

БАНКОВСКИЙ ПОМОЩНИК ВСЕГДА ПОД РУКОЙ



ГОЛОСОВОЙ АССИСТЕНТ

ЛЕО

ОТ ВТБ

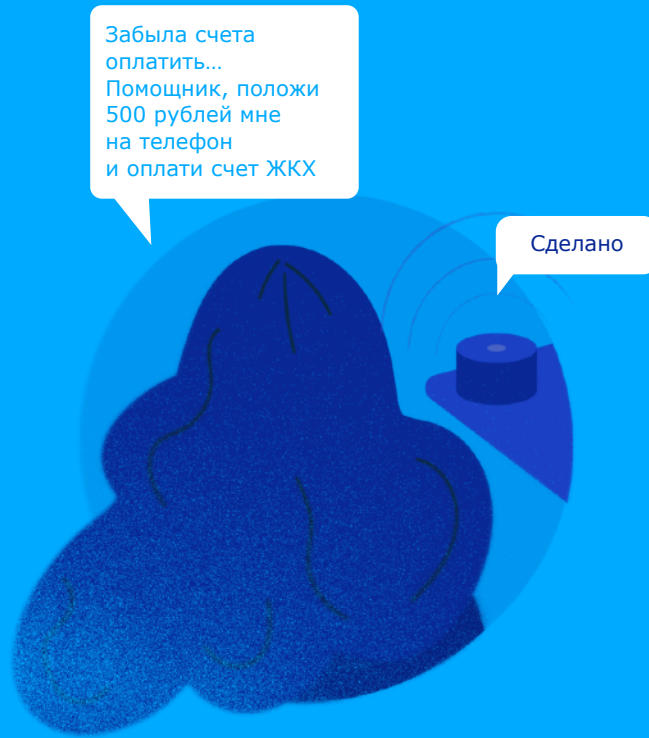
Ежегодная премия
Global CIO Проект Года
2021

Голос — основной канал коммуникации человека

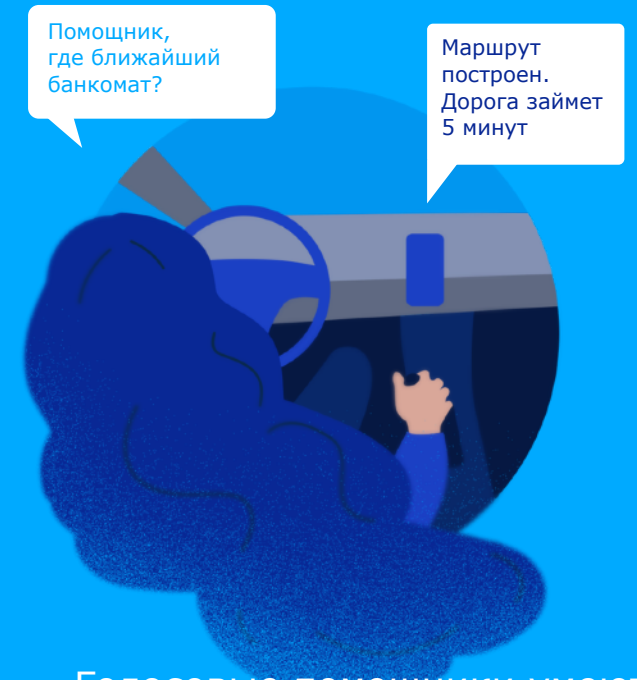
Он проще для пользователя и доступен в любой жизненной ситуации, а также он удобен для людей с ограниченными возможностями



Мы привыкли
общаться голосом



Технологии встраиваются
в нашу повседневную жизнь



Голосовые помощники умеют
быстро реагировать на запросы

70%

людей постепенно перейдут
на виртуальную поддержку
вместо посещения отделений¹

в 2 раза

увеличится аудитория
виртуальной поддержки
в течение 1,5 лет²

**Голосовой ассистент
позволяет**

The background is a solid blue color. On the right side, there are several decorative elements: three concentric, light blue arcs that curve from the bottom towards the top right, and three dark blue, textured circles of varying sizes scattered across the right half of the image.

