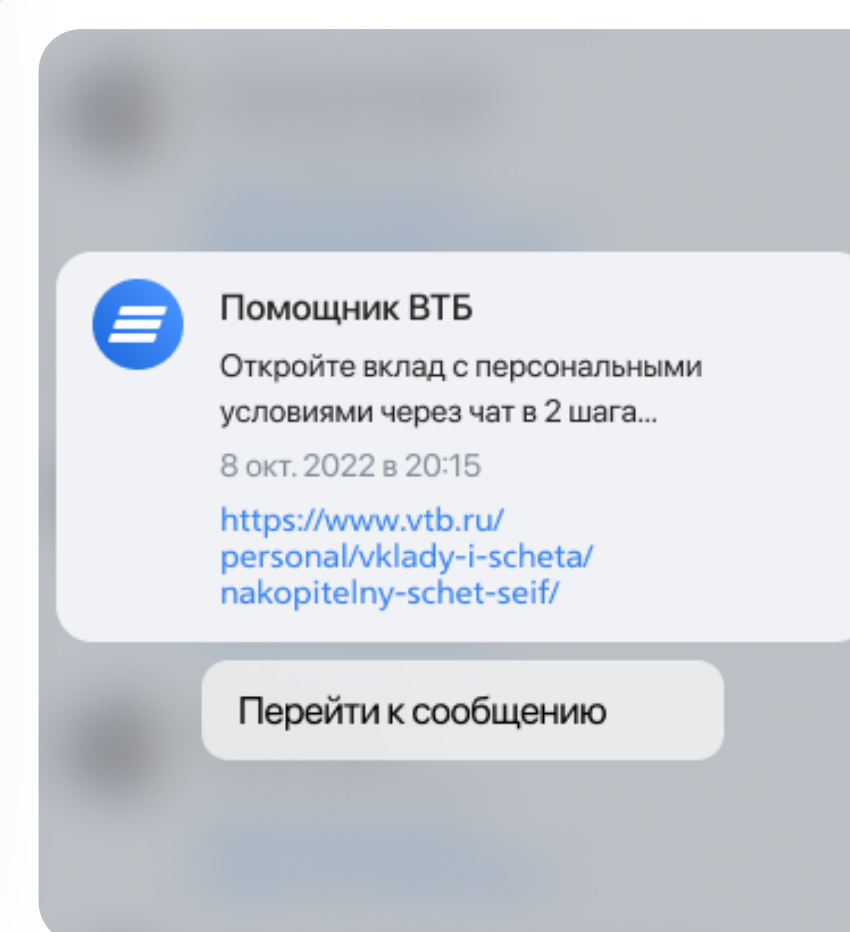
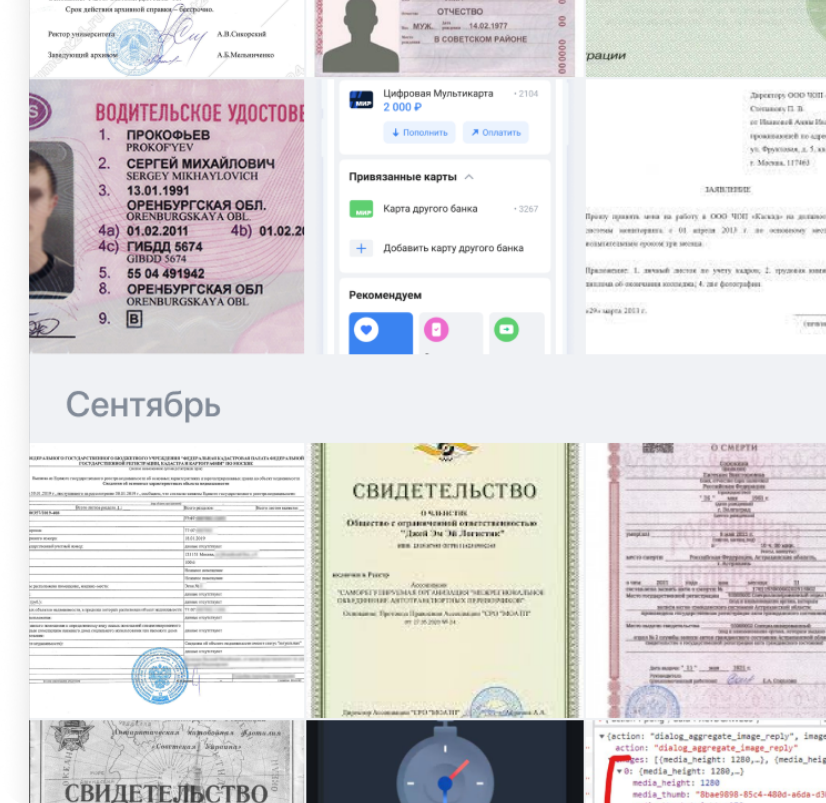
Мы разработали функцию **умного поиска по истории сообщений**. Даже если в запросе ошибка, мы ее исправим!

Здорово!



