

ФИНАНСОВЫЙ ПОМОЩНИК ВТБ СТИРАЕТ ГРАНИЦЫ



ПРОВЕДЕНИЕ ФИНАНСОВЫХ ОПЕРАЦИЙ ЧЕРЕЗ

ассистента ВТБ


В АЛИСЕ ОТ ЯНДЕКСА 

Ежегодная премия

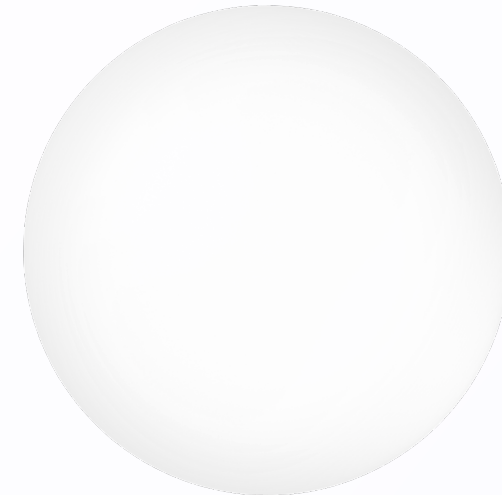
GLOBAL CIO ПРОЕКТ ГОДА 2022



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?




**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.



Как это работает

Пользователь взаимодействует с устройством с Алисой (колонка, приложение Яндекса). На стороне систем Яндекса происходит транскрибация голоса клиента и синтез ответа навыка банка. При проведении первичной операции требуется авторизация в навыке - клиент посредством приложения с Алисой перенаправляется на сайт ВТБ Онлайн для аутентификации (вводит логин/пароль от учетной записи ВТБ и проходит двухфакторную авторизацию). После успешной аутентификации на стороне Яндекса сохраняются токены доступов, которые позволяют аутентифицированному клиенту подавать распоряжения о проведении финансовых операций в ВТБ.

Деньги списываются с мастер-счета клиента. Клиенту уходит нотификация о проведенной операции, а платежи отображаются в истории операций в ВТБ Онлайн.

Авторизация действует 35 дней и автоматически продлевается на указанный срок при проведении новых платежей.

Безопасность средств наших клиентов дополнительно обеспечивается необходимостью повторной связи аккаунтов при смене устройства.

