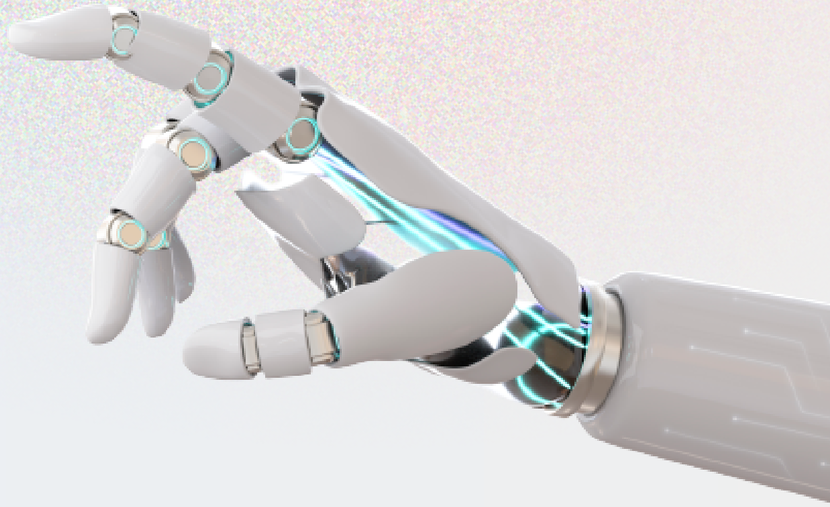
1

Интеграционные сценарии чат-бота ВТБ Онлайн

Влияние на качество и автоматизацию

на примере сценария
сбора номеров мошенников



Леонид Курашов, ВТБ

2

Чат-бот ВТБ онлайн

>1500

тематик

2,5 млн

сессий в мес.

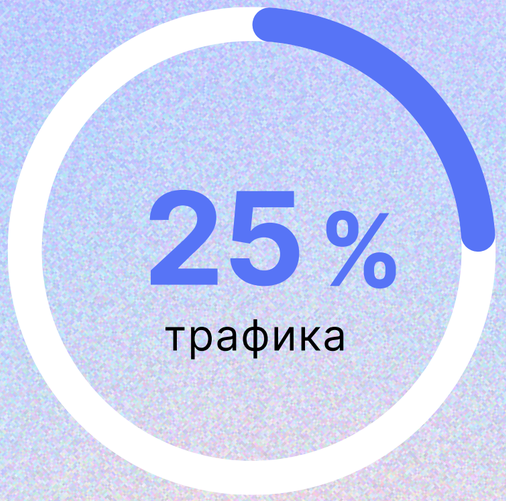
>80%

автоматизация

3

75 интеграций

Клиент получает внутри диалога



Персонализированный ответ на вопрос

- за что списали деньги
- бонусный баланс
- реквизиты карты
- курс валюты
- минимальный платеж
- где получить карту