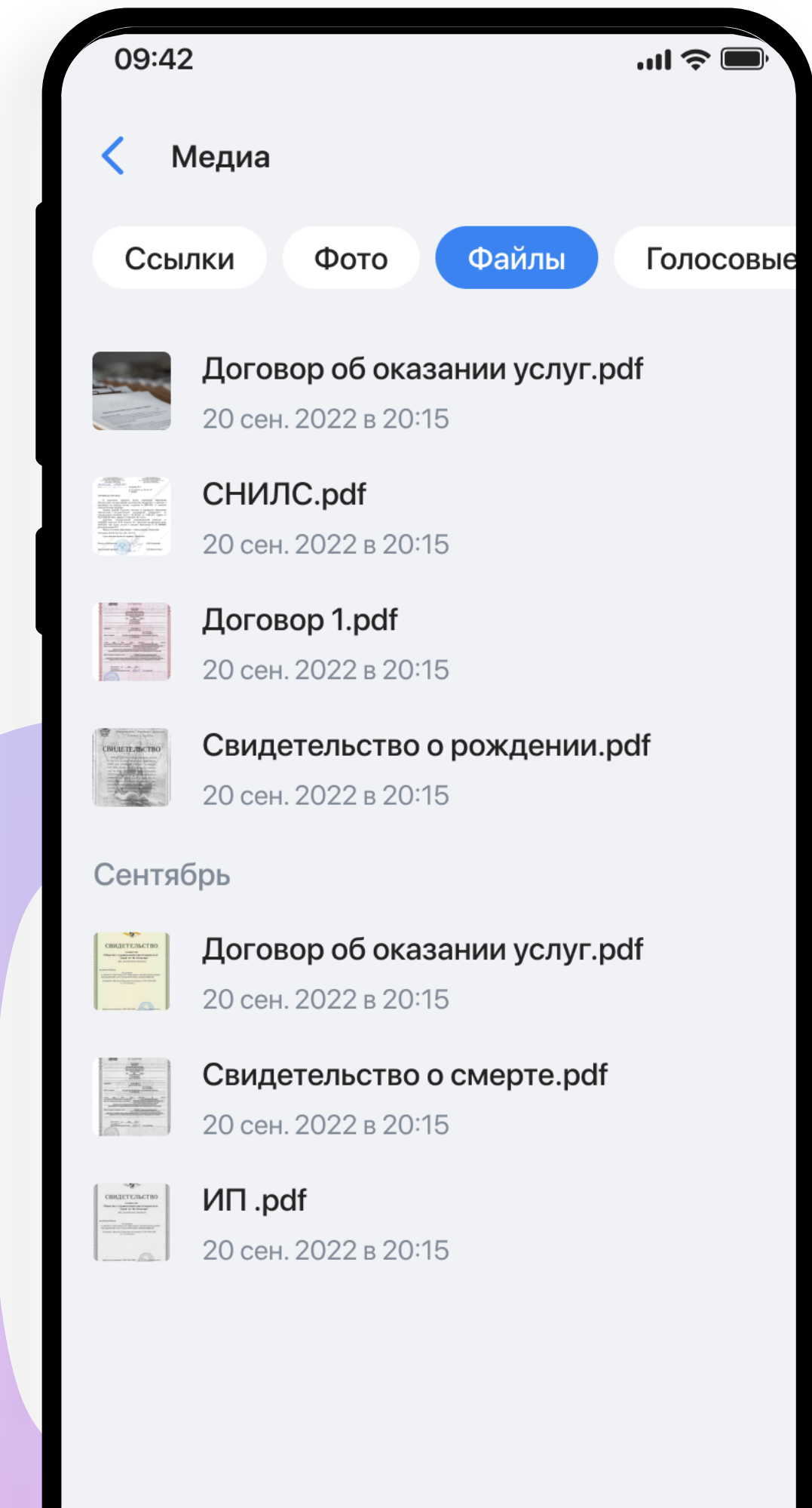
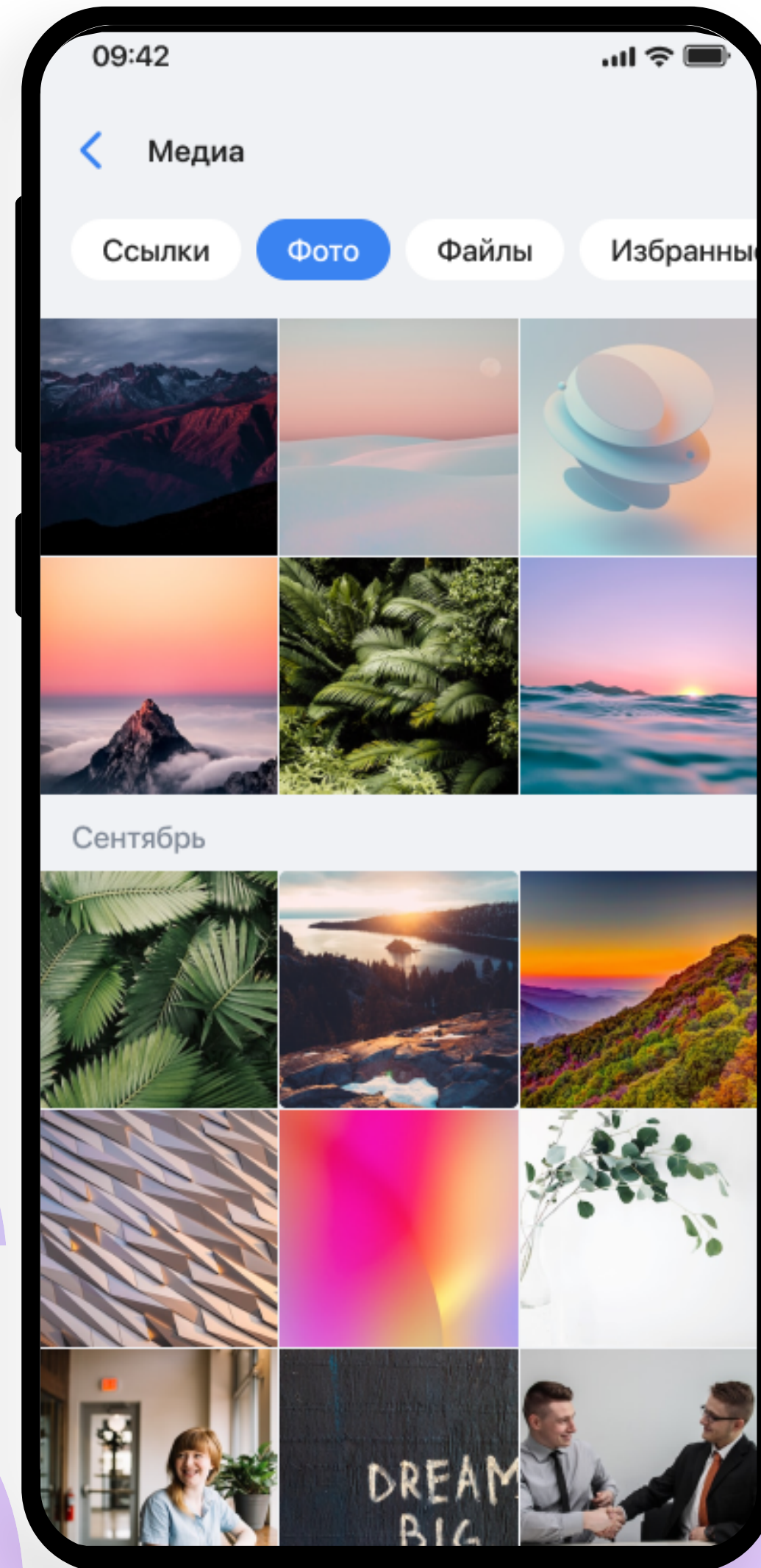
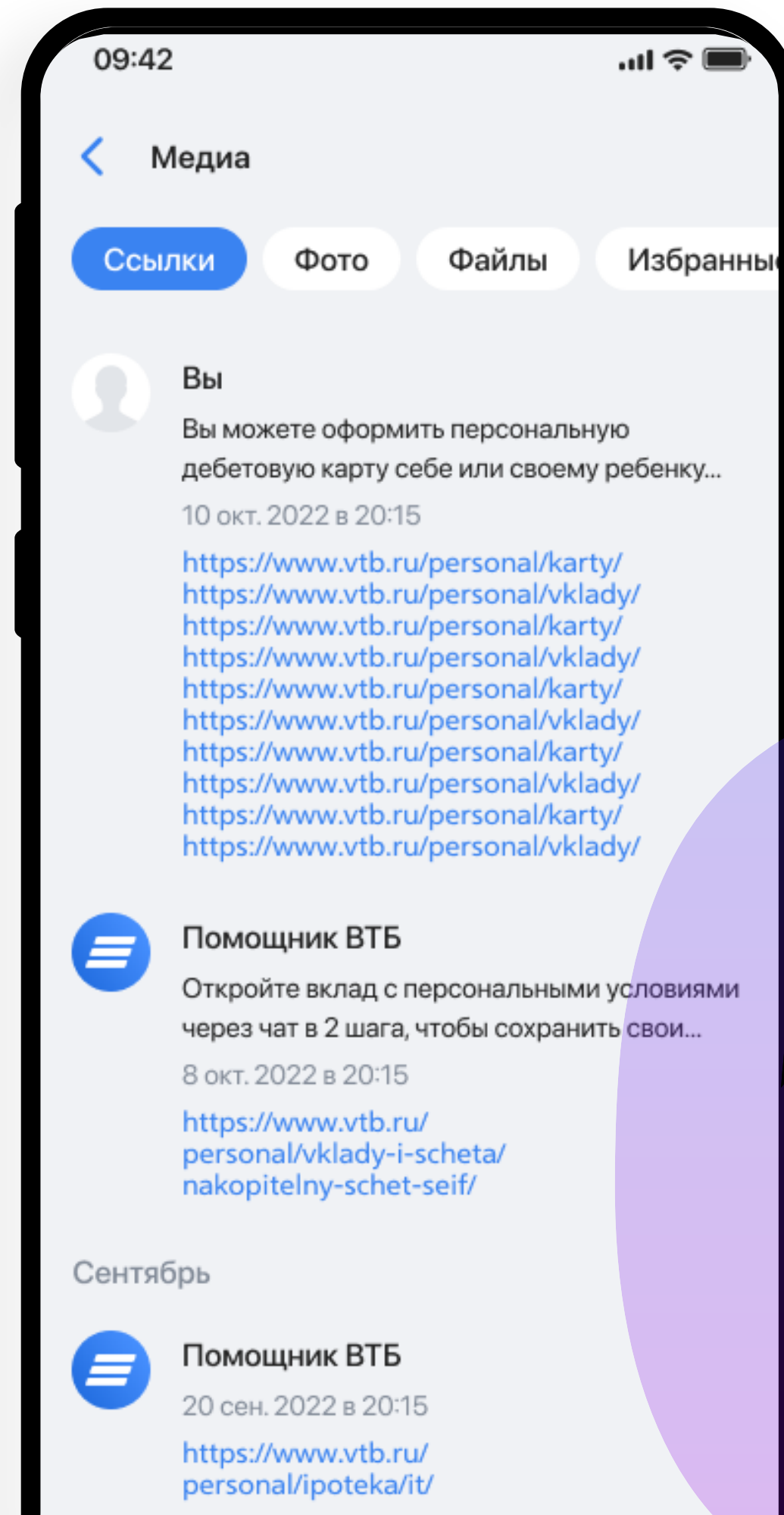
Еще немного про поиск.  
Между клиентом и банком происходит постоянный обмен документами. Иногда и правда сложно найти файл быстро. Именно для решения такой задачи запущена **интерактивная медиagalерея** в чате. Ею пользуются **более 6 000** клиентов ежедневно.

