



**ЭКОСИСТЕМА  
AI-КОММУНИКАЦИЙ  
В ФИНТЕХЕ:  
ОТ ЧАТБОТА НА САЙТЕ  
ДО ПРЕДИКТИВНЫХ  
СЦЕНАРИЕВ В ГОЛОСЕ**



# Тимур Вайсман

Спец по развитию внутренних продуктов.  
«От руки на трубке телефонии до руки  
на предикатах и AI решениях»

# Категоризация или классификация обращений?

Тип	Тема	Подтема
П2П	Входящий перевод	Успешный
Карточные продукты	Виртуальная карта QIWI	Инфо-вопрос
Оплата	Оплата услуг	Как совершить платеж
Пополнение	Есть в системе	Неуспешное

Какой у меня номер кошелька?

Номер QIWI Кошелька — это номер телефона, который вы указали при регистрации. Его можно увидеть в правом верхнем углу сайта.

Реквизиты карт

Чтобы я мог верно вас сориентировать, уточните, пожалуйста, интересуется виртуальная или пластиковая карта?

Реквизиты пластиковой карты

Реквизиты виртуальной карты

# Что важно при запуске AI решения?



## Делайте UX Исследование

То, что понятно нам не  
всегда понятно клиенту  
и наоборот



## Делайте Нагрузочное Тестирование

2 рпс и кто-то умер 😞



## AI решение = Биг дата

=  
**Кластера баз данных!**

2+ месяца топтались с  
логами



## База знаний и артефакты

Конфлюенс и миро наше  
все

# Роль аналитики в эффективности бота



**CSAT и разметка  
оператора**



**Автоматизация  
диалогов**



**Средняя  
длительность  
диалога**



**Глубина  
вопросов**



**SLA первого  
ответа**

# Какава же статистика?

48%

Автоматизации  
диалогов  
на пике

49%

Распознанных  
обращений  
на пике

36

Запросов в секунду  
обрабатывает  
Квик

1,1


Столько секунд  
нужно Квику на  
приветствие и  
первый ответ


70+

Классов  
обрабатывает  
Квик и они  
продолжают  
пополняться

# Что умеет Квик и чему его учат?




- 

На 12% снизилась нагрузка на операторов контакт-центра
- 

В 36 раз выросла скорость реакции на обращение
- 

Стали обрабатывать в 4,5 раза больше обращений
- 

В 2 раза уменьшилось время на обработку заявки
- 

Более 17 тысяч типовых фраз на консультационные темы

Есть ли жизнь на Марсе?

Нам стоит подождать инноваций от Илона Маска. Возможно, появится :)

Кто я?

Скопление атомов в этом необъятном пространстве других атомов

Выпиваешь?

Я веду здоровый цифровой образ жизни!

Окей Гугл

Я же Квик...

# Проактив. Предиктив. Рекомендация



От 41% пользователей  
столкнувшись с проблемой так  
и не обратились в КЦ,  
Гипотеза роста метрик  
LTV&Retention



Подсвечиваем оператору  
предикты и снижаем  
talktime метрику, гипотеза  
экономии до 14%



Lifetime до 5 лет,  
Резкий рост LTV с 12 мес,  
Гипотеза роста 7% в одном  
из сегментов





**Спасибо!**