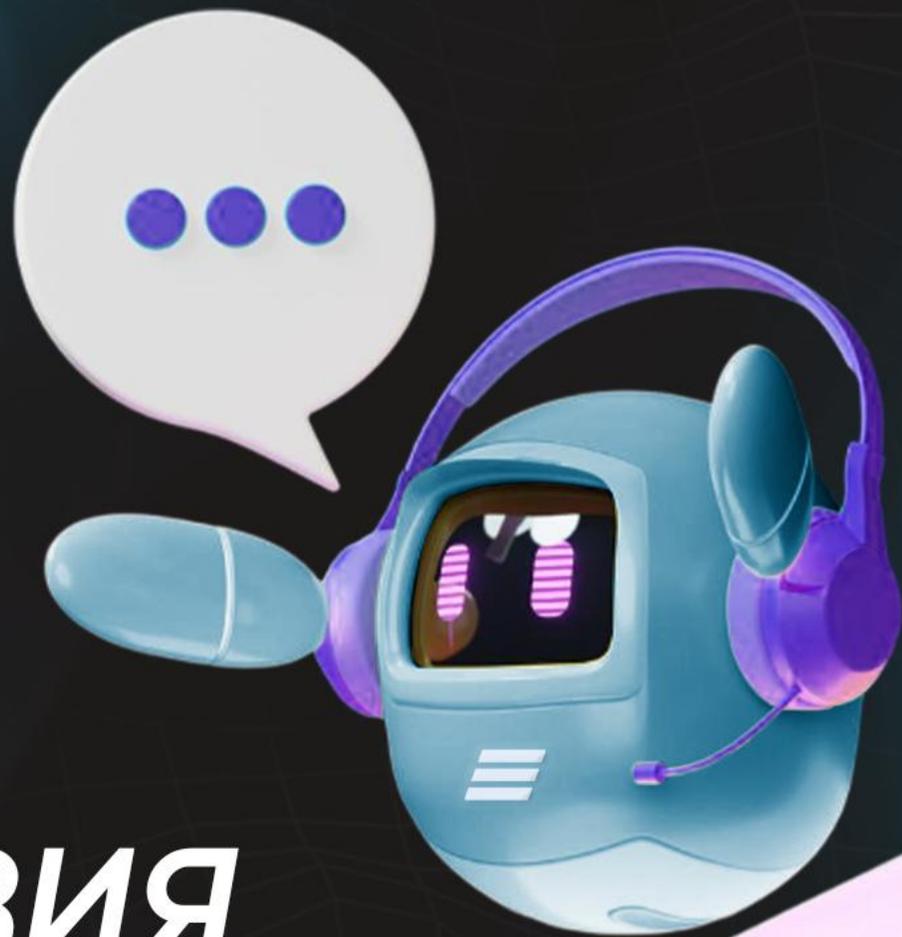


**НОВАЯ
ФИЛОСОФИЯ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**



Предпосылки развития чата



Развитие сервисов
по блокировке вызовов



Развитие спам
приложений



Кратный рост а/о
50% от портфеля

52%

Доля охвата чатом

Проникновение ВТБ-Онлайн



28 млн.

АКБ ВТБ

0.8 млн.

Портфель ПЗ

85%

Активный ВТБО

55%

Активный ВТБО

73% ВТБО
активно

65% ВТБО
активно

52% ВТБО
активно

30% ВТБО
активно

15% ВТБО
не активно

15% ВТБО
не активно

20% ВТБО
не активно

40% ВТБО
не активно

12% Нет
ВТБО

20% Нет
ВТБО

28% Нет
ВТБО

30% Нет
ВТБО

1-30

31-90

91-150

150+

Концепция чата

СЕГМЕНТ 1+

дистанционный этап

ПЕРЕВОД ИЗ БОТА НА ОПЕРАТОРА

быстрый переход

ПЕРЕВОД С СЕРВИСНОГО КЦ

по вопросам ПЗ и РР

ЕЖЕДНЕВНО
ДОЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ ЧАТ-БОТА – 63%

