CCGuru Awards

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7922

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО, РОБОТИЗИРОВАННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	ВТБ
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	200
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://vtb.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Чат-бот
ИМИДЖ НОМИНАНТА	ВТБ
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/IVT1MMcvFcs

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Чат-бот в ВТБ появился в мобильном приложении ВТБ Онлайн в мае 2019 года. Мы стали плавно подключать его к общению с клиентами, но затем началась пандемия. Высокая нагрузка на контактный центр заставила закрутить гайки в настройках бота.

За время пандемии мы научились быстро реагировать на меняющиеся обстоятельства, искать и предлагать решения в условиях высокой нагрузки. В конце 2017 года мы обрабатывали трафик в 300 тысяч обращений, а в октябре 2021 года чат-бот достиг показателя в 1 миллион автоматизированных обращений в месяц (слайд 1 приложения к эссе). Нагрузка растет в каждом доступном боту канале – на сайте, в мобильном приложении ВТБ Онлайн и в мессенджерах.

Наш чат-бот полностью готов к высоким нагрузкам: он знает 1 500 тематик, умеет подключать услуги и выпускать продукты самостоятельно. При необходимости соединяет с оператором.

Мы постоянно анализируем результаты и диалоги бота с клиентами, чтобы сделать обслуживание еще лучше. Так, наша команда постоянно следит за обратной связью от пользователей в магазинах мобильных приложений – за период с начала года мы обработали более тысячи отзывов. Это позволило улучшить клиентский опыт и внести правки в настройки бота.

Кроме того, мы лично звоним клиентам, которые поставили низкую оценку диалогу с поддержкой.

Слушаем их мнение и ищем инсайты. Уже провели более 5 000 мини-интервью. Также с начала года мы провели 20 исследований, которые помогли еще лучше понимать клиентов, пользовательские пути и ожидания от чат-бота.

В результате доля неудовлетворенных клиентов (отношение поставивших отрицательную оценку CSI ко всем полученным оценкам) снизилась более чем в 4 раза. Это отличный показатель высокого качества для клиентов. Раньше мы собирали 100 тысяч пятерок за год, а теперь за пару месяцев.

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

Наша основная цель – улучшение клиентского опыта в чате. Доля обращений постоянно растет, а ресурсы контактного центра не безграничны – увеличение штата сотрудников происходит медленнее роста нагрузки. Чат-бот выполняет маршрутизацию диалогов и снимает часть нагрузки с контактного центра.

Другая цель – высокая скорость работы бота. Мы провели оптимизацию сценариев, сделали ряд доработок, что позволило увеличить ее в полтора раза.

Задача чат-бота – быть актуальным, ненавязчивым, компетентным и решать большинство вопросов без помощи сотрудника банка. В 2021 году мы планировали достичь 60% диалогов клиента с ботом без участия оператора. Этот показатель мы называем автоматизацией: сейчас он превысил 72% (слайд 2). Качество ответов играет важную роль, поэтому мы регулярно актуализируем информацию, которую предоставляем клиентам.

Рост автоматизации происходит за счет добавления новых интеграций чат-бота. Клиент получает ответы на вопросы, управляет услугами и продуктами банка непосредственно в чате. Наша задача заключается в дальнейшем развитии таких способностей бота. Это экономит самое ценное для клиента – его время.

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

Большинство наших клиентов использует чат-бот в мобильном приложении и на сайте, а часть предпочитает мессенджеры. В этом году мы вывели чат-бота в Телеграм и Apple Messages и уже наблюдаем значительный рост обращений в этих каналах. Чат-бот помогает сократить время обслуживания и снижает нагрузку на контактный центр. По определенным тематикам распределение диалога происходит сразу на вторую линию поддержки более опытным специалистам, что снижает переводы между операторами, а клиент оперативно получает консультацию.

