

ФИНАНСОВЫЙ ПОМОЩНИК ВТБ СТИРАЕТ ГРАНИЦЫ



ПРОВЕДЕНИЕ ФИНАНСОВЫХ ОПЕРАЦИЙ ЧЕРЕЗ


ассистента ВТБ


В АЛИСЕ ОТ ЯНДЕКСА 

Ежегодная премия
НАЦИОНАЛЬНАЯ БАНКОВСКАЯ ПРЕМИЯ 2022



Почему

- чтобы сделать платеж, перевод или оформить продукт, нужно использовать мобильный /интернет-банк или идти в отделение?
 - чтобы получить консультацию, нужно звонить на горячую линию или посещать офис?
 - необходимо покупать девайсы для использования дистанционных банковских каналов?
 - нельзя получить финансовые услуги там, где удобно именно мне?
- 

The background features several blue circles of varying sizes and opacities. A large, semi-transparent circle is in the top-left corner. A smaller, solid blue circle is in the bottom-right corner. Another semi-transparent circle is partially visible at the bottom center.

**Мы тоже задались этими
вопросами и**



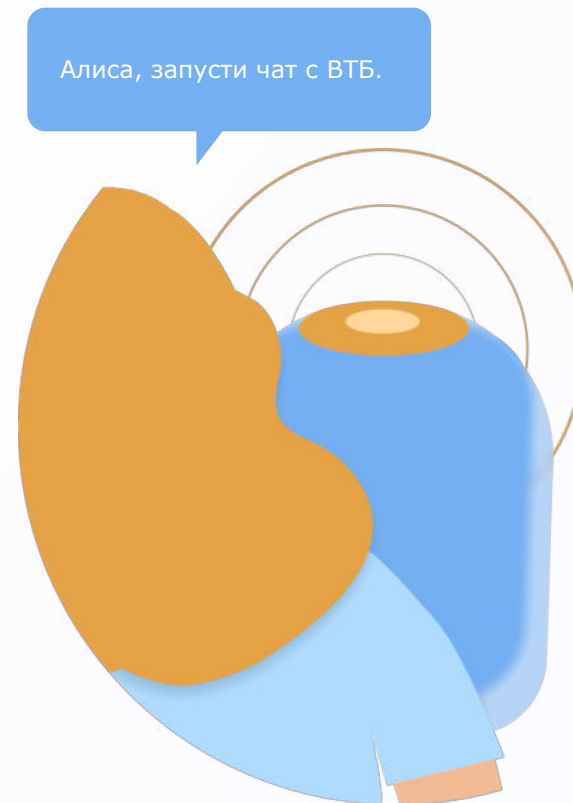
**Построили новый
клиентский опыт
управления финансами голосом**



Подружитесь с финансовым ассистентом ВТБ на умных устройствах с Алисой от Яндекса

Пройдите авторизацию в навыке «Помощник ВТБ» через связку аккаунта Яндекса с ВТБ Онлайн.

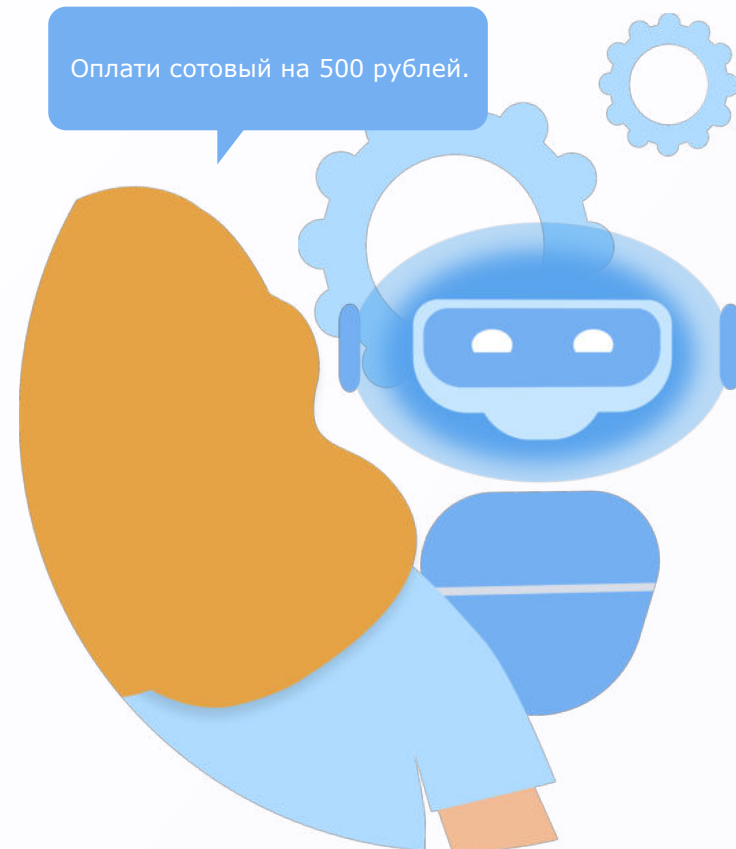
Проведение расходных операций будет доступно только с основного счёта клиента - мастер-счёта. Авторизация действует в течение 35 дней и автоматически продлевается при проведении операции в этот период.



