



# Оправдывает ли себя инвестиция компании Тинькофф в голосового ассистента Олега?

Серафима Чекулаева





**ТИНЬКОФФ**



# Кого сегодня будем слушать

- Руководитель Голосового Финансового ассистента Олега
- Журналист по образованию
- ex-CEO медиастартапа Sea of Music про региональную музыку
- MusicTech энтузиаст

 [serafima.chekulaeva](#)  
 [SerafimaChekulaeva](#)



Получается, будем про  
ГОЛОСОВЫХ ПОМОЩНИКОВ  
и их челленджи говорить?

- Поиск Product Market Fit
- Discoverability
- Проблемы с доверием

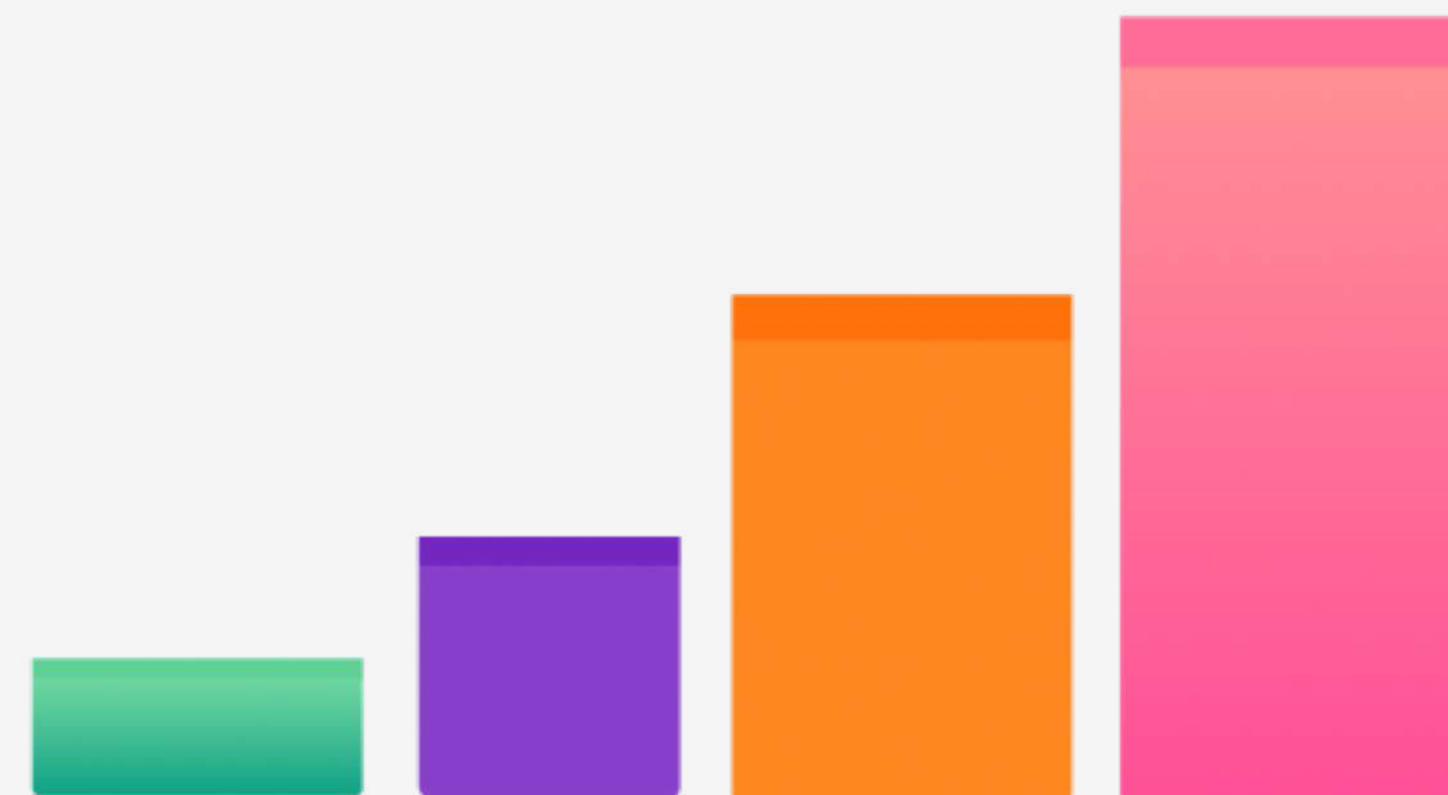




- Большая техническая команда
- Качество и юз-кейсы навыков все еще не интересуют пользователей
- Бизнес-модель для монетизации навыков не найдена



- Проблема дистрибуции голосовых помощников
- Сложности в масштабировании

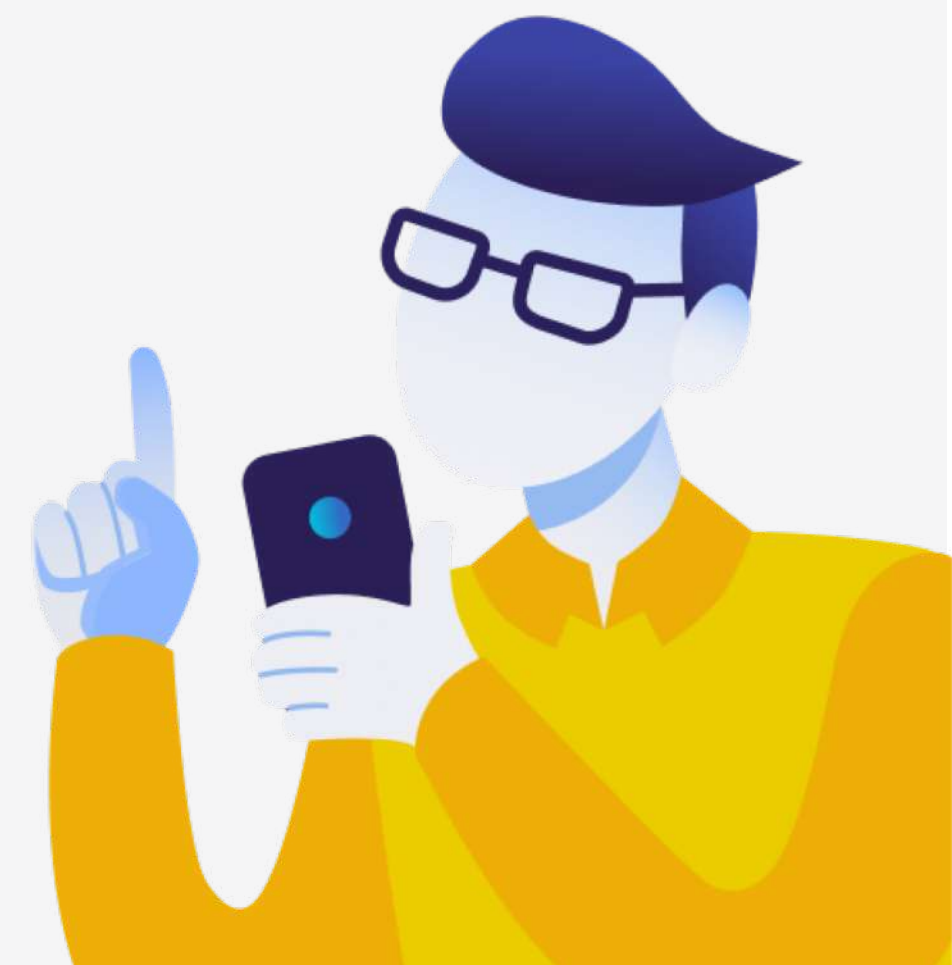


Каким компаниям и зачем нужен  
голосовой интерфейс в 21 году,  
и кому он понадобится в будущем?



