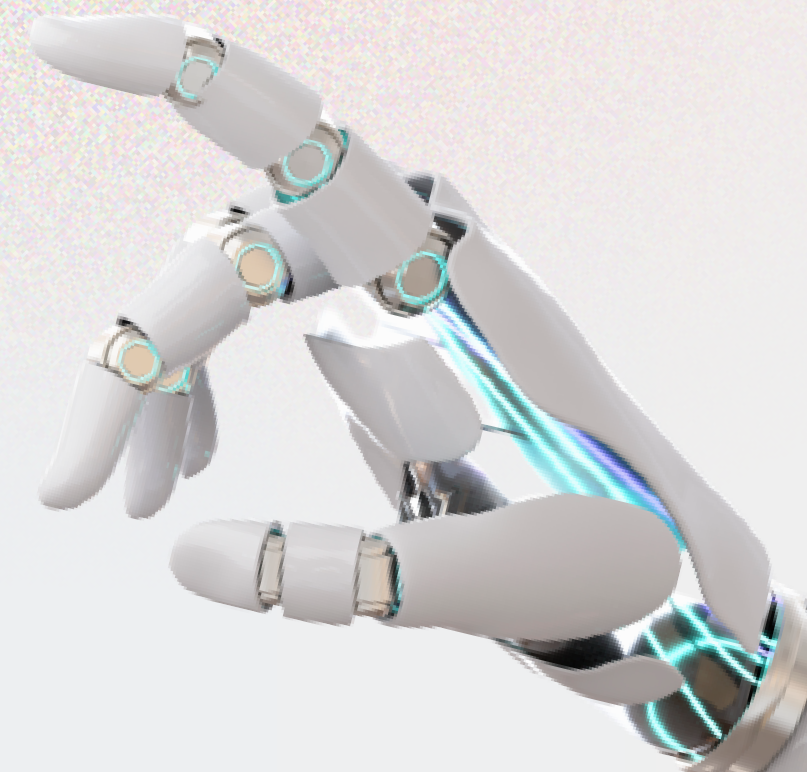



Проект миграции на собственную чат-бот платформу (инхаус решение)