Оформленный продукт

- накопительный счет
- кредитные каникулы
- кредитная карта
- вклад

Полноценный сервис

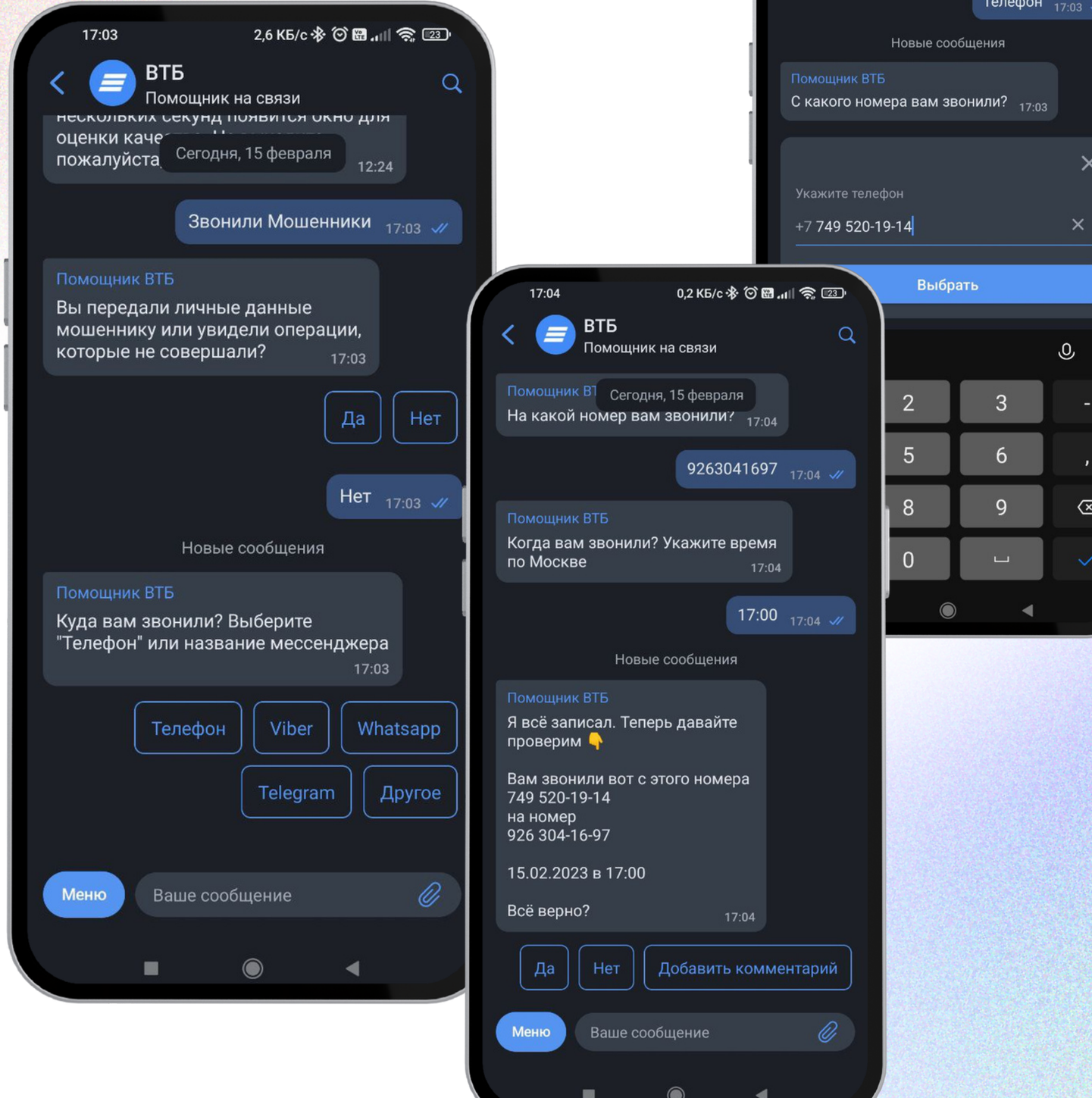
- сообщить о мошеннике
- заказать справку
- заказать наличные
- оплатить мобильный
- сделать перевод СБП

4

Клиентам поступают звонки от мошенников

5

- Сообщить о мошениике в банке через чат-бот, IVR, в контактном центре, отделении
- При подозрении на списания/ компрометацию данных - блокировка карт, учетной записи
- Выбор канала по которому поступил звонок
- Удобный ввод данных в виджетах
- Сведения и передаются в ЦБ и Минцифру
- Операторы связи более принимают меры, чтобы не допускать в свои сети мошеннических звонков