Попросите помощника **оплатить** **сотовую связь**

Просто скажите «Оплати мой сотовый» и укажите сумму платежа или назовите нужный номер для пополнения.

Ассистент сформирует платёжное поручение, а вам останется лишь проверить его и сказать «Подтверждаю».



Платежи там, где **удобно** именно вам

Управляйте вашими финансами на любом умном устройстве с Алисой от Яндекса без необходимости повторной авторизации.

И будьте на связи! ;)



Безопасно

Безопасность технологии обеспечивается «связыванием» аккаунтов пользователя в системах Яндекса и ВТБ по протоколу OAuth 2.0, а также контролем устройства, с которого данный запрос был инициирован.

Такую возможность ВТБ представил первым среди российских банков.



ВТБ
Не отвлекайтесь
от главного



Видеоролик





**Подходы в развитии
финансового ассистента ВТБ**





1

Концентрируемся на главном — запускаем в голосе наиболее востребованные клиентами услуги, уделяя особое внимание качеству сервиса.

2

Применяем подход «банк идёт к клиенту» — выводим финансовые операции в каналы, удобные и востребованные клиентами.

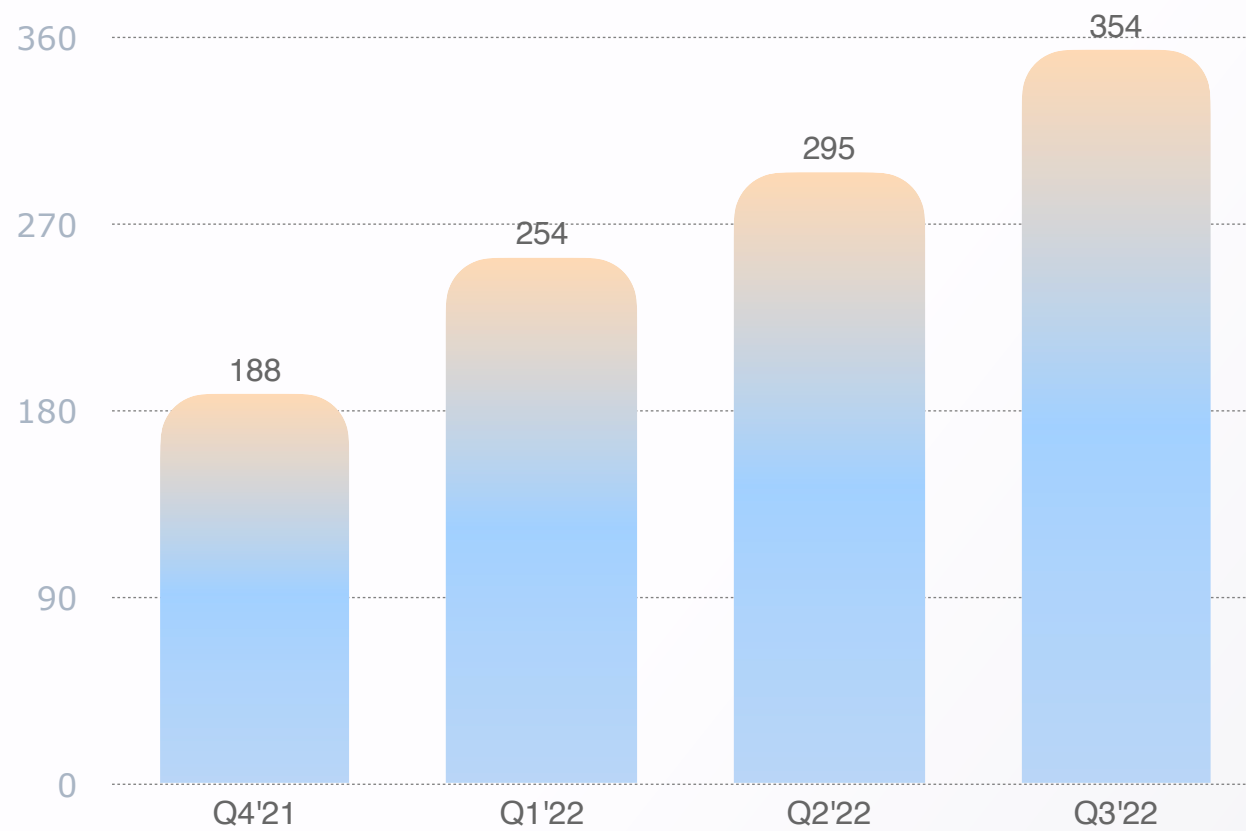
3

Слушаем клиентов — постоянно работаем с обратной связью от пользователей.



Бизнес-результаты

Аудитория, тыс. пользователей



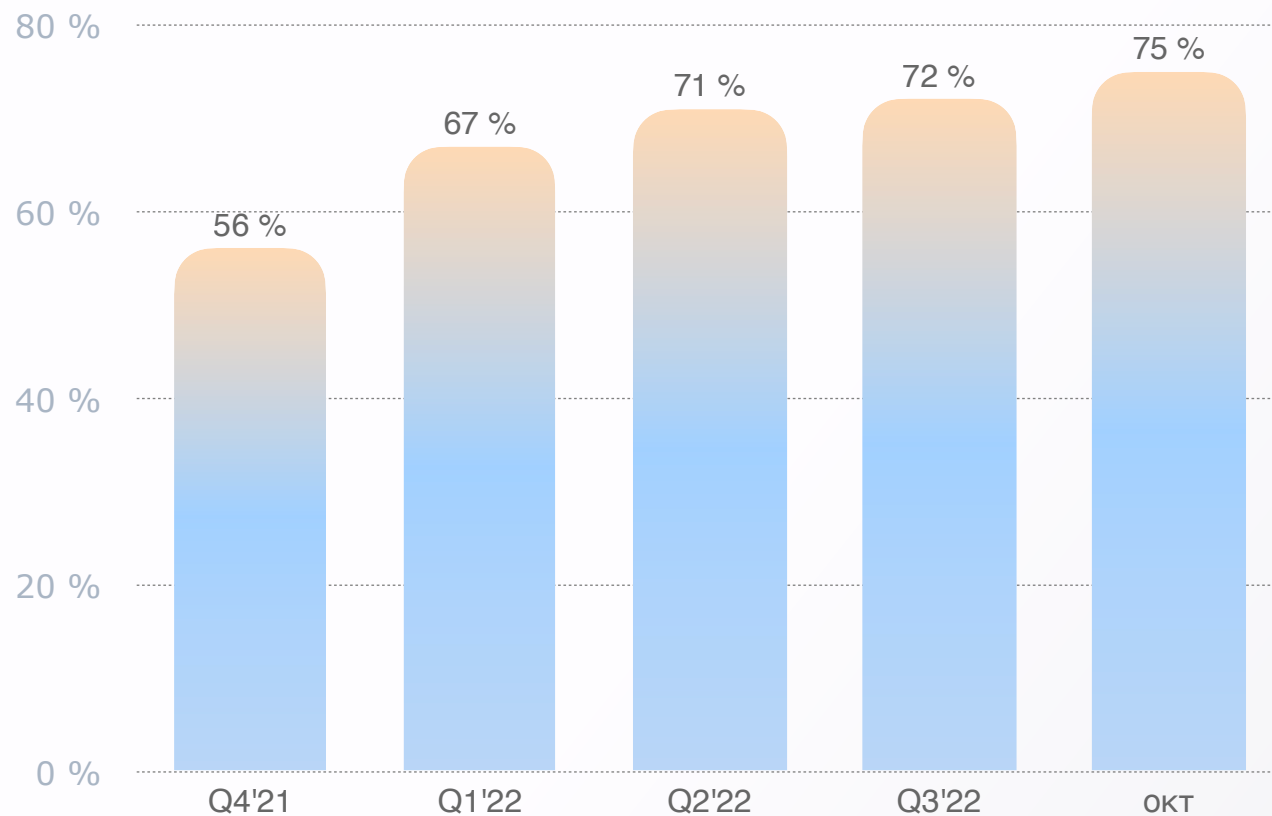
~ **145** тыс.

