

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8879

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО, РОБОТИЗИРОВАННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	ВТБ
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Чебоксары, Самара, Воронеж, Барнаул, Оренбург
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	600
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://vtb.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Чат-бот
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/GV3myWXWYso

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание (не более 1800 знаков с пробелами)

Чат-бот «Помощник ВТБ» – современный канал общения с пользователями и отличный пример клиентоориентированности. Бот не только консультирует, но и помогает совершать ежедневные банковские операции прямо в чате.

У Помощника ВТБ есть характер. Это дружелюбный бот с живым языком и эмоциями. Сухую банковскую информацию он подает просто и удобно – так, как люди общаются в мессенджерах.

Клиенты это ценят: за 2022 год мы получили миллион «пятерок» от пользователей и при этом сэкономили банку ВТБ 2 миллиарда рублей. Но так было не всегда.

Чат-бот появился в мае 2019 года. За свою недолгую историю он успел пережить глобальные потрясения: пандемию, геополитические сдвиги и последовавшие за ними санкции. Все это научило нас быстро меняться и адаптироваться под запросы времени. А чат-бот неоднократно прошел проверку на прочность. С пиковыми нагрузками, которые случились в 2020-м и начале 2022-го года, Помощник ВТБ успешно справился. И продолжает справляться.

Если трафик в конце 2019 года составлял всего 300 000 обращений, то сейчас в чат поступает в среднем 2 млн запросов в месяц. Из пяти клиентов, которые приходят в чат, бот помогает четверым. Без помощи оператора.

Помощник ВТБ консультирует по огромному количеству тем – от обновления приложения и условий программы лояльности до новостей по санкциям и работе платежных систем. Он владеет знаниями о продуктах банка и помогает их открывать.

Это приносит отличный результат: средняя оценка чат-бота пользователями – 4,9 из 5. И всего 3% из оценивших клиентов ставят отрицательную оценку.

Благодаря чат-боту снижается нагрузка на операторов контактного центра. За последний год доля чата в общей массе обращений в контактный центр выросла в 2,5 раза: с 13% в 2021 году до 42% в октябре 2022.

2. Цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

Наша основная цель – улучшение клиентского опыта в чате. Бот мгновенно дает ответы на вопросы пользователей, избавляя их от необходимости ждать ответа на телефонной линии или искать информацию самому.

Поэтому задача чат-бота – быть актуальным, компетентным, реагировать на негатив и решать большинство вопросов без помощи сотрудника банка.

Качество ответов играет важную роль, поэтому мы регулярно актуализируем информацию, которую предоставляем клиентам. Сейчас в боте 1500 тематик, и мы их постоянно обновляем.

Также мы улучшаем клиентский опыт за счет добавления интеграций. Это надстройки в сценарии, которые помогают совершать операции (блокировать карты, делать переводы), запрашивать персонализированную информацию (узнавать баланс на счетах, ближайшие платежи или сумму задолженности по кредиту) и оформлять продукты не выходя из чата.

А чтобы этот опыт проходил максимально гладко, мы развиваем интерфейс чата. К примеру, к текстовым командам недавно добавили удобные виджеты, которые ускоряют операции и экономят время клиента.

Таким образом все задачи направлены на то, чтобы продолжать улучшать пользовательский опыт и развивать способности бота.

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры) (не более 1800 знаков с пробелами)

Большинство наших клиентов использует чат-бот в ВТБ Онлайн. Помимо авторизованной зоны, Помощник ВТБ есть и в прелогин-зоне сайта и приложения. Благодаря этому у нас есть возможность помогать клиентам, у которых возникают проблемы со входом в ВТБ Онлайн. А также

консультировать людей, которые еще не являются клиентами банка.

Часть пользователей предпочитают взаимодействовать с банком в мессенджерах: Telegram, WhatsApp и Viber. В одном только Telegram за 2022 год наш трафик вырос в 5 раз.

Мы планируем развивать канал в Telegram благодаря добавлению функционала онлайн-банка.

Мы активно взаимодействуем с подразделениями, которые отвечают за планирование нагрузки на контакт-центр, и сокращаем время обслуживания. По определенным тематикам запросы в чате сразу направляются профильным специалистам. Это снижает количество переводов между операторами, а клиент оперативно получает консультацию.

В случае внештатных ситуаций мы стремимся к минимальному влиянию на клиента.

Такая ситуация произошла в начале 2022 года. В связи с геополитической обстановкой количество обращений в чат резко выросло: с 1,5 млн в феврале до 2,1 млн в марте. У клиентов появилось много вопросов, связанных с санкциями и ограничениями работы банка. Но еще сильнее увеличилась нагрузка на контактные центры.

Мы оперативно дополнили сценарий бота. Клиенты вовремя получали разъяснения по новым законам, кредитным каникулам и работе платежных систем. Мы повысили автоматизацию на 12% – до 87%. Это привело к снижению нагрузки на контакт-центр на 200 000 обращений в месяц.