Чтобы чат-бот эффективно помогал клиентам, мы постоянно синхронизируемся с коллегами из других заинтересованных департаментов. Например, мы сделали площадку для быстрого обмена опытом со специалистами контактного центра, где рассказываем о наших планах, проводим различные исследования и интересуемся их экспертным мнением.

Также мы активно взаимодействуем с подразделениями, которые отвечают за планирование нагрузки, доступности и технической поддержки контактного центра. Мы синхронизируем с ними настройки чат-бота, а в случае различных нештатных ситуаций стремимся к минимальному влиянию на клиента.

С коллегами из других подразделений банка, чьими продуктами и услугами интересуются клиенты в чате, мы регулярно обновляем информацию в ответах чат-бота. Все это дает хороший результат: так, уже больше миллиона обращений в месяц чат-бот может обрабатывать без соединения с оператором, а где необходимо, переводит диалог на сотрудника контактного центра с сохранением всей переписки.

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

Все свои инновационные и креативные решения мы строим на мнении клиентов. Наша основная задача – сделать качественный продукт, а это возможно лишь при внимательном и аккуратном отношении к желаниям пользователей. А еще мы никогда не навязываем им то, что нравится или нужно нам.

Мы постоянно общаемся с недовольными клиентами, задаем вопросы. Ищем баланс между автоматизацией – решением вопросов без привлечения операторов – и комфортом для клиента. Бот не пытается выдать себя за оператора. Он представляется, и клиент сразу понимает, с кем имеет дело. Если вопрос непонятен – бот переспросит один раз, а дальше переведет диалог на оператора.

В ответах бота – а это 1,5 тысячи тематик – мы намеренно ушли от бездушных и сухих формулировок. Переписали ответы и добавили эмоциональную окраску – теперь у бота есть характер. В своем исследовании чат-ботов компания Markswebb отметила чат-бота ВТБ как бота с уместным юмором. Значит, работа была выполнена не зря.

Весной мы заметили, что по ряду тематик обслуживание клиентов занимает больше времени. Исследовали проблему и выяснили, что некоторые вопросы требуют быстрой помощи не обычных специалистов, а высококвалифицированных профессионалов. И бот их успешно вычисляет. Теперь по таким обращениям мы сразу переводим клиента на вторую линию поддержки. Интеллектуальная маршрутизация позволила снизить долю переводов клиента между операторами на 5%, сократила AHT (среднее время обслуживания) на 3 секунды. Метрика CSI выросла, клиенты довольны.

Для нас важна быстрая проверка гипотез. Увидели – проверили. Работает – улучшаем, не работает – убираем. Например, в этом году очень актуальна проблема со звонками от мошенников, которые представляются сотрудниками банка и пытаются выманить ценную информацию. Мы в пилотном режиме добавили в чат-бот возможность проверки номера телефона. Получили позитивный отклик от клиентов. Теперь не только проверяем телефоны, но и сохраняем их в нашей базе, передаем в службу безопасности. Всего за месяц мы собрали 115 тысяч номеров мошенников.

Клиенты часто задают в одном сообщении множество вопросов и используют неоднозначные формулировки. Чтобы решить эту проблему, в начале этого года мы реализовали в чате отображение частых тематик обращений. Клиент видит список тем и может не набирать текст, а выбрать то, что ему подходит. Дальше бот задает наводящие вопросы, и проблемы решаются без необходимости печатать длинные сообщения.

Что касается удобства, то здесь мы стремимся к реализации в чате всех функциональных возможностей популярных мессенджеров. За этот год мы запустили цитирование, копирование, статусы сообщений, поиск в чате, прикрепление фото. Не нужно обучающих видео, подсказок. Навык уже сформирован до нас ;)

Отдельное направление нашей работы – поддержка клиентов в мессенджерах. Чат-бот так же может вести там диалоги с клиентами, как и на ресурсах банка, а встроенная функциональность

мессенджеров – различные меню, подгрузка изображений к ссылкам и другое – используются для комфортной коммуникации.