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

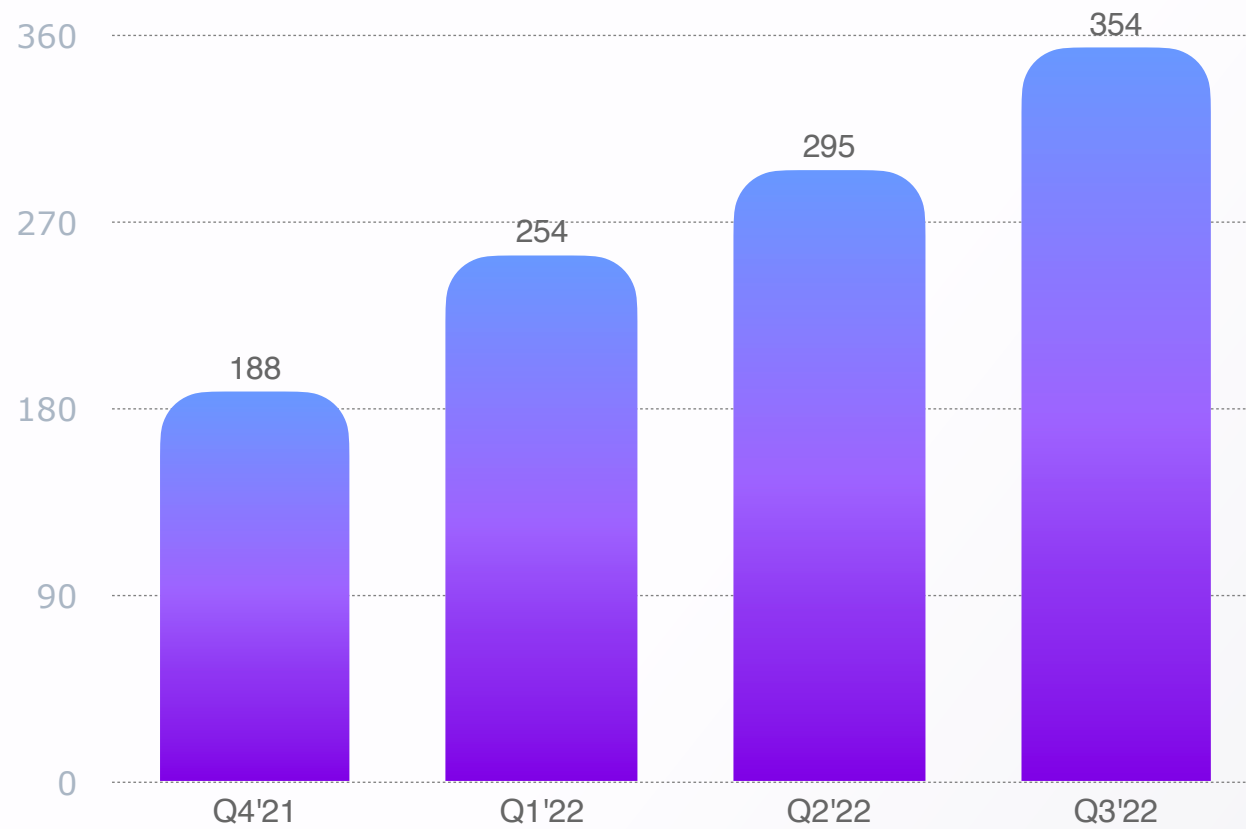


Слушаем клиентов — постоянно работаем с обратной связью от пользователей.



Бизнес-результаты

Аудитория, тыс. пользователей



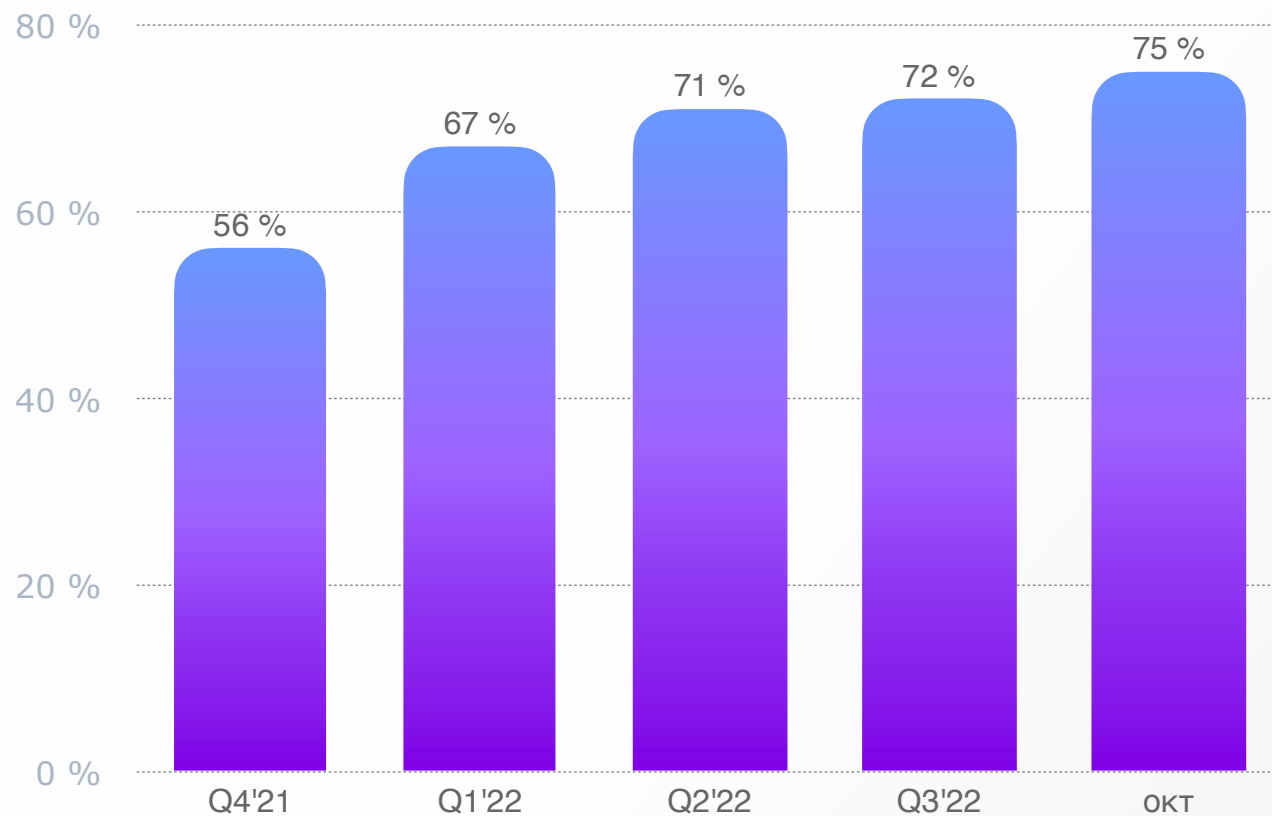
~ **145** тыс.

ежемесячная аудитория
голосового ассистента ВТБ.