Улучшить клиентский опыт

Банк всегда на связи,
даже когда заняты руки
или просто удобнее общаться голосом



Получить дополнительные продажи и комиссионный доход

Персонализированные рекомендации
продуктов и сервисов, активные продажи



Хотите улучшить свои жилищные условия? Возьмите у нас ипотеку под выгодный процент. А материнский капитал можно использовать как первоначальный взнос.

Сократить затраты банка

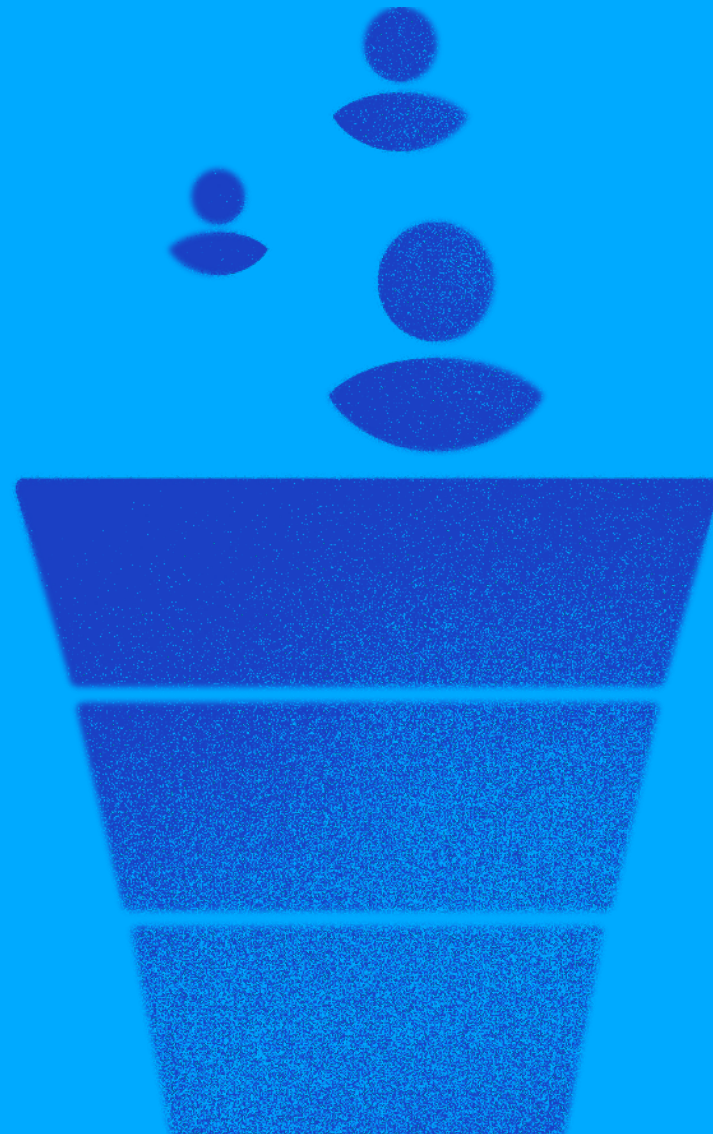
С автоматизацией процессов
клиентского обслуживания



**Эффективность ассистента
оценивается рядом метрик**

Клиентские метрики

- ▶ Количество шагов до целевого действия
- ▶ Продолжительность диалога (Chit chat)
- ▶ Retention
- ▶ Качество голосового интерфейса



