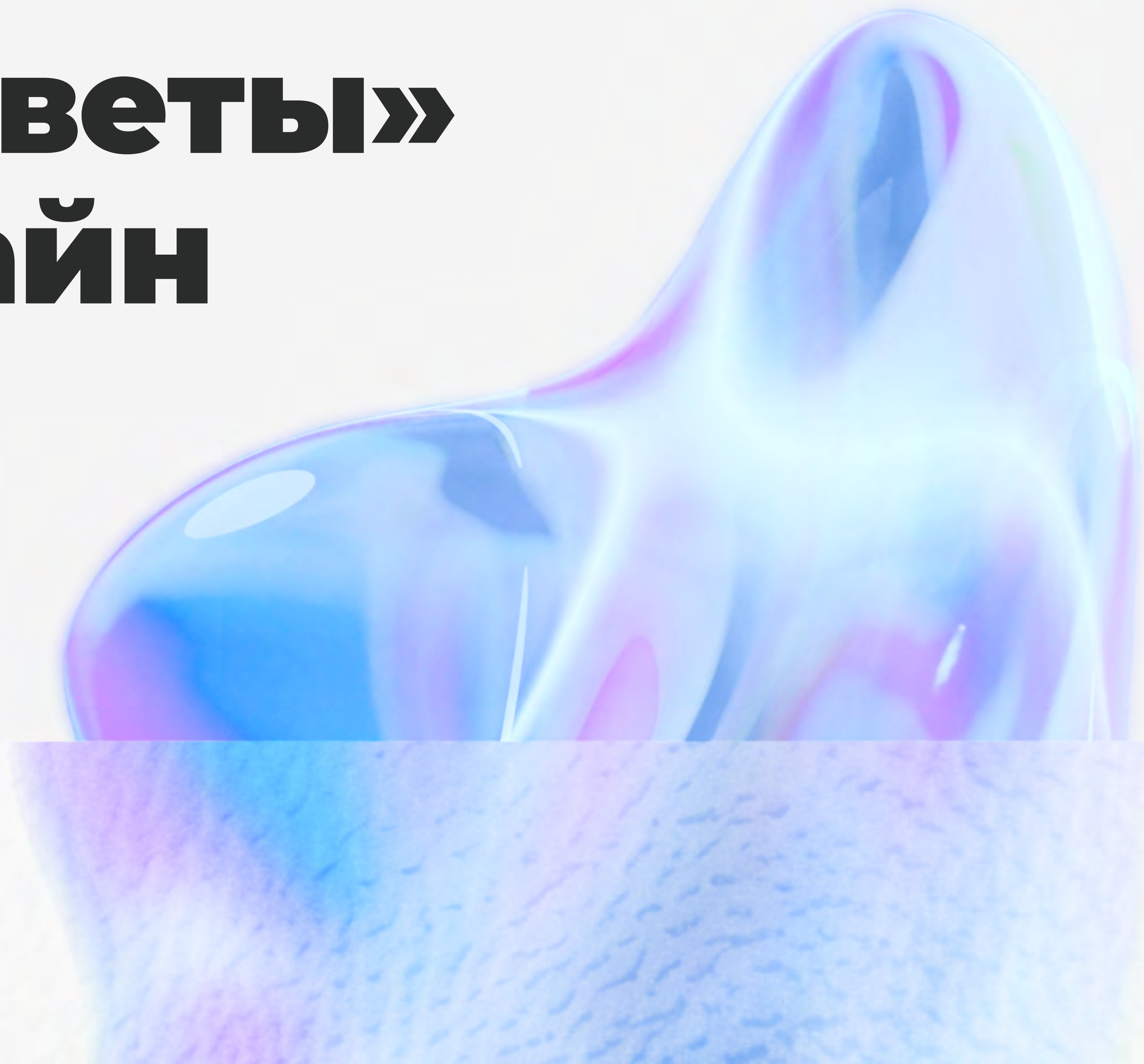


# «Умные советы» в ВТБ Онлайн

Stories

Национальная банковская премия 2024



# Контекст

## Как возникла идея «Умных советов»

В 2024 году среди обилия разных типов контента сторис в банковских приложениях выделился основной лидер — [Edutainment](#).

Это направление, сочетающее в себе «education», как «образование», и «entertainment», как не только «развлечение», но и «вовлечение».

Именно это направление и легло в основу концепции «Умных советов» в ВТБ Онлайн.

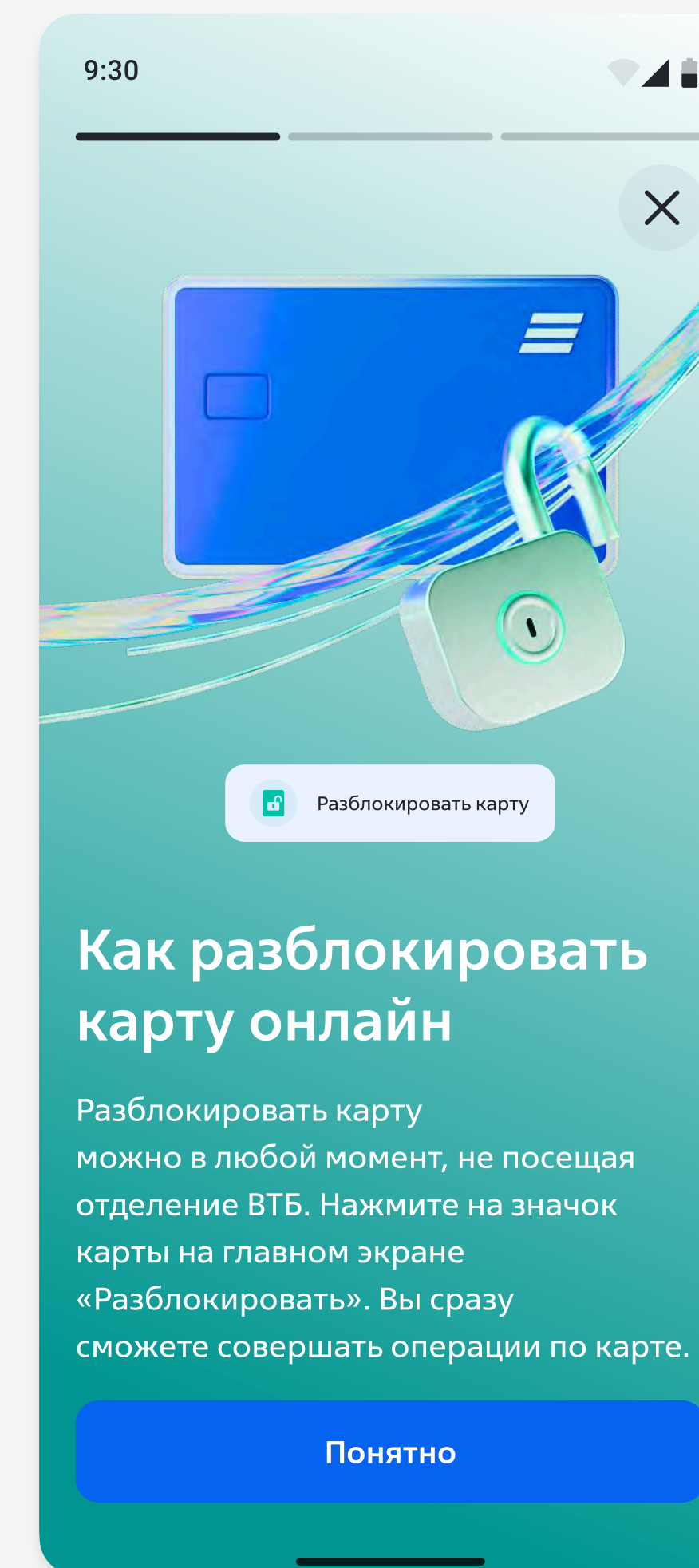
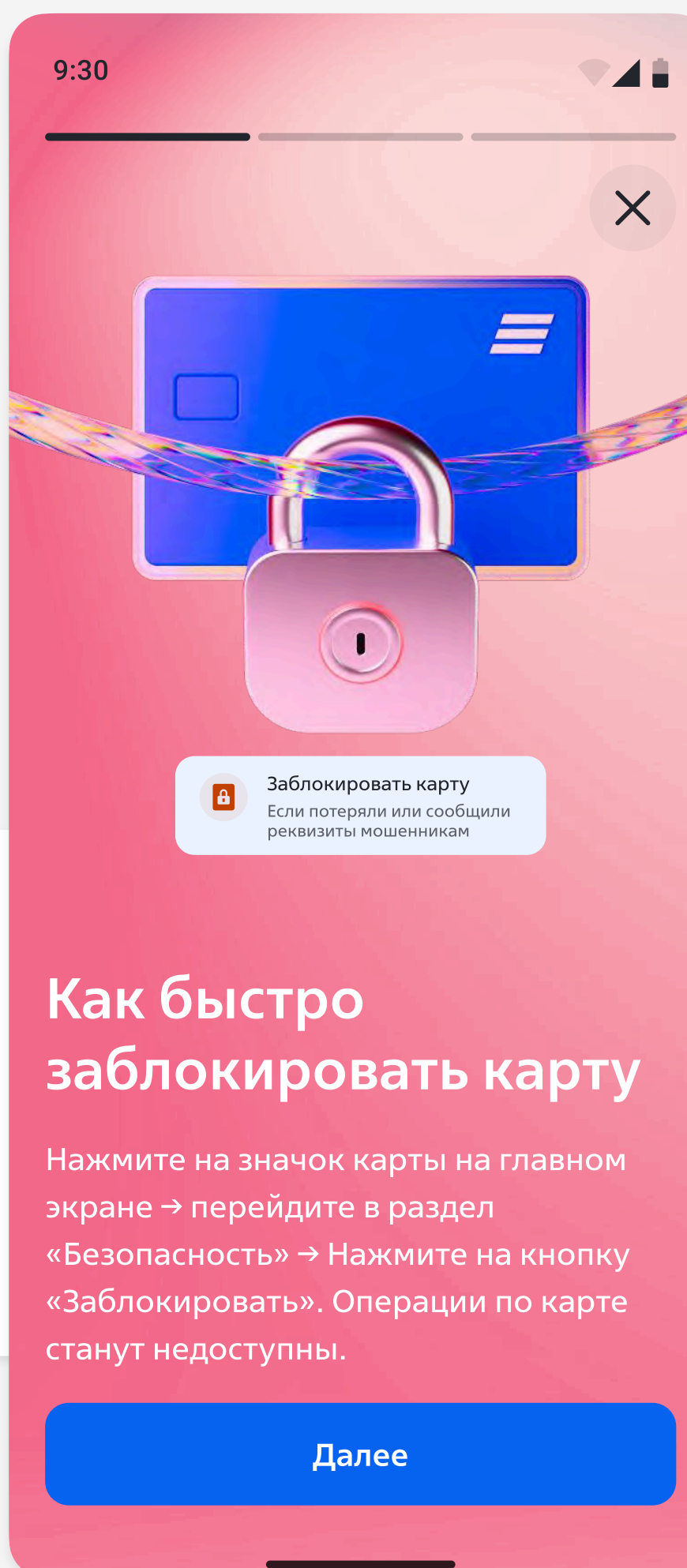
**Наша цель:** облегчить клиенту его пользовательский опыт, рассказав ему о полезных вещах, параллельно развлекая его и вовлекая в использование конкретных функций и предложений.