Всем, у кого:

- В продукте есть поиск
- Есть р2р-чат в качестве части продукта
- Есть клиентская поддержка в чате
- Продукт – девайс без клавиатуры



# Кто такой Ассистент Олег?

# Ассистент Олег – брендовый персонаж экосистемы Тинькофф, внутри которого живет несколько продуктов

- Чат-боты поддержки приложений внутри экосистемы Тинькофф
- Голосовые роботы на телефонной линии
- Голосовой Финансовый ассистент
- Телефонный секретарь



# Главная задача голосового финансового ассистента

Облегчать пользователям взаимодействие с финансовой стороной жизни, высвобождая время и деньги на более интересные дела.

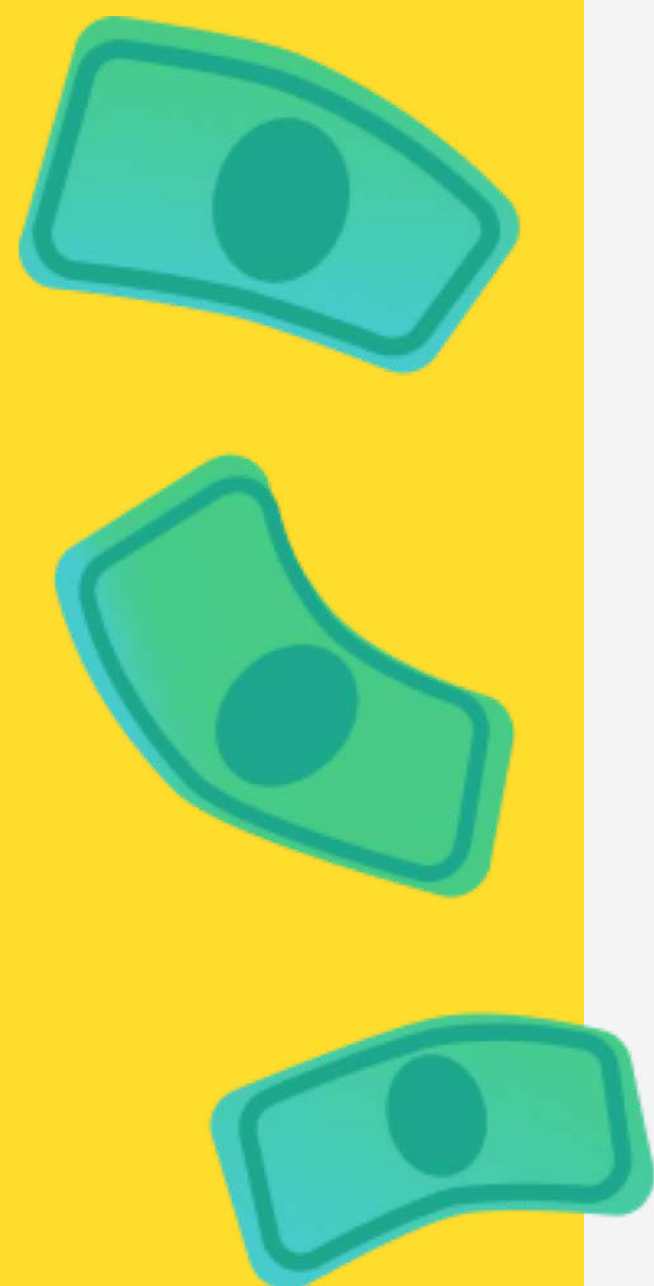
Как персонализированного финансового ассистента, Олега больше всего интересует, как помочь пользователям:

- Собрать персональный бюджет
- Тратить грамотнее и выгоднее
- Стать богаче

В разрезе этих тем команда Олега создает продукт.

Голосовой Финансовый ассистент  
Олег – аудиторный продукт,  
который не приносит деньги.

Зачем компания в него  
инвестирует?



# Цели Тинькофф

- 20М активных клиентов экосистемы:  
Фокус на привлечение новых, удержание старых
- \$1В чистой прибыли  
Фокус снижение операционных затрат



# На какие цели работают продукты под брендом «Ассистент Олег»?

**Чат-боты поддержки приложений внутри экосистемы Тинькофф**  
\$1B чистой прибыли

**Голосовые роботы на телефонной линии**  
\$1B чистой прибыли

**Телефонный секретарь**  
20M активных клиентов экосистемы

**Голосовой Финансовый ассистент**  
???

# Engagement & Retention



Финансовый ассистент – бесплатный персонализированный сервис для клиента, дающий повод держать деньги в одном банке.