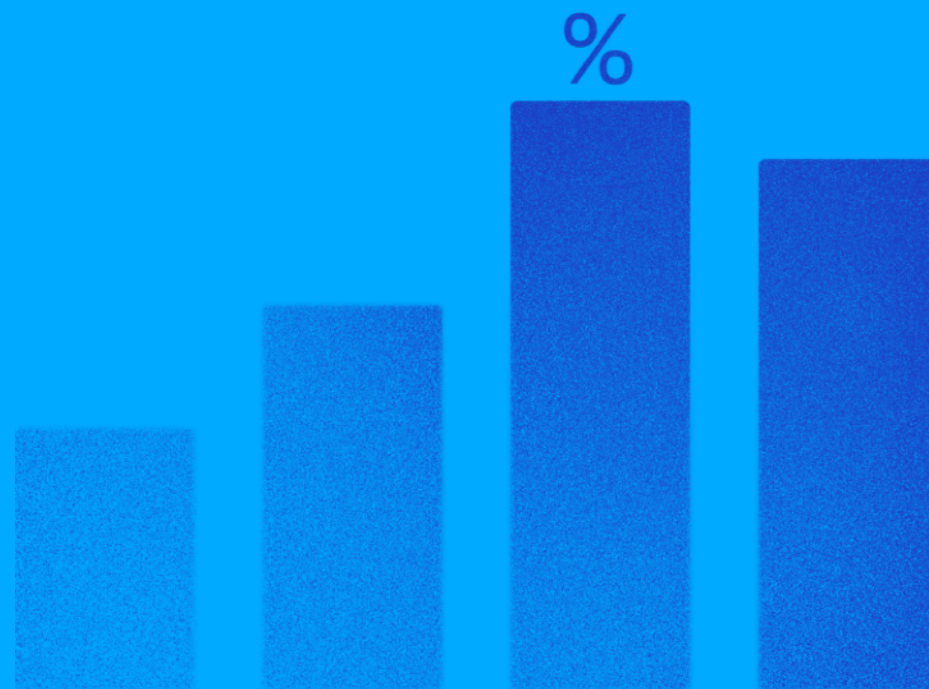
Качество канала

- ▶ Качество распознавание речи
- ▶ Качество понимания естественного языка (NLU)
- ▶ Качество ответа (доля удовлетворенных клиентов)
- ▶ Доступность ЛОВ
- ▶ Доступность банковских продуктов в голосовом канале
- ▶ Технические метрики — доступность, скорость ответа, прочее...



Доходность канала

- ▶ Доля трафика от всех обращений
- ▶ Количество активных операций на пользователя
- ▶ Количество оформленных банковских продуктов на пользователя
- ▶ Доля новых клиентов, привлеченных через ассистента





Подходы в обучении ассистента

на рынке их сейчас 3





1

Начинается с описания конкретных правил ведения диалога и заканчивается обучением моделей ML/DL

2

Фокусируется на качестве данных при обучении моделей ML/DL, что влияет на качество конечного продукта

3

Комбинирует различные подходы — эффективное решение поставленных бизнес-задач

При разработке голосового ассистента Лео от ВТБ применялся **комбинированный rule-based + ML-подход**

Это дает нам:

1

Высокое качество
сервиса, в том числе
за счет общения
на естественном языке

2

Гибкость при решении
различных задач

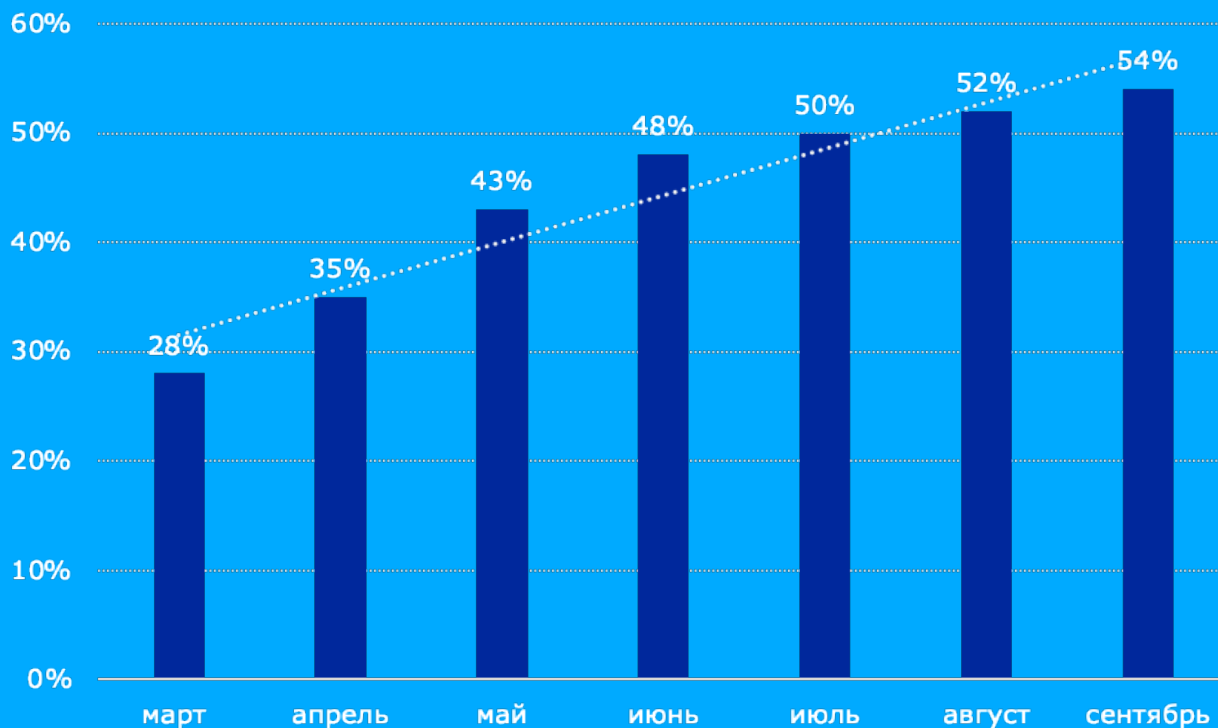
3

Экономия времени
разработки



Бизнес-результаты