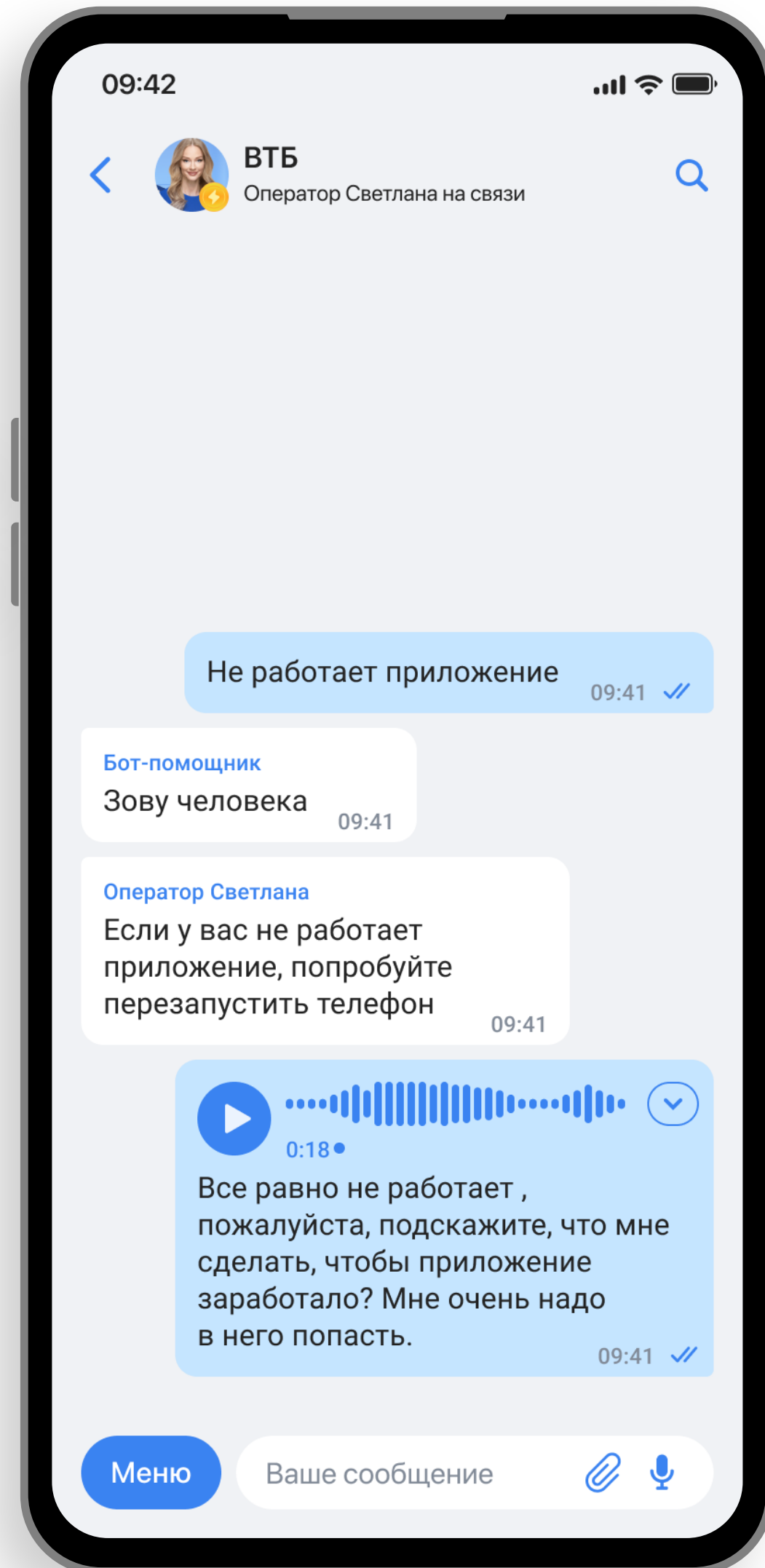
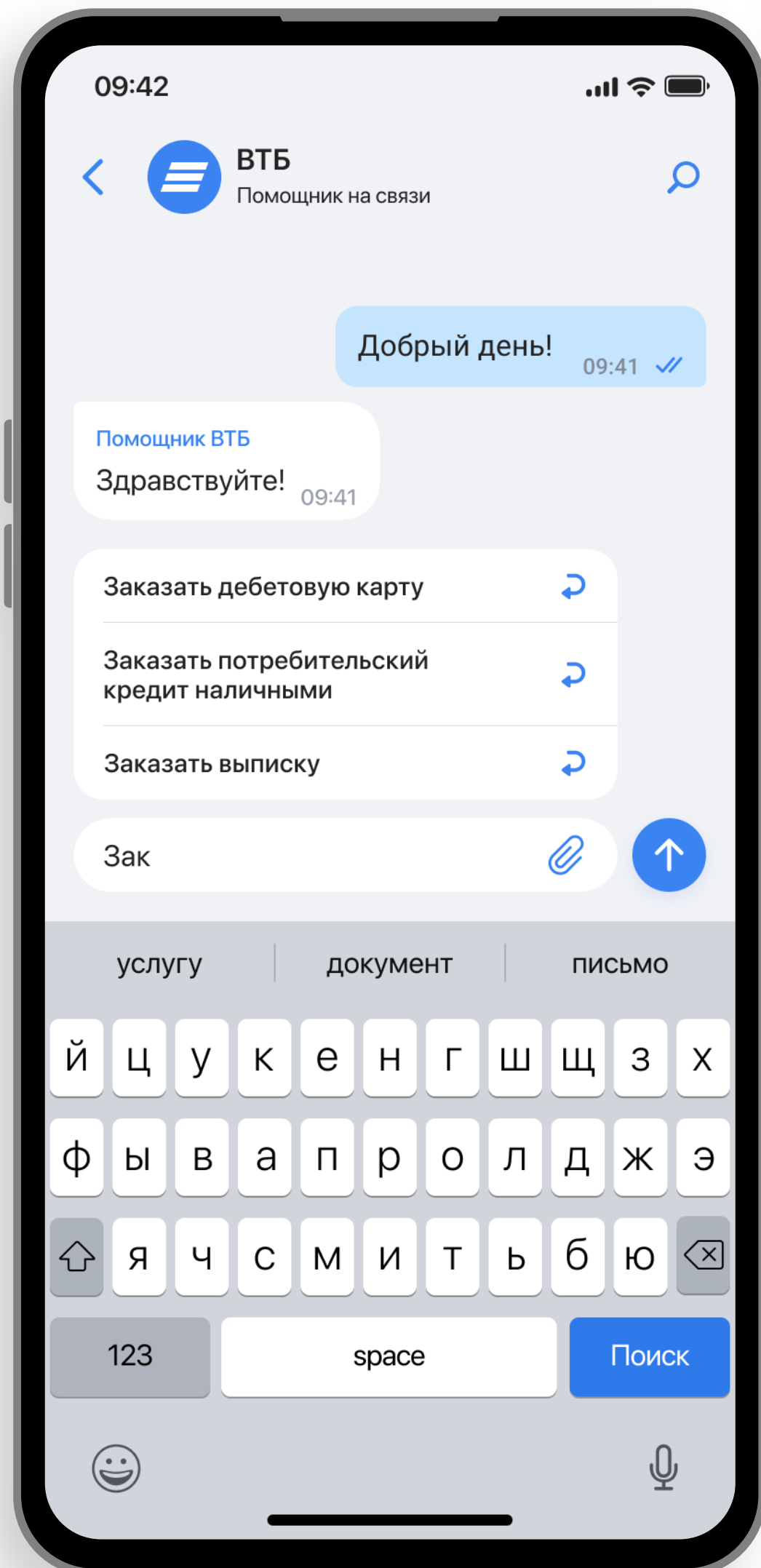
Классное решение)