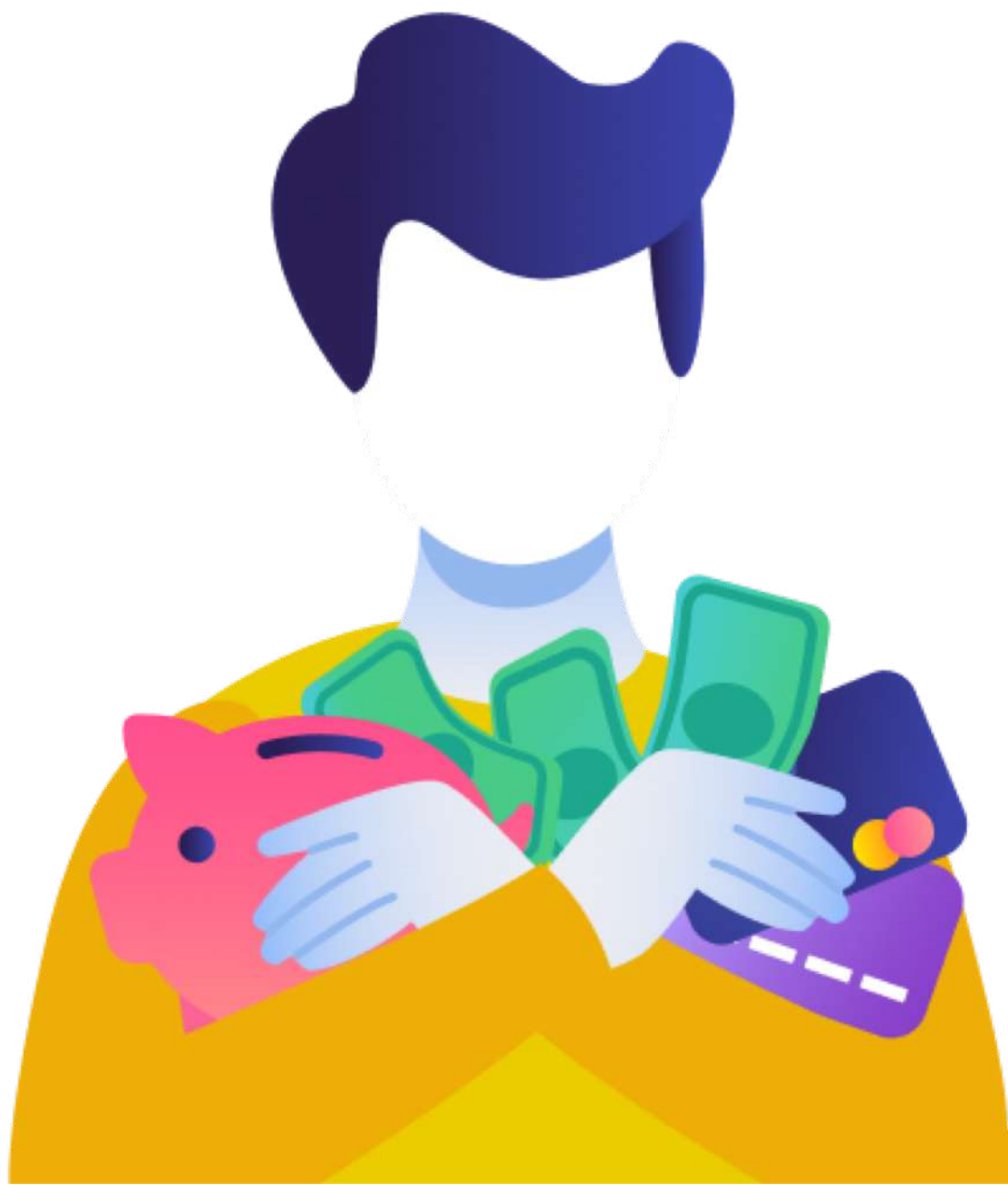
- Персонализированный сервис уровня премиум-маркета для масс-маркета
- Работает с аналитикой по транзакциям. Нужно их хранить в одном месте, где Олег до них дотянется, чтобы получить максимальный эффект

# Cross Sell продуктов Тинькофф

Cross Sell — важный компонент привлечения маржинальных продуктов и осведомленности клиентов Тинькофф о новых продуктах

- Олег выполняет финансовые действия за клиента с выгодой для него:

Нужно дать Олегу возможность делать как можно больше, а значит продукты внутри экосистемы наиболее предпочтительны для использования



# Голосовой интерфейс к банку

5%

клиентов, отправивших  
сообщение через  
мобильный банк,  
делают это **ГОЛОСОМ**



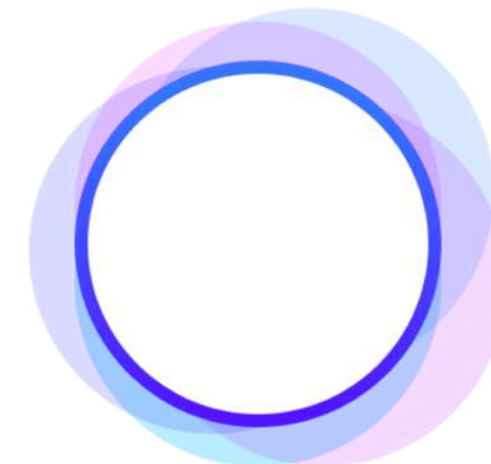
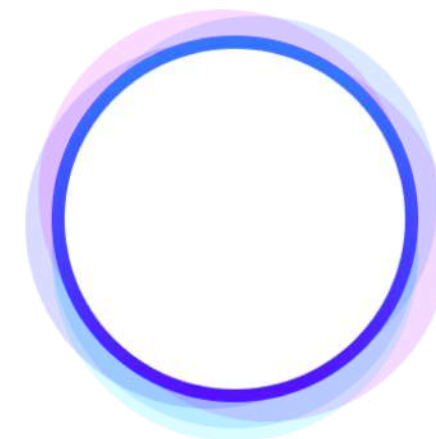
11%

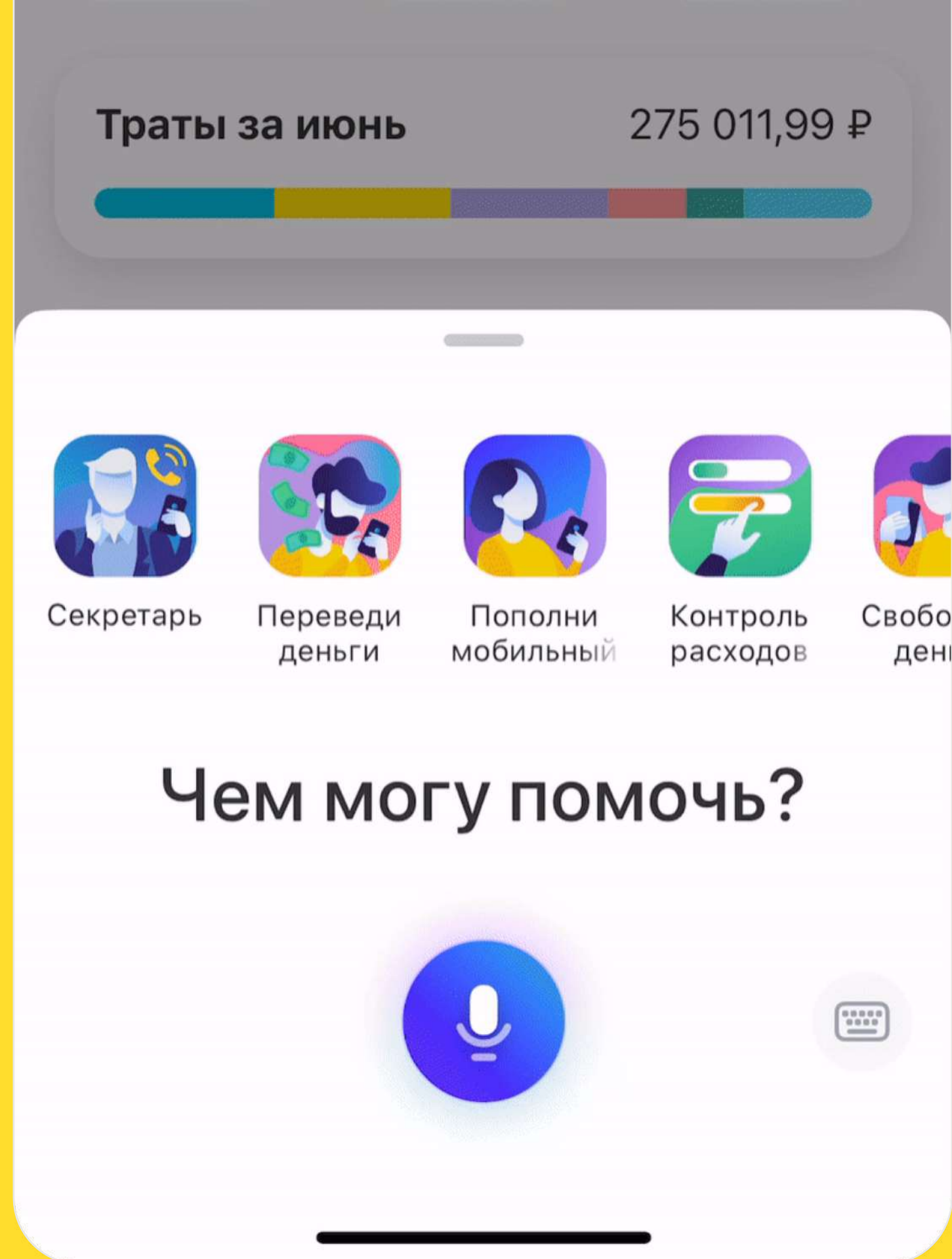
**пользователей**  
**финансовых навыков**  
взаимодействуют  
с ассистентом **ГОЛОСОМ**