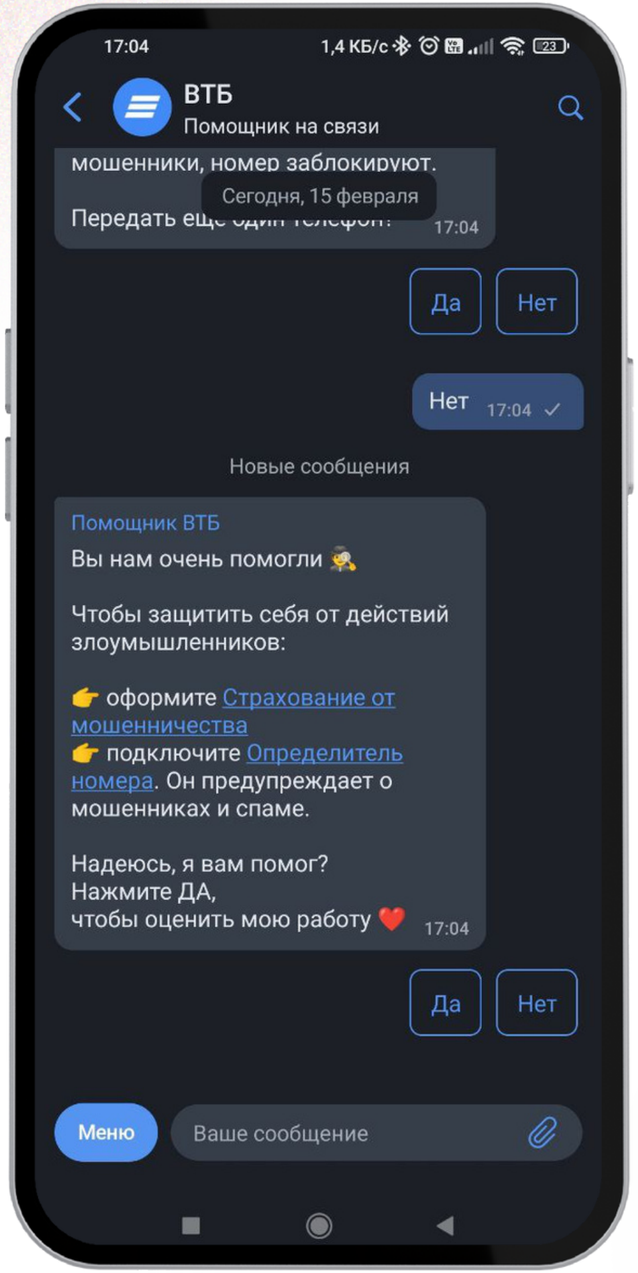


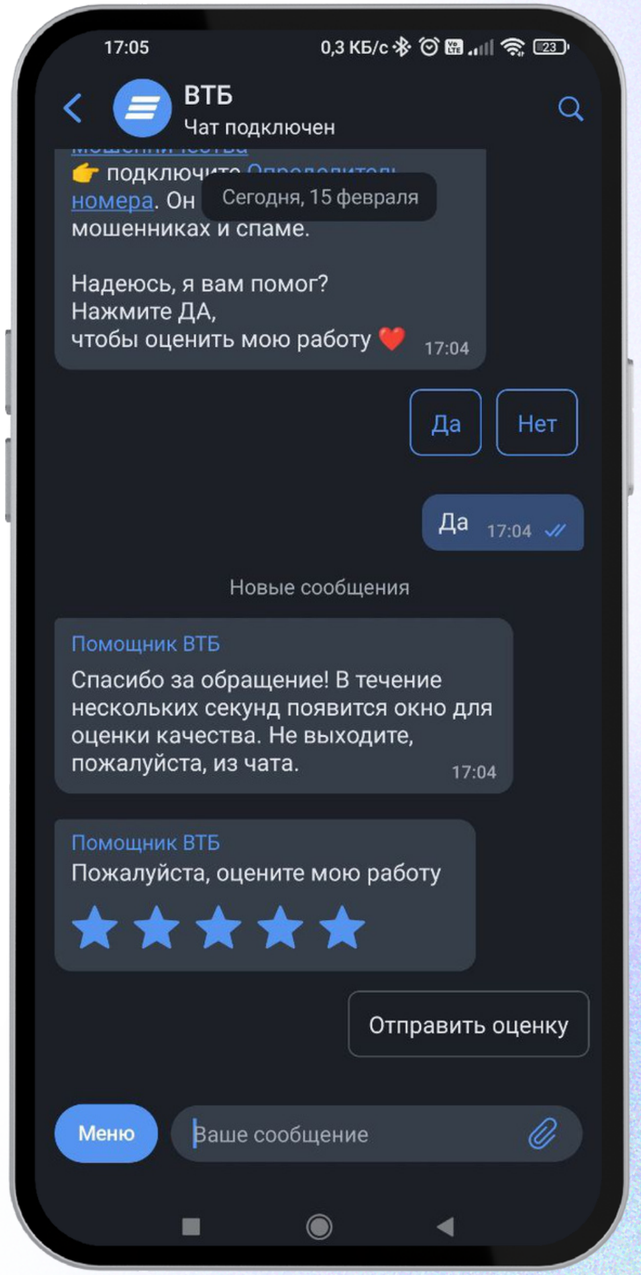
6

- Предложение на финальном шаге подключить АОН или оформить страхование от мошенников