# Обновленная галерея





А как быть, если мне неудобно набирать сообщение?

Да, бывают ситуации, когда вводить текст неудобно. Мы уже запустили **предиктивный ввод**, и в ближайшее время запустим **голосовые сообщения**. Это ускорит отправку запросов и упростит клиенту взаимодействие с ботом и операторами.

Супер!



Бот, ты молодец!

Спасибо! Стараюсь  
быть полезным для  
клиентов :)

До встречи!

## Вывод:

Путем внедрения функциональности чата мы даем клиенту **взаимодействовать с банком на новом уровне и формируем доверие к бренду.**

Все, что было сделано, не просто хаотичный набор функций, а результат выбранной стратегии продукта. Достигать высоких результатов нам помогает выстроенный процесс продуктовых и клиентских исследований, глубинных интервью и общения с потенциальными пользователями. В разработке мы активно применяем метод HADI, благодаря чему чат постоянно развивается.



# Немного цифр

**12+**

Каналов  
с ботом

**2,8%**

Доля  
негатива

**1,7 млрд**

Экономия за 2023

**87,5%**

Доля проблем клиентов,  
которые решаются без  
повторного обращения

**2,3 млн**

Обращений  
в месяц

# Немного цифр

**2,8%**

Доля  
негатива

**1,7 млрд**

Экономия за 2023

**87,5%**

Доля проблем клиентов,  
которые решаются без  
повторного обращения

**2,3 млн**

Обращений  
в месяц

**1600**

Сценариев  
бота



# Наши награды

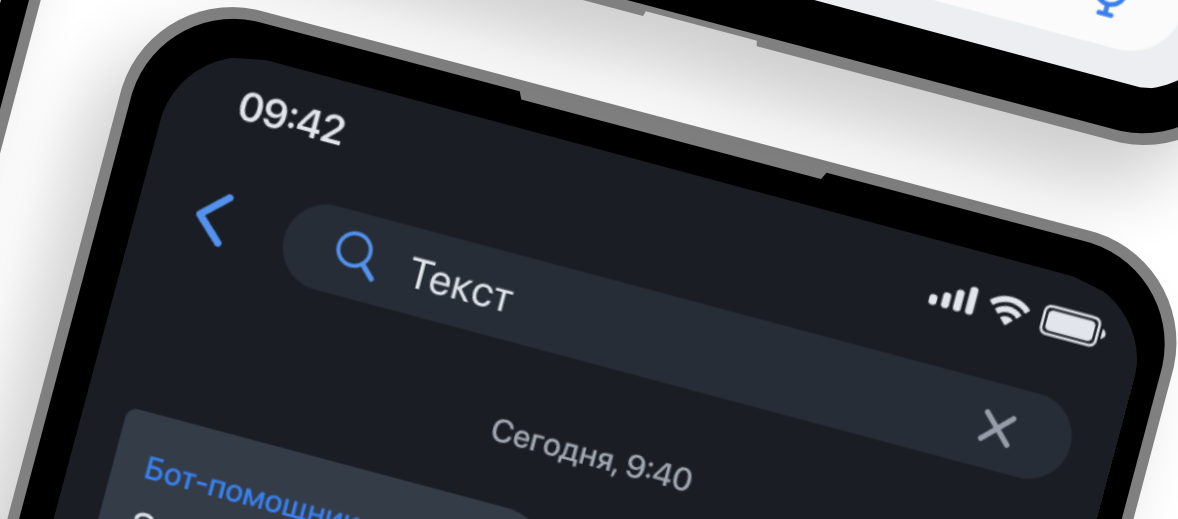
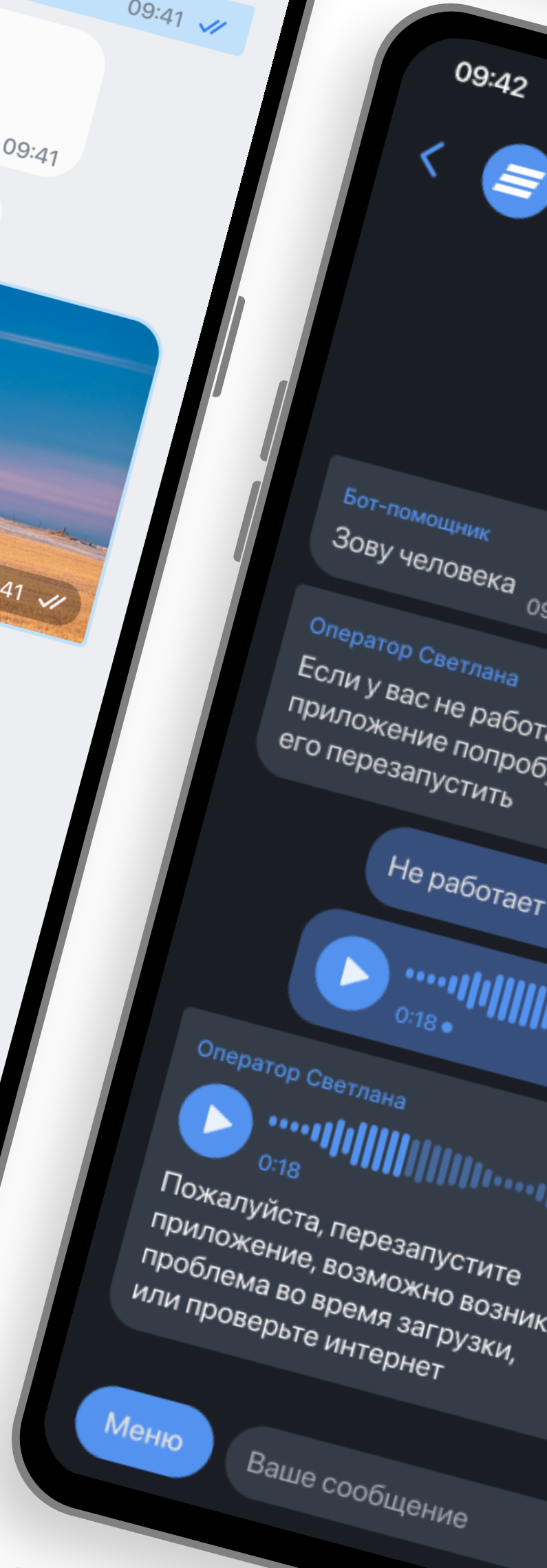
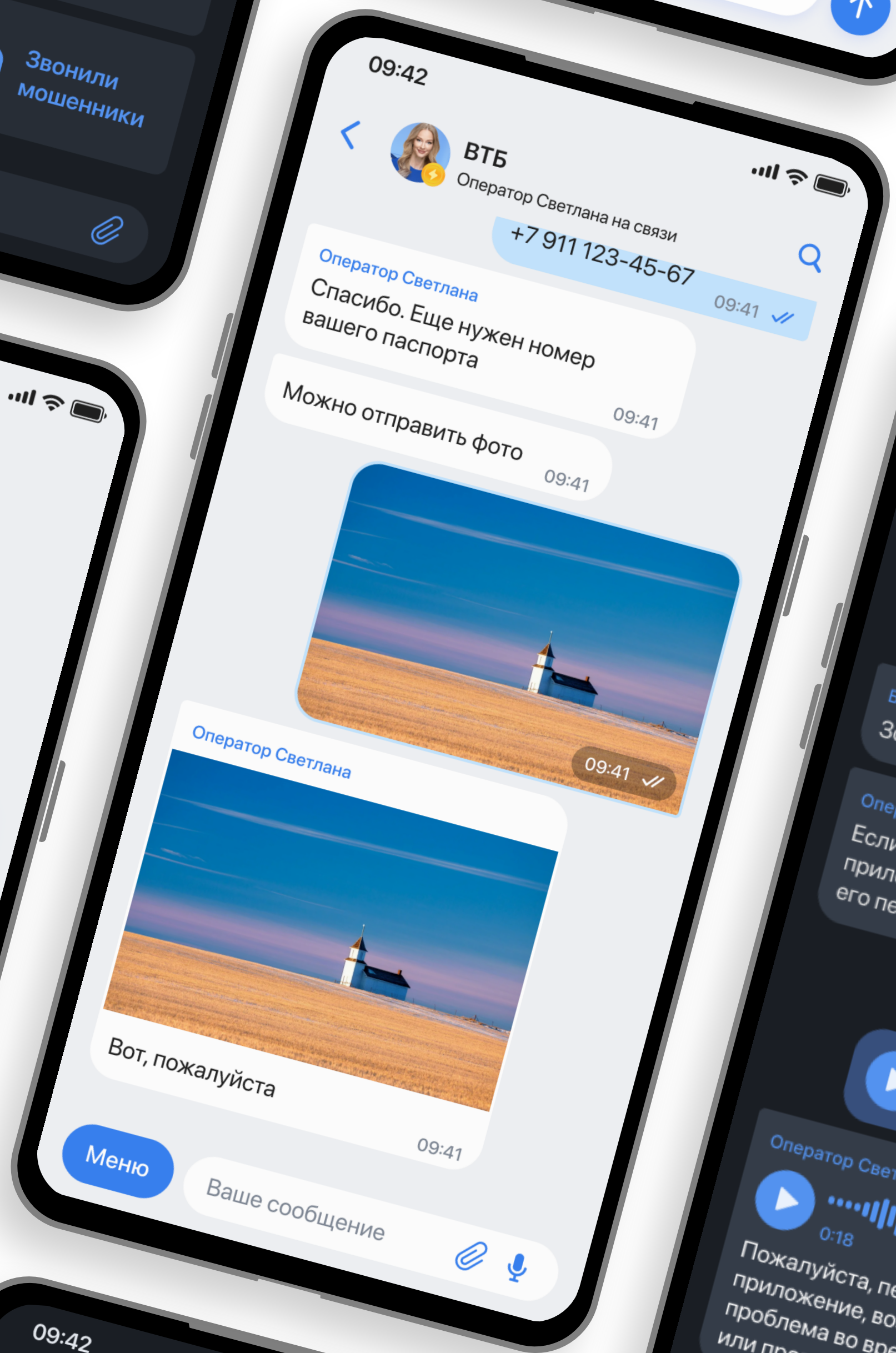
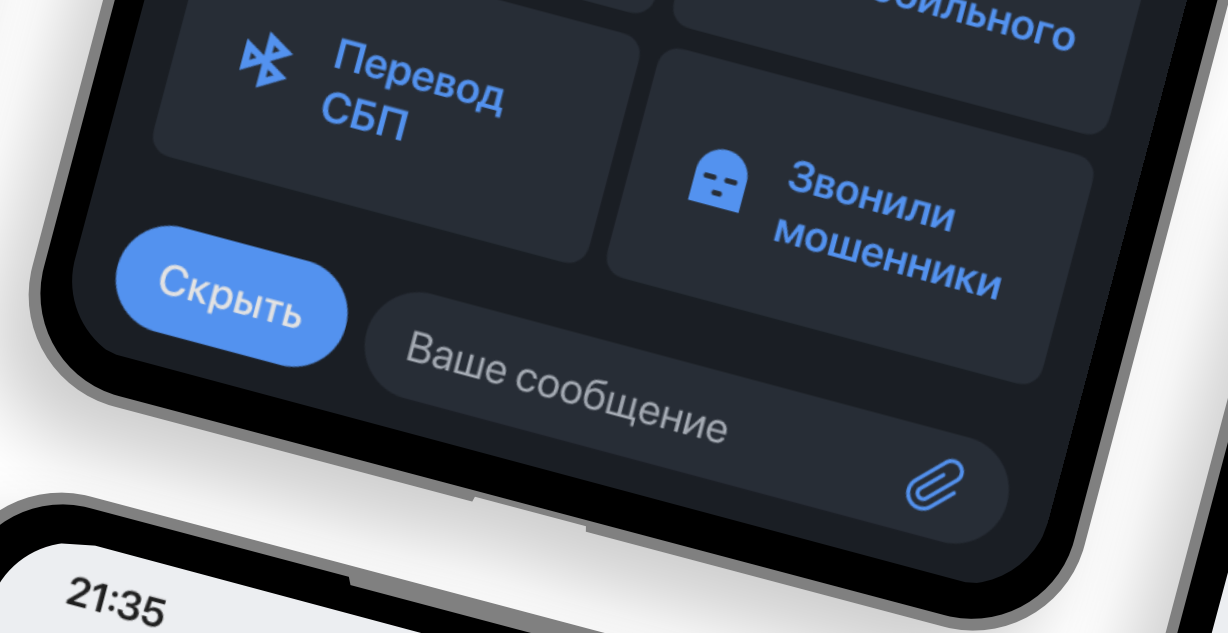
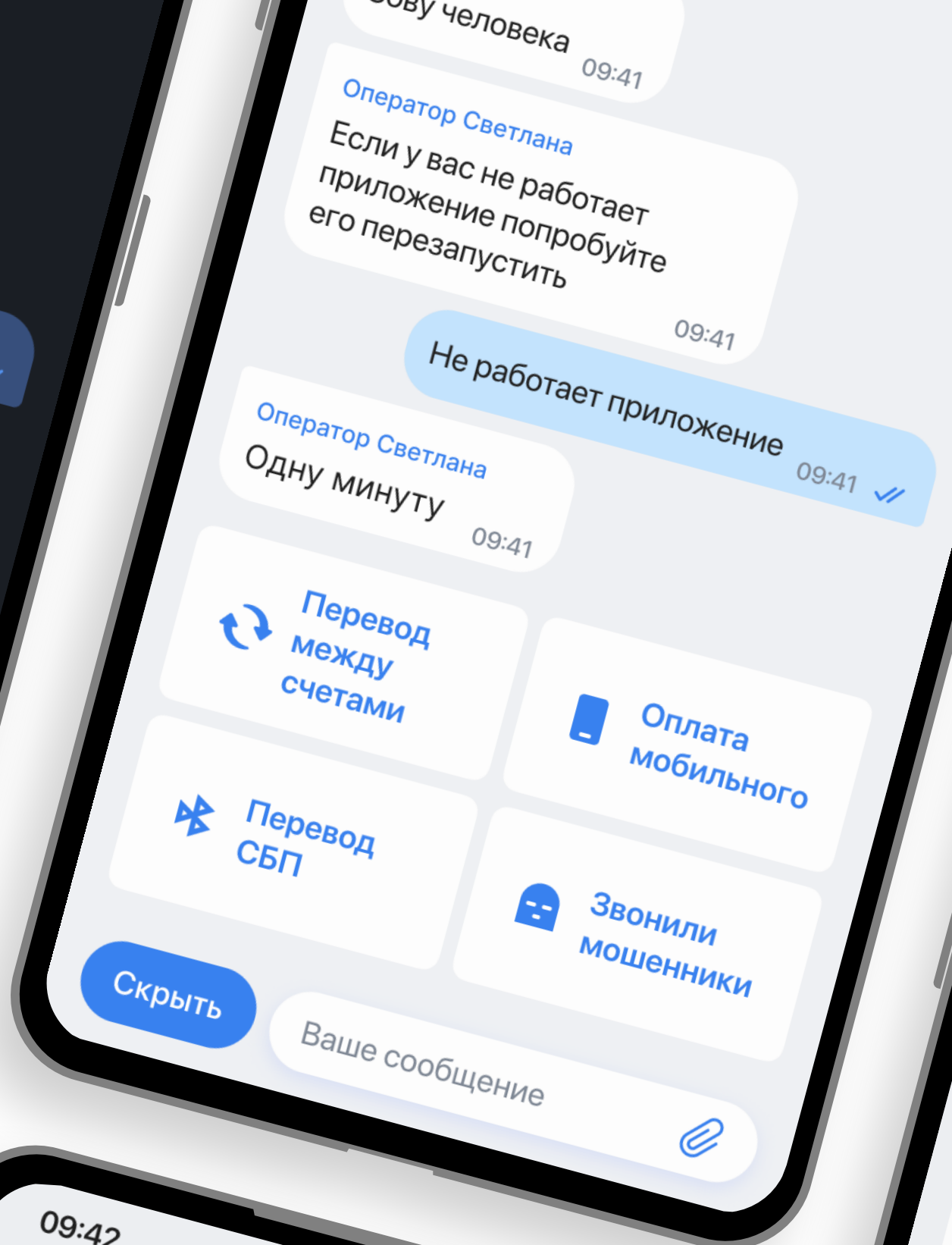