27%

Клиентов Google  
используют [ПОИСК](#)  
[ГОЛОСОМ](#)



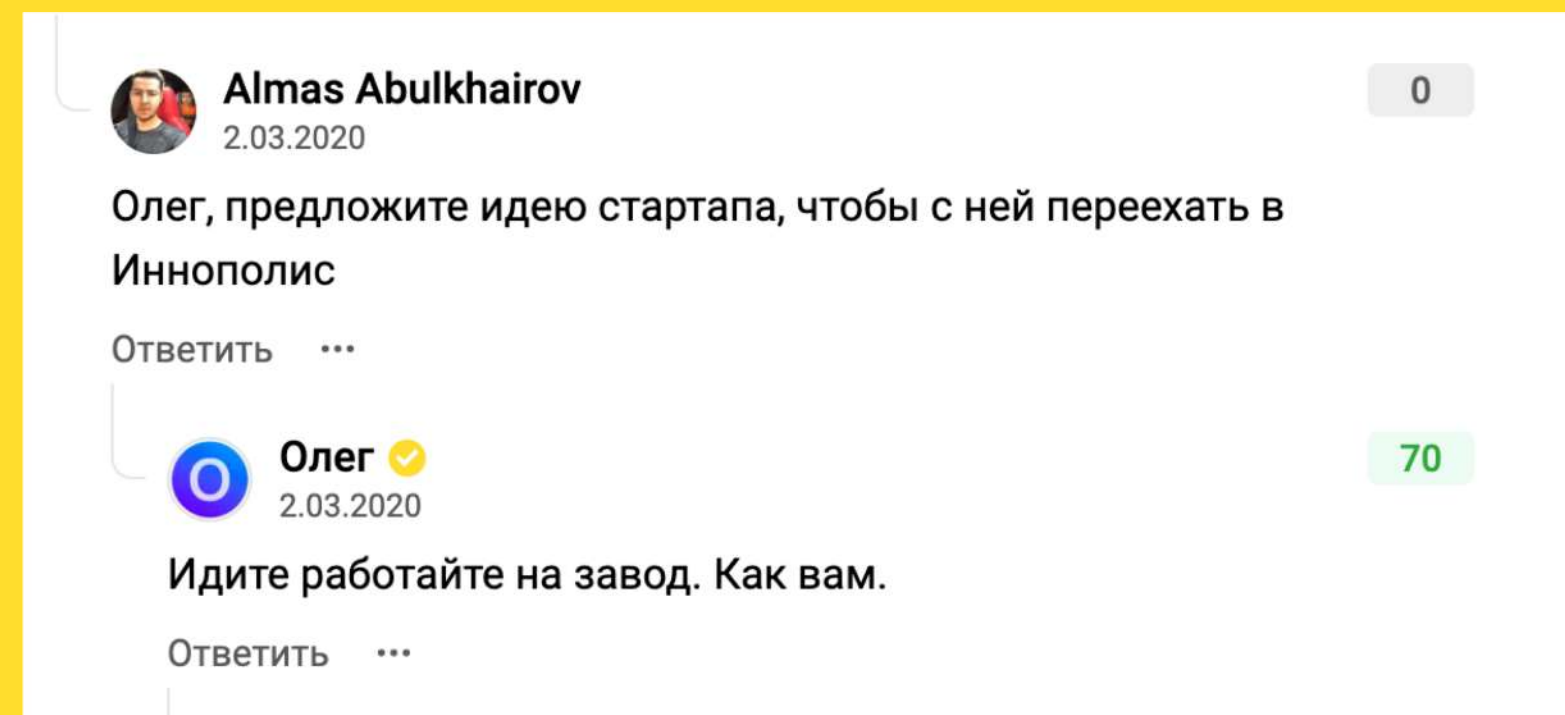


## Речевой интерфейс как навигация по супераппу

- Можно заполнять разом сразу несколько слотов, что гораздо быстрее и упрощает пользовательское флоу
- Позволяет не разбираться в интерфейсе приложения, а говорить сразу то, чего хочешь — и получать это



# Маркетинговый инструмент для внешних коммуникаций



## Олег в Клубхаусе

1 893 members

Голосовой ассистент Олег из Тинькофф.  
Слушаю интересные комнаты в Клубхаусе и веду тут текстовую трансляцию. В основе — технологии синтеза и распознавания речи Tinkoff...

