

# Бот под ключ или особенности inhouse DS продуктов

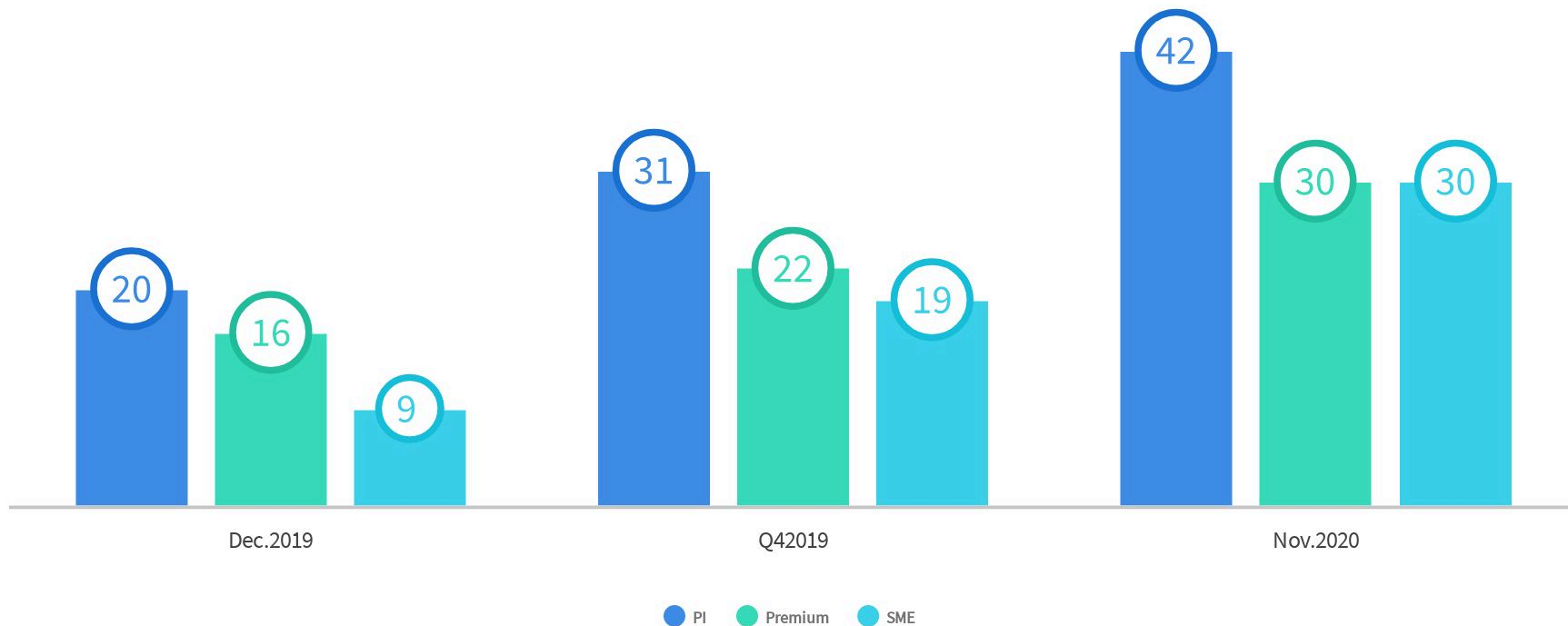
Product-management не для стартапов

Я не

Но я

- 1 | Не бывший фаундер, сео, сio, сто, cblablao...
- 2 | Не знаю какая у меня  
насмотренность и что там у нас с  
айдентикой
- 3 | И да, я не коуч, и даже не трекер...
- 4 | Вырос с продажника до  
руководителя розницы  
Выросли в 3 раза
- 5 | Отвечал за продажи кредитов в  
самом большой канале банка  
150% выполнение плана
- 6 | Запустил с “0” более 10 проектов  
и продуктов за последние 5 лет

# Доля чатов в общем объеме обращений, %



#1 Хватит пилить фиши  
**делайте бизнес**

# Фильтруйте, господа

- Этого ни у кого нет...
- Давай попробуем...
- А я слышал что у АгропромСнабБанка это есть...
- Смотри что написал клиент/консалтинг/рейтинговое агенство и т.д.