ежемесячная аудитория
голосового ассистента ВТБ.

в **2,3** раза

выросла **доля канала** от всех
обращений пользователей в банк
с начала 2022 года.

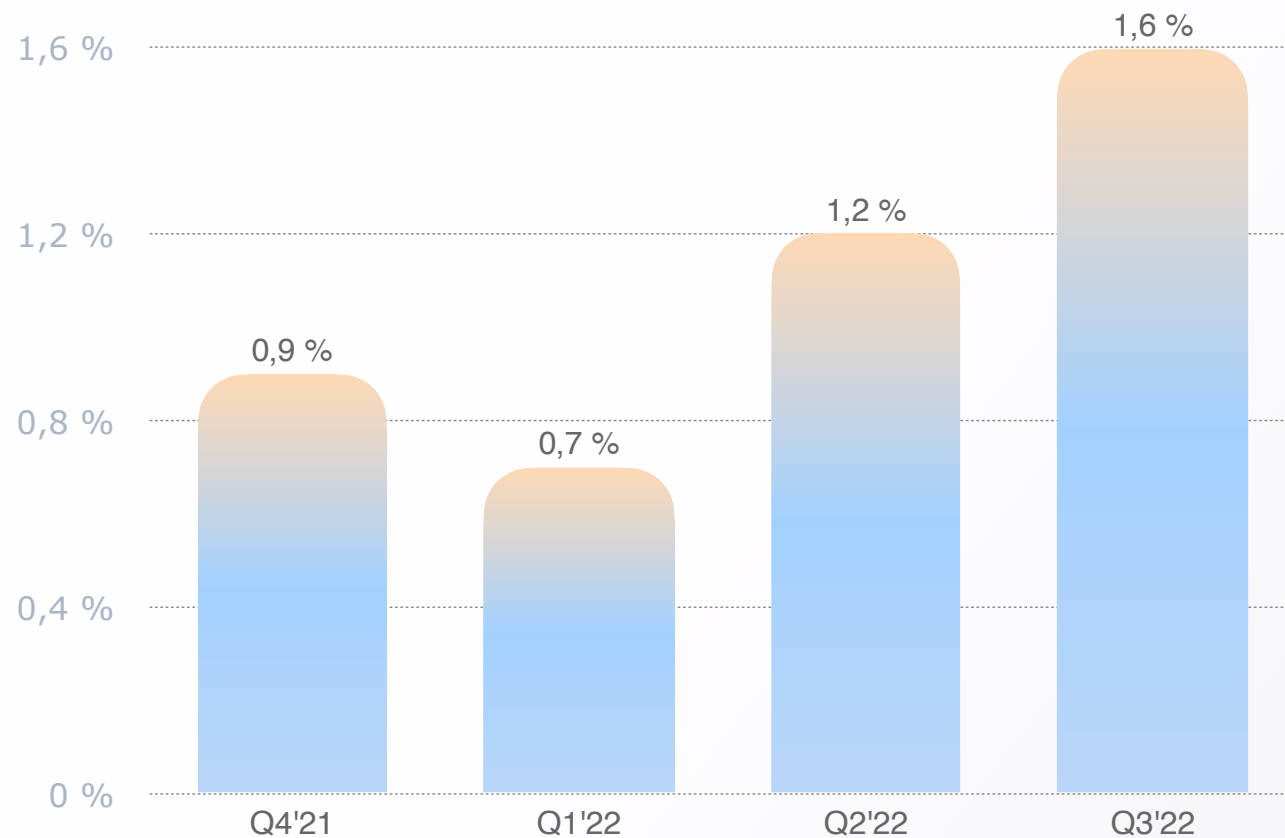
Автоматизация



75% автоматизация канала

Благодаря анализу сессий клиентов, сбору обратной связи и активной работе над сценариями добились высокого % автоматизации и качества канала.

