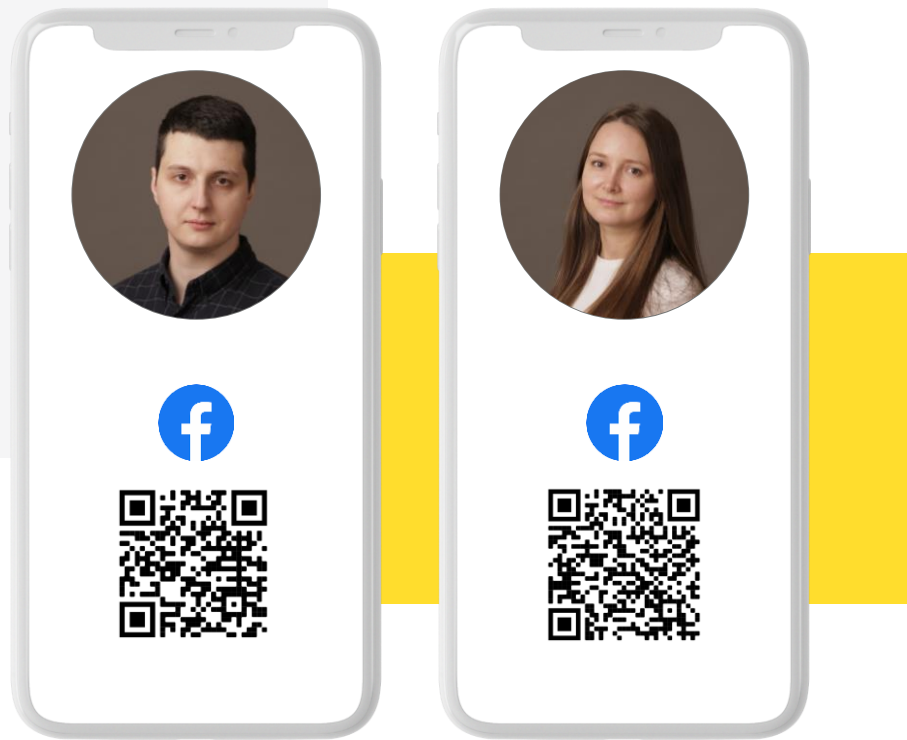




**ТИНЬКОФФ**

# Как устроена аналитика чат-ботов автоматизации обслуживания?



## Кто мы такие?

**Александр Конрад** – руководжу аналитикой  
Центра технологий искусственного интеллекта

**Екатерина Петрова** – лид аналитики чат-ботов  
автоматизации обслуживания

# О чем будет рассказ?



Зачем нужен чат-бот бизнесу и клиенту?



Какие ключевые метрики?



Какой пользовательский путь у клиента поддержки?






Зачем нужен классификатор NLP?



А процедуры зачем?

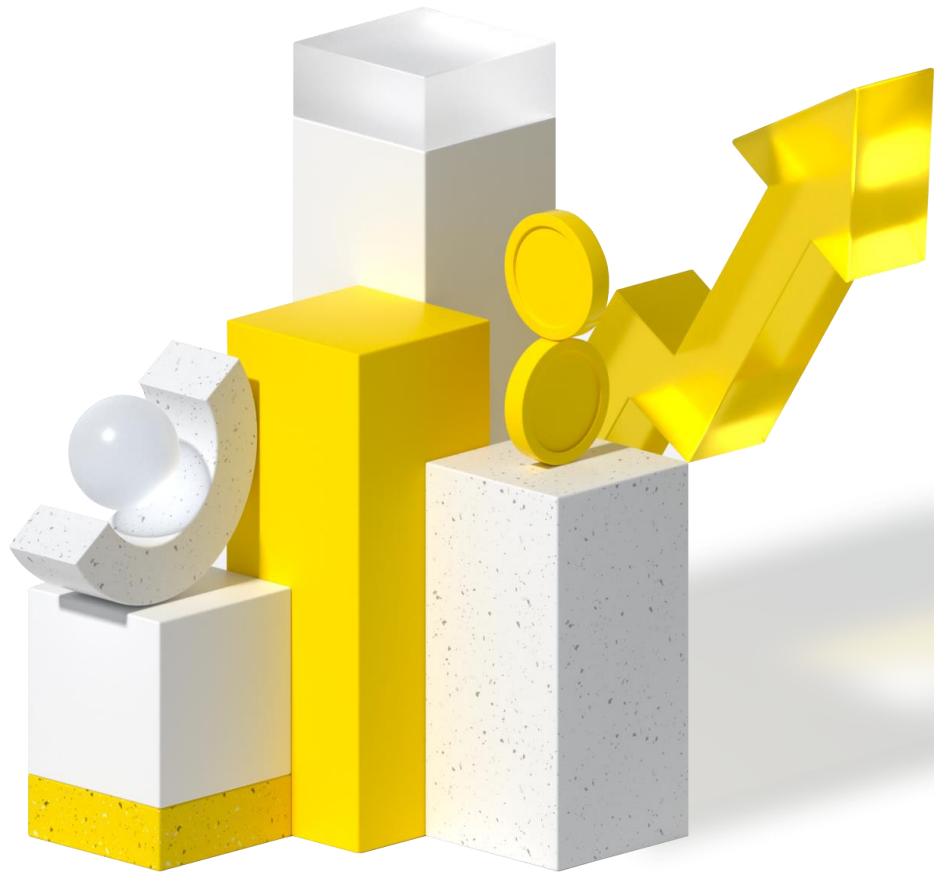
# ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В ЧАТАХ ТРЕХ ОТРАСЛЕЙ ЦИФРОВОГО БИЗНЕСА

	1	Тинькофф Банк	62,4		Банк Хоум Кредит	37,9
	2	МТС	52,1	13	Россельхозбанк	37,8
	3	Мегафон	50,7	14	Сима-ленд	37,5
	4	Tele2	47,3	15	Утконос	36,4
	5	Почта Банк	46,3	16	AliExpress	33,5
	6	Сбербанк	45,7	17	Райффайзенбанк	32,6
	7	Ozon	43,5	18	ОТП Банк	31,2
	8	Билайн	41,8	19	М.Видео	29,2
	9	ВТБ	40,5	20	Триколор	26,9
	10	Совкомбанк	39,3			
	11-12	Альфа-Банк	37,9			



**ТИНЬКОФФ**

**₽200M+**



# А для клиента?



Чат-бот отвечает на запросы и решает задачи быстрее менеджеров, работает в режиме 24/7 без отпусков и больничных.

