

БАНКОВСКИЙ СЕРВИС

Национальная банковская премия

2022

Цель проекта



Создание комфортной цифровой среды и обеспечение эффективного взаимодействия с банком на каждом этапе развития бизнеса клиентов — является нашим стратегическим приоритетом.



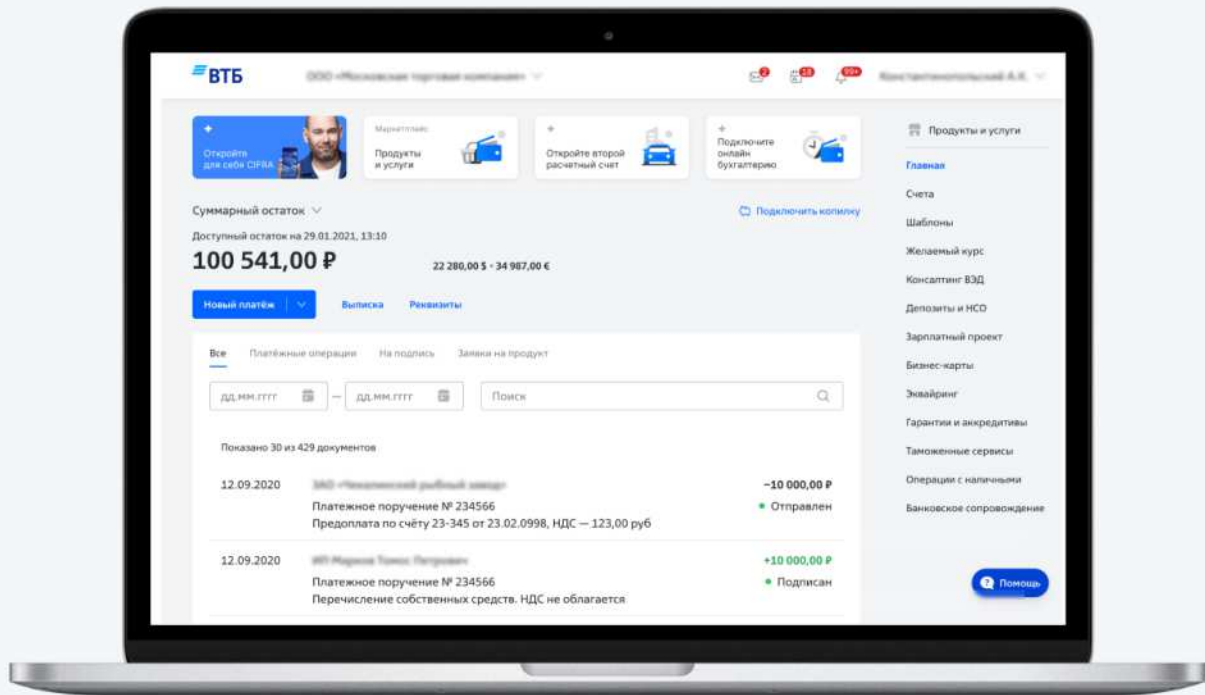
Важным приоритетом при реализации проекта являлось внедрение инновационных инструментов в обслуживании клиентов

Чат и чат-бот имеют ключевое значение в повышении качества и скорости решения клиентских запросов. Данные инструменты применяют искусственный интеллект, облачные вычисления и обработку естественного языка

Для пользователей это означает возможность быстро получить информацию в удобном канале, а для банка подобные решения показывают высокую эффективность, оптимизируют нагрузку на колл-центр и отделения банка

Сервисы коммуникации и поддержки пользователей в новом интернет-банке для бизнеса

За 14 месяцев разработали интернет-банк для бизнеса на омниканальной платформе, реализовав в нем абсолютно новые инструменты коммуникации с клиентами и сервисы поддержки.



Какие задачи решали?

