CCGuru Awards

# ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №9377

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШИЕ ИННОВАЦИИ В КЛИЕНТСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

| | |
|---|---|
| **НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА** | Банк ВТБ |
| **ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА** | Москва |
| **КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА** | 1000+ |
| **ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ** | https://www.vtb.ru |
| **НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА** | Проведение финансовых операций через ассистента ВТБ в Алисе от Яндекса |
| **ИМИДЖ НОМИНАНТА** | ВТБ |
| **ССЫЛКА на Youtube** | https://www.youtube.com/watch?v=8x2EGnGxCwo |

## ЭССЕ НОМИНАНТА

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

2022 год принес существенные изменения и в том числе в финансовом секторе. Ранее привычные способы получения финансовых услуг стали клиентам не доступны. ВТБ изменил подход к управлению личными финансами и запустил новый канал дистанционного обслуживания, не зависящий от санкций и прочего внешнего влияния. Теперь у клиентов появилась возможность управлять своими финансами, например, оплачивать услуги сотовой связи, через навык ВТБ на умных устройствах с Алисой от Яндекса.

Безопасность технологии обеспечивается «связыванием» аккаунтов пользователя в системах Яндекс и ВТБ, а также контролем устройства, с которого данный запрос был инициирован. Такую возможность ВТБ представил первым среди российских банков.

Благодаря технологиям анализа диалогов голосовой ассистент банка может понимать разные формулировки вопросов и отвечать на них с учетом контекста разговора. Сценарии обслуживания клиентов в навыке разработаны на диалоговой чат-бот платформе Dialog OS от компании «Наносемантика». Во время разговора комплекс глубоких нейронных сетей классифицирует запросы и анализирует смысл сказанного.

Для использования сервиса достаточно сказать Алисе: «Запусти чат с ВТБ» и попросить ассистента, например, оплатить сотовую связь. Это можно сделать из приложения Яндекса на смартфоне или в умной колонке с Алисой.

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

Наша жизнь стремительно меняется. Человек всё меньше времени хочет тратить на рутинные задачи. И если несколько лет назад клиенты были готовы идти в отделения, сидеть в очереди, покупать различные девайсы, чтобы закрыть свои потребности, то сейчас человек хочет получать услуги в одно касание и так, как удобно и привычно ему. Особенно это актуально становится сегодня, когда зачастую ранее привычные способы получения банковского обслуживания становятся недоступны. С помощью новейших технологий мы хотим полностью освободить клиентов от необходимости посещать отделения или звонить в контактный центр. А использование инструментов, применяемых клиентами в повседневной жизни, еще более упрощают взаимодействие пользователей с банком и существенно облегчает получение финансовых услуг.

Наша цель — создать личного финансового помощника, доступного клиенту на любой поверхности, понимающего клиента с полуслова, способного ответить на самые разные вопросы и предоставить банковские сервисы, а также сделать персонализированные предложения клиенту в режиме 24/7.

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

Проект реализуется под лидерством Департамента цифрового бизнеса с плотным привлечением продуктовых направлений для обеспечения информационной безопасности и доступности операций daily banking в голосовом канале.

Интеграцию чат-бота ВТБ с платформой «Яндекс.Диалоги» и механизмом авторизации обеспечивает набор адаптеров, являющихся внутренней разработкой ВТБ.

Авторизацию клиентов и связку аккаунтов на стороне ВТБ обеспечивает информационная система, также являющаяся внутренней разработкой ВТБ.

Сценарии чат-бота реализованы на решении DialogOS от компании «Наносемантика».

Распознавание и синтез речи осуществляется решениями компании «Яндекс».

Хранение и возобновление токенов доступа, связку акаунтов и удаление чувствительных данных из сессий пользователей в системах партнера, осуществляется решениями компании «Яндекс».

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

ВТБ позволил клиентам получать финансовые услуги и совершать платежи через сторонние поверхности - умные устройства с Алисой от Яндекса.

В проекте впервые применено решение платформы «Яндекс.Диалоги», позволяющее маркировать запросы пользователей, содержащих конфиденциальную информацию. Безопасность платежей обеспечивается за счет процедуры связывания аккаунтов клиента в сервисах Яндекса и ВТБ Онлайн по протоколу OAuth 2.0.

ВТБ первым из банков реализовал эту процедуру в своем навыке в Алисе, дополнив ее идентификацией устройства пользователя.

## 5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

За первые 5 недель с момента запуска новыми возможностями ассистента ВТБ в Алисе воспользовались более 12 тыс. пользователей.

Омниканальный помощник ВТБ, обслуживающих клиентов в мобильном приложении и на умных устройствах с Алисой, обслужил уже более 1,3 млн. пользователей, ответил более чем на 1,5 млн. вопросов и провел операций на сумму свыше 200 млн. рублей.

До конца текущего года клиентам станут доступны новые операции в голосе - оплата штрафов ГИБДД и коммунальных платежей ЕИРЦ Москвы. В 2023 году ВТБ продолжит развивать голосовой daily banking.

## 6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Разработано решение, не имеющее аналогов на рынке, с фокусом на безопасности проведения платежей и при этом без ущерба удобству использования сервиса для клиента.

Особенностью реализации и дополнительным вызовом являются требования со стороны поверхности — Яндекс.Диалоги — по скорости ответа на запрос пользователя, который должен быть предоставлен в течение 3 секунд. Проведение банковской операции требует инициации нескольких интеграционных запросов в различные системы банка, что не способствует высокой скорости ответа. Мы серьезно переработали архитектуру нашего решения и обеспечили наиболее ранние фоновые запросы и распараллелили их, где это было возможно, для обеспечения заданного времени ответа.

Отдельным вызовом было обеспечение безопасности решения и работа с чувствительными данными без негативного влияния на клиентский путь. Специалистами банка совместно с коллегами из Яндекс решение было найдено, и обеспечена защита финансов клиентов за счет оптимизации диалога и передачи только минимально необходимой для проведения операции чувствительной информации через данный канал, обеспечения проверки смены устройства клиента, проверки поступления запроса именно от сервиса Яндекс.Диалоги как информационной системы-инициатора диалога с Банком.

Использование клиентами голосового ассистента в Алисе позволяет полностью решить ряд вопросов клиента в автоматизированном режиме без необходимости подключения сотрудника Банка, что экономит ресурсы горячей линии.

---

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

| | |
|---|---|
| **ФАМИЛИЯ** | Тарбаева |
| **ИМЯ ОТЧЕСТВО** | Светлана Борисовна |
| **ДОЛЖНОСТЬ** | Руководитель направления |