# А для клиента?



Чат-бот отвечает на запросы и решает задачи быстрее менеджеров, работает в режиме 24/7 без отпусков и больничных.



Боты помогают преодолевать моменты пиковой нагрузки и избегать очередей, не снижая качества сервиса.

# А для клиента?



Чат-бот отвечает на запросы и решает задачи быстрее менеджеров, работает в режиме 24/7 без отпусков и больничных.



Боты помогают преодолевать моменты пиковой нагрузки и избегать очередей, не снижая качества сервиса.



Бот может сделать адресное предложение в удобный момент и помочь заполнить заявку.



# А для клиента?



Чат-бот отвечает на запросы и решает задачи быстрее менеджеров, работает в режиме 24/7 без отпусков и больничных.



Боты помогают преодолевать моменты пиковой нагрузки и избегать очередей, не снижая качества сервиса.



Бот может сделать адресное предложение в удобный момент и помочь заполнить заявку.



Пользователю удобно получать в чате информацию о продуктах и советы по их использованию.

# О чем будет рассказ?



Зачем нужен чат-бот бизнесу и клиенту?



Какие ключевые метрики?



Какой пользовательский путь у клиента поддержки?

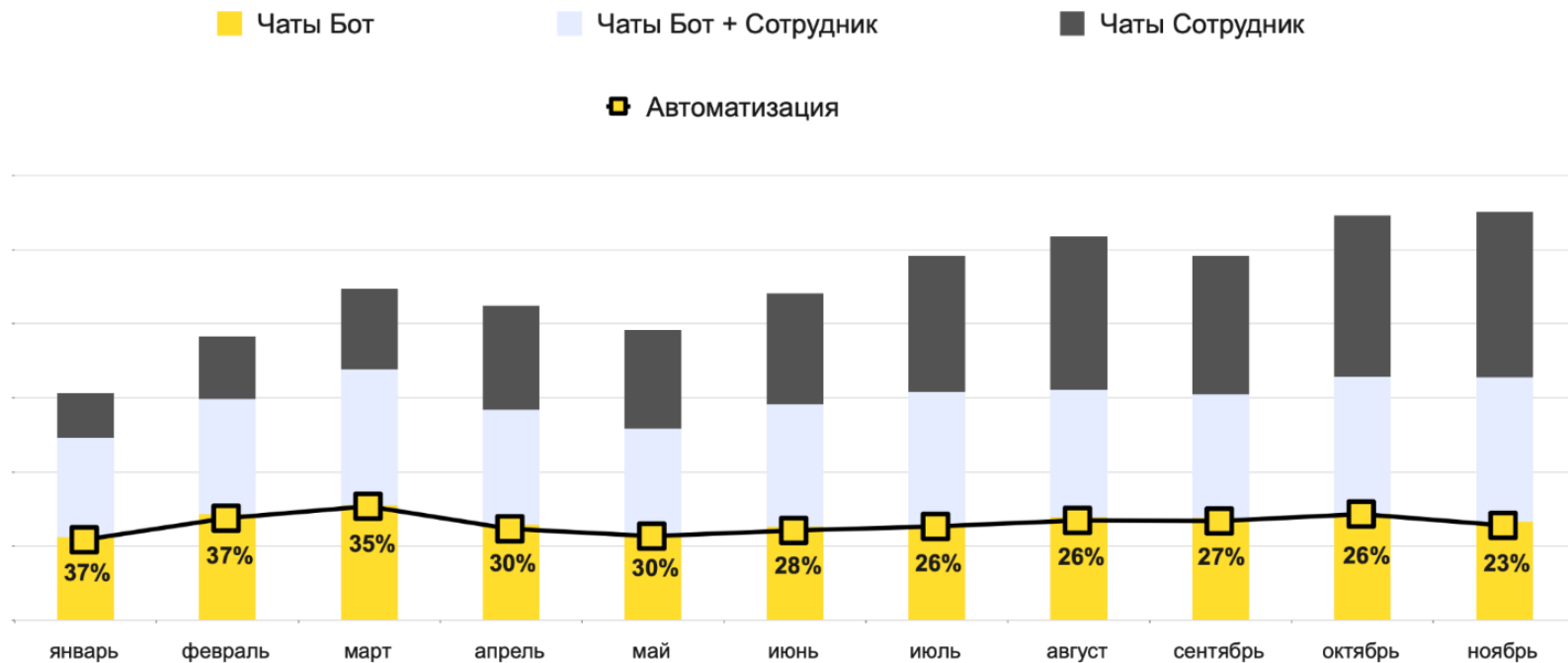


Зачем нужен классификатор NLP?