Помимо помощи операторам, мы активно помогаем коллегам из других подразделений открывать и продвигать продукты в чате. Например, в 2022 году клиенты открыли накопительные счета более чем на 4 млрд рублей.

4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

Банк в Telegram

Летом 2022 года на Санкт-Петербургском Экономическом форуме мы анонсировали новый сервис – Банк в Telegram. А осенью уже запустили банк на базе нашего бота в мессенджере.

Мы стали первым банком, который дал возможность пользователям (физлицам) переводить деньги по номеру телефона прямо в мессенджере. Кроме этого, в канале «Помощник ВТБ» в Telegram можно посмотреть баланс на картах и счетах и оплатить мобильный.

И это только начало. В планах на 2023 год – добавить возможность переводить деньги между своими счетами, оплачивать штрафы и ЖКУ и проверять задолженность по кредитам.

Мы видим это как приоритетный канал общения с клиентом, который улучшает клиентский путь и предлагает альтернативный канал взаимодействия с банком.

Рассылки в чате

Помимо обработки входящих обращений, в чате есть возможность совершать проактивную коммуникацию: присылать пользователям сообщения от банка. Это анонсы новых продуктов и предложения их открыть, новости, напоминания. Мы это называем рассылками.

В среднем мы отправляем до 30 млн сообщений в месяц. Из них читают 50-70%. Это довольно высокая конверсия, поскольку рассылки нативно встраиваются в канал чата.

Также мы активно используем рассылки в качестве инструмента для исследований. В частности, для проведения опросов. В опросах мы выясняем потребности клиентов и даже их отношение к дизайн-решениям.

Исследования запускаются быстро и легко: мы не зависим от других команд, от коллег из исследовательских департаментов или агентств. Мы можем сами выбирать параметры респондентов (возраст, пол, операционную систему) и их количество. А также одновременно запускать несколько опросов. Такой способ делает исследования легкими и гибкими.

И что еще более важно – экономными. Во времена, когда у многих команд бюджет на исследования заморожен, у нас есть возможность получать и анализировать обратную связь от клиентов, тратя на это минимум ресурсов.

Функционал чата

Так как наша основная цель – улучшение клиентского опыта, мы активно работаем над развитием функционала чата. Здесь мы стремимся к реализации привычных возможностей популярных мессенджеров.

В чате можно цитировать и копировать сообщения, искать информацию в истории, сохранять сообщение в избранное, прикреплять фото и документы. Не нужно обучающих видео, подсказок. Навык уже сформирован до нас.

Также мы сделали подсказки по популярным обращениям. Клиент видит «кнопки» с темами и может не набирать текст, а просто выбрать подходящий запрос. Это ускоряет коммуникацию и решение вопроса клиента.

Еще один тренд – оформление продуктов с помощью удобных виджетов. Это создает бесшовный клиентский опыт. Человек не выходя из чата может оформить карту, проверить баланс, положить деньги на телефон и узнать сумму минимального платежа по кредиту. Всего в чат-боте 75 интеграционных сценариев.

К этому в 2022 году мы добавили надклавиатурное меню с основными функциями бота. Теперь доступ из чата к популярным банковским операциям еще проще и удобнее.

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

150+доработок функционала добавили новые возможности боту. Здесь и операции с картами, и улучшение юзабилити, и запуск банка в Telegram.

Количественные результаты работы говорят об успешном клиентском опыте:

- 80% автоматизации
- трехкратный рост доли чата в общей массе обращений в контактный центр – 42%
- 150 000 положительных оценок в месяц
- 3% – доля негатива
- экономия от чат-бота в 2022 году – 2 миллиарда рублей.

Качество нашего продукта подтвердили независимые исследования клиентского опыта.

В 2022 году ВТБ занял 2 место в рейтинге лучших чат-ботов мобильных банков от российского консалтингового агентства Marksw Webb — Chatbot Rank 2022. А по итогам банковского исследования компании Naumen ВТБ признали лучшим сразу в 3 номинациях: в рейтинге чат-ботов, в рейтинге по уровню омниканальности и качеству обслуживания в цифровых неавторизованных каналах, а также в рейтинге по уровню обслуживания в мессенджерах.

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы работаем в парадигме ценностей ВТБ:

- дорожим клиентом (знаем его боли, прислушиваемся к обратной связи и делаем удобный сервис)
- работаем в команде (чат-бот – результат общих усилий кроссфункциональных команд)
- отвечаем за результат (сохраняем долю автоматизации в чате и низкий уровень негатива, прирастаем в доле обращений)
- проявляем инициативу (стараемся предвосхитить запросы клиентов, делаем удобные интеграции)
- совершенствуемся постоянно (адаптируемся под требования клиентов и быстро меняющийся мир, запустили Банк в Telegram).

Потенциал чата еще не исчерпан. Постоянное совершенствование сервисов для клиентов – наш приоритет. Мы хотим сделать универсального банковского помощника, который будет обеспечивать отличный клиентский сервис во всех возможных каналах.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Раихин
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Александр Олегович
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник управления