Как обезопасить карту в экстренных случаях



### Пример

Умный совет «**Как быстро заблокировать карту в экстренных случаях**», расположенный на главной странице и в «деталке» карты, был просмотрен клиентами уже **более 15 млн раз** за последние 4 месяца.



# Фокус

## О проекте

Итак, мы запустили в ВТБ Онлайн «Умные советы». Темы, над которыми работаем:

### 1 Формирование знаний

- Эксплейнеры: как работают сервисы и продукты банка
- Дайджесты: что нового в ВТБ Онлайн

### 2 Лайфхаки: финансовая и цифровая грамотность

- Как не попасться на уловки мошенников
- Повышение финансовой грамотности (спецпроект с Минфином)

### 3 Поддержка технологических активностей

- Обучающие инструкции о технологичных особенностях ВТБ Онлайн

### 4 Ситуативный и событий маркетинг:

- Поддержка мероприятий с участием ВТБ
- Эксклюзивные предложения только для ВТБ Онлайн

#### Пример

Первые слайды из сторис о летней экспедиции ВТБ «Арктический плавучий университет», где мы рассказали о миссии, сохранении арктической среды, ее развитии для будущих поколений, научно-исследовательских открытиях и показали невероятной красоты фотографии, сделанные учеными прямо время этого путешествия. Эту красоту увидели **более 2 млн пользователей** ВТБ Онлайн.

#### Летом – на северные моря!

Арктический поход плавучего университета  
[Узнать больше](#)

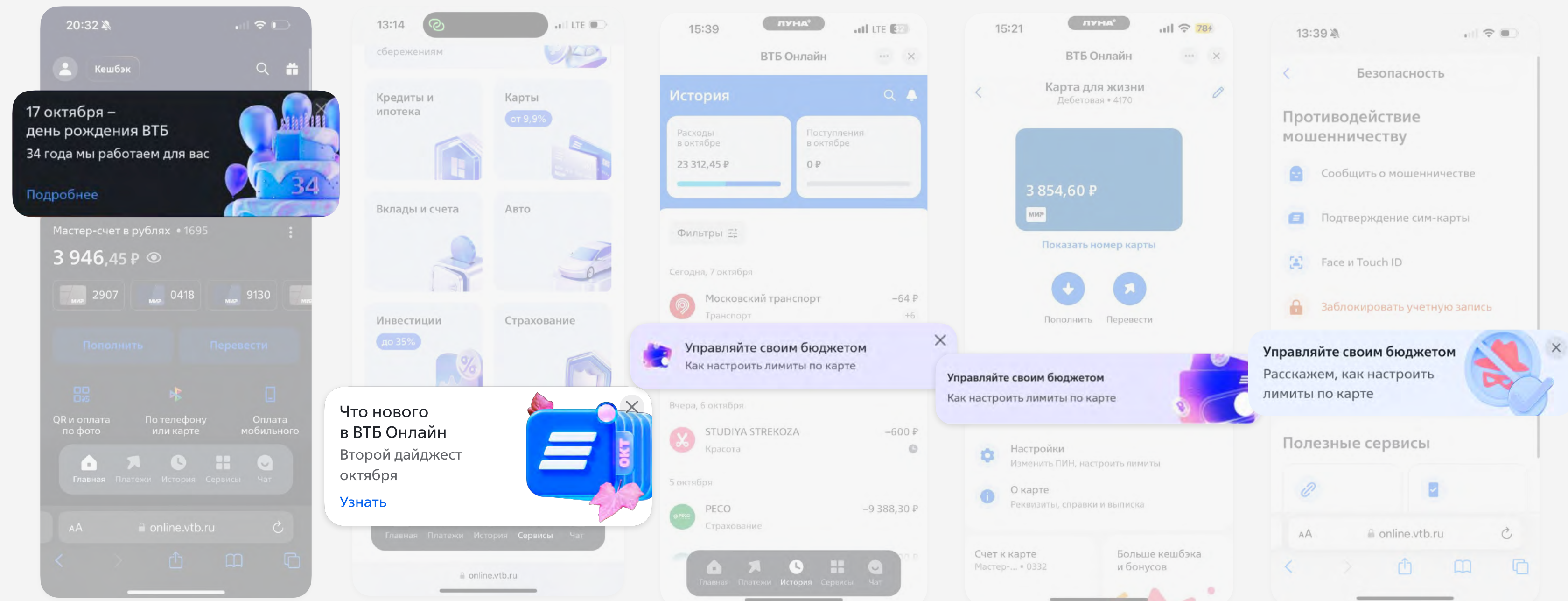


# А где размещаются сторис?

В ленте, в «шапке» профиля и по контексту приложения

Нам важно, чтобы клиент увидел сторис не только в «шапке» приложения, но и мог нативно заметить важный и полезный контент прямо по ходу использования ВТБ Онлайн, переходя со страницы на страницу, совершая операции. Поэтому мы размещаем советы контекстно, там, где они могут принести пользу.