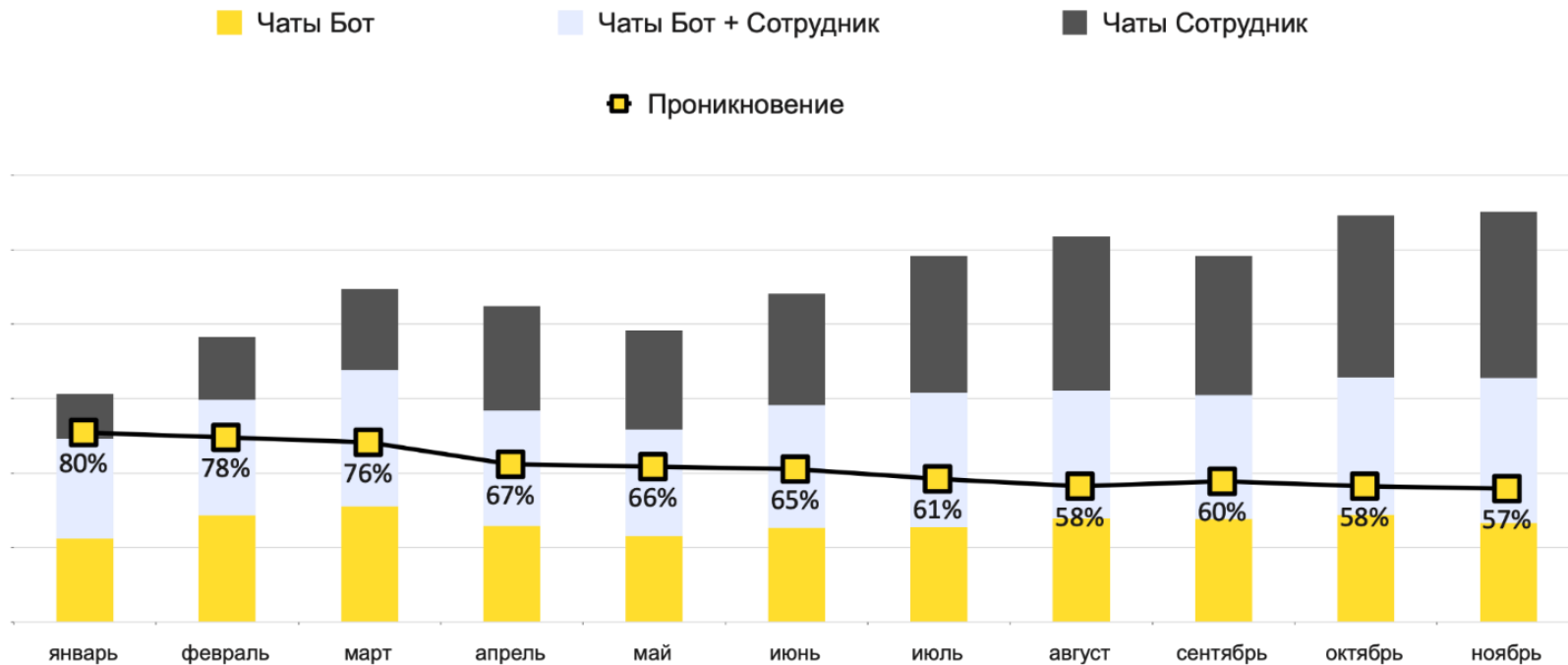


А процедуры зачем?

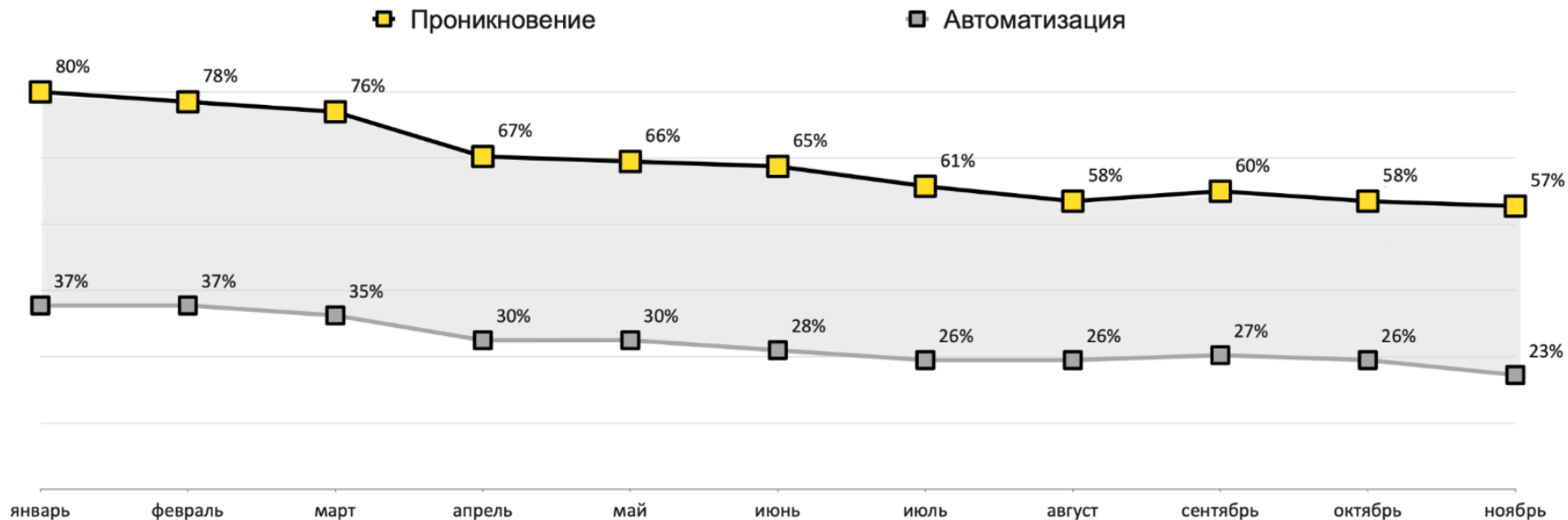
# Ключевая метрика продукта – % автоматизации



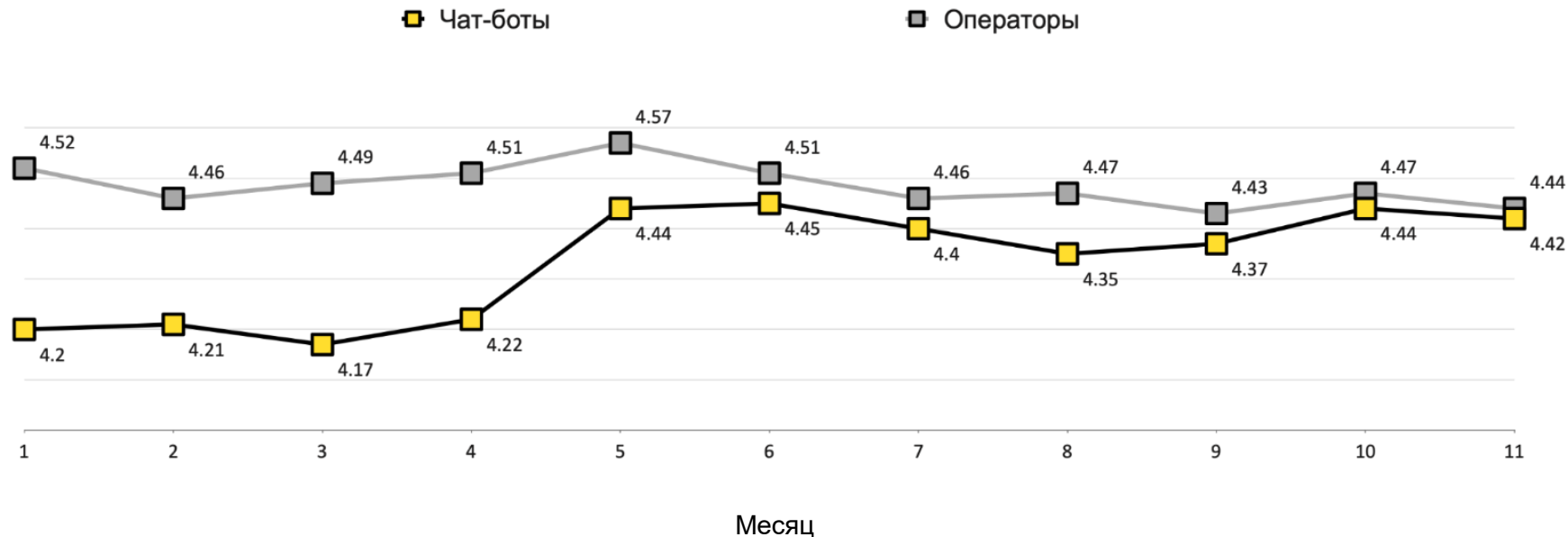
## Ключевая метрика продукта – % проникновения



