

ВЕНДОР ИЛИ СВОЯ РАЗРАБОТКА?

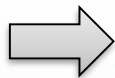
ОПЫТ БАНКА ХОУМ КРЕДИТ

ПО СОЗДАНИЮ ЧАТ-БОТА ДЛЯ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

Елена Петко, к.э.н., Руководитель направления
по развитию неголосовых технологий,
Банк Хоум Кредит

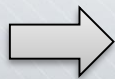
июнь, 2019 г.

УВЕЛИЧЕНИЕ ДОЛИ НЕГОЛОСОВОГО ОБЩЕНИЯ



+ 40 %

частота использования мессенджеров
(по данным исследования "Медиапотребление в
России – 2018» консалтинговой компании Deloitte)



+ 30 %

доля клиентов пользующихся чатом Хоум
Кредит Банка

ВЕНДОР ИЛИ СВОЯ РАЗРАБОТКА?

Вендор



Типовой продукт/услуга



Навыки чат бота уже
есть на рынке



Отсутствие компетенций



Время - деньги

Своя разработка



Не типовой продукт/услуга



Навыки чат бота
отсутствуют на рынке



Наличие компетенций в
команде

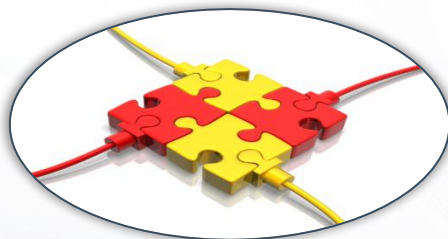


У вас есть время

ВЕНДОР



Качество распознавания



Интеграция



Готовое решение или платформа



Облачные решения



Функционал

СВОЯ РАЗРАБОТКА

Что мы сделали:



Аналитику: какие вопросы чаще всего задают клиенты.



Создали и интегрировали бота с чатом и системами банка.



Обучили бота отвечать на частые вопросы клиентов.



Провели тестирование на сотрудниках и лояльных клиентах.



Запустили чат-бота на всех клиентов.

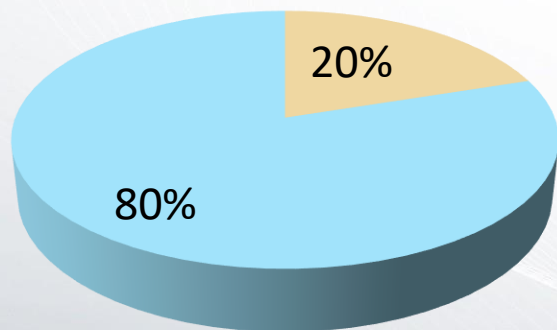


Организовали систему мониторинга качества работы бота.

Чего мы не делали:

1. Мы не размечали диалоги с помощью массового персонала.
2. Мы не использовали суфлера для операторов.
3. Мы не использовали сложные сценарии.

ЧТО УМЕЕТ ЧАТ-БОТ



- Вопрос клиента решен ботом
- Вопрос клиента решен оператором



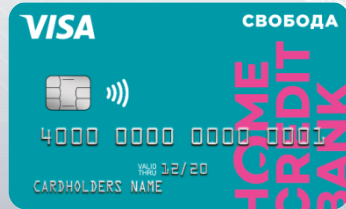
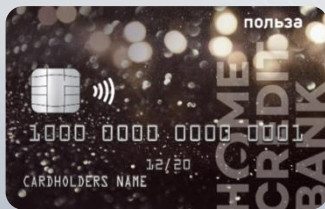
- Поддержать беседу (Small talk)
- Ответить на общие вопросы о банке и банковских услугах
- Консультировать клиента по его кредитным продуктам

СЛОЖНОСТИ ВНЕДРЕНИЯ В СЕРВИСЕ

Широкий спектр вопросов клиентского сервиса.
Сложнее продукты - больше редких вопросов



Специальные знания о процессах и продуктах



Реакции клиентов на ответы

**ДА, НЕТ, НАВЕРНОЕ,
ХОТЯ ВОЗМОЖНО И ДА**

Особенности языка

Только в русском языке может быть
предложение из трех гласных букв:

- Э, а я?

**Тест на сотрудников
≠
Тест на клиентах**

ПЛАНЫ ПО РАЗВИТИЮ

- Самообучение бота.
- Увеличение доли разговоров бота, в том числе по вопросам взыскания и продаж.
- Повышение ценности бота для клиента – большая часть ответов из систем банка по конкретному продукту.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!