
Как предложить клиентам конкурентоспособный сервис, используя виртуальных консультантов — авточаты? Чем диалоговый сервис отличается от простого виртуального помощника на сайте банка? Какие еще функции, кроме ответов на запросы, может выполнять робот, входящий в состав диалоговой системы? Как подобрать робота-консультанта для своего банка и почему российские роботы не только умны, но и эмоциональны?

Авточаты с искусственным интеллектом: оптимизация онлайн-поддержки клиентов

Контактные центры крупных компаний все больше убеждаются в следующей закономерности: время, силы и средства, потраченные на обслуживание клиентов, не всегда пропорциональны достигаемым результатам. Чтобы предложить конкурентоспособный сервис, сегодня уже недостаточно набрать в штат колл-центра нужное количество квалифицированных специалистов. Для эффективной обработки запросов разного типа требуется системный подход с использованием нескольких каналов связи. Главными трендами стратегии развития сервиса в банках, которым приходится принимать большое количество заявок одновременно, становятся автоматизация, самообслуживание и многоканальность.

Каков вопрос, таков и консультант

Способы работы с обращением клиента могут варьироваться в зависимости от того, к какому типу относится требующий решения вопрос. Если речь идет о проблеме, которая связана с персональной информацией о клиенте или с любой нетривиальной ситуацией, непосредственный контакт с оператором имеет смысл. Но если дело касается типового, распространенного вопроса, то совсем не обязательно держать клиента на линии, заставляя его слушать музыку и повторяющиеся уверения в том, что его звонок очень важен. Например,



А.Н. ЗУБКОВА,
компания «Нано-семантика», руководитель корпоративных продуктов

Управление продажами

контакты отделения банка или информацию о параметрах предлагаемых продуктов и услуг вполне можно сообщать клиенту в автоматическом режиме. Это гораздо быстрее и удобнее как для него, так и для банка.

Оптимальный канал для быстрого и удобного сообщения клиенту нужной информации — это онлайн. Во-первых, он обходится банку дешевле, чем работа колл-центра. Во-вторых, он приобретает все большую популярность среди клиентов: многим уже давно привычнее и проще решать вопросы и совершать покупки в Сети, чем в реале. Не случайно банки сейчас уделяют столь пристальное внимание разработке интерфейса корпоративного сайта. Показательно и то, что с каждым годом увеличивается количество пользователей мобильного Интернета, что влияет на стратегию развития банковского сервиса. По данным аналитического агентства Markswebb Rank & Report, к 2014 г. мобильные приложения выпустили уже 47 российских банков.

Установленный на сайте виртуальный робот в режиме онлайн мгновенно дает пользователям ответы на распространенные, часто задаваемые вопросы, причем в любое время суток.

На сайте любого уважающего себя банка сегодня можно обнаружить услугу онлайн-чата или инструменты самообслуживания (поиск, FAQ и т.д.), а иногда и то, и другое.

Онлайн-чат позволяет оперативно ответить клиенту и решить его проблему в режиме реального времени, однако всегда есть риск не угадать с оптимальным количеством консультантов. Если их слишком мало по отношению к поступающим запросам, помощь клиенту перестает быть мгновенной. Если чересчур много — банк переплачивает за содержание штата службы поддержки. Приходится учитывать и человеческий фактор: квалификация операторов и их умение корректно общаться с клиентом могут различаться. К тому же этот канал связи лишь в редких случаях бывает доступен круглосуточно.

Инструменты самообслуживания, в свою очередь, также не лишены недостатков. Поиск наряду с полезными результатами может выдавать множество нерелевантных, а в списке часто повторяющихся вопросов может не оказаться того, который интересует клиента.

Специалисты российской компании «Наносемантика» уже давно начали думать над решением, которое позволило бы сочетать плюсы традиционных инструментов поддержки клиента, избегая при этом их минусов. Мы проанализировали поток запросов от пользователей сайтов крупных банков и пришли к выводу: большинство вопросов часто повторяются и ответы на них можно автоматизировать. Так появились авточаты — виртуальные роботы, наделенные базой знаний и искусственным интеллектом.

Авточаты с искусственным интеллектом: оптимизация онлайн-поддержки клиентов

Установленный на сайте виртуальный робот в режиме онлайн мгновенно дает пользователям ответы на распространенные, часто задаваемые вопросы, причем в любое время суток. По статистике 30–37% запросов, которые поступают роботу, приходится на нерабочее время. При этом авточат — не просто электронная справка. Обладающий искусственным интеллектом виртуальный робот способен поддерживать беседу и отвечать на вопросы с учетом ее контекста.

Сайты банков предлагают клиенту продукты, но при этом часто не дают возможности сравнить их между собой. Например, понять, чем отличаются классическая банковская карта от золотой, один вклад от другого. Виртуальные роботы, работающие на сайтах банков, значительно повышают осведомленность пользователя. Они активно предоставляют ссылки, которые ведут на страницы с описанием продукта, а могут дать и прямой ответ на поставленный вопрос. В результате глубина просмотра сайта увеличивается приблизительно в два раза, что положительно влияет и на конверсию пользователей в покупателей.

