

# АПОКАЛИПСИС — СЕЙЧАС

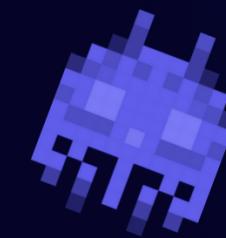
Как писать ответы для чат-бота  
в кризисных и критических ситуациях?



Александр Умрихин



# ПОЧЕМУ ЧАТ-БОТУ НУЖЕН «АПОКАЛИПСИС-РЕЖИМ»



## Клиенты в кризис массово обращаются в поддержку

Бот должен снижать  
нагрузку на операторов.

01

## Скорость реакции критична

Если бот молчит или дает  
устаревшую информацию,  
доверие к банку рушится.

02

## Паника усиливает агрессию

Бот должен успокаивать,  
а не усугублять ситуацию.

03



**ВНИМАНИЕ!** Ставка по кредиту изменилась  
с 25 марта! У вас не получится взять  
ипотеку по старой ставке.

Плохо



С 25 марта ставка по кредиту — 10%.  
Но можно получить скидку в 1% для  
подписчиков ВТБ Плюс. Рассказать об этом?

Хорошо



# КАКИЕ КРИЗИСЫ СЧИТАЮТСЯ «АПОКАЛИПСИСОМ» ДЛЯ БАНКА?





## Коллапс банковской системы

Например, внезапный отзыв  
лицензии у крупного банка,  
цепная реакция паники.



Бот-помощник

Сейчас в работе банковской  
системы МИР наблюдаются  
неполадки со стороны системы.  
Рекомендуем оплачивать  
по QR-коду.





02

## Технический коллапс

Падение интернет-банка,  
DDoS-атаки, сбой платежей.



Бот-помощник

Плохо

Ошибка 404. Попробуйте позднее



Бот-помощник

Хорошо

У нас сломалась система переводов.  
Специалисты уже всё чинят.  
А пока можно перевести деньги  
по номеру карты.



03

## Резкие изменения в законодательстве

Новые налоги, ограничения  
на валютные операции.



Бот-помощник



С марта 2022 года выдача наличной  
валюты в кассах банка временно  
невозможна. Но вы можете  
оплачивать покупки в ряде  
стран картой МИР.





04

## Санкции, экономическая изоляция

Блокировка SWIFT, заморозка активов, уход международных сервисов.



Бот-помощник

Банковская система SWIFT перестала работать в России. Не волнуйтесь — платить внутри страны можно как и раньше: каждая российская карта уже подключена к системе МИР. Для оплаты за рубежом рекомендуем пользоваться наличными.





05

## Резкий скачок ключевой ставки ЦБ

Клиенты в панике спрашивают  
про кредиты и вклады.



Бот-помощник

Ставка ЦБ на сегодня составляет  
21%. Не волнуйтесь, ставка  
по ранее открытым вкладам  
не изменится — это предусмотрено  
законом.





06

## Массовые фейки и дезинформация

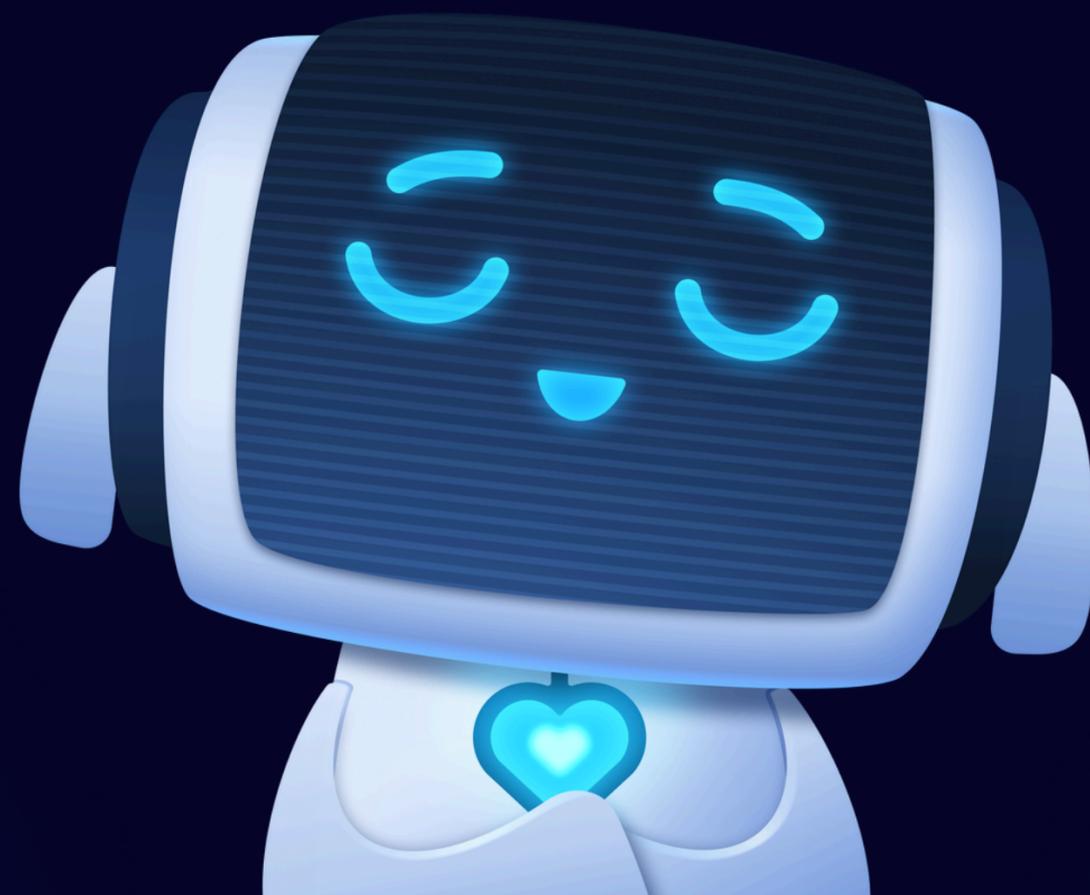
Например, слухи о дефолте  
или заморозке счетов.