Леонид Курашов
Стрим Мессенджеры и чат-боты
Банк ВТБ



Чат-бот ВТБ Онлайн

 **>1600**

тематик

 **>80%**

автоматизация

Доля сессий в чате без
привлечения операторов

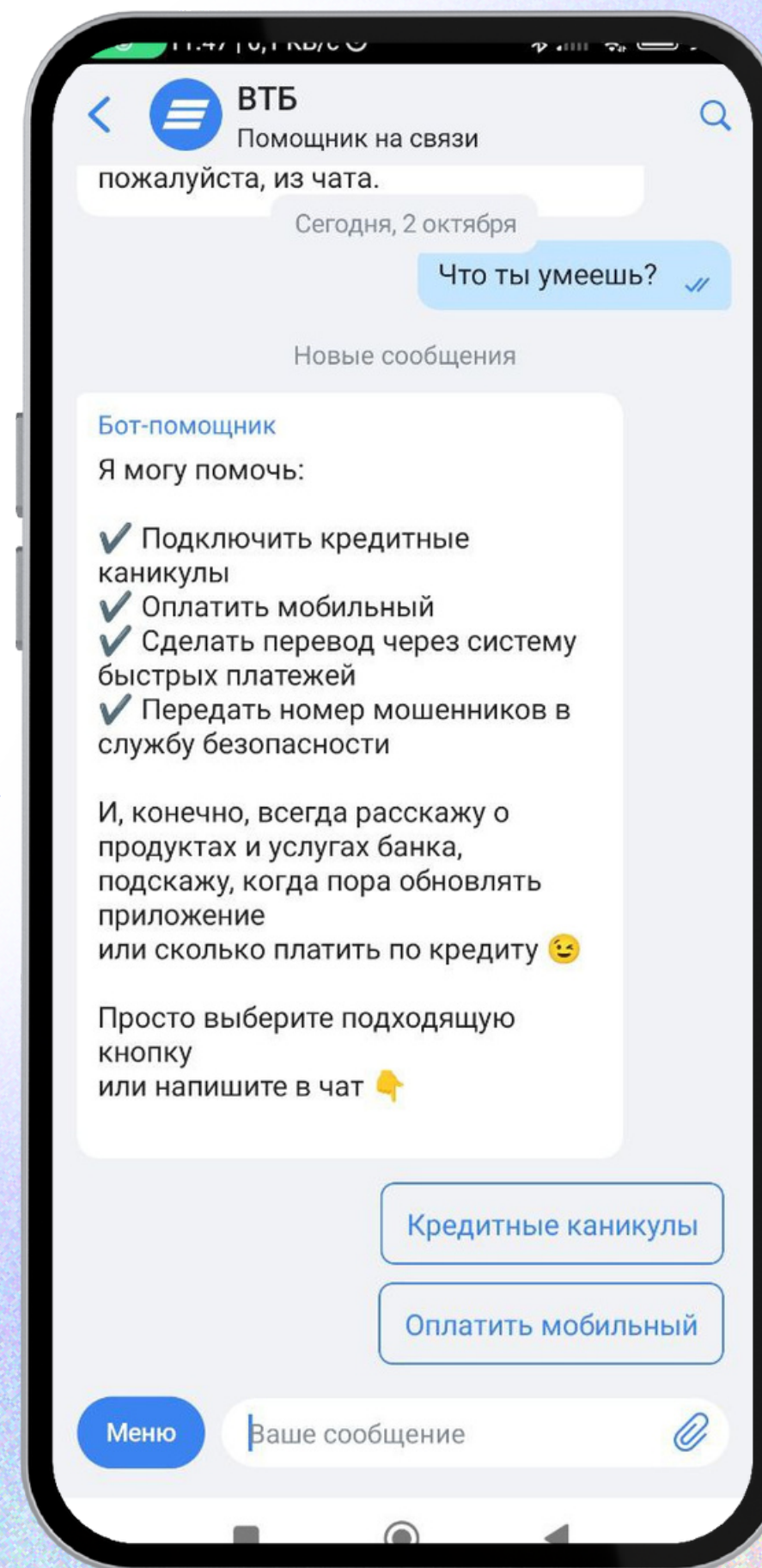
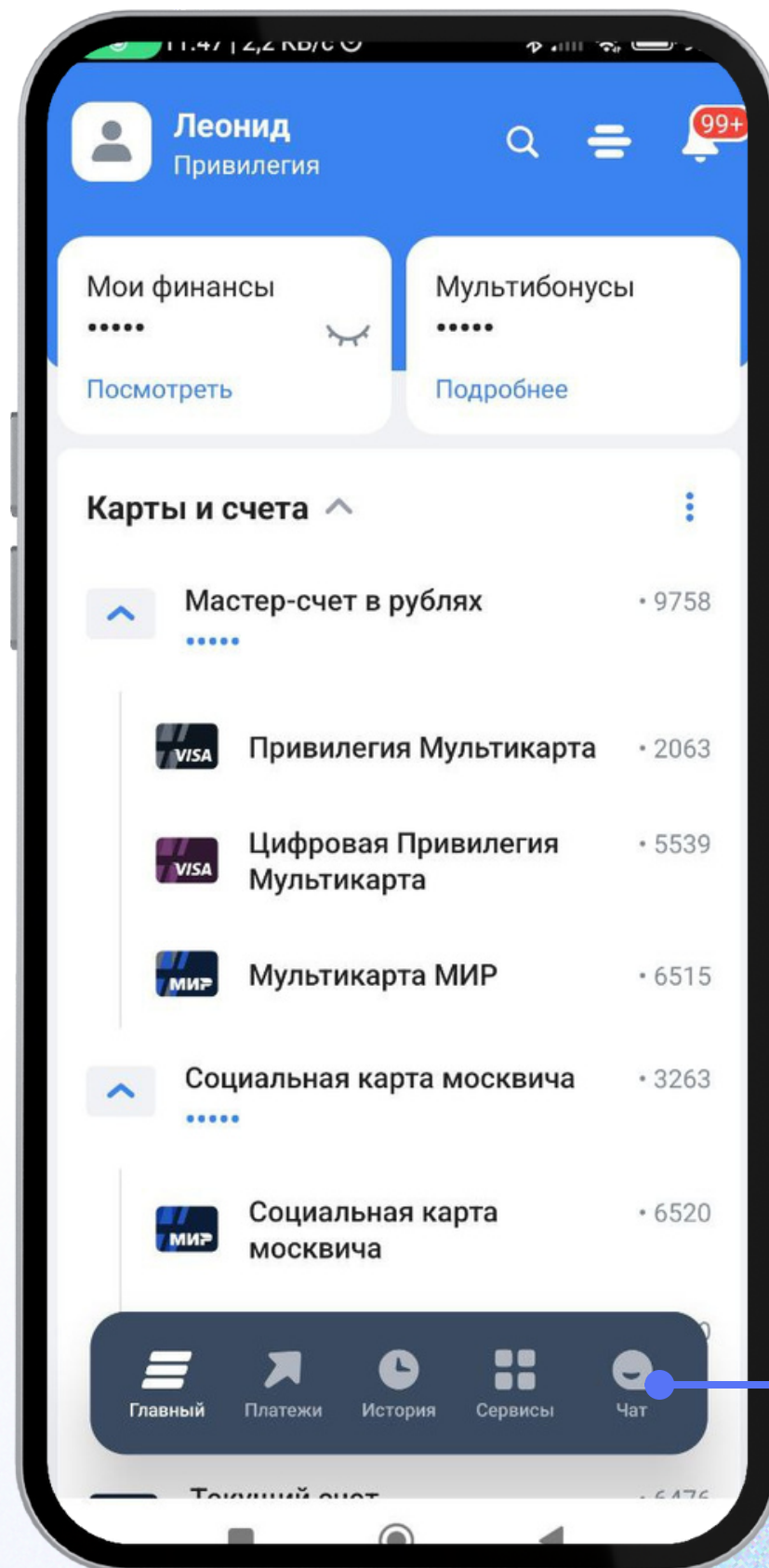
 **2,5 млн**