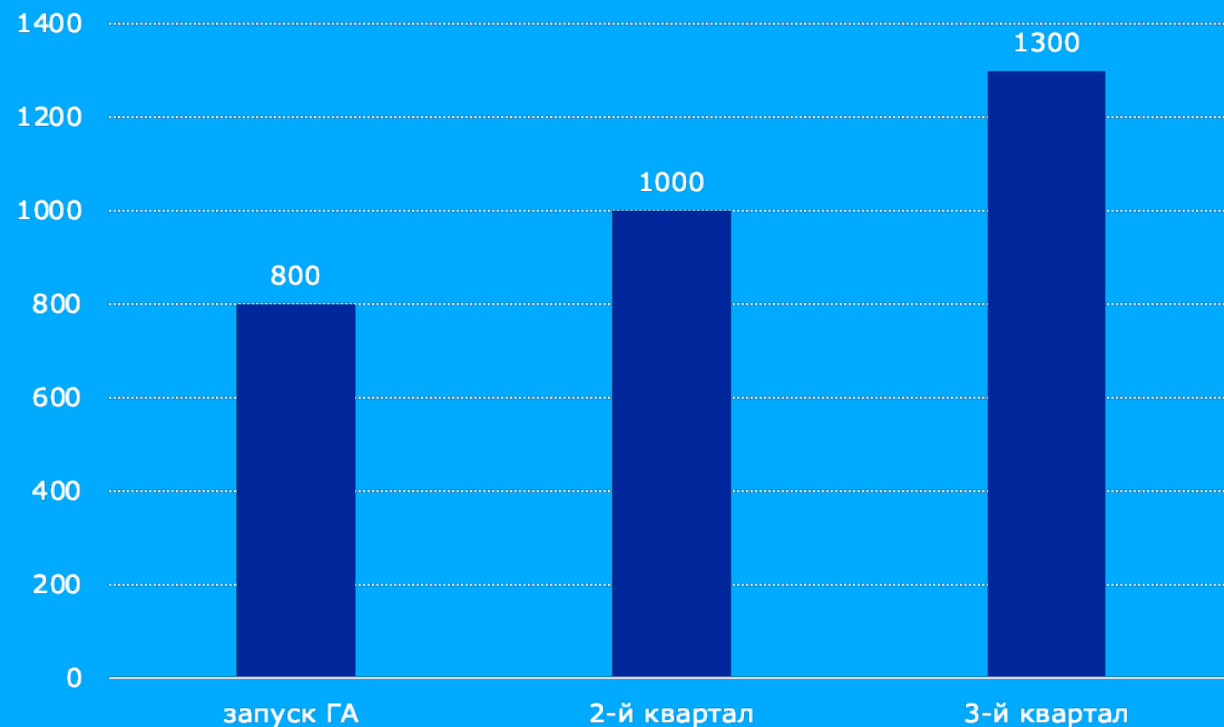
Автоматизация



54% автоматизация канала

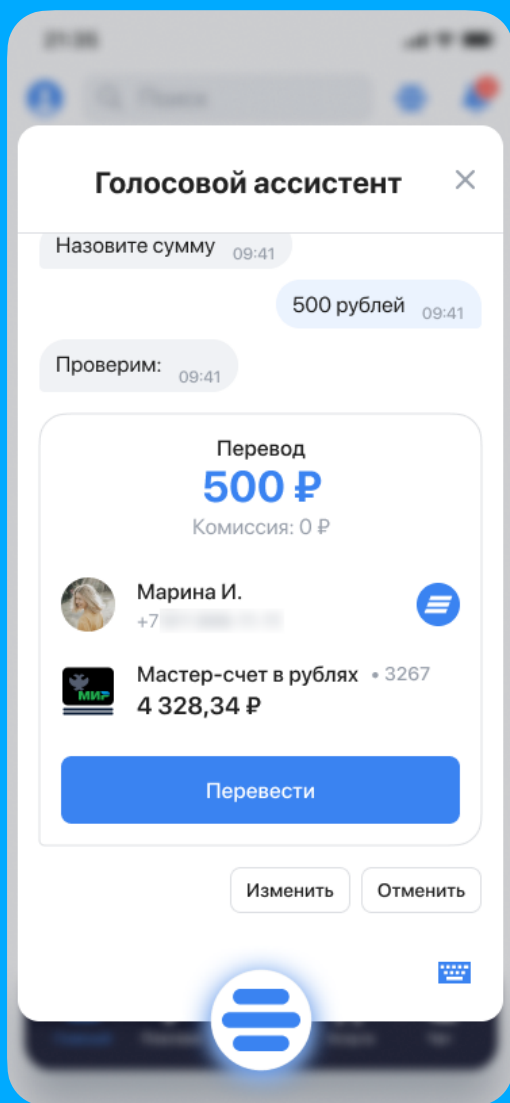
Благодаря анализу сессий клиентов и активной работе над сценариями добились высокого % автоматизации