Подключение
оператора



Клиентский путь

1

Клиенту приходит push о новом сообщении в чате ВТБО

2

Клиент нажимает на уведомление, переходит в чат ВТБО

3

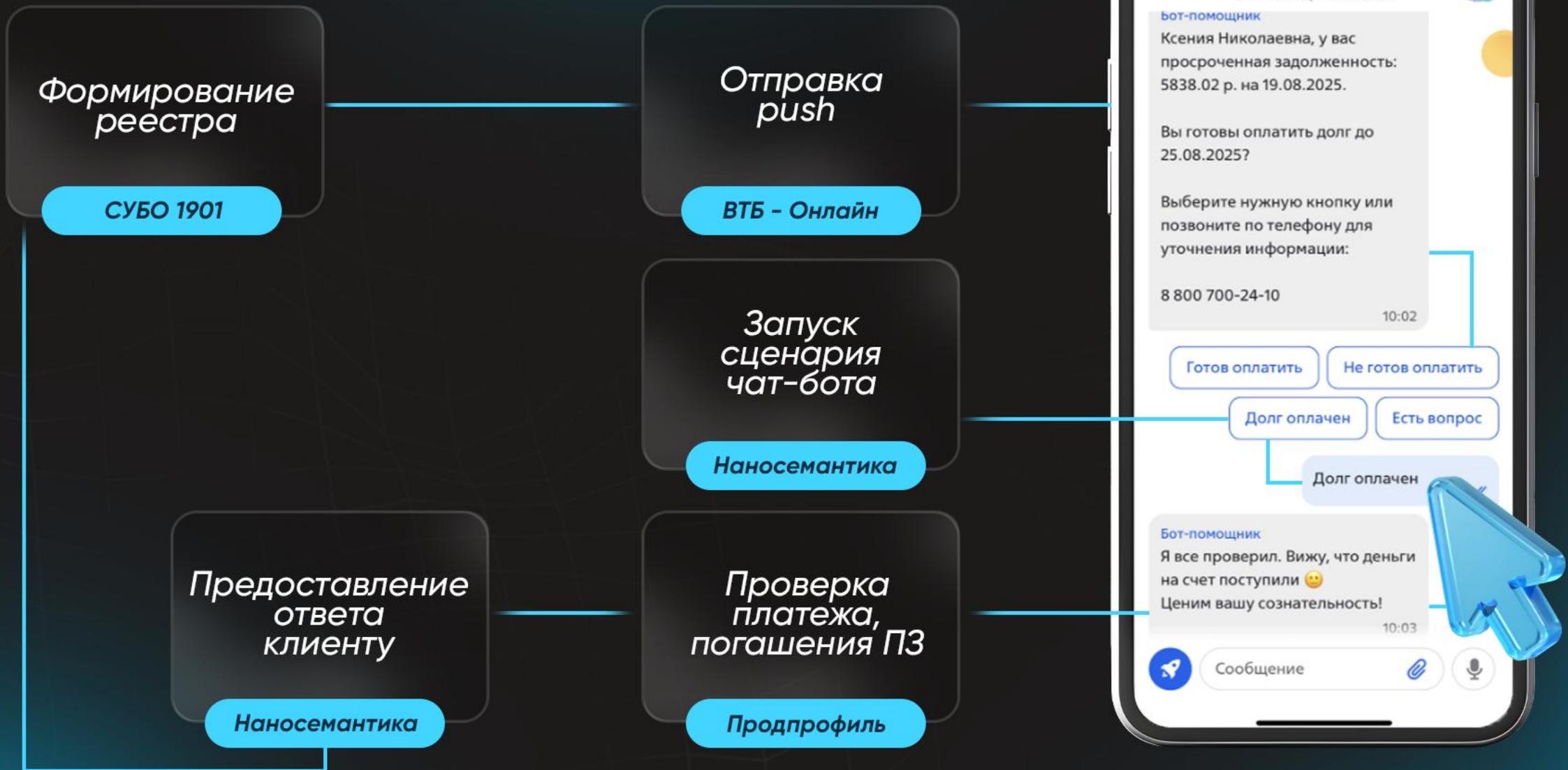
Клиент видит сообщение о просрочке

4

Клиент выбирает результат, запускается сценарий чат-бота



Технология реализации



Передача результата

Финансовые результаты

клиентов/мес.