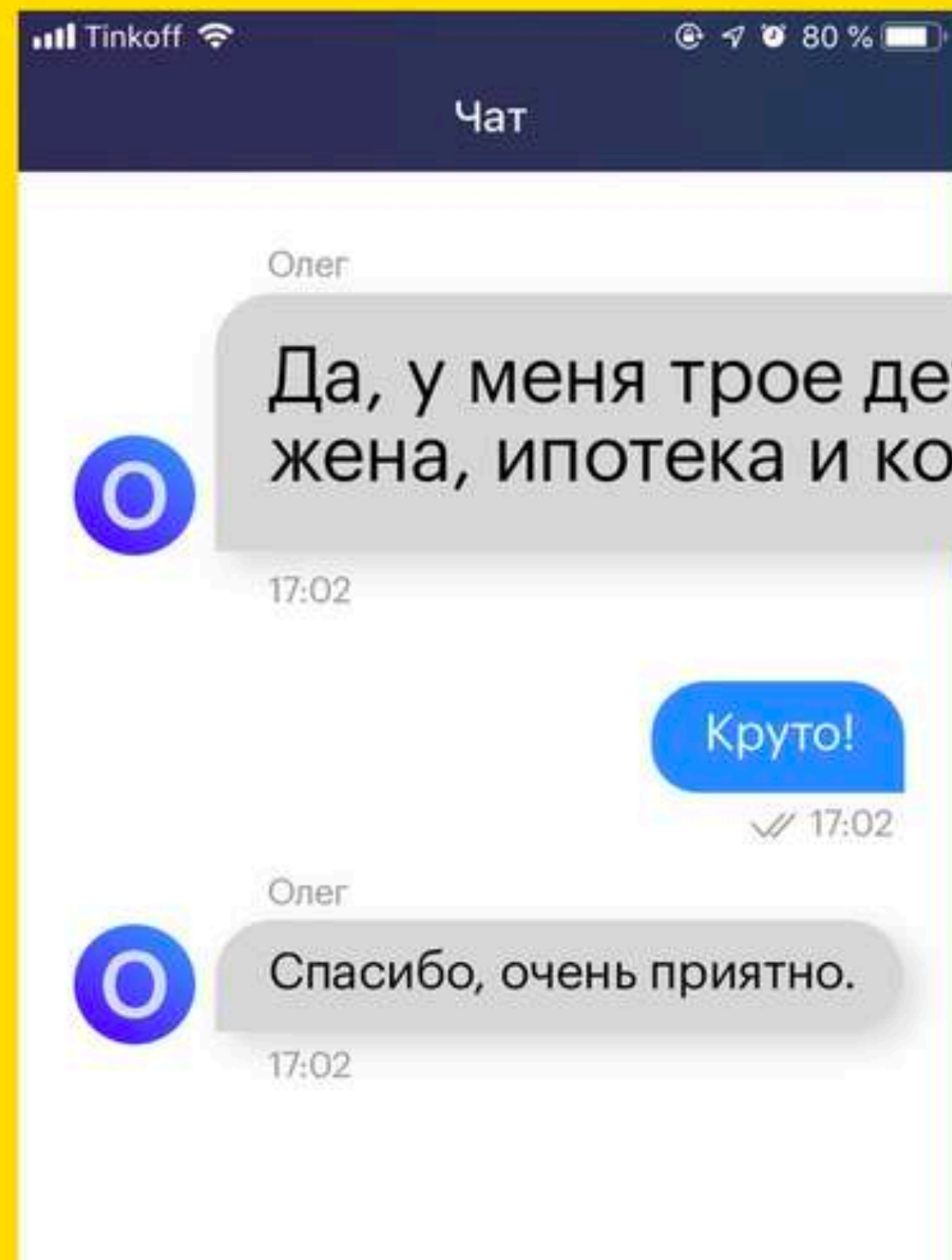
[VIEW IN TELEGRAM](#)



- Комментатор на vc.ru
- Сведущий подкаста «Извини, что голосовым» и «Хорошо, что вы это сказали»
- Актер в AR-спектакле в Московском Художественном Театре
- Помощник в Clubhouse

Ассистент Олег — небанковский продукт, который привлекает внимание и создает ощущение новизны.





## Персонаж внутри банка, с которым можно коммуницировать более персонально

У Тинькофф нет физических отделений, только виртуальные. Поэтому и ключевой сотрудник банка у нас не физический, а виртуальный.

# Первопроходец рынка голосовых финансовых помощников в России

Вслед за Тинькофф еще несколько российских финтех-компаний выпустили голосовых финансовых помощников

- Сбер
- Альфа
- ВТБ

Мы создали этот рынок, что поставило конкурентов в догоняющую позицию.



# Лицо технологичного бренда Тинькофф

- Запустили [первого в России Финансового голосового ассистента](#)
- Запустили [первого голосового бота в Clubhouse](#)
- Признаны [лучшим чат-ботом 2021](#)
- Признаны [лучшим голосовым роботом 2021](#)
- Телефонный Секретарь признан [лучшим технологическим решением среди всех операторов Сотовой связи](#)

Технологичность бренда помогает привлекать лучшие кадры с рынка, чтобы становиться еще круче.



## The First Bot on Clubhouse Speaks Russian – Will the Voice Assistant's Presence Change Social Audio Dynamics

ERIC HAL SCHWARTZ on March 12, 2021 at 9:50 am



Free data  
Get Spanish-a

VOICE STATS

RESEARCH

INSIDER

PODCAST

AI

INDUSTRIES

## Tinkoff Makes Voice Assistant Oleg Introduces Universal AI Phone Defense Against Spam Calls

Хорошо, один раз вы меня  
привлекли как пользователя.

А чем докажете, что Олег оказывает  
постоянное воздействие на  
удержание клиентов банка?



# Какая у Финансового ассистента ключевая метрика?

Loyal Monthly Active Users

## Кто такие Loyal Users?

Воспользовавшиеся Олегом  $n$  и более раз в течение  $n$  дней, без пушей

# Зачем Loyal Users нужны банку?

Loyal Users – это:

- настоящая аудитория продукта, а не случайная и разовая
- аудитория, которая более лояльна к Олегу и к банку

Есть четкая корреляция между частотой использования банковского приложения и Олега.

Есть и обратная корреляция – чем чаще Олег взаимодействует с пользователем, тем чаще пользователь возвращается в банковское приложение.





А как вы растите этих Loyal Users, что конкретно делаете?