Тематики

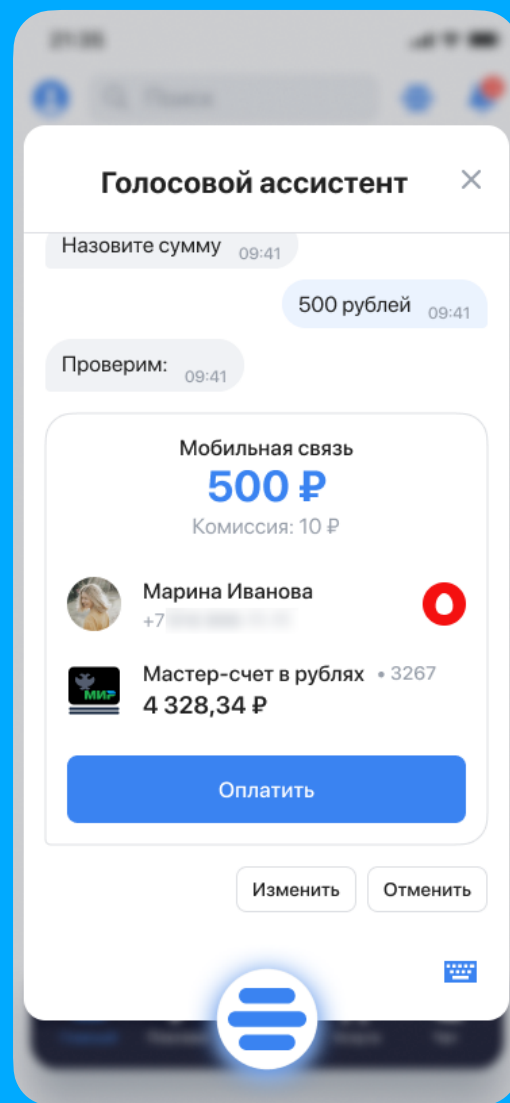


1400 тематик

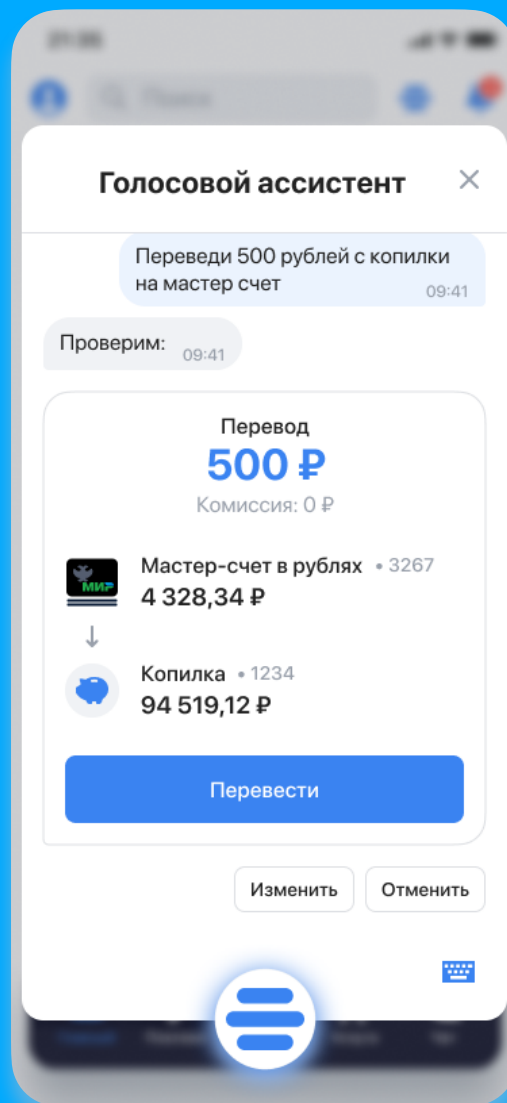
Мы запустили голосовой ассистент с 800 тематиками, далее в соответствии с запросами клиентов и запуском новых продуктов банка добавлялись новые темы



