

Цифра за которую НЕ СТЫДНО

Или 3 шага на пути к Chat-first поддержке клиентов



Конец 2018 года

- Вендорская чат-платформа
- Нет чатбота
- Платформа не держит нагрузку
- ТТМ более 3 месяцев



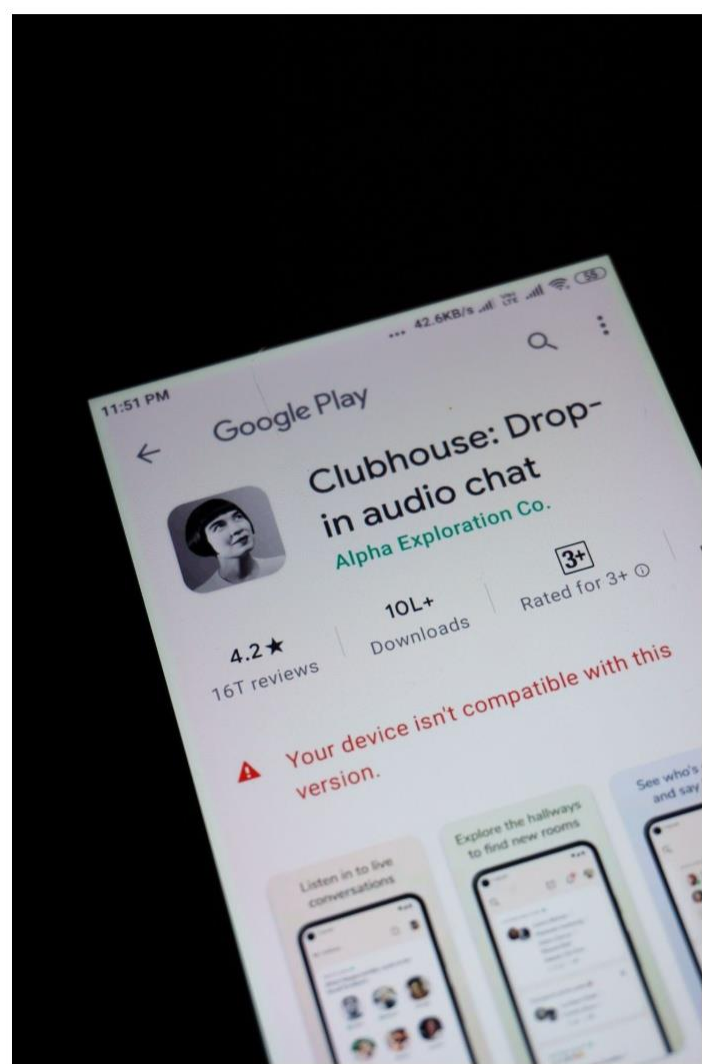
Вай нот?



- **Чат - основной канал поддержки**
Более 50% обращений
- **Эффективный чатбот, который не бесит**
Более 40% закрытых без оператора диалогов
- **Высокий уровень клиентского опыта**
Внешние исследования, замеры CSI
- **И с точки зрения денег тоже окупается**
NDA
- **Собственная agile-команда**
Кросскомпонентная, кроссфункциональная, обладающая полномочиями

Бот

хайп или необходимость?





“

У каждой проблемы
есть простое,
элегантное,
**неправильное
решение**

ТИПИЧНЫЙ ПРОДАКТ



Нюансы DS-продуктов

- Весь рынок делает – чем мы хуже
- Больше PR'а богу PR'а
- **Есть бизнес-гипотеза как внедрение DS – экономит/зарабатывает деньги!**