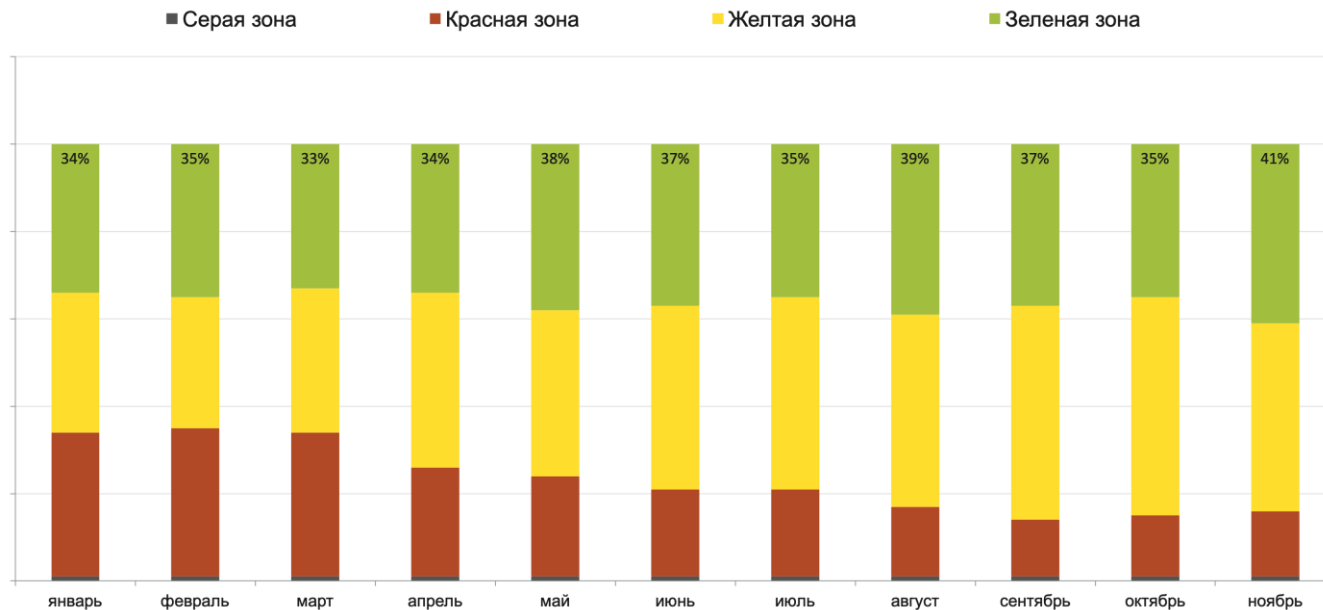
# Наша цель



## Вторая ключевая метрика – доля **качественных** диалогов



# Вторая ключевая метрика – доля **качественных** диалогов



## Зеленая зона



Добрый день. Подскажите, если у меня в этом году удержали налог заранее при выводе средств со счета и по итогу года финансовый результат станет равен нулю, удержанный налог вернут?

15:41:17

15:41:18 · Диалог пришел с location web\_terminal

Тинькофф

Если заплатили за год больше налога, чем должны, вернём переплату на брокерский счёт. Деньги зачислим за 90 дней в новом году, до конца марта.

15:41:23

Если закрываете счёт, вернём лишний налог на дебетовую карту.

15:41:23

Если карты Тинькофф нет, нужно прислать заявление на возврат, чтобы мы вернули лишний налог на вашу карту в другом банке.

✓ 15:41:23

15:41:23 · Оператор закрыл диалог по таймеру

15:41:23 · Таймер продлен на 60 секунд

Спасибо за ответ.

15:42:45

Тинькофф

Всегда готовы помочь 🙋

✓ 15:42:49





## Желтая зона

Здравствуйте, за приведённого друга мне дали 1 подарочную акцию, но не начислили бонус в размере 1000 рублей на карту, можно ли узнать с чем это связано

19:52:59

19:52:59 · Диалог пришел с location Tinkoff\_MM

Тинькофф

Чтобы поучаствовать в акции «Приведи друга», отправьте другу ссылку, по которой он откроет брокерский счёт. Ссылку найдёте в разделе [«Приведи друга»](#).

19:53:01

Условия акции:

- Вы получите подарок, когда друг откроет брокерский счёт и купит бумаг на 10 000 Р.
- Покупкой считаются сделки с акциями, облигациями и ETF. Покупка валюты и сделки на ИИС не учитываются.
- Другу нужно купить бумаги за 30 дней с момента открытия счёта.
- Когда друг выполнит условия, зачислим вам подарок в срок от 7 до 30 дней.

19:53:01

[Полные условия акции](#)

19:53:01

19:53:01 · Оператор закрыл диалог по таймеру

Сергей Е.

Проверить друга

19:53:10

Могу проверить информацию по заявке вашего друга.

Тинькофф

19:53:11

Для этого, напишите мне его фамилию и имя в формате: Степанов Михаил.