~230 тыс.

КЛИЕНТСКИЙ ОТКЛИК

20%

доп. эффективность

+4%

конверсионная воронка

+34%



Операционные результаты

среднедневная контактность

+27%

SL в течение 1 мин

87%

автоматизация чат-ботом

60%

CSI «доля 5»

90%



Активация неактивной КБ

Критерии отбора:

1. Бакет 91+

2. Неактивные клиенты:

- есть ВТБО
- УЗ не заблокирован
- вход - 1 раз/3 мес
- пуш включен/отключен

3. Отправка СМС - 3 раза/мес

Результат:

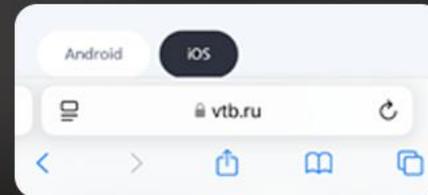
Реактивация
менее 1%



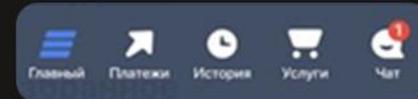
Клиенту поступает СМС

У вас имеется просроченная задолженность. Войдите в приложение прямо сейчас для решения вопроса в чате: <https://www.vtb.ru/vtbonline>. 88007002410. Банк ВТБ (ПАО)

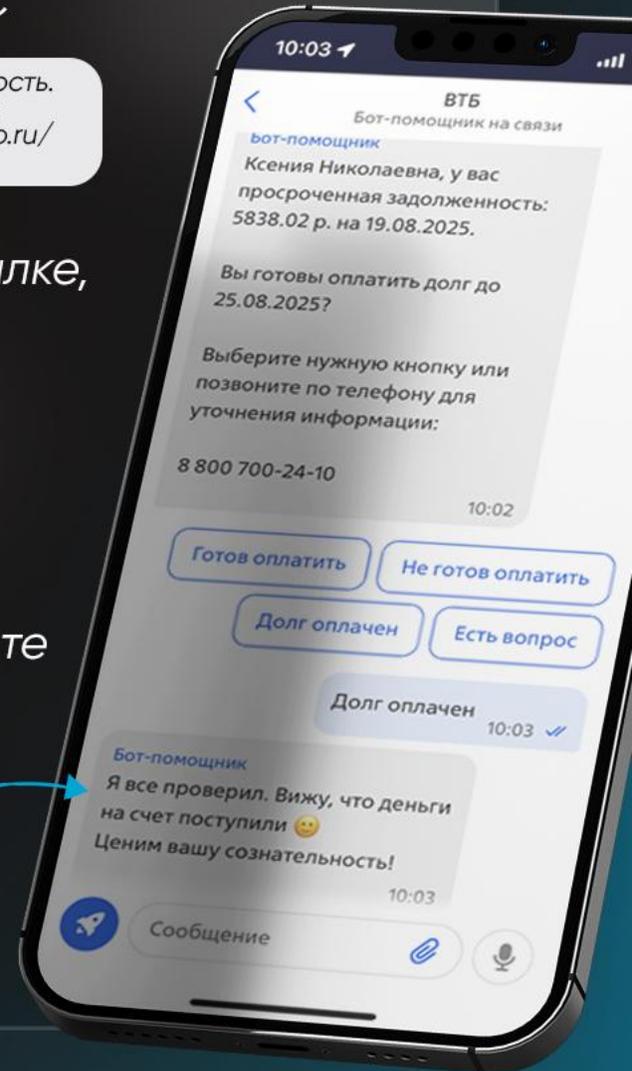
Клиент проходит по ссылке, скачивает ВТБО



Клиент входит в ВТБО, видит уведомление в чате



Клиент переходит в чат ВТБО



Новая философия взаимодействия



**От запроса
к решению в 1 клик**

Убрали навигацию
в КЦ Сервис



**Новый уровень
компетенций**

Работаем с клиентом на всех
стадиях просрочки



**Мгновенная
помощь
без ожидания**

Бот сразу сообщает сумму
ПЗ, проверяет факт оплаты



**Персональная
помощь**

Операторам распределяем
целевых клиентов