Еще одним трендом этого года для нас стала возможность оформлять в чате продукты и услуги банка. Если клиенту это нужно и у него есть вопросы, то мы не только ответим, но и сразу решим вопрос: уточним готовность карты, активируем ее, сменим пин-код. Сможем быстро оформить заявку на рефинансирование кредита и дебетовую карту. Все это реализовано не в виде сухого текста и кнопок, а с помощью красивых и удобных виджетов – стильно и интуитивно понятно. Вы уже, наверное, догадались – это еще одна галочка в нашем подходе.

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

В 2021 году компания Naumen провела исследование доступности и качества обслуживания в контактных центрах банков – чат-бот ВТБ был признан лучшим среди всех конкурентов. Мы рады, что наша работа получила признание и чат-бот набрал наибольшее количество баллов. Результаты внешнего аудита подтверждают и наши внутренние данные – показатель CSI вырос за этот год с 4,36 до 4,84 (слайд 4).

Наши метрики можно условно разделить на технологические, функциональные и количественные.

1. Благодаря технологическому блоку мы повысили стабильность работы платформы, ускорили бота в 1,5 раза, добавили возможность инициировать переписку в чате со стороны банка.
2. Функциональный блок из более чем 100 доработок обеспечил расширение доступных услуг в чате. Здесь и операции с картами, и улучшение юзабилити, и доработка логики работы бота. Например, только одна доработка по интеллектуальной маршрутизации с переводом сразу на вторую линию поддержки по определенным запросам сокращает время ожидания клиентов на 100 тысяч часов в год!
3. Самое приятное для нас – количественные результаты работы. Чат постоянно увеличивает свою долю среди каналов контактного центра в новой, постковидной реальности. За 10 месяцев 2021 года мы обеспечили:

- выход на миллион сессий в месяц, которые бот обработал самостоятельно (слайд 1);
- трехкратный рост доли чата в общей массе обращений в контактный центр (слайд 5);
- снижение доли неудовлетворенных клиентов более чем в 4 раза (слайд 3);
- доход от чат-бота в 2021 году более 1 миллиарда рублей (слайд 6).

Пока мы достигаем несколько ключевых целей – предоставляем качественный сервис поддержки клиентов и экономим значительные средства банку. Отдельно стоит заметить, что это никак не сказалось на численности сотрудников контактного центра в отрицательную сторону, наоборот, она выросла на треть.

Мы видим потенциал развития чата в дальнейшем продвижении продуктов и услуг банка. Будем расширять линейку сервисов и информировать о них в чате. Потенциально этот формат взаимодействия позволит сэкономить на других, платных каналах обслуживания.

Присутствие в мессенджерах дает нам возможность общения с теми, кто не является клиентами банка. Это в свою очередь влияет на их онбординг в статус клиента и рост активной клиентской базы.

Чат-бот начинает играть весомую роль, превращаясь в глазах клиента из защитника, за которым прячется оператор, в полноценного помощника, решающего ключевые задачи.

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы работаем в парадигме ценностей ВТБ:

- дорожим клиентом,
- работаем в команде,
- отвечаем за результат,
- проявляем инициативу,
- совершенствуемся постоянно.

Это не пустые слова. Мы слушаем и слышим клиента во всех доступных каналах. Общаемся и задаем вопросы. Выезжаем в гембу, чтобы все увидеть своими глазами.

Ввели практику регулярных исследований и самоконтроля. Понимаем, где ключевые боли клиента и что у нас работает не так.

Наши решения – это позитивный результат проверки гипотез и предположений, которые мы получили от общения с клиентами. Мы гибкие, адаптируемся под меняющиеся требования клиентов и внешние условия.

В то же время мы сформировали подход к работе, которому продолжаем следовать. Высокие результаты подтверждают верное направление нашего пути.

Лучший ли наш чат-бот на рынке – решать жюри, но мы точно стали лучше, чем были вчера.

Дальше – больше!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Раихин
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Александр Олегович
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник управления