

Десять из десяти

Как чат-бот учится на обратной
связи клиентов

Антон Гусев



Содержание

01

Почему обратная связь (ОС) — это топливо для развития чат-бота?

02

Каналы сбора обратной связи

- Автоматические запросы
- Активный сбор ОС

03

Как превратить ОС в улучшения?

- Приоритезация проблем
- Инструменты анализа

04

Клиент в центре всех доработок

05

Звонки клиентам: зачем и как?

- Когда звонить?
- Сценарий разговора

06

Ошибки в работе с ОС

07

Результат: бот и экономия времени клиента

Почему ОС — это топливо для развития чат-бота?

Пример из практики

История клиента, который трижды спрашивал бота о переводе с карты другого банка, не получал ответа и ушел к конкуренту.



Без ОС бот не развивается, а деградирует

Клиенты меняются, их язык и потребности — тоже.

68% клиентов

Готовы давать обратную связь, если верят, что их услышат.

Каналы сбора обратной связи

Автоматические запросы

- Кнопки «Да/Нет» после ответа бота («Помог ли вам ответ?»).
- NPS-опросы в конце диалога.

Активный сбор ОС

- Кнопка «Задать вопрос человеку» = сигнал о пробеле в знаниях бота.
- Отслеживание частых переходов на оператора.

Внедрили оценку диалога по 5-звездочной шкале и собрали:

90%

Позитивных откликов

10%

Ценных критических замечаний

Используем триггеры

Если клиент 2 раза задает один и тот же вопрос — бот извиняется и передает вопрос человеку, а команда анализирует причину сбоя.

Как превратить обратную ОС в улучшения?

Приоритезация проблем

Матрица влияния

Частота ошибки x серьезность последствий для клиента.

Пример:

Ошибка в расчете комиссии при переводе — высокий приоритет. Опечатка в ответе — низкий.

Инструменты анализа

Классификация запросов

На основе LLM.

Кейс

Более 40 тыс.

Клиентских запросов анализируются LMM ежедневно

На основании анализа создается отчет по качественной доработке сценария чат-бота.



Клиент в центре всех доработок

Принцип

Публичная дорожная карта улучшений бота на основе ОС.

Реальный кейс

Поступила жалоба клиента

Чат-бот не понимает запрос «как отменить подписку».



Через неделю бот был дообучен!

А клиент получил уведомление:



Бот-помощник

Спасибо! Теперь я умею помогать с отменой подписок!



Звонки клиентам: зачем и как?

Когда звонить?

01

После негативного отзыва с низким NPS.

02

Если клиент несколько раз безуспешно обращался к боту.

Сценарий разговора

- ✓ Извинение
- ✓ Благодарность за фидбэк
- ✓ Вопрос: «Что именно не устроило?»

Кейс

Мы регулярно обзваниваем клиентов, которые поставили негативную оценку за консультацию чат-бота или за качество продукта, и собираем обратную связь.



Ошибки в работе с ОС

01

Игнорирование негатива

Не отвечать на отрицательные отзывы — значит терять клиентов.

До 2 недель

Сократили время обновления сценария чат-бота

02

Долгая реализация улучшений

Клиенты ждут быстрых изменений.



Бот и экономия времени клиента

80%

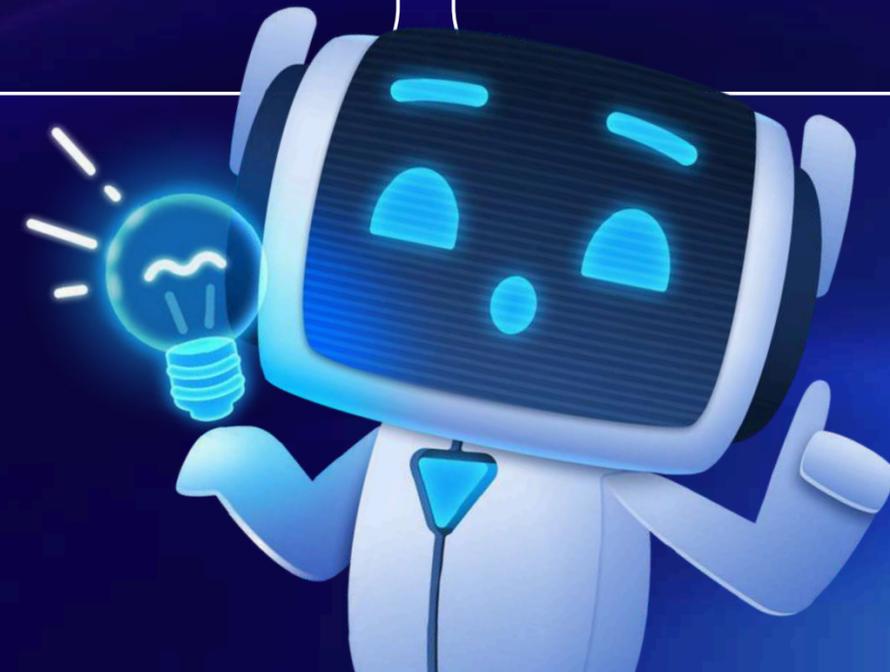
Качество работы
чат-бота. 8/10 вопросов
решаются с первого раза.

3-5 минут

Экономят клиенты
на каждом обращении,
не ожидая ответа оператора.

Вывод

ОС — это не отчетность,
а инструмент роста
лояльности и эффективности.



ИТОГИ



01

Слушайте клиентов

Они лучшие учителя
для бота

02

Действуйте быстро
Показывайте, что фидбэк
важен

03

Измеряйте результат

В сэкономленном времени
и растущей лояльности

Спасибо за внимание!



Антон Гусев

РО стрима «Мессенджеры
и чат-боты»

 +7 (965) 251-41-42

 angusev@vtb.ru