Мы ищем таланты

C₃ O₁ N₁ S₁ U₁ M₃ E₁

L₁ E₁ S₁ S₁

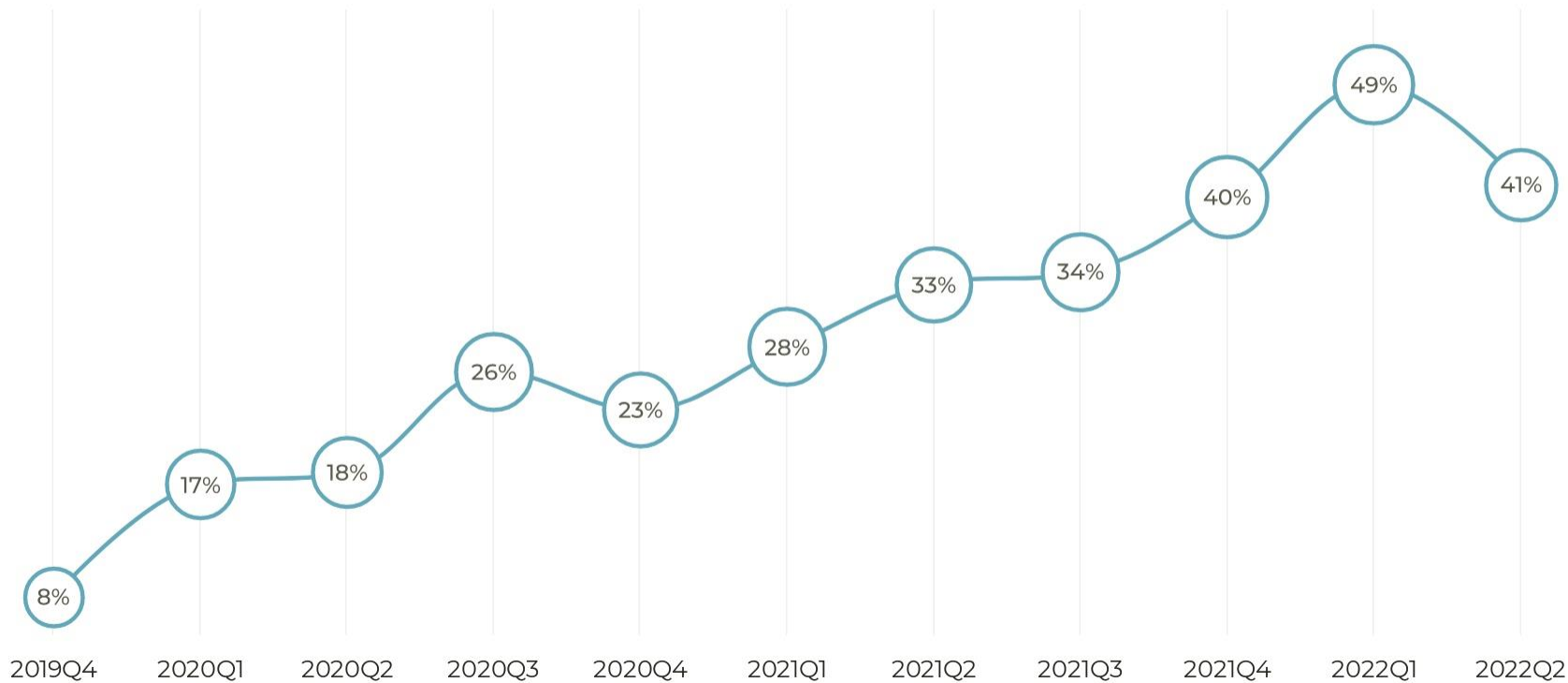
S₁ H₄ A₁ R₁ E₁

B₃ E₁ T₁ T₁ E₁ R₁

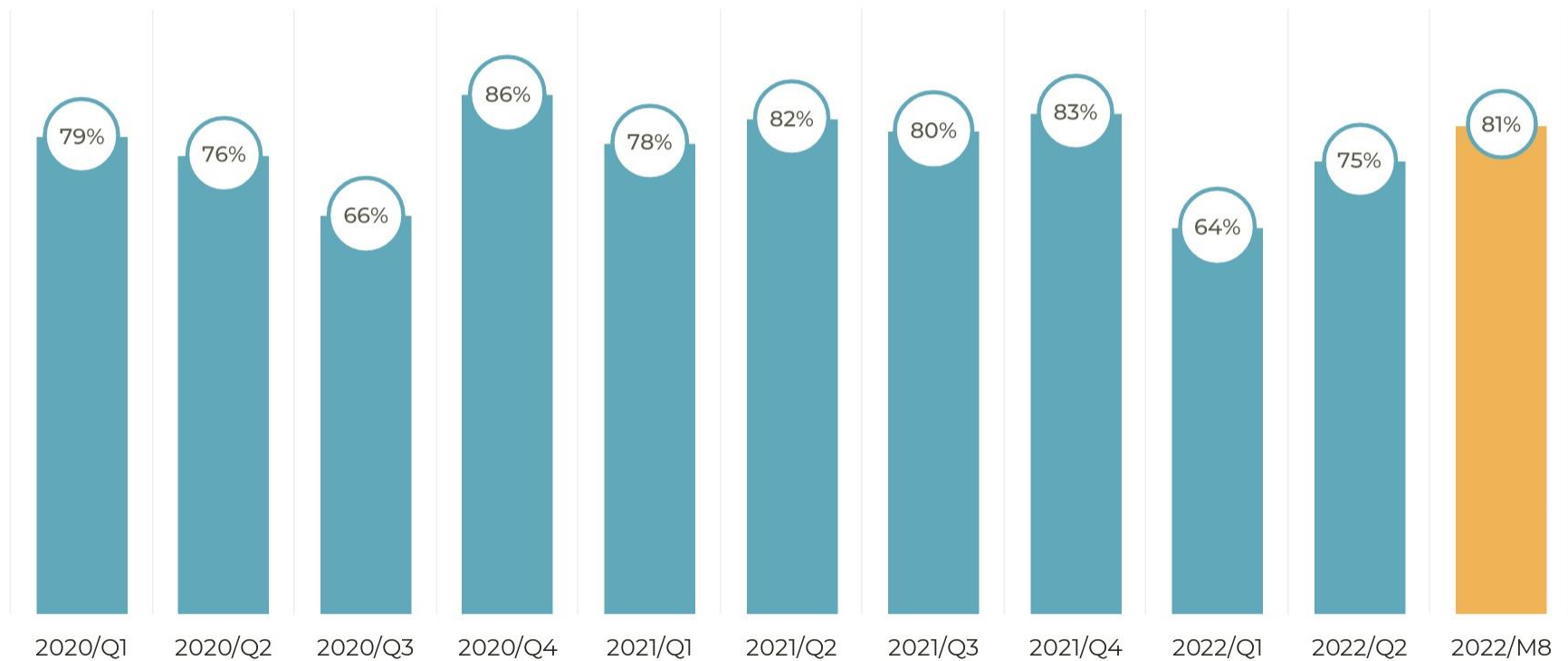
- Добровольно
- Не более 30% ресурса
- Не более 6 месяцев
- Без бюрократии
- Факап - так факап



Рост эффективности чатбота



Доля положительных оценок чатбота(CSI)



Выводы #1

- **Поиск баланса между клиентским опытом и ботизацией - основной вопрос внедрения бота**

Начинайте с перекоса в клиентский опыт

- **Не верьте обещаниям - просто напишите в прод**

Четко прописывайте критерии успешности. Сначала продукт - потом деньги

- **Вам не нужны голосовые колонки и прочие ассистенты. Если вы только не Head of PR**

Даже если и Head of PR - не надо, пожалуйста...

- **Считайте деньги**

И нет - вам не нужны сотни и даже десятки разметчиков

Мобила

Автоматизация или
ботизация?



Executive Summary

NLP

Как бот умеет определять намерение клиента?

Насколько корректно?

Бот-платформа

Насколько гибко можно управлять диалогом?

В каких каналах?

Пример: Наличие АБ-тестов

Наличие виджетов

Какие визуальные возможности есть у бота?

Пример: кнопки, виджеты, флоу-оценки

Наличие сервисов

Какие персональные ответы есть у бота?

Возможны ли активные операции и как?