Ключевые проблемы

- ◆ Отсутствовал чат-бот и единый клиентский путь в интернет-банке для бизнеса
- ◆ Повышенная нагрузка на операторов колл-центра
- ◆ Поддержка клиентов на пяти различных legacy-системах



Преимущества чат-бота



Чат-бот в интернет-банке ВТБ Бизнес

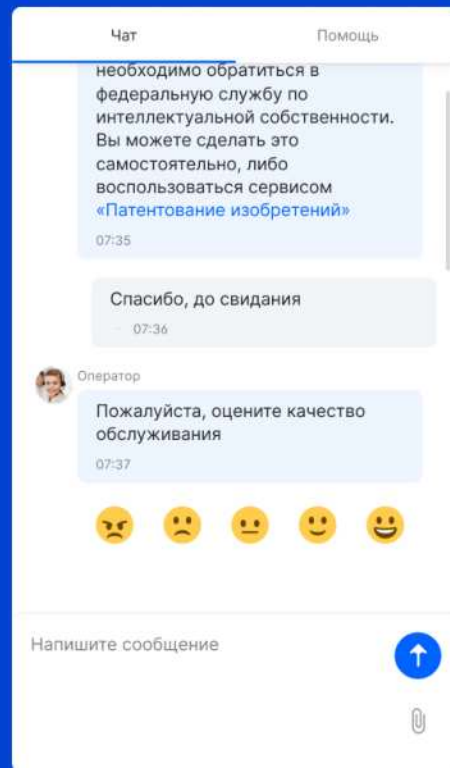


74 %

обращений в чате обрабатываются
автоматически чат-ботом

144 сценария консультирования чат-ботом
по всем вопросам обслуживания клиентов

- ◆ Чат-бот автоматически настраивается под авторизационную и неавторизационную зону
- ◆ Чат-бот способен автоматически выделять несколько интересующих клиента тематик из одного сообщения и предлагать клиенту варианты развития диалога
- ◆ Искусственный интеллект чат-бота распознает тональность обращений и подстраивается под пользователя
- ◆ Чат-бот консультирует клиентов по продуктам банка и помогает с их выбором, исходя из ситуации клиента



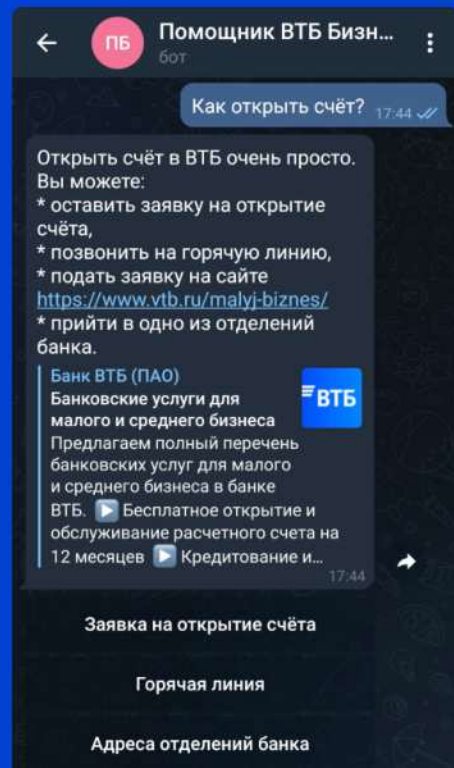
Бот-помощник в Telegram

700+

вопросов, касающихся обслуживания клиентов малого и среднего бизнеса в канале «Интернет-банк», по которым бот в Telegram может мгновенно проконсультировать клиентов

Бот в Telegram умеет отвечать на следующие наиболее востребованные вопросы клиентского обслуживания:

- авторизация в интернет-банке
- тарифы и управление пакетом услуг
- совершение платежей
- формирование выписки по счету
- консультирование по условиям оформления продуктов (кредиты, депозиты, небанковские продукты и пр.)
- совершений операций ВЭД
- заказ справок по обслуживанию
- прочие вопросы клиентского обслуживания в канале «Интернет-банк»