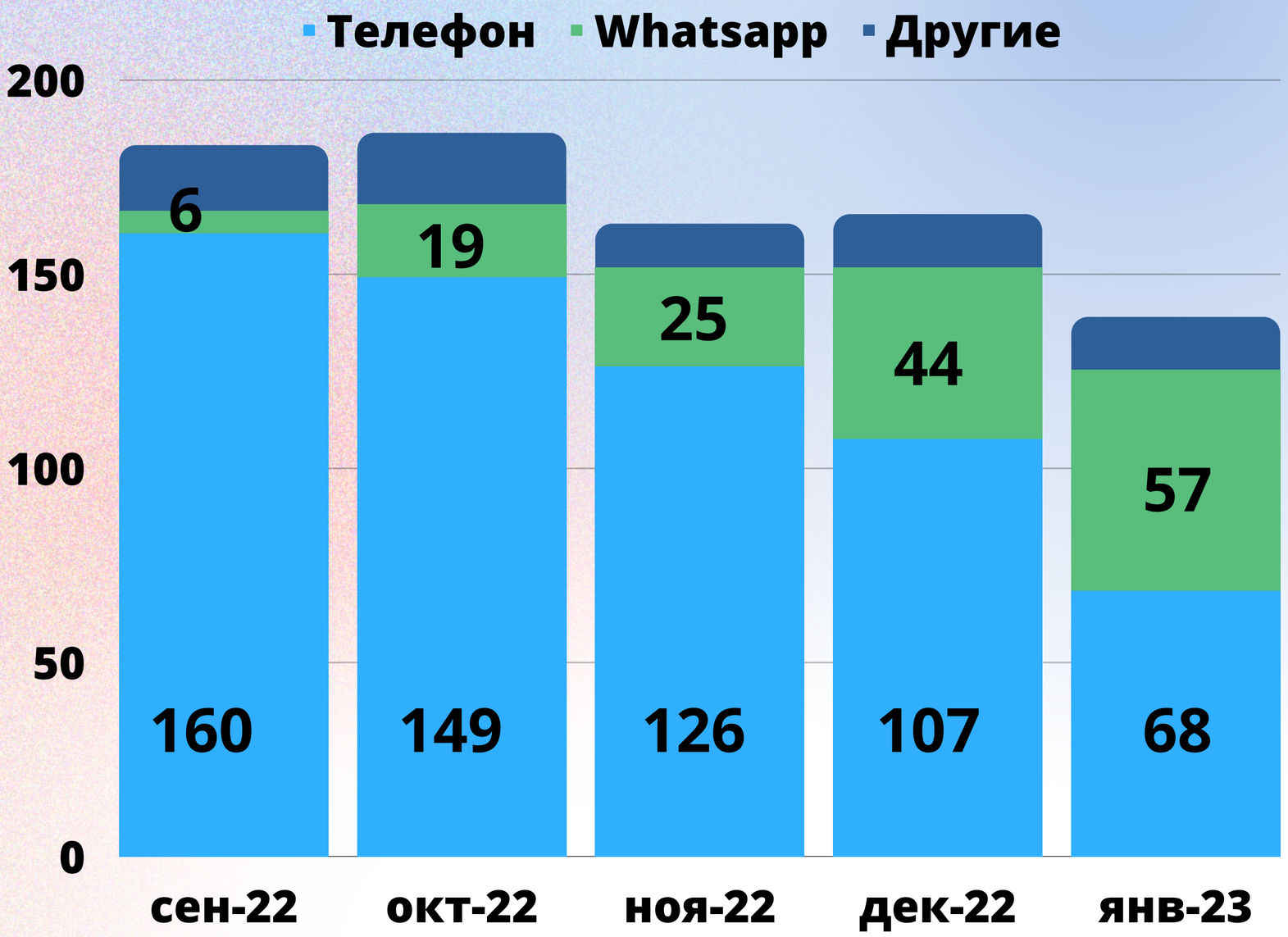
- Оценка бота - метрика качества сценария - доля оценок 3 звезды и ниже по этому сценарию

1,8%





Откуда звонят мошенники



по телефону
в сентябре 22

87%

по телефону
в январе 23

49%

По данным чат-бота ВТБ Онлайн,
тыс. обращений, январь 23

Борьба с мошенниками в чате

2,5 млн

номеров мошенников было собрано чат-ботом

92,7%

автоматизация тематики

37%

От всех обращений в банк

>80

административных дел воозбуждено прокуратурой Москвы в отношении операторов связи

Вопросы?

Леонид Курашов

lkurashov@vtb.ru
+7 (926) 304-16-97

Спасибо за внимание!

Влияние на качество

2,2%

Доля негатива
интеграционных
сценариев

76%

Доля интеграций
во всех оцененных
сессиях чат-бота

14%

Response rate
по оценкам
в интеграциях