## Примеры размещения сторис



В «Умной ленте» среди общей информации о самом главном мы рассказали о дне рождения нашего банка. **Посмотрели 2,5 млн человек.**

В «Витрине», где можно найти выбор всех наших сервисов, мы раз в 2 недели размещаем сторис с дайджестом о новых функциях. **Смотрит каждый раз более 3 млн человек. Данный раздел особо популярен у состоятельных клиентов. CTR составляет 10-20%.**

А, например, информацию о том, как настроить лимиты по карте разместили сразу в 2 локациях: «Истории операций» и «деталке» карты. **Посмотрели 2,6 млн человек только за первую неделю.**

Советы о том, как не попасться на новые уловки мошенников разместили в «Профиле безопасности». **Увидели более 2,7 млн человек.**

# Один из самых ярких спецпроектов

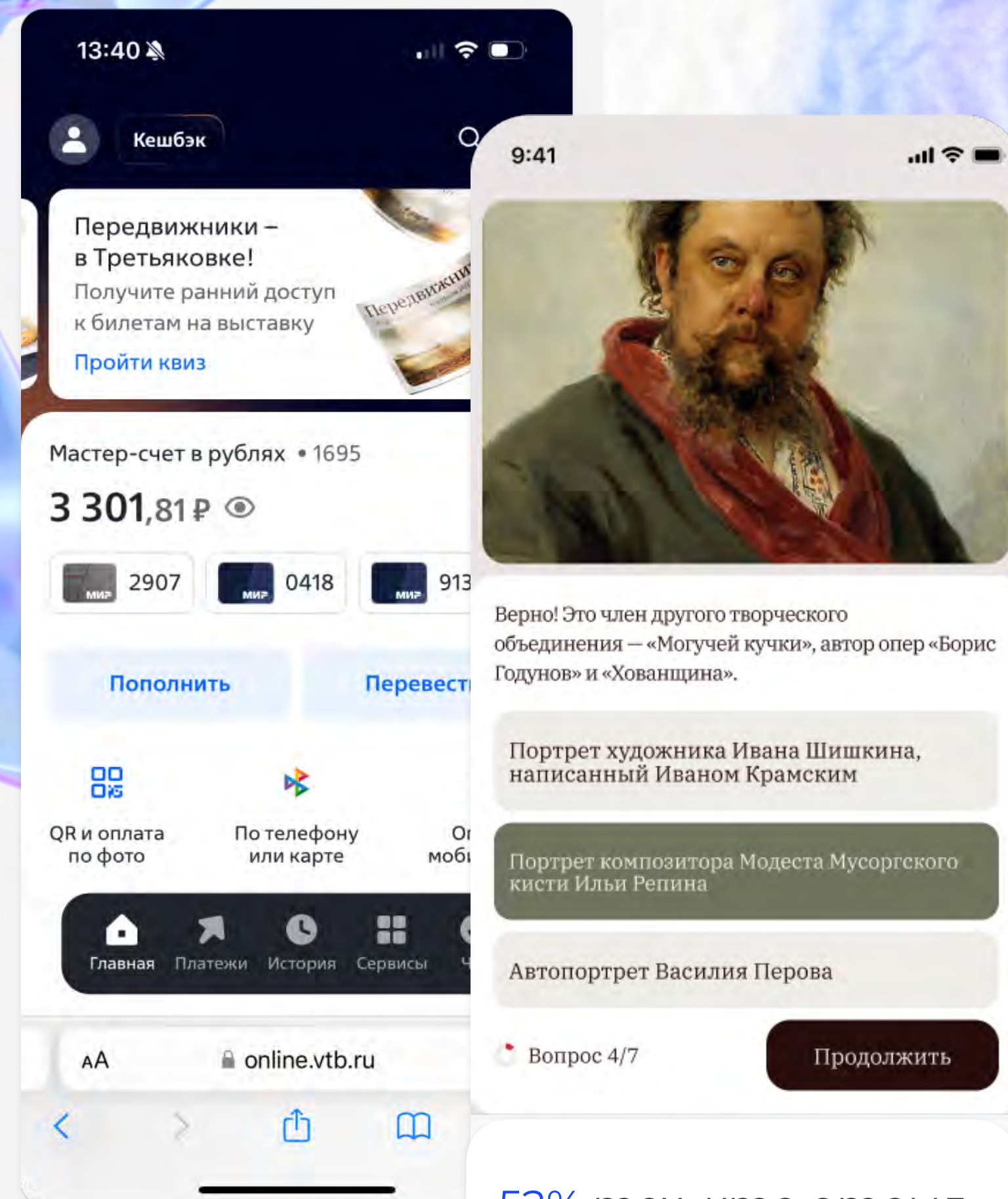
Эксклюзивная ранняя продажа билетов в Третьяковскую галерею на выставку «Передвижники»

«Передвижники» — одно из самых ожидаемых культурных событий года, и билеты на подобное мероприятие всегда раскупаются обычно очень быстро (и в больших очередях).

Совместно с Третьяковской галереей **эксклюзивно для пользователей ВТБ Онлайн** мы сделали приоритетную **раннюю онлайн-продажу** на выставку (за 3 дня до открытия продаж на сайте самой галереи).

Перед получением желанной ссылки пользователю предлагалось **пройти приятный беспрощный тест** на знание темы.

За 3 дня тест прошли **более 4 млн раз**. Клиенты приобрели более 800 билетов на выставку при ранней продаже за 3 дня.



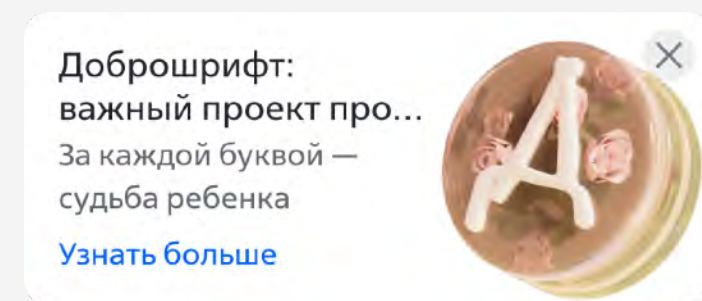
Акция получила высокую оценку не только у клиентов, но и у блогеров.



52% тех, кто открыл этот тест, прошли его до конца

# Нам важно объединять наших клиентов и по особым добрым поводам

Например, в первую среду октября в [День поддержки людей с церебральным параличом](#) мы вместе с клиентами говорили об акции [Доброшрифт](#). Обществу важно знать о тех, кому нужна поддержка: так мы [помогаем им жить полноценную жизнь](#) и снижаем барьеры.



9:30

ОКТАБРЬ  
02

### Каждую первую среду октября

Во всем мире проводится День поддержки людей с церебральным параличом. Обществу важно видеть тех, кому нужна поддержка – так мы помогаем им жить более полноценную жизнь и снижаем барьеры.

9:30

А Б В Г Д Е  
Ж З И Й К  
Л М Н О П Р  
С Т У Ф Х Ц  
Ч Ш Щ Ъ Ы Ь  
Э Ю Я

### Что такое Доброшрифт

Это один из наиболее ярких российских проектов про церебральный паралич. Дети с ДЦП вывели прописи букв, а дизайнеры собрали из них шрифт, который можно использовать везде — вплоть до принтов на одежде.

9:30

### Доброшрифт — язык добра

Чтобы написать одну букву, ребенку с ДЦП нужно приложить огромные усилия и проявить недетское терпение. Каждая буква Доброшрифта — символ негибаемой воли и настоящей жажды жизни маленького человека.

9:30

### Доброшрифт на языках народов РФ

Об обеспечении доступа к образованию, созданию безбарьерной среды и других потребностях маломобильных людей при помощи Доброшрифта можно написать на 25 национальных языках народов России.

9:30

### Помощь при ДЦП

Несмотря на то, что лечения от этого заболевания нет, дети и взрослые могут жить более полноценно – для этого важно как можно раньше начать реабилитацию. Также людям с ДЦП нужны вспомогательные устройства – коляски и ходунки.