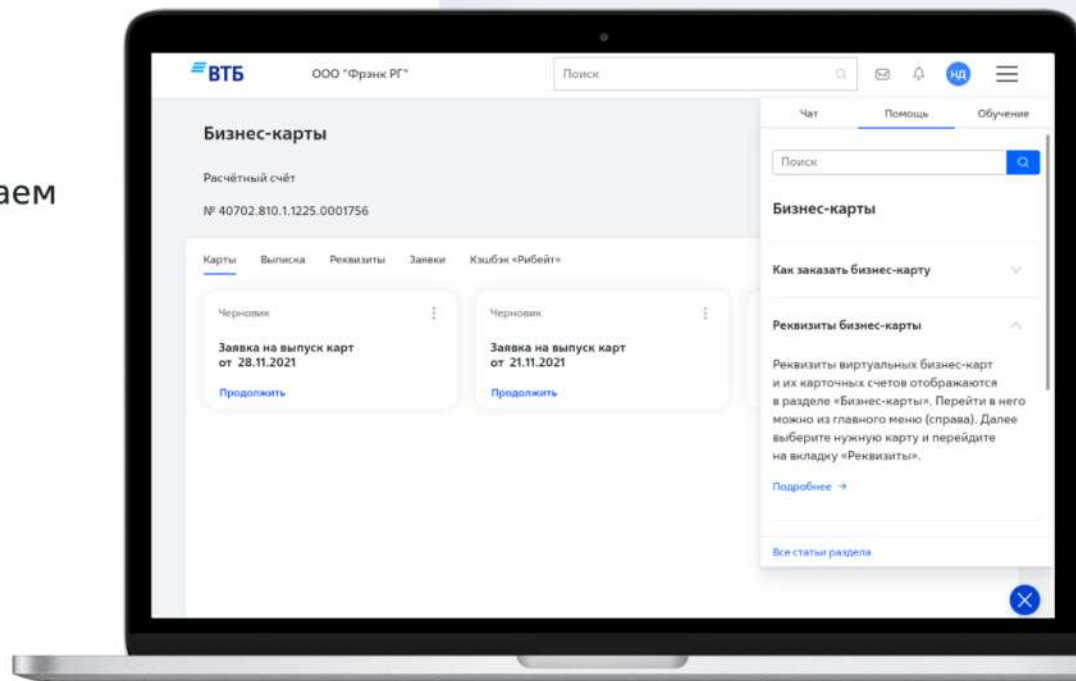


Сервис клиентской поддержки в омниканальном интернет-банке



Сервис “Помощь” в интернет-банке видит где находится наш пользователь и предлагает ему только актуальную информацию

- ◆ Мы знаем самые важные страницы и формы интернет банка и рассказываем пользователю, как с ними работать
- ◆ Рассказываем о продукте, не выходя из него
- ◆ На главной странице и в личном кабинете информация про основные механики и нововведения



Сервис помощи в ВТБ Бизнес



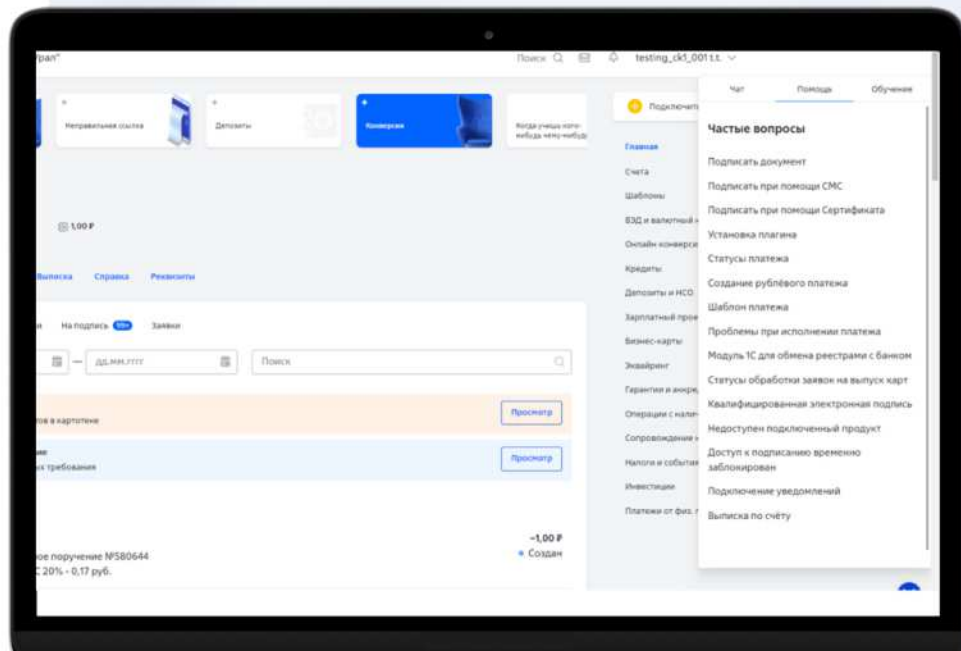
100 тыс

просмотров статей
раздела «Помощь»
с начала 2022

Получение помощи в один клик

Научили виджет Помощи видеть где находится пользователь и предлагать ему только релевантную информацию