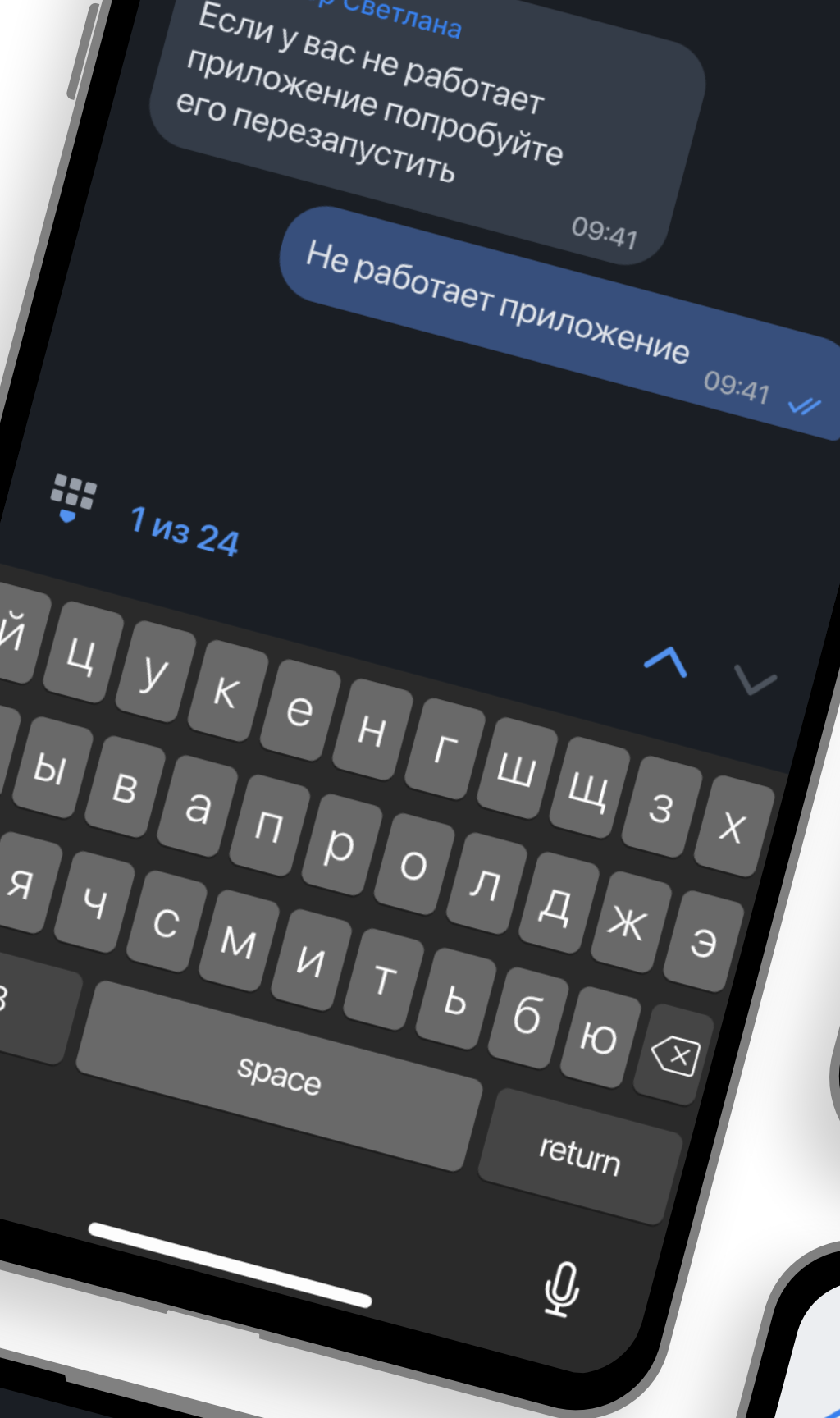
Качество нашего продукта ежегодно подтверждают независимые исследования и рейтинги клиентского опыта.

Так, в 2022 году **ВТБ занял второе место** в рейтинге лучших чат-ботов мобильных банков от российского консалтингового агентства Markswebb — **Chatbot Rank 2022**.

А по итогам банковского исследования компании Naumen **ВТБ признали лучшим по уровню обслуживания в чате**.









# Контакты



Владелец продукта

**Денис  
Левоско**

**Телефон:**  
+7 985 303 17 66



**Спасибо за внимание**