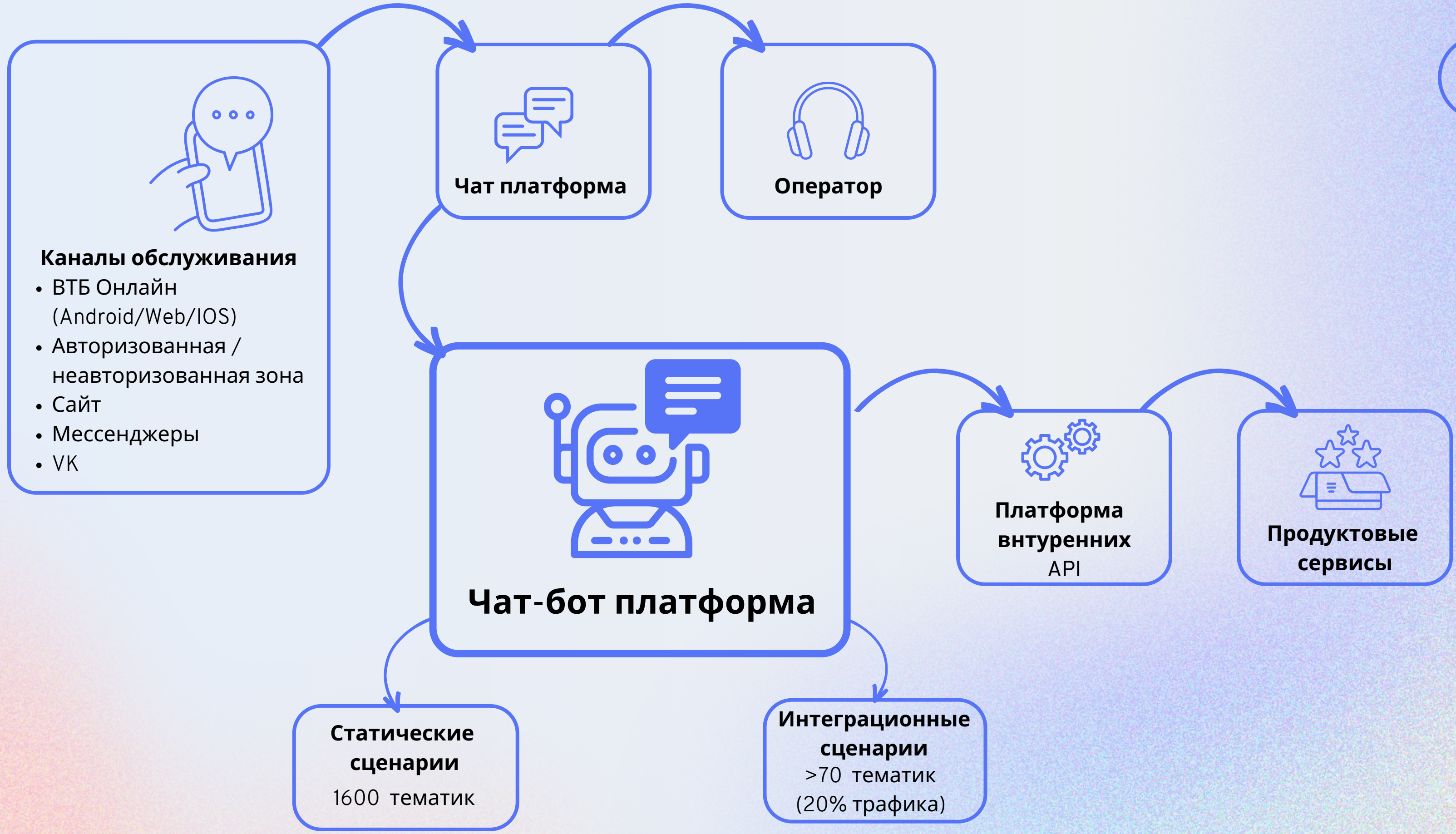
сессий в месяц

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

3

Где живет чат-бот?





Цели проекта

Уйти от коробочного решения вендора



Сохранить текущие значения автоматизации и качества

82% Автоматизация



Увеличить скорость внедрения изменений



Внедрить модели машинного обучения

Преимущества новой платформы

Для Банка

- Гибкость управления платформой - кастомизация, модули собственной разработки
- Применение технологий искусственного интеллекта и обучаемых моделей для более качественного определения намерений клиента
- Новая современная распределенная архитектура выдерживает большую нагрузку
- Увеличение скорости внедрения изменений

Для Клиента

- Сокращение времени распознавания намерения клиента
- Точный выбор тематики сценария
- Решение вопроса за одно обращение без переадресации в другие каналы, без привлечения оператора, без переходов между разделами приложения

За полгода удалось мигрировать функционал, который до этого создавали 5 лет

7

1 кв. 2023

Инициация проекта

Доработки функционала
платформы

Создание
конвертера кода

2 кв. 2023

Миграция консультационных
тематик

Интеграционные сценарии

Начало тестовой эксплуатации в
мессенджерах

3 кв. 2023

Отладка сценария

Полное переключение
трафика

Результаты проекта



Экономия времени оператора

- Чат-бот помогает банку сэкономить 192 млн. рублей в месяц за счет разгрузки операторов



Улучшения качества чат-бота

- Сокращение негативных оценок в 2 раза



Увеличение скорости внедрения изменений

- Новый релизный процесс и гибкая собственная разработка

9

Спасибо за внимание!



Вопросы



Леонид Курашов

РО