9:30

### Реабилитация

Это сложный, трудоемкий процесс, который позволить себе могут не все. Благотворительный фонд «Подарок Ангелу» направляет средства на прохождение постоянной непрерывной реабилитации детей с ДЦП.

9:30

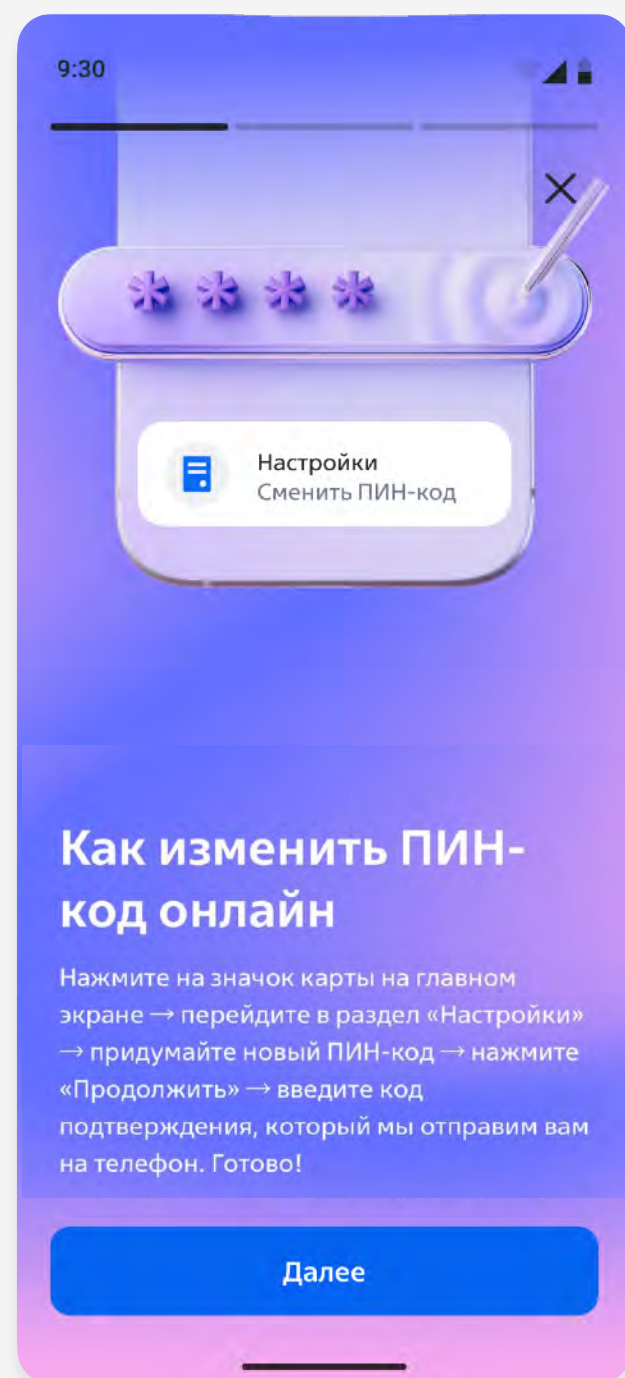
ДОБРОШРИФТ.РФ

### Подарок Ангелу

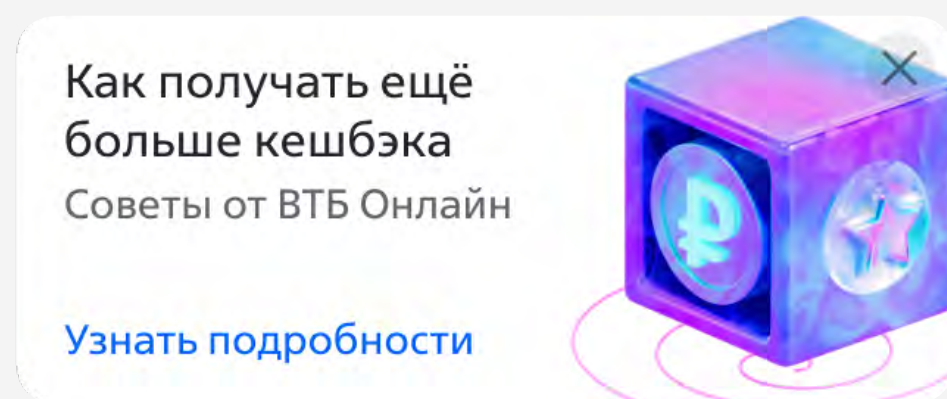
На сайте Доброшрифт.РФ можно узнать больше о проекте, приобрести одежду и вещи с надписями Доброшрифтом или подписаться на регулярное пожертвование в фонд «Подарок Ангелу».

# Как мы выбираем темы для «Умных советов»

Чтобы развить «фокусные» темы, мы...



Анализируем самые частые запросы в кол-центрах, чат-боте, поиске и других источниках. Например, более 110 тыс. людей ежемесячно спрашивают в чат-боте «Как изменить ПИН-код». Размещение такого баннера на 3 месяца уменьшило это количество на 55%!



Выбираем темы, которые позволяют нашим клиентам увеличить доход. Например, рассказываем, как получить еще больше кешбэка.

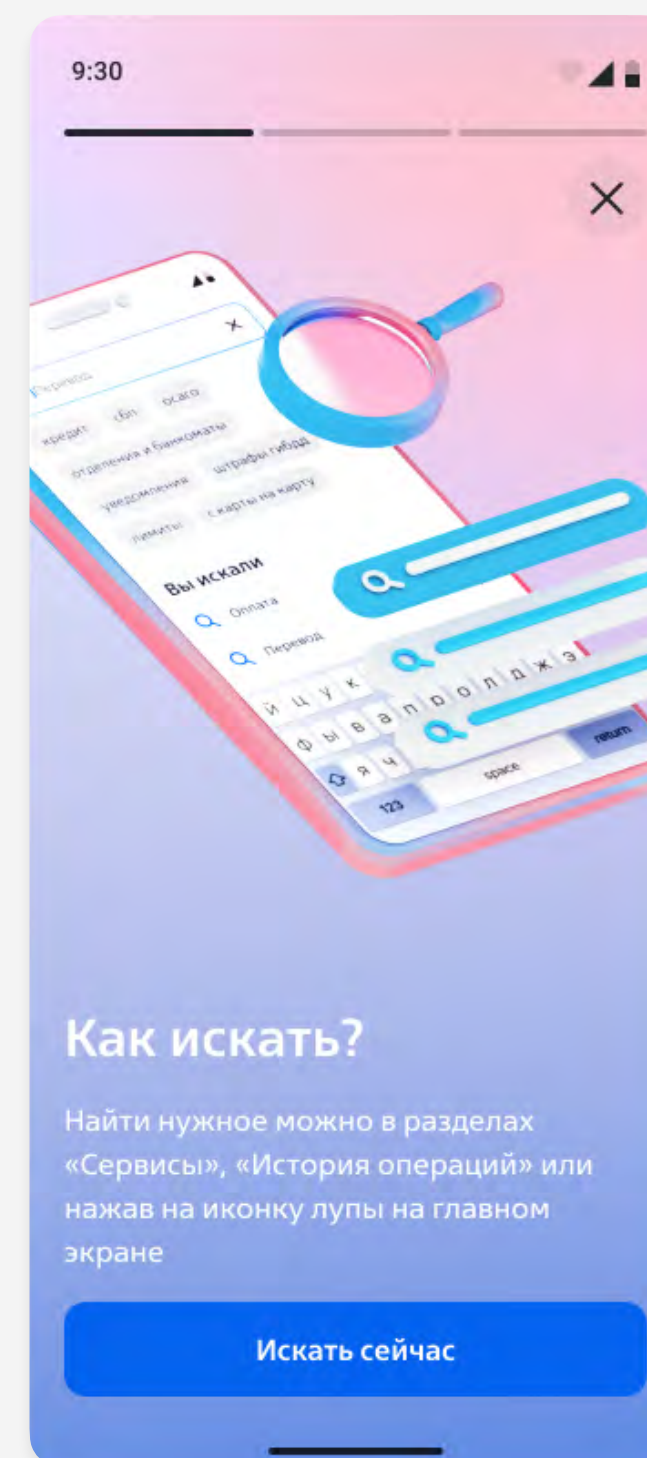
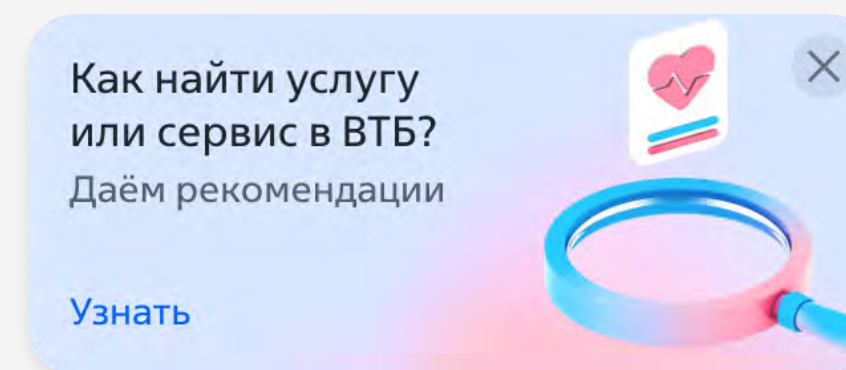