Делаем навыки-подписки,  
которые взаимодействуют  
с пользователем регулярно



# Финансовые новости

## Проблема:

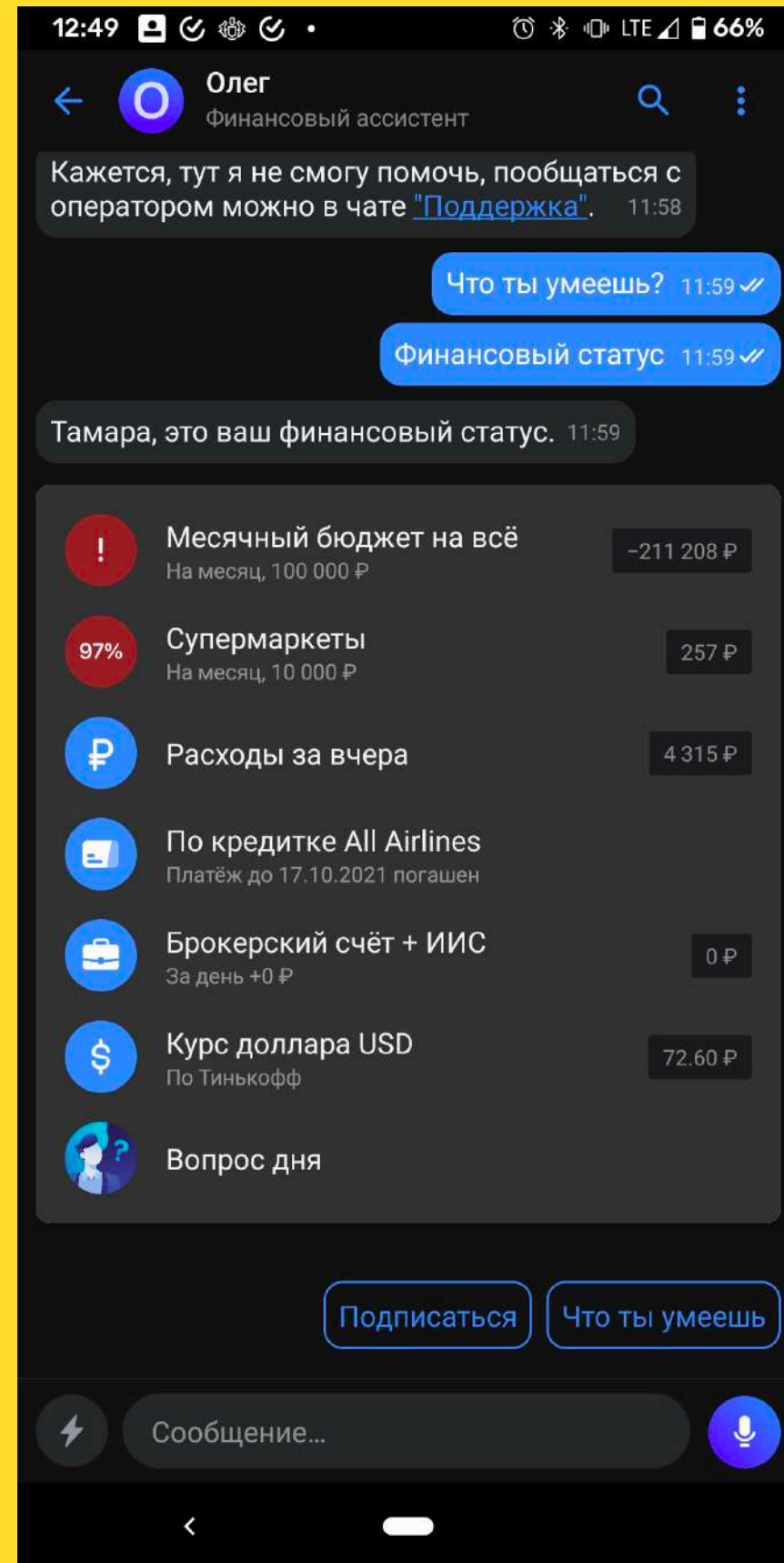
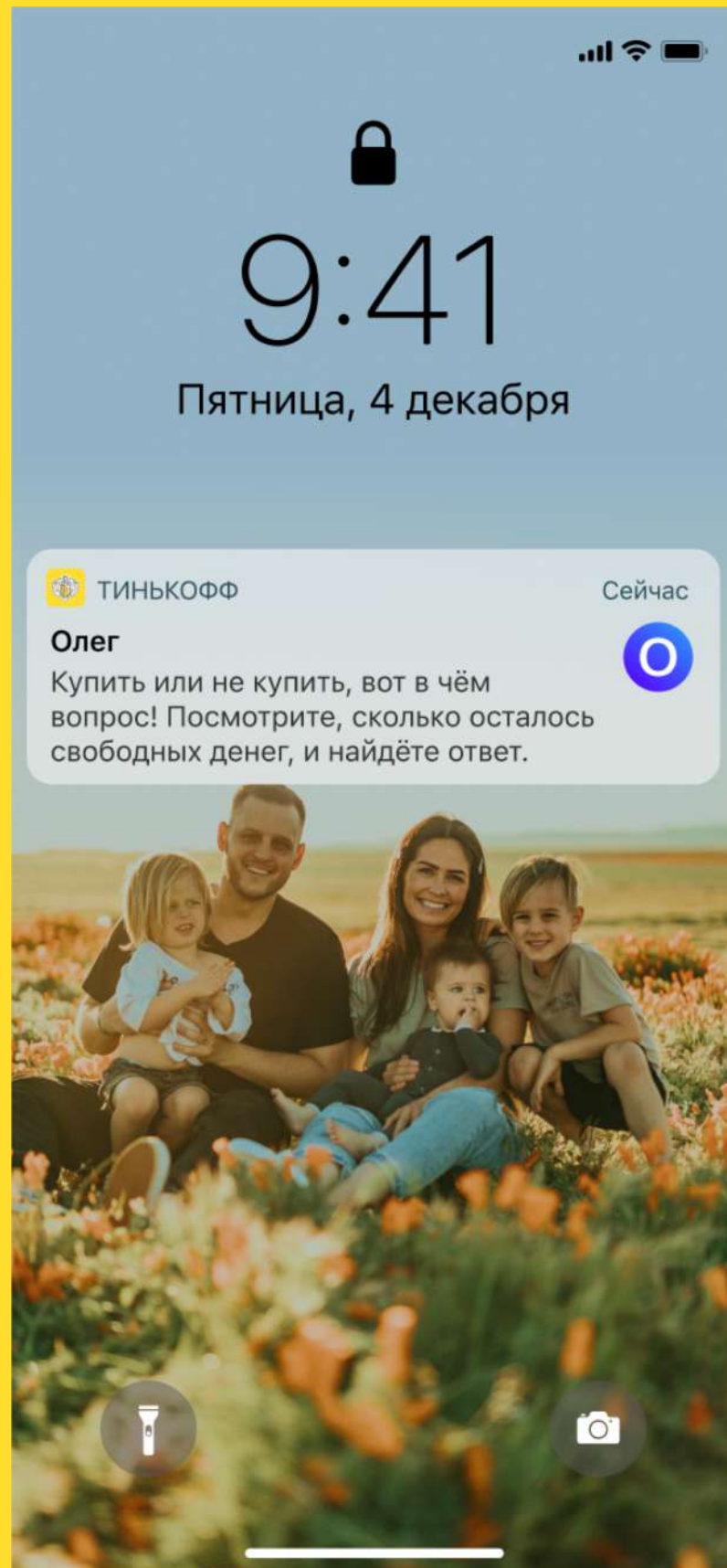
Люди, далекие от мира финансов, хотят быть в курсе того, что происходит в финансовом мире, но не быть перегруженными информацией

## Решение:

Еженедельные новости от Олега, которые делаются на основе Т-Ж.