Доля операций в голосе



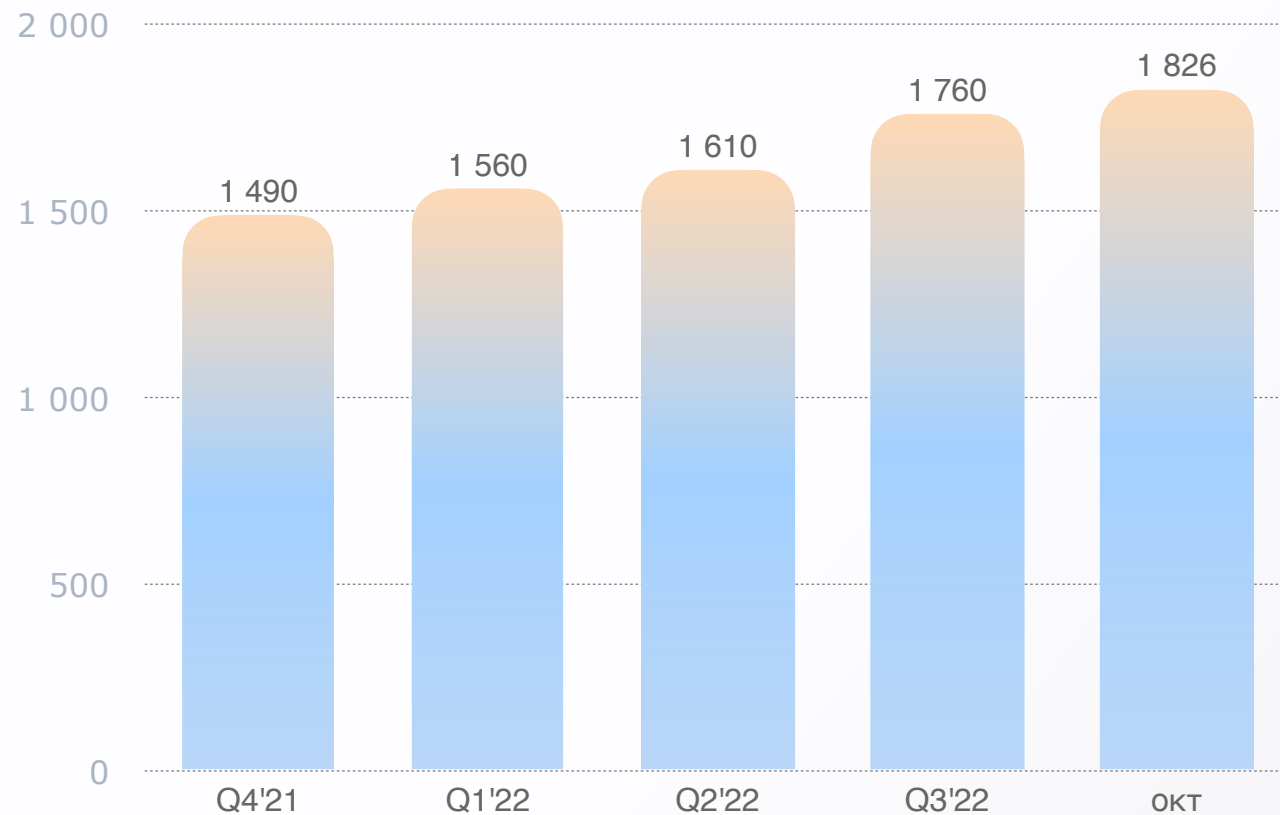
1,6% операций Daily Banking

проводят пользователи финансового помощника через голосовой интерфейс.

23 млн руб.

ежемесячный оборот денежных средств.

Тематики



1 826 тематик

база знаний голосового ассистента ВТБ - продукты и услуги банка, операций Daily Banking, оформление продуктов, персонализированные консультации, small talk и игры.

Лео поможет по финансовым вопросам

- пополнит мобильный телефон
- переведёт деньги по номеру телефона, через СБП и между своими счетами
- проверит наличие штрафов и поможет их оплатить
- откроет сберегательные продукты и текущие счета
- оформит сим-карту и согласует время доставки курьером


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

А ещё поиграет, расскажет анекдот или просто поддержит беседу



Видеоролик

Перспективы



Голосовые помощники станут личными финансовыми ассистентами клиентов, способными не только понимать естественную речь пользователей и выполнять их запросы, но и предугадывать потребности клиента и проактивно осуществлять рекомендации и продажи как в дистанционных каналах банка, так и на любом устройстве клиента.

Попробуйте САМИ



Ежегодная премия
**НАЦИОНАЛЬНАЯ БАНКОВСКАЯ
ПРЕМИЯ 2022**