Бот-помощник

Счета в банках не планируется  
замораживать. Доверяйте только  
официальным источникам —  
сайту банка и ЦБ РФ.

# КАК ДОЛЖЕН ЗВУЧАТЬ БОТ В КРИЗИС?



# ПРИНЦИПЫ КОММУНИКАЦИИ

01

**Скорость  
важнее детализации**

Сначала короткое подтверждение  
проблемы, потом уточнения.

02

**Честность,  
но без фатализма**

«Мы работаем над решением»  
вместо «К сожалению, сервис  
не работает».

# ПРИНЦИПЫ КОММУНИКАЦИИ

03

**Конкретные инструкции**  
Что клиенту делать прямо сейчас



Платежи временно недоступны, попробуйте через час.



Не устанавливайте новое приложение — это фейк.

04

**Эмпатия, но без пафоса**

«Мы понимаем ваше беспокойство» работает лучше, чем «Успокойтесь, всё под контролем».

# ВРЕДНЫЕ СОВЕТЫ



# ВРЕДНЫЕ СОВЕТЫ

01

## Игнорировать проблему

«Всё работает, попробуйте позже»  
при массовом сбое.



## Давать лож...

«Ваши деньги в по...  
при неизвес...



# ВРЕДНЫЕ СОВЕТЫ

02

## Давать ложные заверения

«Ваши деньги в полной безопасности»  
при неизвестном статусе.



1  
Проблему  
«решите позже»  
своем.

3  
Усложнять  
В кризис клиент до  
на актуальную

# ВРЕДНЫЕ СОВЕТЫ

2

ие заверения  
ой безопасности»  
ом статусе.

03

## Усложнять навигацию

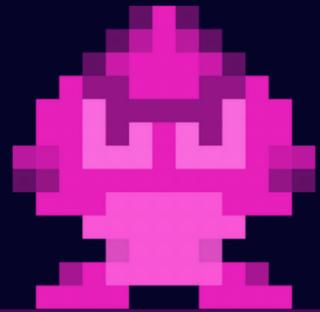
В кризис клиент должен сразу попадать на актуальную информацию.

0

Использовать  
«В связи с возникн  
звучит как и



# ВРЕДНЫЕ СОВЕТЫ



навигацию

кен сразу попадать  
информацию.



**Использовать канцелярит**

«В связи с возникшей ситуацией...»  
звучит как издевательство.



# СЦЕНАРИИ «В КАРМАНЕ»

01

## Экстренные сценарии

Должны быть заготовлены заранее и активироваться одной кнопкой.

02

## Динамические ответы

Интеграция с новостными API и внутренними системами мониторинга.

03

## Ручное управление

Возможность быстро вручную добавить уведомление в диалог.



# ПОДВЕДЕМ ИТОГИ

01

**Нужен ли апокалипсис-режим?**

Да, если вы хотите сохранить лояльность клиентов и не обрушить доверие к себе.

02

**Как должен звучать продукт в кризис?**

Честно, четко, твердо, успокаивающе.

03

**Как подготовиться?**

Иметь «в рукаве» пул ответов, реагировать оперативно, давать конкретные инструкции и ответы.

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



**Александр Умрихин**

Редактор чат-бота ВТБ



[umrihin@vtb.ru](mailto:umrihin@vtb.ru)



Telegram