Как жаль что
мы не можем
решить этот
вопрос...



Но в отделении
вам помогут!



Критерии автоматизации



Моментально

На фронте красиво, а на бэке люди письма пересылают - это не автоматизация



Надежно

Костыли, батчи, макросы - не про это



E2E

Если процесс автоматизирован на 90% - он не автоматизирован

Команда

- Корпоративная CRM Retail
- Высокий уровень профи
- Устаревший фреймворк
- Потолок развития

A black and white photograph of a person in a yoga pose on a beach. The person is in a standing forward bend (Uttanasana), with their head touching their knees. The background is a calm sea under a light sky. Large, bold, orange Cyrillic text is overlaid across the center of the image.

Тишшейп



Т-Шейп курильщика

- У нас уволился QA, значит Тшейпимся в QA
- У нас буттлнек
- У нас зависимости
- У нас нет ресурсов



T-Шейп здорового человека

- Делает ценнее сотрудника
- Сотрудник этого хочет
- Предоставлены ресурсы обучения
- Полезно для банка
- **И хватит слов про нематериальную мотивацию!**



T-Шейп в мобильную разработку

- Kotlin&Swift
- Front&Back
- 3 месяца на подготовку - дальше боевая задача
- Стартуем с лидеров изменений
- Начинаем с простых задач

Автоматизация справок в Мобильном банке (45%)



Справка о наличии счета с указанием баланса

Дата выдачи	Получатель
31 августа 2021 года 20:18	████████ Андрей Петрович 129110, Москва г, Капельский пер, д. ██████, кв. ██████

Мы подтверждаем, что на момент выдачи этой справки
████████ Андрей Петрович
имеет открытый текущий счет в АО «Райффайзенбанк» с балансом:

140,69 рублей РФ
(сто сорок рублей 69 копеек)
по счету 4081781080100████████, к счету выпущена банковская карта VISA CLASSIC TRAVEL (RUR)



████████ Андрей Петрович
129110, Москва, Капельский пер, д. ██████, кв. ██████

ПО МЕСТУ ТРЕБОВАНИЯ

Москва, 03 декабря 2020 г., 11:51

СПРАВКА

Настоящим подтверждаем, что в АО «Райффайзенбанк» по состоянию на момент выдачи настоящей справки на имя г-на ██████ Андрей Петрович был открыт нижеуказанный текущий счет, остаток денежных средств по которому составил:

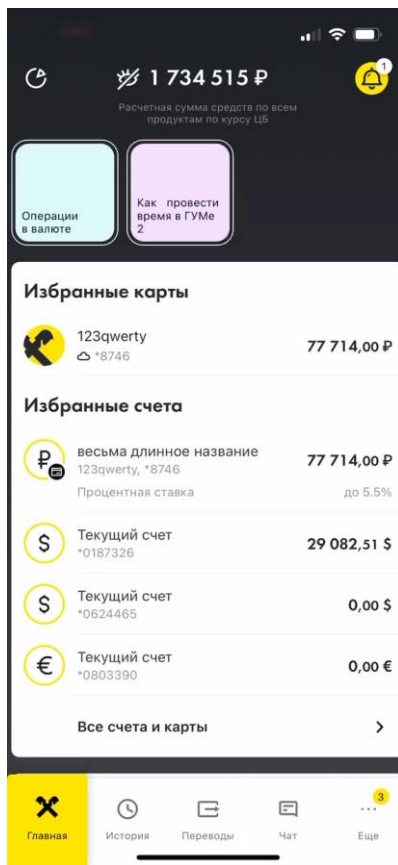
- по счету № 4081781080100████████, открытому 07.12.2016 г., баланс 1,00 (один и 0/100) рублей РФ, к счету выпущена банковская карта VISA CLASSIC TRAVEL (RUR).