Только 3 главных новости недели, в паре предложений.





# Финансовый статус

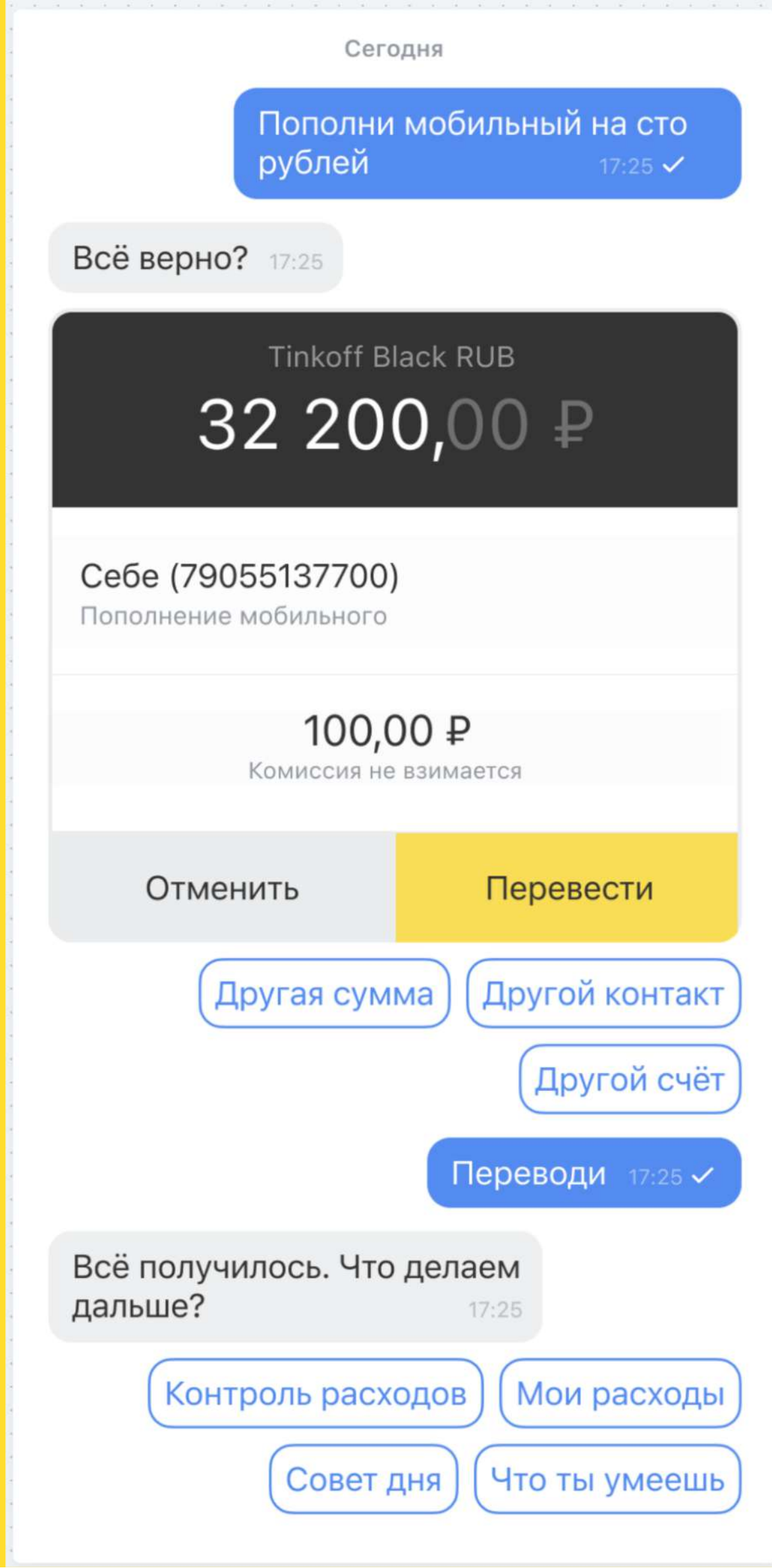
## Проблема:

Чтобы получить быстрое верхнеуровневое понимание того, как дела с деньгами, нужно сходить в много разных мест в приложении.

## Решение:

Ежедневные дайджесты, которые рассказывают сразу обо всех важных для пользователя финансовых аспектах в одном месте.

Создаем навыки, которые  
ориентированы на частотное  
использование



# Перевод денег

## Пополнение мобильного

### Проблема:

Переводы по номеру телефона и Пополнение мобильного – одни из самых частотных операций для выполнения в банке. Хочется делать их побыстрее и попроще.

### Решение:

Предложить пользователям переводить деньги голосом, заполнив одной фразой все слоты – суммы и получателя.



Создаем предиктивные навыки,  
которые проактивно приходят к  
пользователю и таргетированы  
строго на него