Перевод клиенту ВТБ по номеру телефона



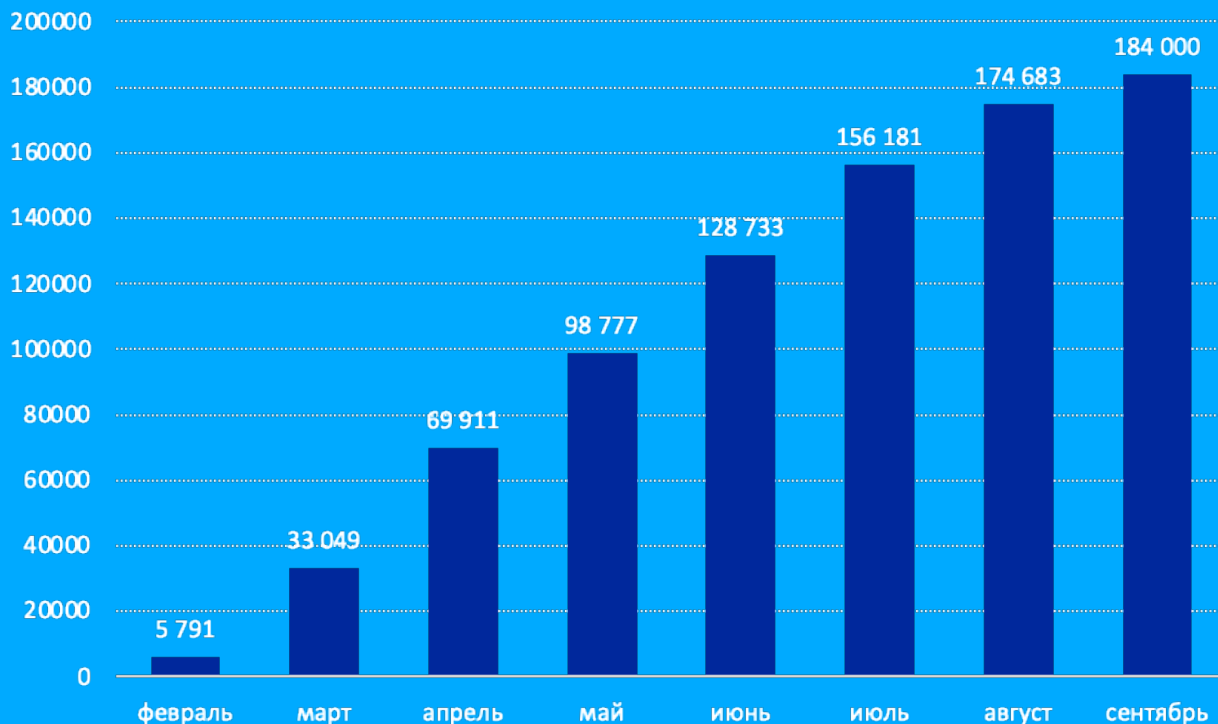
Оплата сотовой связи



Перевод между своими счетами

15млн
денежных средств
было переведено

Наша аудитория



более
180 000

клиентов уже оценили
преимущество использования
голосового ассистента

ежемесячно увеличивается
количество пользователей
голосового ассистента

Лео поможет по финансовым вопросам

- пополнить мобильный телефон
- перевести деньги по номеру телефона
- перевести деньги между своими счетами
- оформить сим-карту и согласовать время доставки курьером

- проконсультирует по продуктам и услугам банка
- подскажет условия по тарифам
- расскажет о своих возможностях
- поможет с навигацией в digital-каналах

- А еще поиграет, расскажет о себе или поддержит беседу

Запуск проекта

21
человек

Команда

Принимало участие
в запуске первой версии
голосового ассистента ВТБ

3,5
месяца или
560 часов

Сроки

Столько потребовалось
«от идеи до запуска продукта»

на **800**
вопросов

IQ

ассистент знал ответ при первом
запуске

28%
запросов

Автоматизация

обрабатывались ассистентом без
помощи человека на старте проекта

Перспективы

Голосовой ассистент сможет лучше понимать естественную речь клиента и проактивно осуществлять рекомендации и продажи

Голосовой ассистент Лео от ВТБ



Ищет информацию



Проводит
банковские операции



Проводит активные продажи,
дает рекомендации



Свободно общается



Оформляет
продукты банка

Выполнение запросов клиента



Рекомендации и продажи



Доступен

в смартфонах — умных колонках — смарт-дисплеях

Попробуйте

САМИ

Ежегодная премия
Global CIO Проект Года
2021