Ларшина Александра Дмитриевна
Руководитель, вице-президент

Ларшина



Заказ денежных средств через Мобильный Банк



Выводы #2

- **Иногда ботизация - это зло...**

Решить проблему можно по разному

- **Ваши задачи - ваша команда - ваш ответственность**

На чужой бэклог надейся, а сам не плошай или сказка о вечном бэклоге

- **Автоматизированный на 50% процесс - неавтоматизирован**

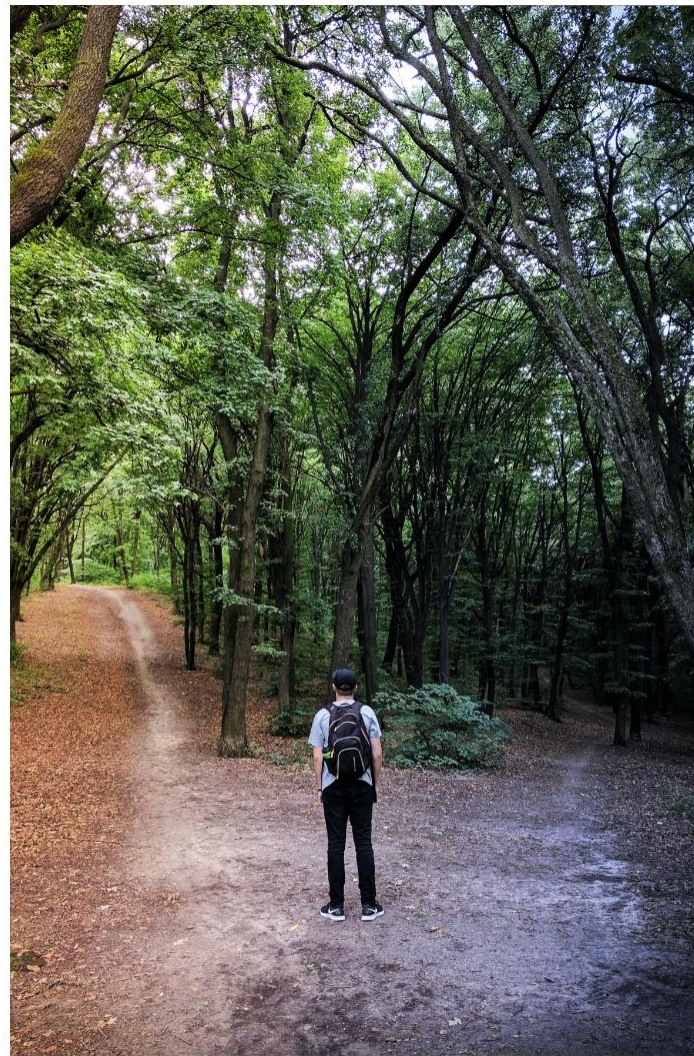
Но можно полностью автоматизировать 50% его кейсов