19:53:11

19:53:11 · Оператор закрыл диалог по таймеру

Здравствуйте, за приведённого друга мне дали 1 подарочную акцию, но не начислили бонус в размере 1000 рублей на карту, можно ли узнать с чем это связано

19:53:37

Тинькофф



Я не нашел Здравствуйте, За Приведённого Друга Мне Дали 1 Подарочную Акцию, Но Не Начислили Бонус В Размере 1000 Рублей На Карту, Можно Ли Узнать С Чем Это Связано в списке ваших друзей 😊 Проверьте, пожалуйста — может быть вы ошиблись в имени друга.

19:53:37

Если ошибки нет, нажмите на кнопку «Нет ошибки» — я переключу вас на оператора, он всё проверит.

19:53:38

19:53:38 · Оператор закрыл диалог по таймеру

Иван Л.

Здравствуйте подскажите пожалуйста, почему у меня на главном экране нет рассрочки, а у друга есть

16:39:26

16:39:26 • Диалог пришел с location ibmobile

16:39:26 • Размещение обращения: mobile,ib5,loyalty,platform

Платформа: android

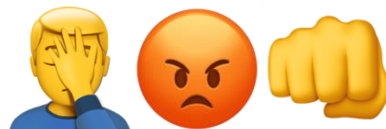
Местное время: 19:39:26

ОС: android

Версия ОС: 8.1.0

Устройство: BV9500-RU

## Красная зона



Ассистент Олег

Рассрочка — это кредит без процентов. Вы платите за товар или услугу равными суммами в течение срока от 3 до 12 месяцев.

16:39:28



Рассрочка доступна только владельцам кредиток. В рассрочку можно оплатить товар, который уже купили по кредитке, или выбрать новый из спецпредложений.

16:39:28

[Подробнее о покупках в рассрочку](#)

✓ 16:39:28

16:39:28 • Оператор закрыл диалог по таймеру

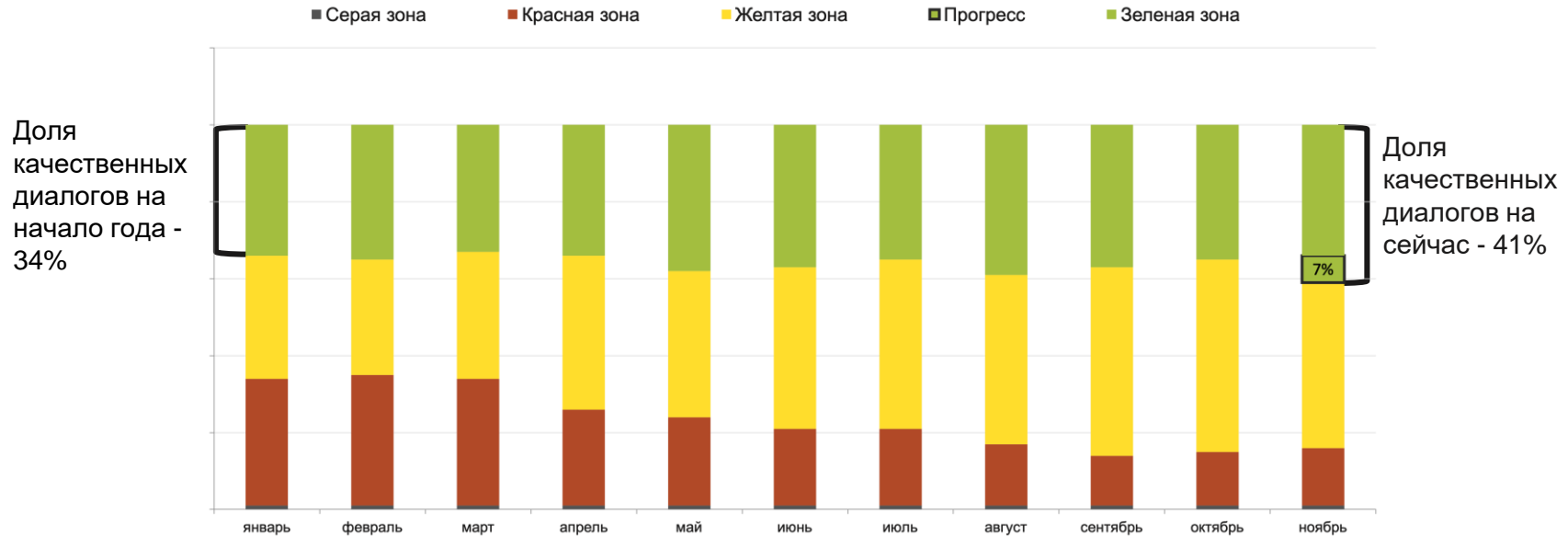
16:39:28 • Таймер продлен на 60 секунд

Иван Л.

Совершенно верно, но у друга нет кредитки

16:40:15

# Вторая ключевая метрика – доля качественных диалогов



# О чем будет рассказ?



Зачем нужен чат-бот бизнесу и клиенту?



Какие ключевые метрики?



Какой пользовательский путь у клиента поддержки?



Зачем нужен классификатор NLP?



А процедуры зачем?

# Клиентский путь



# Клиентский путь



# Клиентский путь



# Клиентский путь





# Клиентский путь



# О чем будет рассказ?



Зачем нужен чат-бот бизнесу и клиенту?



Какие ключевые метрики?



Какой пользовательский путь у клиента поддержки?