Как накопить с выгодой  
Программа с гос.  
софинансированием

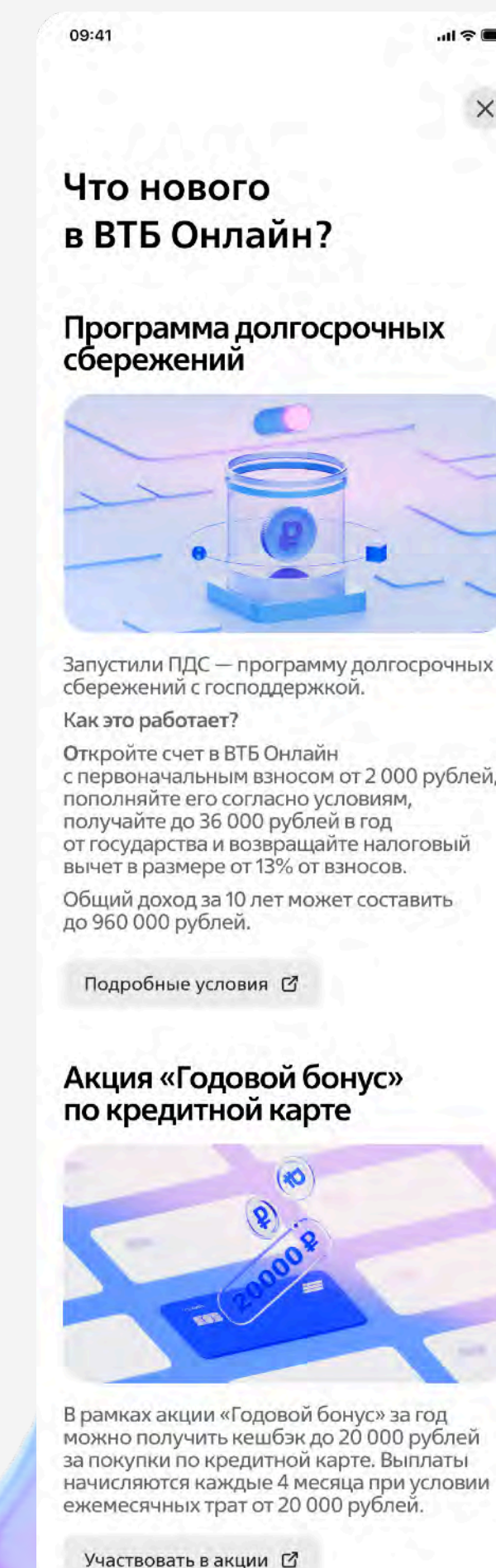


... Или что такое ПДС (Программа долгосрочных сбережений) и как она поможет обеспечить будущее детей или накопить на старость.

Рассказываем о простом и удобном в приложении. Например, эту коммуникацию увидели уже около 3,1 млн человек.

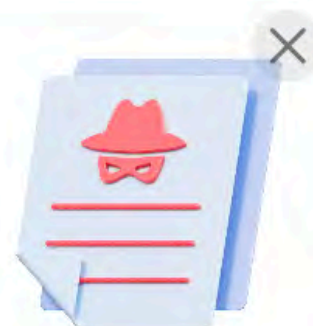


Каждые 2 недели рассказываем о новых функциях в приложении в формате лонгрида. CTR этого дайджеста в конце октября составил 19% у сегмента «Прайм», который любит быть в курсе всего нового и полезного.



# А еще для нас очень важно рассказать клиенту о новых уловках мошенников, чтобы предупредить их о возможных угрозах

Внимание: новая схема мошенников  
Ко сроку уплаты имущественных налогов



Каждую неделю мы вывешиваем новые подробные слайдеры и короткую «шторку» об этом. Это одни из самых популярных коммуникаций у клиентов. Их увидели уже 2,7 млн пользователей.

9:30

**1 декабря**

– срок уплаты имущественных налогов. В сентябре россиянам начали рассылать уведомления по налогам за 2023 год. И на этой волне мошенники придумали и активизировали новую схему

9:30

**«Вам письмо от ФНС!»**

Мошенники представляются сотрудниками «Почты России» и говорят о важном письме из Налоговой службы. И что для его отправки необходимо назвать код из СМС-сообщения. Но на самом деле...

9:30

**Взлом**

Это код для восстановления доступа к аккаунту на Госуслугах. Но, завладев аккаунтом, мошенники не останавливаются – начинается второй этап.

9:30

**Безопасный счет**

Следом звонит другой «специалист», который рассказывает о взломе аккаунта и убеждает перевести деньги на «безопасный счет».

9:30

**Не дайте себя обмануть**

И предупредите своих близких: сотрудники банков и государственных учреждений по телефону не просят кодов из СМС. Будьте бдительны!



# Или рассказываем о финансовом планировании

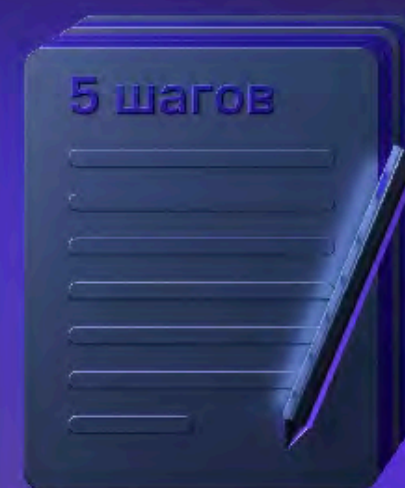
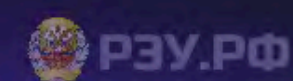
Совместно с РЭУ им. Плеханова и МинФинком

Конкретно эти истории нам помог написать и нарисовать искусственный интеллект. Спасибо ему, что сэкономил нам время и ресурсы :)



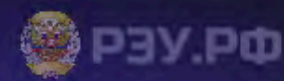
## Финансовое планирование

Часть 1 из 5: почему это важно для каждого



Большинство людей живут без финансового плана. Однако если не управлять собственными расходами и доходами, то скоро деньги сами начнут диктовать то, как ими распорядиться.

В этой серии сторис при участии РЭУ имени Плеханова мы расскажем про 5 простых шагов, как взять финансы под контроль.

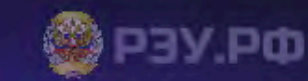


Личное финансовое планирование полезно всем независимо от уровня доходов: оно поможет не только приумножить капитал, но и разрешить трудные жизненные ситуации.