- **DS, AI - не панацея. Без сервисов отдачи не будет**

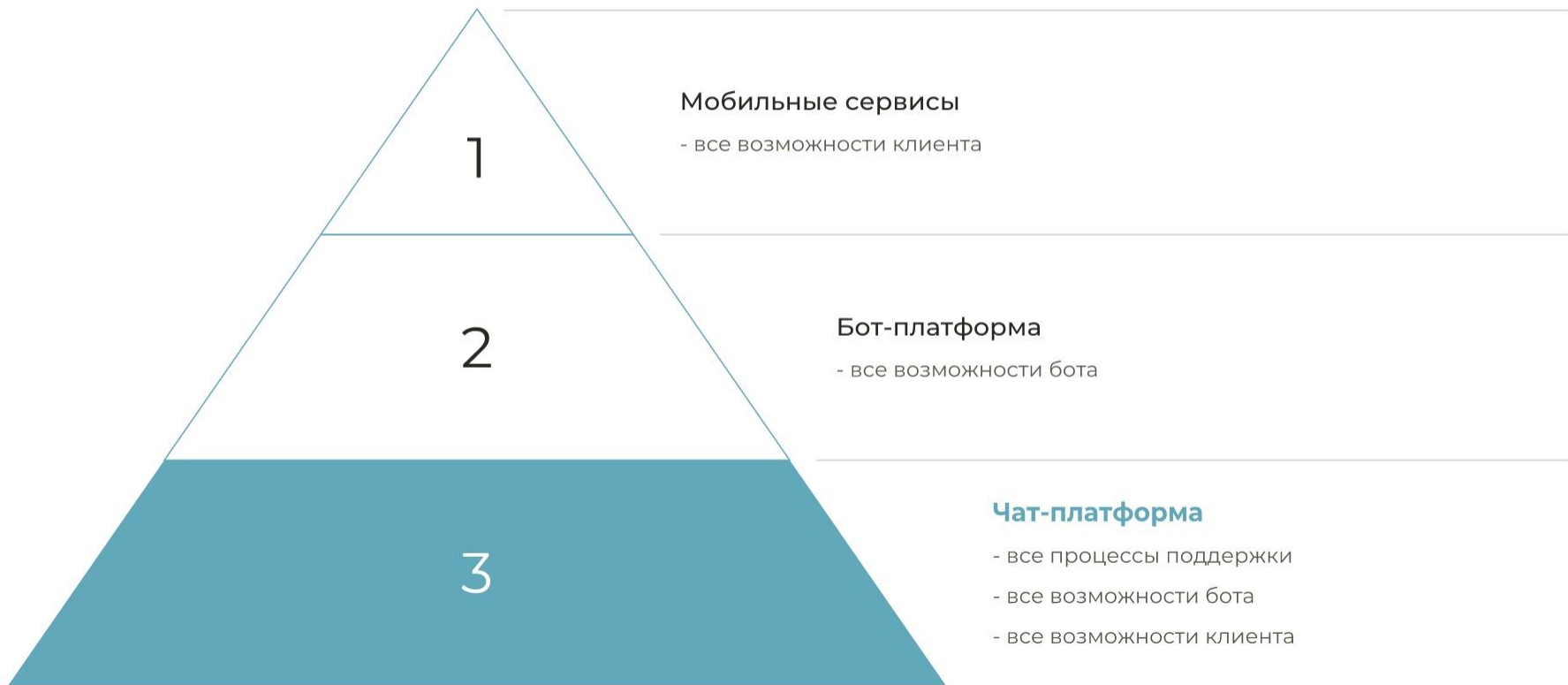
ДатаСайнтисты без сильной разработки - не продукт, а RnD

Чат-платформа

Свое или вендор?



Структура зависимостей в чат-поддержке



Вендорская платформа

The screenshot displays a web browser window with the URL `s-msk-v-cht-as1.raiffeisen.ru/operator/track.php#`. The page title is "Посетители сайта" (Website Visitors). The interface includes a search bar, navigation icons, and a user profile icon.

The main chat area shows a conversation:

- 12:52**: Посетитель открыл окно диалога со страницы Заголовок тестовой страницы.
- 12:52**: Браузер: Chrome 80 IP: `https://www.nic.ru/whois/?quer...`
- 12:52**: Мы скоро ответим Вам. (Пользователь, не пишите в чат: - данные карт (номер, срок, CVC); - кодовое слово, логин, пароль и СМС-коды Интернет-банка.)
- 12:52**: Вам ответит ЧатБот

Below the chat history, there are three messages with response percentages:

- Приветствую! :) Чем могу помочь? 9%
- Здравствуй! Чем могу помочь вам? 8%
- Мы можем подключить услугу в рамках чата. Чтобы сорентиров...

The chatbot's response is: (Имя), для более точной консультации, дайте ответ на несколько уточняющий вопросов. Из какого города вы обращаетесь, каковы обороты вашего бизнеса, вид деятельности организации, сколько платежей вы будете отправлять в календарном месяце?

At the bottom, there is a "Шаблоны" (Templates) section with a "Не закрывать чат" (Do not close chat) checkbox and an "Отправить" (Send) button.