У всех этих фирм были крутые фичи



Рокетбанк

# Критерии

- 1 **Цель в деньгах, а не в фичах**  
В нашем случае - Cost per Contact
- 2 **Учет всех расходов, а не эффекта**  
Кросс-компонентная команда
- 3 **E2E ответственность/полномочия в одних руках**  
Наличие реального, а не прокси-продакта

#2 Люди врут  
Кто-то даже случайно...  
**Но врёт...**



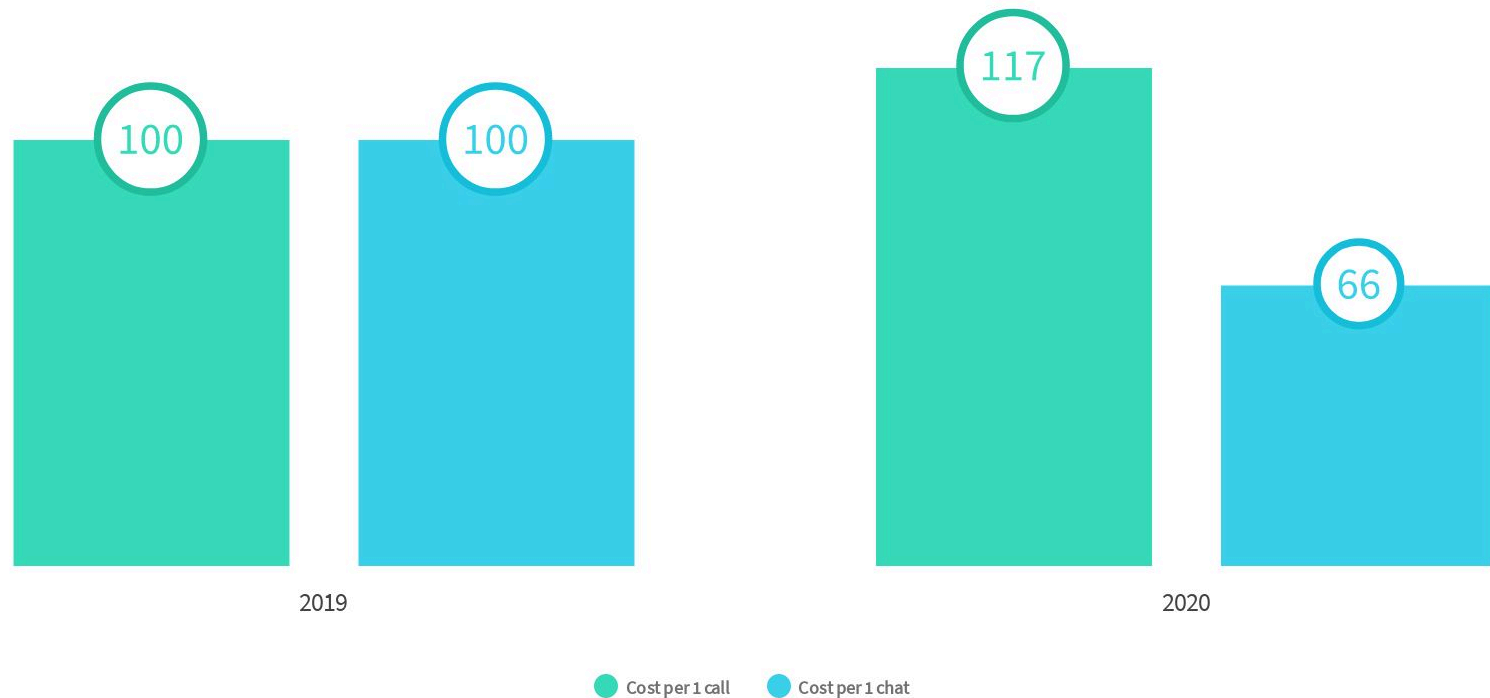
# Паттерны корпоративного сленга

- 60% автоматизация звонков
- обрабатывает 8 из 10 обращений
- 55% без оператора
- снизил на 2/3 количество звонков
- решил 90% классифицированных запросов

# Паттерны корпоративного сленга

- Автоматизировал = сокращению костов?
- Обработал = решил вопрос?
- Без оператора = решил вопрос?
- снизил звонки бот или переток?
- Классифицированных сколько?