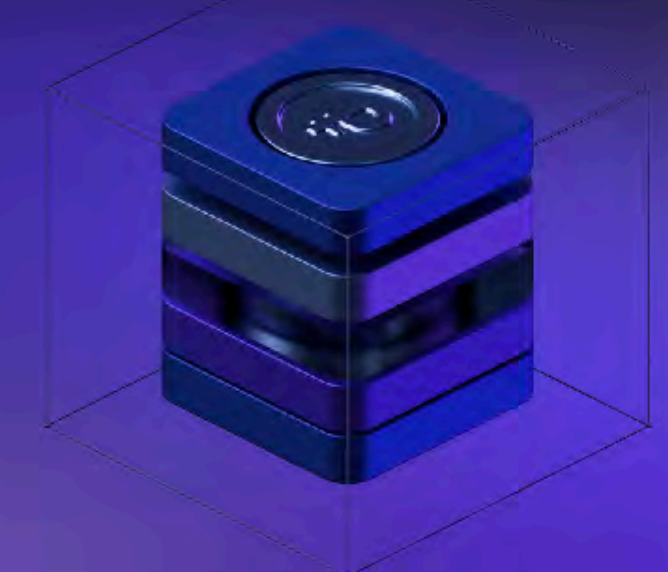
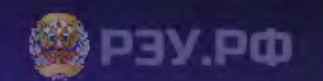


Финансовое планирование может быть

- **тактическим, краткосрочным** — под конкретные, зачастую чрезвычайные ситуации
- **стратегическим, долгосрочным** — для больших финансовых целей, к которым можно заблаговременно подготовиться: отпуск, покупка транспорта или недвижимости и пр.



Не стоит путать финансовое планирование и ведение бюджета. Эти понятия хотя и близкие, но всё же различные. Бюджет — это, по сути, постоянный процесс, а финансовый план — это направленное действие. У него всегда есть сроки, цель и средства её достижения.



Далее мы расскажем, как систематизировать расходы, доходы, правильно их сопоставлять, ставить финансовые цели, планировать их достижение и чем можно пользоваться для комфортного управления финансами.

[Сайт Мои финансы](#)

# А в ближайших «Умных советах»

мы еще обязательно расскажем

## 1 О том, как важно обнять маму и подарить ей цветы

Ко Дню матери поговорим о том, как важно и нужно сказать маме те самые слова.

О том, какие подарки подготовили к этому важному празднику наши партнеры.

**Делаем эту акцию совместно с «Годом семьи» и Министерством труда.**

## 2 О новых классных акциях с музеями:

Например, в конце ноября один из самых модных музеев Москвы даст нашим клиентам не только ранний доступ к билетам на выставку конструктивизма, но и **25% скидку на их покупку.**

## 3 Об адвент-календаре к самому ожидаемому празднику года:

И каждый день, заходя в сторис, наш клиент будет **получать подарок, скидку, промокод или сертификат от партнеров.** Согласитесь, в декабре это всем нам очень нужно!

# Немного о цифрах и выводах

Которые уже дал старт проекта

1

## Рост DAU. «Умные советы» помогают растить DAU ВТБ Онлайн

Самый популярный контент в «Умных советах» — дайджесты в формате лонгридов. Каждый дайджест смотрит около **5 млн человек**. CTR составляет в среднем **8%** для массового сегмента, **12%** — для наших клиентов с пакетом услуг «Привилегия», и **19,5%** — для «Прайм». На последние **7 дайджестов** мы фиксируем увеличение количества просмотров на **0,5-2%**. Это подтверждает знание о том, что читатели любят понятную периодичность и новости.

2

## Важные и полезные читателю темы. Привилегия и Прайм — самые лояльные читатели сторис о культурных событиях и новостей, а масс-сегмент любит новости про уловки мошенников

Читаемость этих тем у данных сегментов на **3,5%** выше, чем у других. При этом самым популярным контентом являются эксплейнеры о частотных операциях, такие как «Поиск», «Замена Пин-кода», «Блокировка карты». Количество их просмотров может достигать **15 млн**.

3

## Service-метрика. «Умные советы» помогают снизить нагрузку на колл-центры и чат-бот

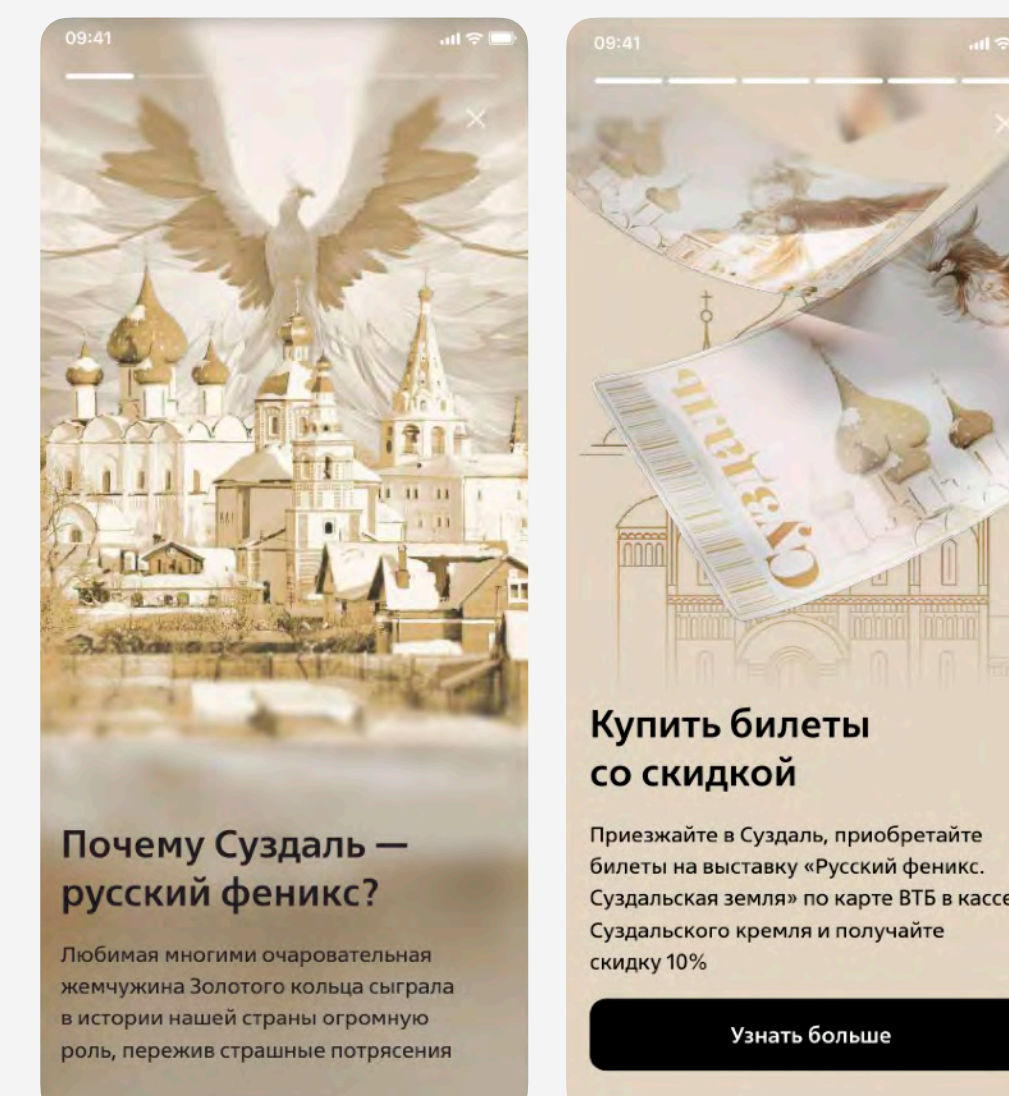
Количество поисковых сессий после публикации сторис по темам «Как обезопасить свою карту» и «Как изменить ПИН-код» в чат-боте уменьшилось в **2 раза**. Блокировка карты: Март **110 тыс.** — Сентябрь **50 тыс.**. ПИН-код: Март **98 тыс.** — Сентябрь **51 тыс.**. **Значит Edutainment работаем.**



Из сторис об аудио-спектакле «Сон о хлебе», записанном Константином Хабенским для Зотов-центра.



Из сторис о Garage-фесте, крупнейшем российском фестивале автогонок.



Из сторис о выставке «Суздаль— русский феникс» в Суздале.