On the right side, a sidebar displays details for "Диалог №: 101787":

- ID посетителя: `c67558c1dda44adb90979ba11a1504b7`
- Информация о посетителе: Внести информацию о посетителе
- Информация о посещении: IP: OC: Windows Браузер: Chrome 80.0 Точка входа: Заголовок тестовой страницы Общее время посещения: 1:25:06
- Открытые страницы:

On the left side, there are several status indicators:

- Ожидают ответа: SME RBO (1)
- В диалоге с Вами: Для меня (1)
- Мои посетители: 0
- Офлайн-обращения: 0
- Общая очередь: 1
- Интернет банк, мобиль... (1)

Собственное решение

Райффайзен БАНК

Задание руководителя 02:55:56

Обращения

Поиск...

Мои обращения 4

В очереди 668 обращений [Взять из очереди](#)

- Новикова Ксения Викторовна...** 8:48
У меня вопрос по моей карте не пр...
- Посетитель** 8:12
Вы: У вас остались еще вопр...
- Посетитель** Ожидает ответа 12:38
Добрый день, как я могу полу...
- Иванов Ян ...** Ожидает ответа 1:38
Жду ответа

Новикова Ксения Викторовна

20 апреля 2020 #12340145

Новикова Ксения Викторовна
Реплика клиента 16:55

Цыбин Андрей Петрович
Реплики оператора изменено 15:01 ✓

Новикова Ксения Викторовна
Таким образом постоянный количественный рост и сфера нашей активности представляет собой интересный эксперимент проверки систем массового участия. 16:55

Цыбин Андрей Петрович
Таким образом постоянный количественный рост и сфера нашей активности представляет собой интересный эксперимент проверки систем массового участия. 15:01 ✓

Написать сообщение...

Не закрывать диалог

Новикова Ксения Викторовна

@raiffeisen.ru +79

Персональная информация

Категория 60
Номер клиента ABXRXY
Номер цифрами 24713399

Информация о диалоге

Бизнес PI
Канал поступления Ronline
Номер диалога 12340145

История открытых страниц

- <https://online.raiffeisen.ru/#/favourites>
- <https://online.raiffeisen.ru/#/cards>
- <https://online.raiffeisen.ru/#/accounts>
- <https://online.raiffeisen.ru/#/history/stateme...>
- <https://online.raiffeisen.ru/#/history/operan...>
- <https://online.raiffeisen.ru/#/deposits>
- <https://online.raiffeisen.ru/#/loans>
- https://online.raiffeisen.ru/#/cards?_popup...
- <https://online.raiffeisen.ru/#/cert>
- https://online.raiffeisen.ru/#/cards?_popup...



- ✓ Новый технологический стек и архитектура
- ✓ Современная дизайн-система
- ✓ 100% внутренняя разработка
- ✗ Два с половиной года разработки

4x

Быстродействие

4x

Time to Market

2x

Обратной связи клиентов

Много раз)

Стабильность и безопасность

Вы хотите быть лучшими?

Если делать как все
Результат будет как у всех

Выводы #3

- **Вендор или свое - вопрос целей**

Амбиции не подкрепленные целями - хуже целей неподкрепленных амбициями

- **Все свое - значит все свое**

Мобильный апп, классификатор, поддержка - это все часть продукта

- **Баланс между внутренними и внешними клиентами - залог успеха**

В одном случае - сервис, в другом - оторванный от мира IT

Доля чатов



Премиальные клиенты

50%

Юридические лица

50%

Физические лица

60%

Выводы



- **Data Science - от очевидного к сложному**
Хватит пилить ботов, ассистентов и колонки
- **Люди - новая нефть**
People Management, а не скрам, касдев, design thinking, etc
- **Нет - ваше любимое слово**
Каждый раз говоря Нет - вы говорите кому-то Да

Времена ковровых
инвестиций закончились

**Решите в чем вы
лучшие и делайте это!**



Schirov Ilya

Директор направления автоматизации
цифрового взаимодействия
Raiffeisenbank Russia

@ schirov@gmail.com & ilya.schirov@raiffeisen.ru

+79250229995

@iSchirov