в **2,3** раза

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

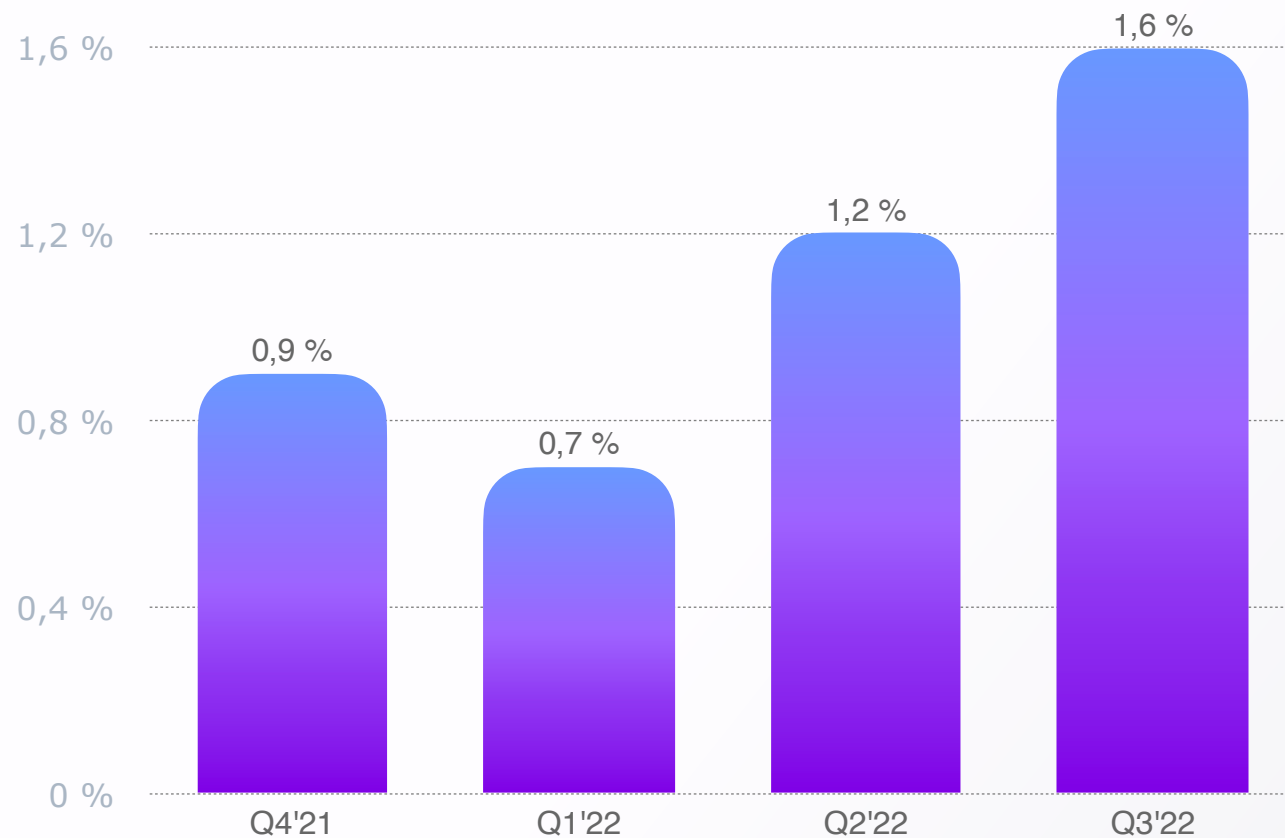
Автоматизация



75% автоматизация канала

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

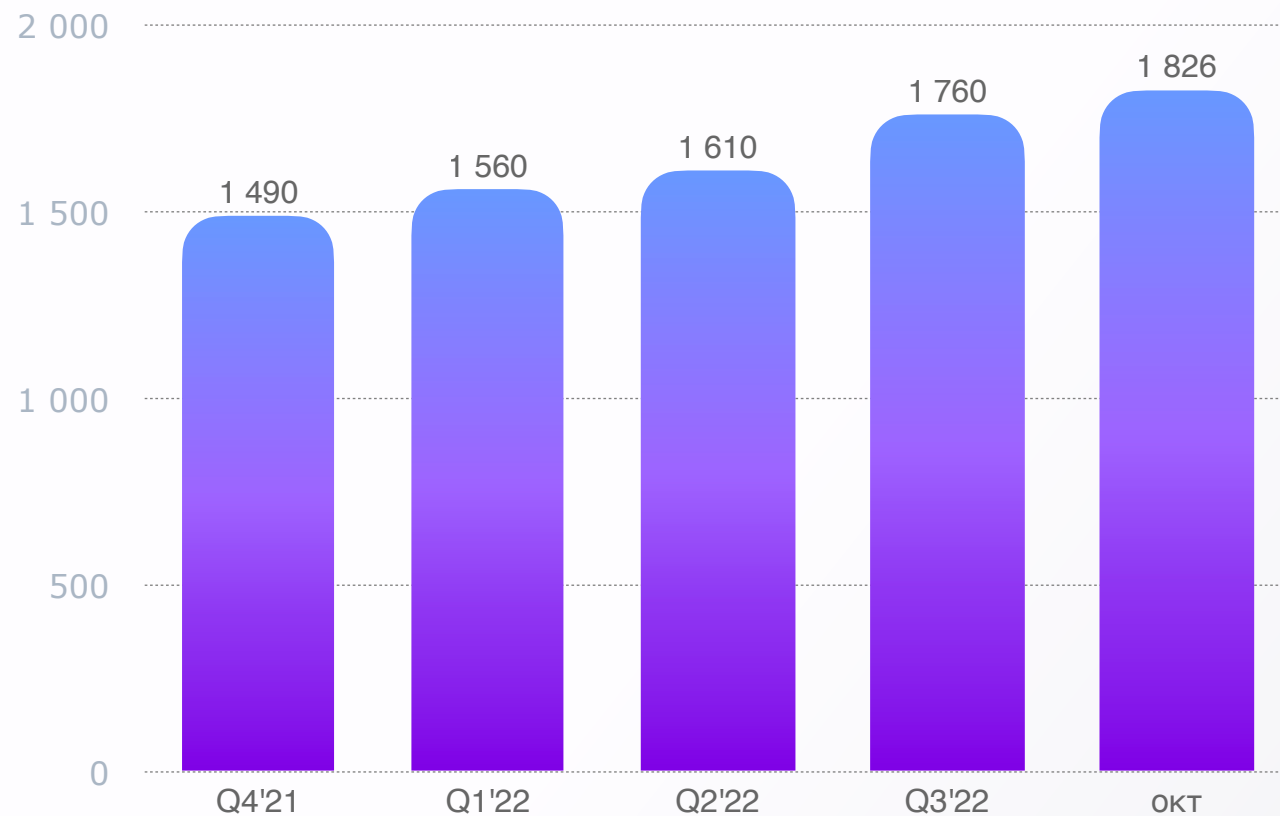
Доля операций в голосе



1,6% операций Daily Banking проводят пользователи финансового помощника через голосовой интерфейс.

23 млн руб. ежемесячный оборот денежных средств.

Тематики



1 826 тематик

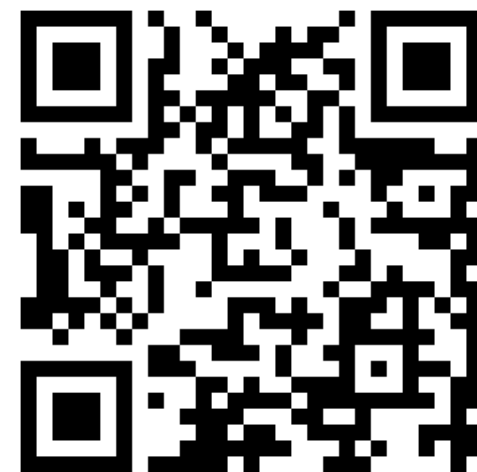
база знаний голосового ассистента ВТБ — продукты и услуги банка, операций Daily Banking, оформление продуктов, персонализированные консультации, small talk и игры.

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

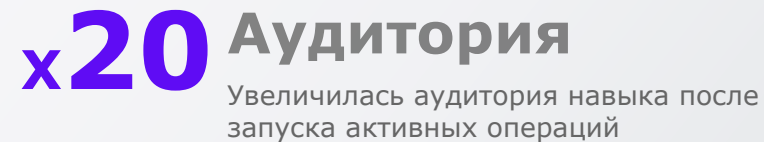
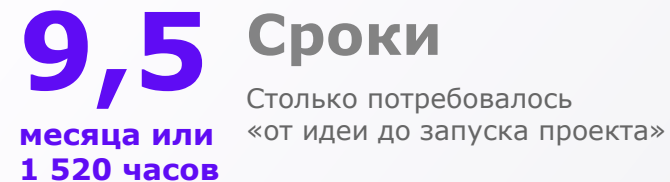
- проконсультирует по продуктам и услугам банка
- подскажет условия по тарифам
- поможет не попасться на уловки мошенников
- расскажет о своих возможностях
- поможет с навигацией в digital-каналах

А ещё поиграет, расскажет анекдот или просто поддержит беседу



Видеоролик

Запуск проекта



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
GLOBAL CIO ПРОЕКТ ГОДА 2022