# Динамика стоимости контакта



#3 Всегда есть лёгкое  
**Неправильное решение**

чаще всего самое популярное

100 000 000

3 месеца

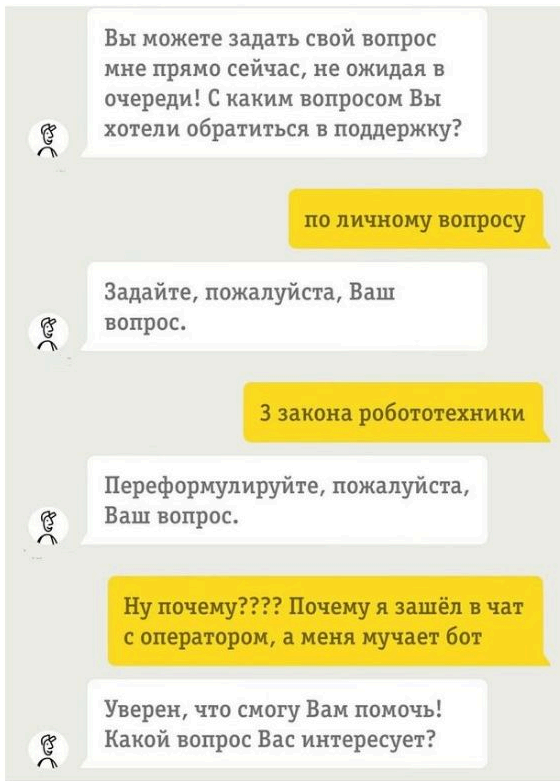
# Результат

- Эффективность от 13 до 55%  
в зависимости от тематики
- Доля ошибок < 1%  
от данных ответов
- Обрабатывается ~50% диалогов  
от входящего потока ФЛ

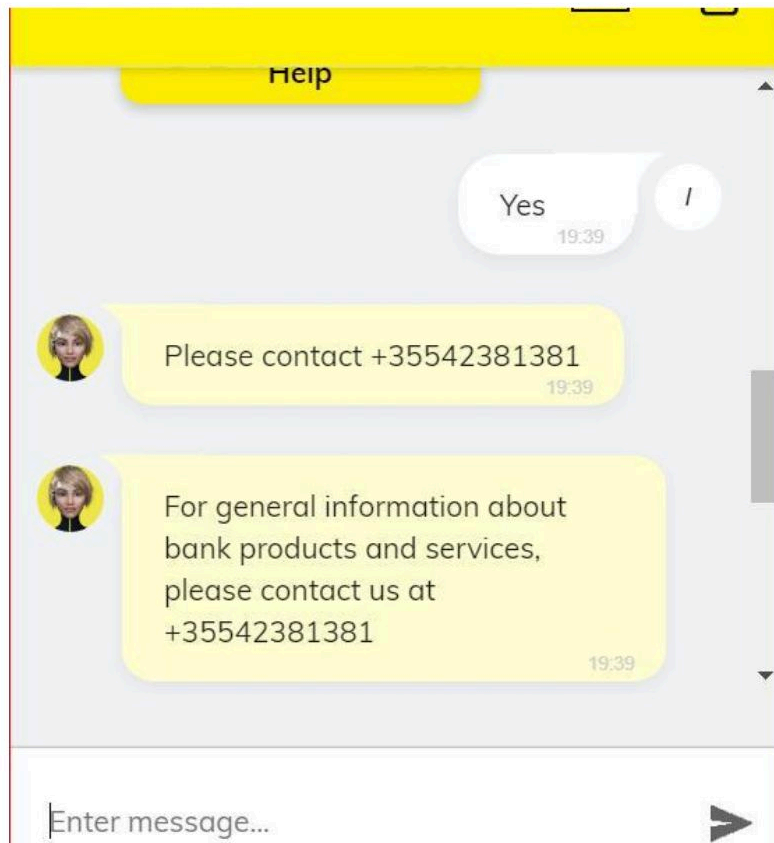
#4 Хватит мериться KPI  
**Оденьте шапку клиента**



# Избегайте синдрома Гейткипера



# Не перебрасывайте в другой канал



# Пожалуйста, не оставляйте наедине с ботом!

Я не понял ваш вопрос. Сформулируйте его в нескольких словах или выберите, что вас интересует

13:30

оператор 13:30



Сейчас в чате можно поговорить только с ботом. Мы делаем все возможное, чтобы скорее вернуть сюда наших экспертов. Из-за высокой нагрузки в Контактный Центр операторы чата помогают принимать звонки клиентов. Берегите себя!



#5 Вас будут ненавидеть  
**Радуйтесь**



# Schirov Ilya

Executive Vice President, Raiffeisenbank Russia

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

+79250229995

facebook.com/schirov