3

Retention rate. **Нам важно быть социально-ответственным сервисом и быть в этом плане на одной волне с клиентом**

Такие акции, как «Доброшрифт» или «Арктика», помогают нам быть причастными к большому, доброму, правильному и важному. Это чувствуют и наши клиенты. На примере этих сторис мы видим, что retention rate и востребованность к таким темам растут.

4

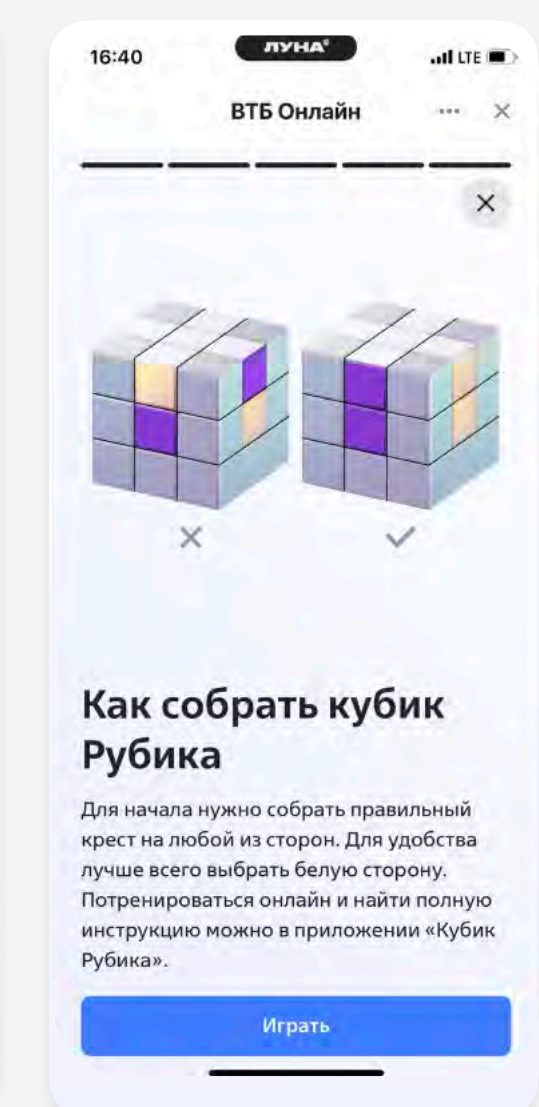
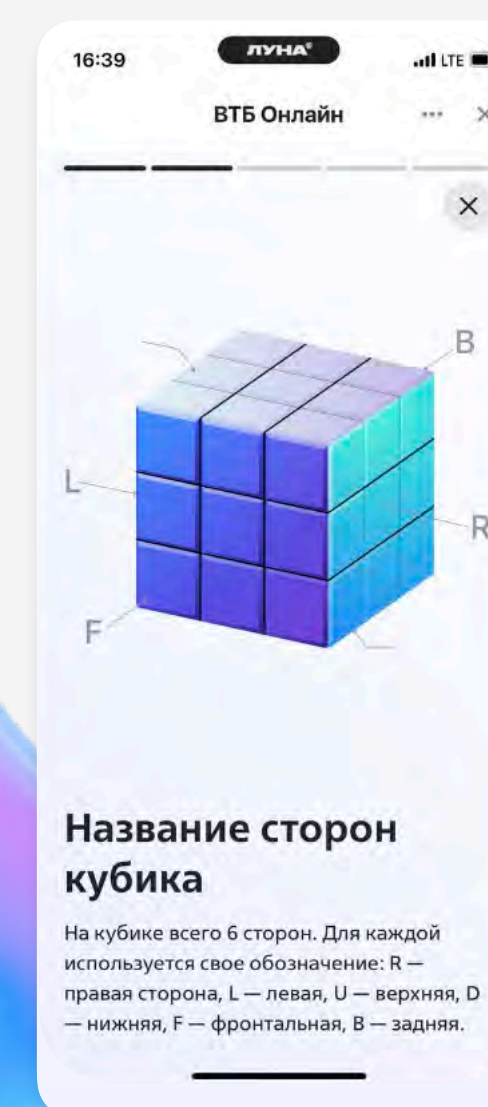
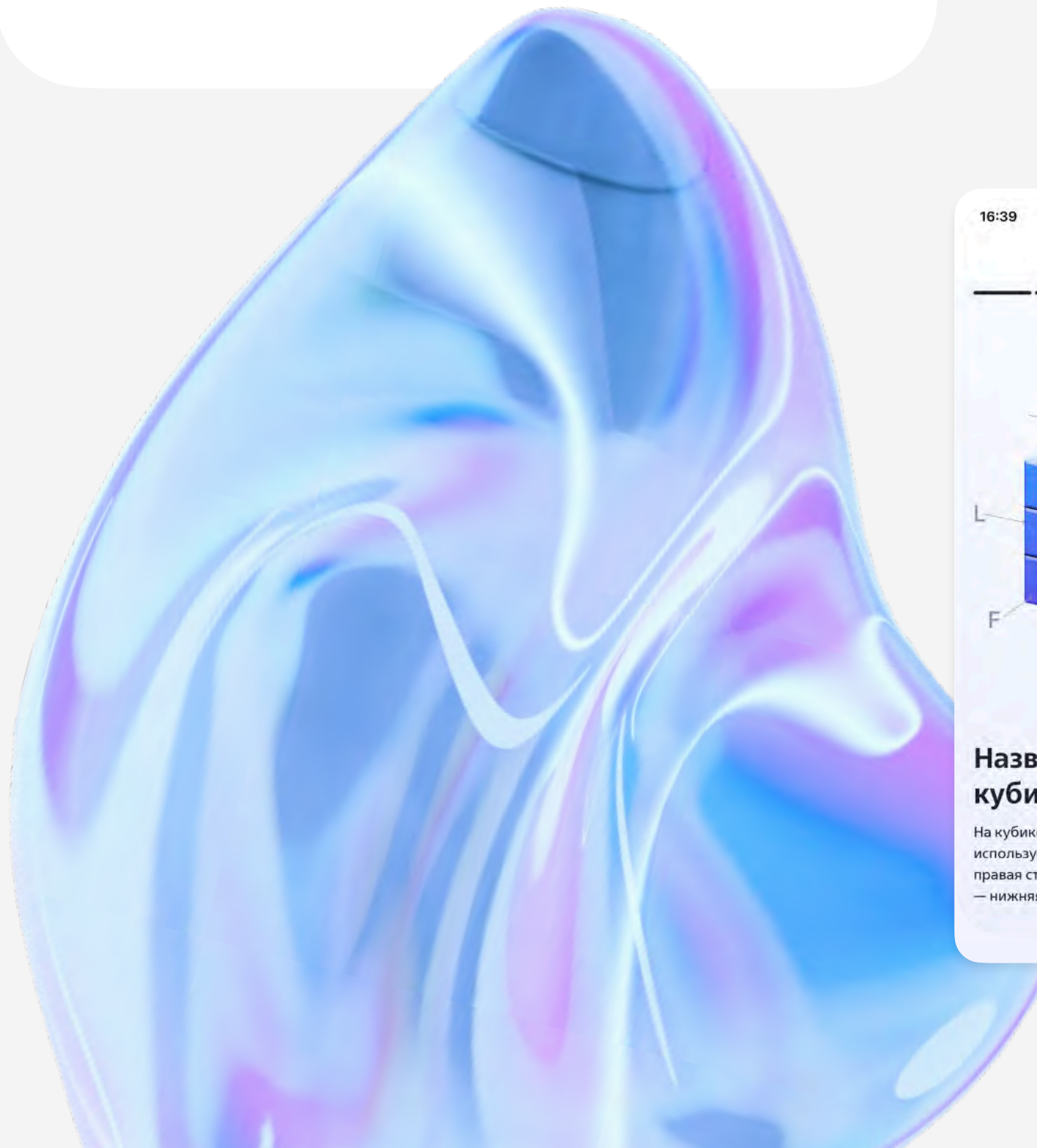
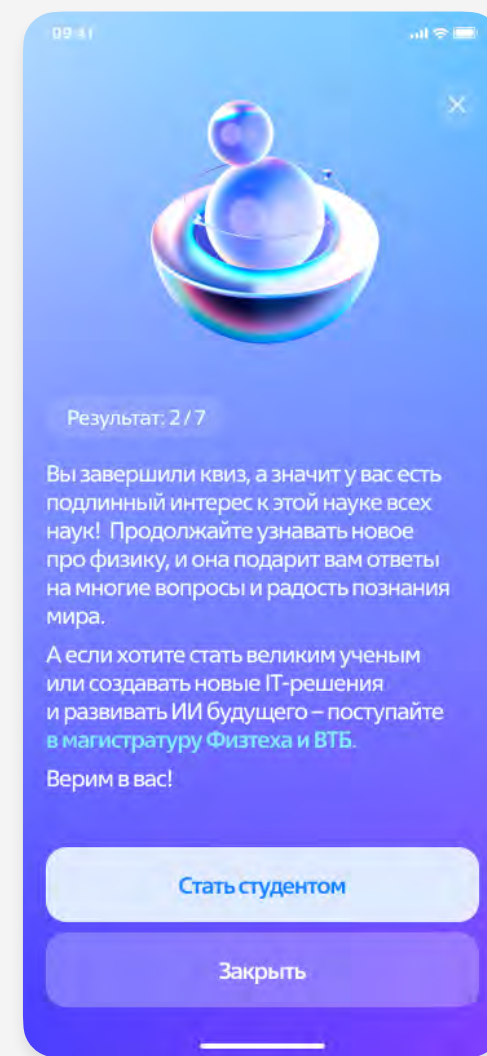
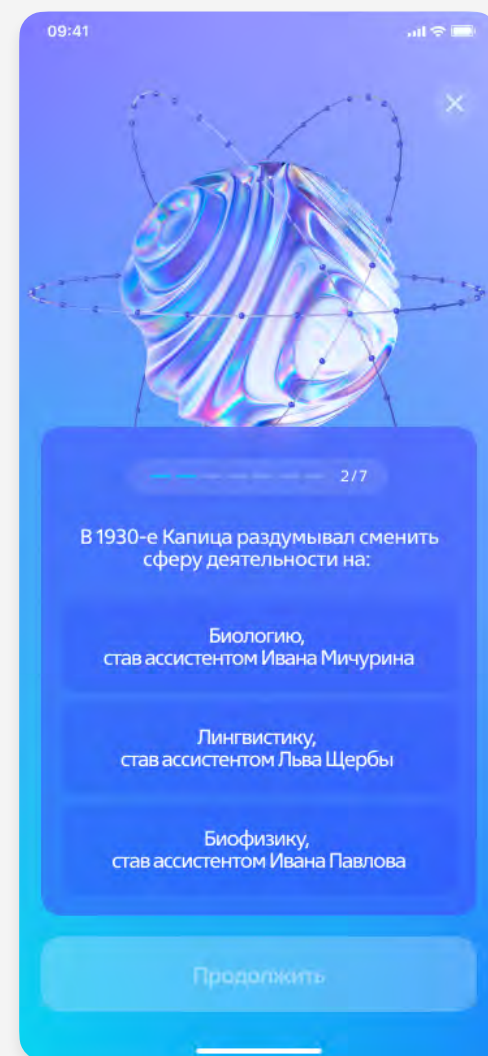
Competition rate. **Досматриваемость наших квизов выше бенчмарка**