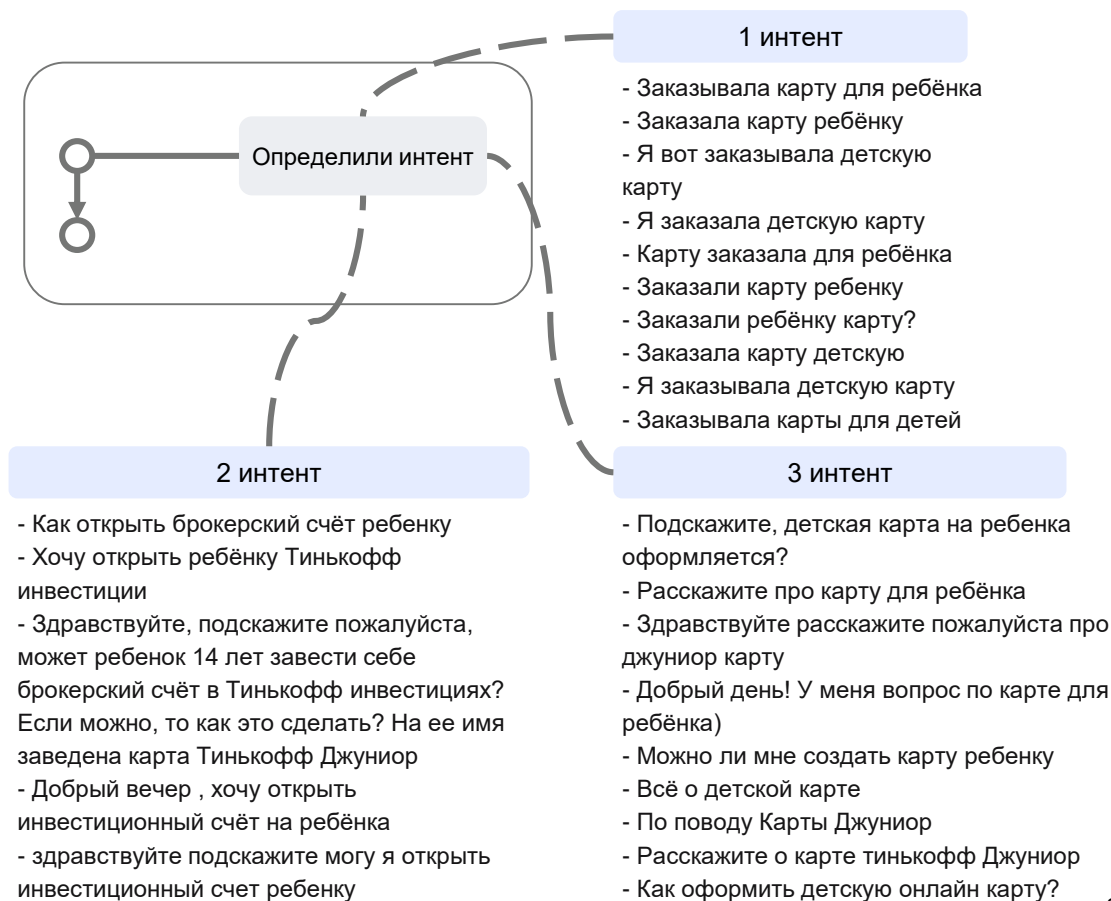


Зачем нужен классификатор NLP?

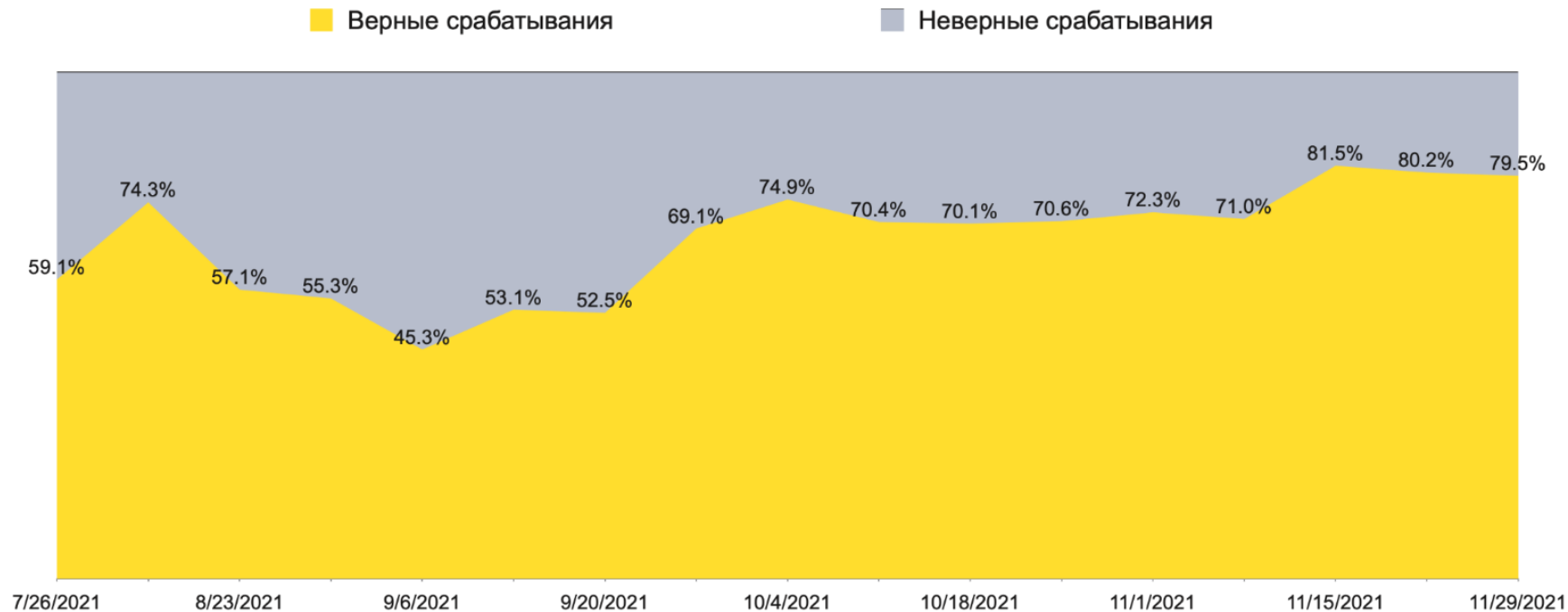


А процедуры зачем?