- ◆ **250 статей** по вопросам работы в интернет-банке и оформлению продуктов
- ◆ Помощь доступна в неавторизованной зоне



Сервис интерактивного обучения пользователей



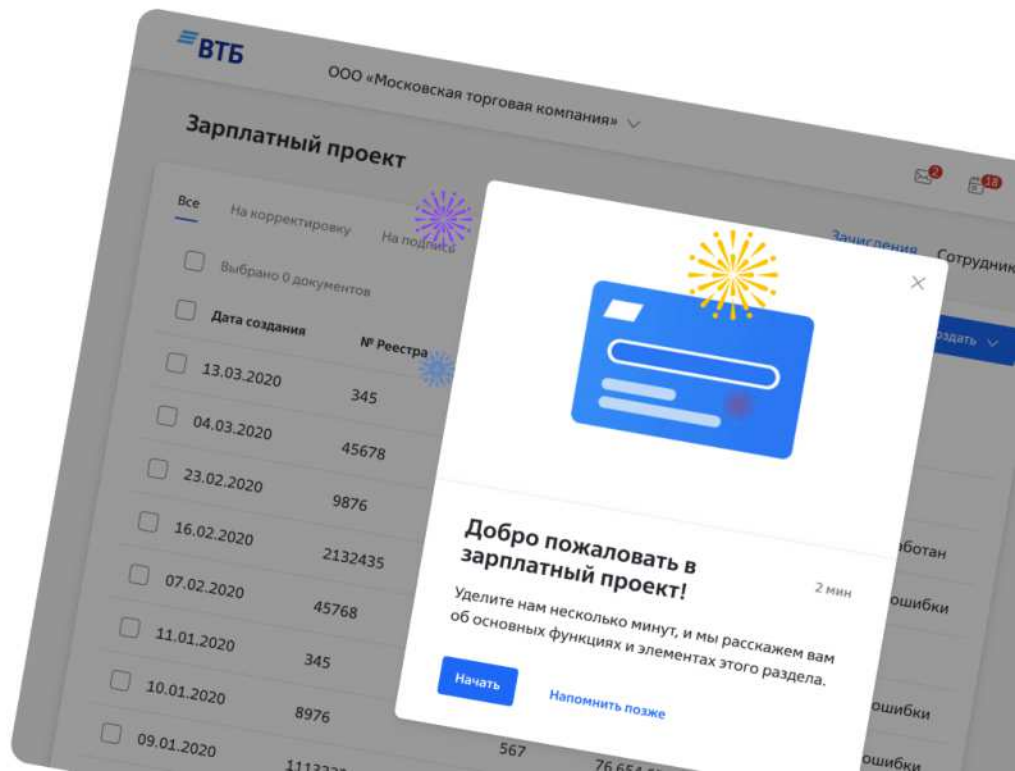
Обучающие туры — это наглядный контент с использованием анимированных примеров работы в интерфейсе

20 000

пользователей оставили оценку или комментарий после прохождения обучающих туров

92 %

дали положительную оценку



Награды и достижения

CNEWS Awards 2022

«Развитие интернет-банка: проект года»

Best for Life Design Award 2022

Experience design

CX Awards 2022

«Лучший пользовательский опыт (UX)»
«Лучшая практика клиентской аналитики»
«Лучший омниканальный клиентский опыт»

Global Banking & Finance Review 2021

«Лучшая инновационная команда России с инновациями в Интернет-банке»
«Лучший банк России для МСБ»
«Лучшие онлайн сервисы Интернет-банка для микро и МСБ в России»

SME Banking Club 2021

«Лучшие маркетплейс и экосистема в интернет-банке для бизнеса»

Global Finance

«Лучший банк России для МСБ 2022»

Победитель премии Рунета

«За развитие среднего и малого бизнеса в Рунете»



Лучший интернет-банк в 15 номинациях

Победитель премии Digital Leaders

«За вклад в развитие цифровизации в России»
«Онлайн-чаты»

Лауреат Национальной банковской премии 2021

«Развитие цифровых и финансовых технологий в банковском бизнесе»

Финалист премии IT Stars

«Цифровая трансформация»



ВТБ Бизнес

2022



Александр Александров

Начальник Управления «Интернет-банк»
aaaleksandrov@vtb.ru
+7 985 765-15-66