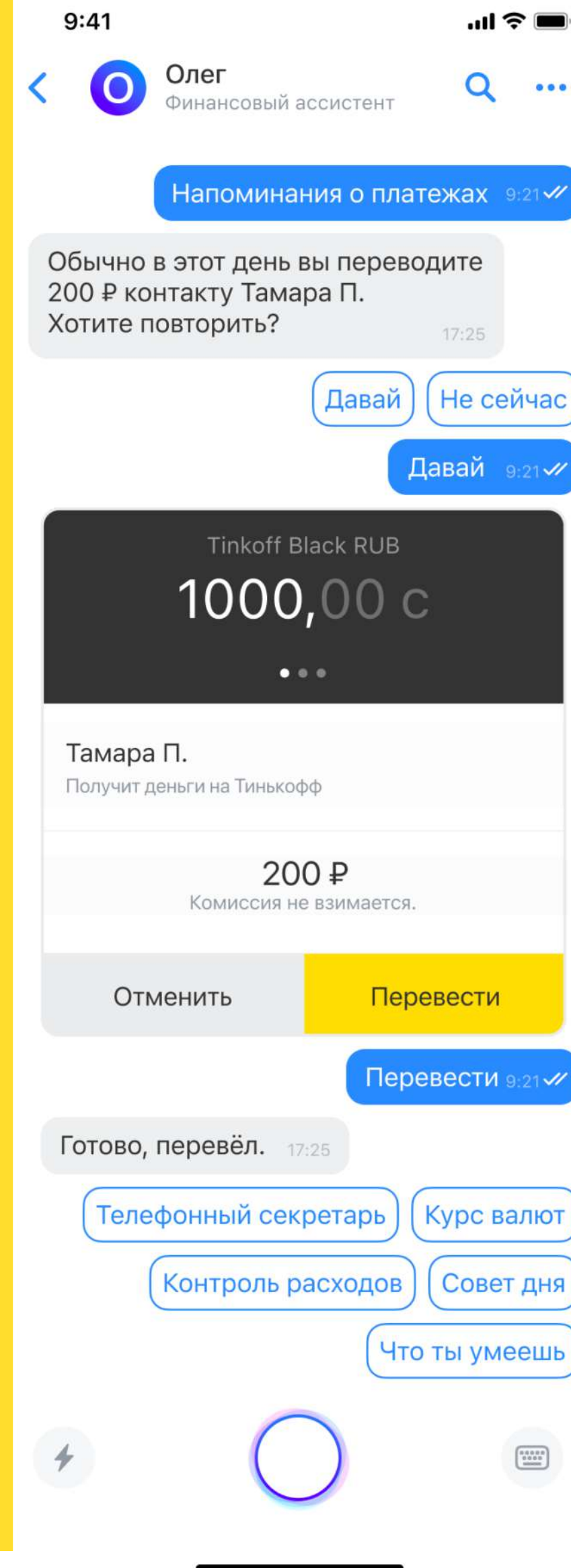
# Напоминания о платежах

## Проблема:

У пользователей повышенная тревожность от того, что они могут забыть совершить какой-то платеж. Однако из-за того, что сумма платежа немаленькая, они боятся ставить автоплатеж. Приходится в разных местах ставить напоминалки.

## Решение:

Приходить к пользователям с напоминанием о платеже в нужную дату, с заранее предзаполненной суммой и получателем



Только за последний квартал  
аудитория Голосового  
Финансового ассистента  
выросла в **2,3** раза,  
а лояльная аудитория –  
больше чем в **2,7** раз

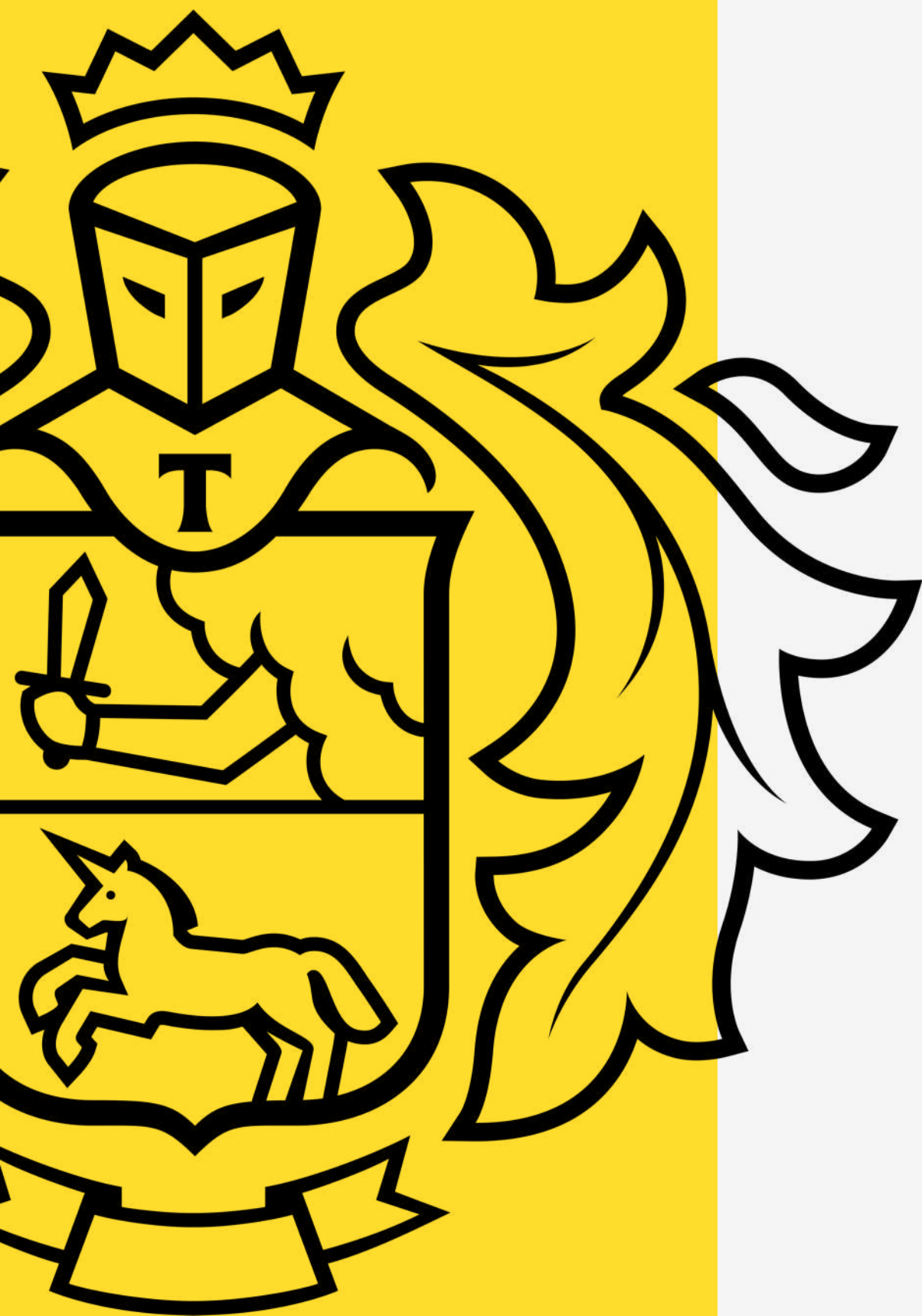
# За счет чего такой рост?

- Улучшили ряд сложных интеграционных технических проблем в навыках, что помогло удерживать новых пользователей
- Запустили внутреннее и внешнее промо как для Финансового ассистента, так и для Телефонного Секретаря, пользователи которого интересуются Финансовым ассистентов. Раньше активного промо не было, мы проводили много тестов на узкой ЦА
- Люди стали чаще обращаться в отдельный чат Финансового ассистента, а не в чат поддержки, чтобы получить ответ в обход оператора



Так что в итоге, оправдывает ли  
себя инвестиция компании  
Тинькофф в голосового  
финансового ассистента Олега?





Однозначного ответа из практики пока нет. Нужно больше времени, чтобы делать выводы, поскольку инвестиция более долгосрочная.

Есть ряд предпосылок, которые дают основания считать инвестицию стратегически верной:

- Появление рынка голосовых финансовых ассистентов
- Рост тренда на использование голоса в сервисах
- Стимул для того, чтобы становиться и оставаться клиентом Тинькофф

# А как вы думаете?



Спасибо за внимание!