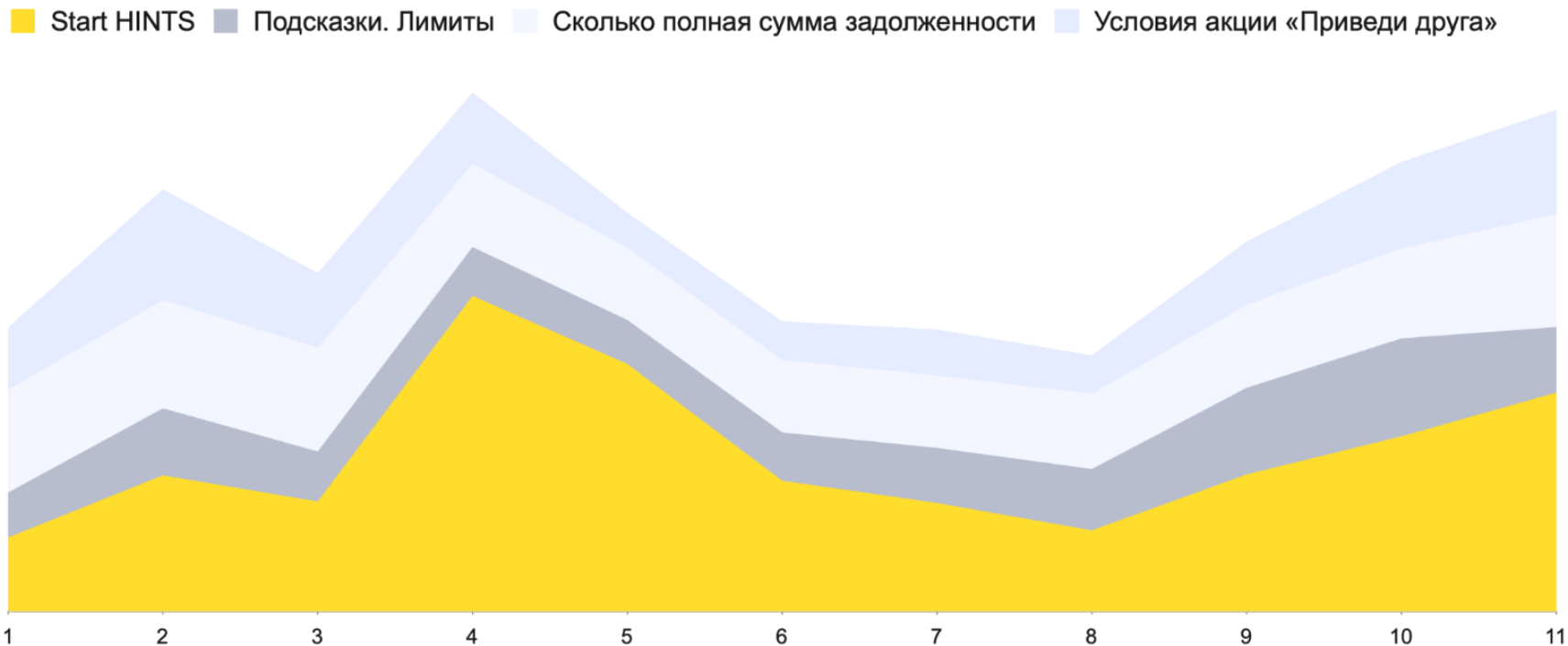
# Сталкиваемся с классификатором



# Точность



# Полнота



# О чем будет рассказ?



Зачем нужен чат-бот бизнесу и клиенту?



Какие ключевые метрики?



Какой пользовательский путь у клиента поддержки?



Зачем нужен классификатор NLP?

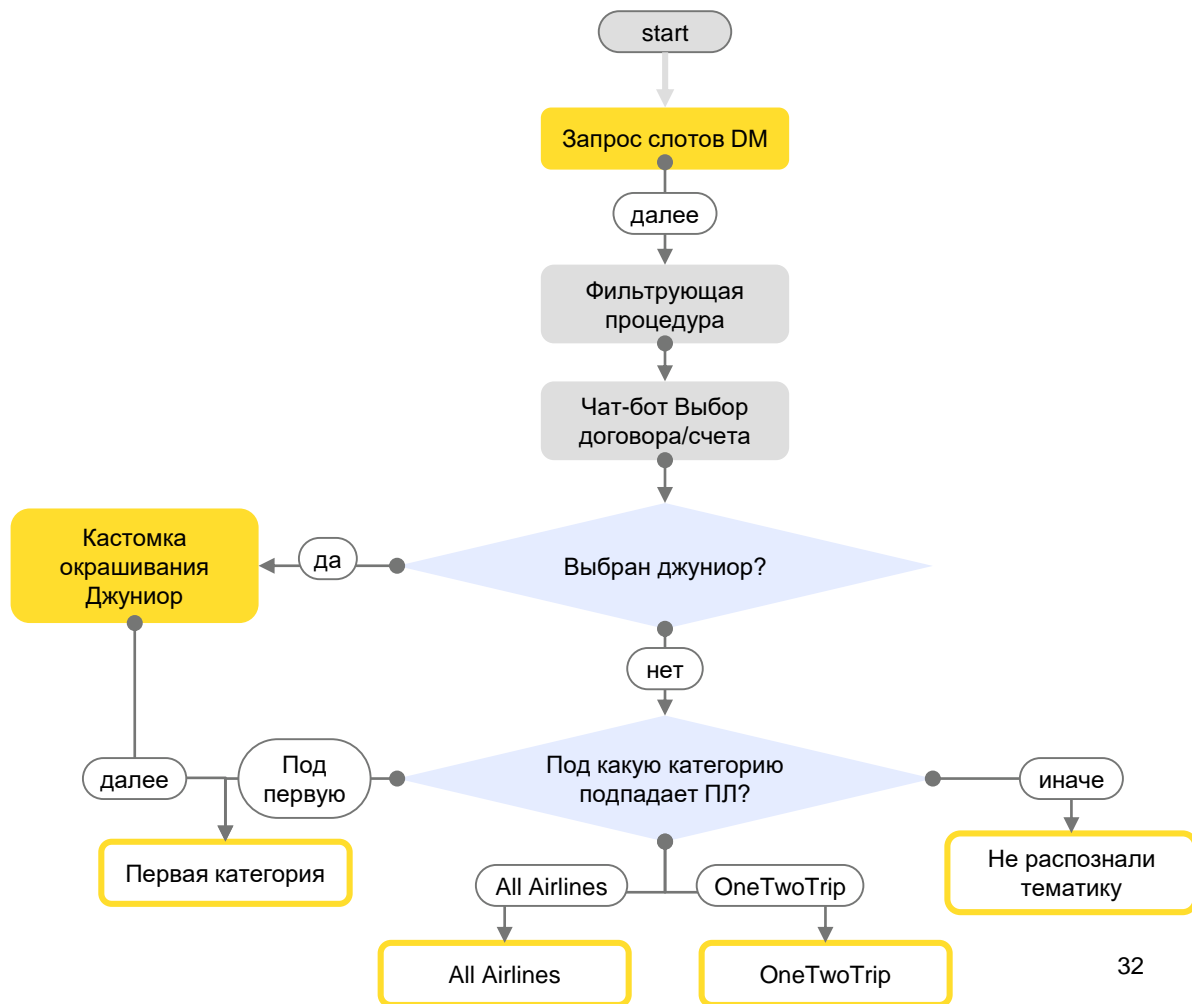


А процедуры зачем?