Сторис по Третьяковке досматривали 52% читателей, по совместному проекту с МФТИ ко Дню рождения Петра Капицы — рекордные 98%.  
То есть почти все, кто их открыл, дошел до конца. При этом бенчмарк индустрии по competition rate — 40%.

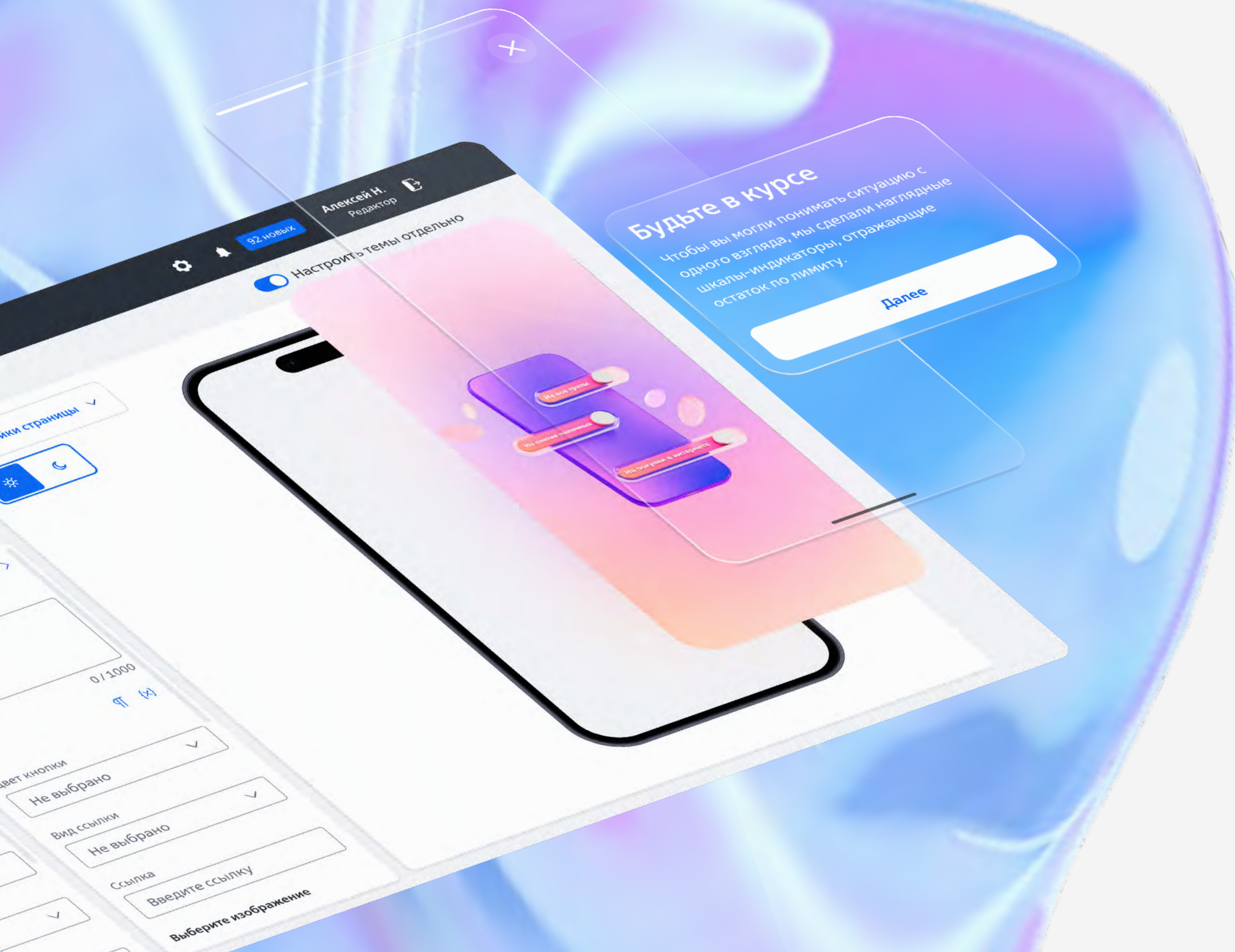
5

Все мы родом из детства. **Самый популярный материал в «Умных советах» был о том, как собрать Кубик Рубика :)**

22,8% составил CTR сторис, где мы рассказывали, как устроен Кубик Рубика, что такое Алгоритм «Пиф-Паф» и как его собрать.



# Платформа управления медиа-контентом



- По Code UI — управляем внешним видом баннеров и промо-форматов без релизов.
- Умная логика ранжирования: где показать предложение клиенту, с каким приоритетом и частотой.
- Умеем персонализировать по профилю клиента, платформе и версии браузера.
- Собственная VI — поведенческая аналитика в реальном времени.

# Спасибо