# Клиентский путь

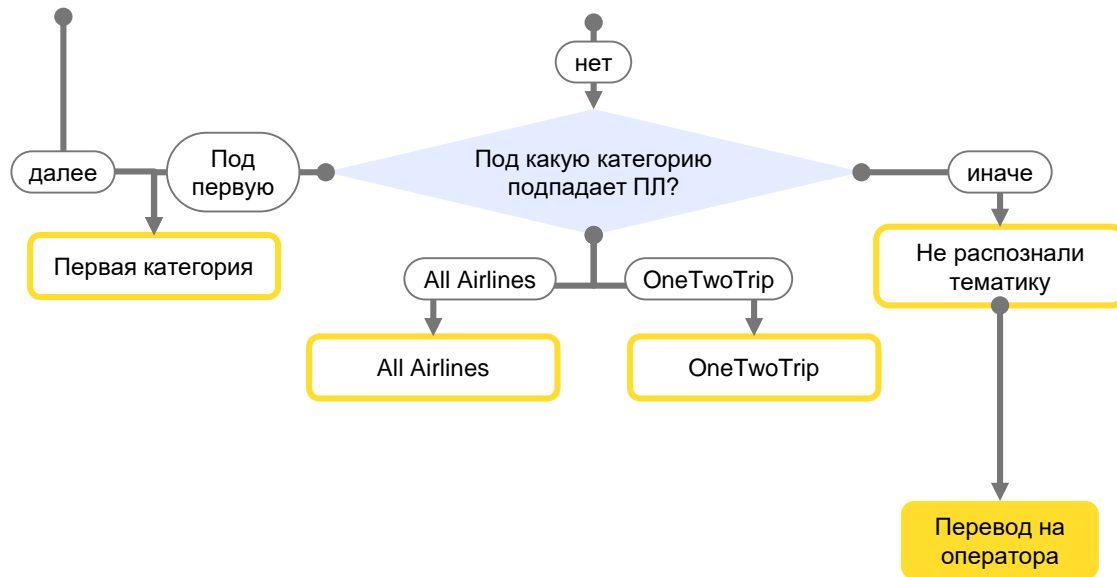


# Интент запускает процедуру





# Аналитика процедур



# Клиентский путь



# Клиентский путь



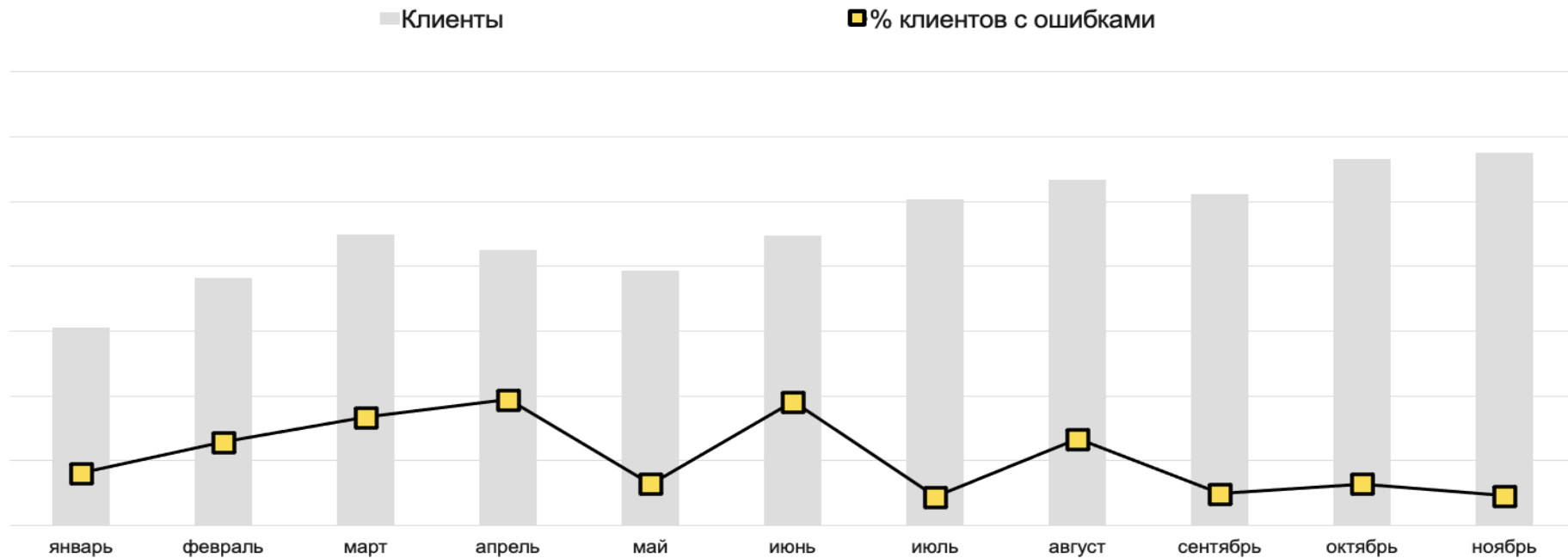
# Клиентский путь



# А где бэк?



## % клиентов столкнувшихся с техническими ошибками



# Подведем итоги



## **Ключевые метрики продукта:**

1. Бизнесовые: % автоматизации и % проникновения
2. Качество обслуживания: CSAT, качество диалога



## **Компоненты, из которых состоит продукт:**

1. Бэк (BDS)
2. NLP классификатор
3. Процедуры

# Выводы



Аналитику можно выстроить за короткий срок, но предел еще не достигнут



Качество обслуживания клиентов не менее важно, чем бизнесовый результат



Инвестиции в автоматизацию обслуживания экономят не только деньги компании, но и дорогое время наших клиентов





**ТИНЬКОФФ**

Нам доверяют  
более 14 млн клиентов

# Глоссарий



CSAT - Customer Satisfaction (Удовлетворенность клиента)



Интент - тема сообщения при распознавании



Ассесор - оператор разметки диалогов на внутренней платформе Клекс



Голды/honeytrap - контрольные задания с известными ответами