В то время как робот берет на себя распространенные, часто повторяющиеся обращения пользователей, освобожденные от рутинной нагрузки специалисты контактного центра получают возможность сосредоточиться на решении сложных вопросов, требующих участия человека.

Авточаты уже взяты на вооружение несколькими отечественными банками и финансовыми организациями. Яркий пример успешного

The screenshot displays the Tinkoff website interface. At the top, the Tinkoff logo and name are visible, along with navigation links for 'г. Москва', 'О банке', 'Контакты', and 'Eng'. Below the header, there are menu items for 'Кредитные карты', 'Вклады', 'Дебетовая карта', 'Страхование', and 'Интернет-банк'. A secondary menu includes 'О банке', 'Новости', 'Руководство', 'Инвесторам', 'Документы', 'Партнерам', and 'Вакансии'. The main content area lists several PDF documents, such as 'Лицензия профессионального участника рынка ценных бумаг' and 'Условия комплексного банковского обслуживания'. A 'Виртуальный консультант' chat window is open, showing a 'потерял пароль' (forgot password) message from a user named Роман. The message asks the user to create a new password and provides instructions for registration. An 'Отправить' (Send) button is visible at the bottom of the chat window.

Виртуальный консультант на сайте банка «Тинькофф Кредитные Системы»

Управление продажами

использования продукта «Наносемантики» на сайте банка — робот-консультант, разработанный для банка «Тинькофф Кредитные Системы». Многие пользователи, получившие консультацию у робота, возвращаются к нему повторно, и таких лояльных клиентов насчитывается около 15% ежемесячно. Как правило, для решения своей проблемы пользователю сайта tcsbank.ru требуется задать роботу не более трех вопросов.

Совсем недавно был проведен редизайн сайта ТКС. Примечательно, что виртуальный консультант занял место и на обновленном сайте, хотя для этого потребовалось изменить его облик.

Не менее эффективно работает робот-консультант ВТБ24. Он появился на всех страницах сайта этого банка в июне 2014 г. и сразу же взял на себя запросы по поводу услуг для физических и юридических лиц, приват-банкинга, реквизитов, позиций банка в рейтингах. Помимо консультаций робот дает посетителям важные подсказки при выборе кредита, кредитной карты, типа вклада и помогает им ориентироваться на сайте (например, в ответ на вопрос о месторасположении отделений или банкоматов дает ссылки на соответствующие страницы). По свидетельству специалистов банка, с появлением виртуального помощника нагрузка на колл-центр ВТБ24 заметно снизилась.

Очевидно, что и использование специалистов-консультантов, и применение автоматизированных инструментов поддержки обладают своими преимуществами. Можно ли синхронизировать работу

Физическим лицам | Бизнесу | Премиальные программы | Private Banking | Интернет Банк

Связаться с нами | Москва | Отделения и Банкоматы

Ипотека

Ипотека: больше сумма – меньше ставка!

Приобретайте жилье на наиболее комфортных условиях благодаря новому подходу ВТБ24: теперь ставка по ипотечному кредиту ВТБ24 зависит только от суммы. Чем больше сумма, тем меньше ставка!

Желаемый размер кредитного лимита:
до 300 тыс. рублей
до 600 тыс. рублей
до 750 тыс. рублей

подобрать кредитную карту

Робот-консультант на сайте ВТБ24

Авточаты с искусственным интеллектом: оптимизация онлайн-поддержки клиентов

этих альтернативных инструментов, объединив их достоинства? Как оказалось, да.

Диалоговая система: новый шаг в развитии онлайн-сервиса

Осенью 2014 г. компания «Наносемантика» разработала принципиально новый инструмент онлайн-сервиса — диалоговую систему. Она была запущена 23 сентября на сайте Московского кредитного банка. Диалоговая система включает в себя умный авточат, интегрированный с ним сервис онлайн-консультанта и услугу обратного звонка.

Внешне диалоговый сервис оформлен как текстовое чат-окно в правой нижней части страницы сайта. С его помощью и происходит коммуникация с пользователем.

На первой линии обслуживания клиента запрос принимает авточат — виртуальный робот, наделенный искусственным интеллектом. К нему и поступают по умолчанию все запросы. Робот сегментирует обращения и помогает пользователю в тех случаях, когда способен найти решение самостоятельно. Распознавать вопросы и адекватно на них реагировать роботу позволяют встроенная в него тематическая база знаний и специальные лингвистические шаблоны, основанные на технологии нечеткого поиска. По ключевым словам и фразам, а также по контексту беседы виртуальный консультант распознает суть запроса и примерно в 80% случаев дает ответ с необходимой пользователю информацией. С первого дня работы на сайте

The screenshot shows the website of the Moscow Credit Bank (mkb.ru) with a chat window open in the bottom right corner. The chat window contains the following text:

Задавайте, пожалуйста, свой вопрос. Попробую помочь.

как кредит оформить

Вы хотите оформить кредит, банковскую карту или сделать вклад?

The website background features several promotional banners:

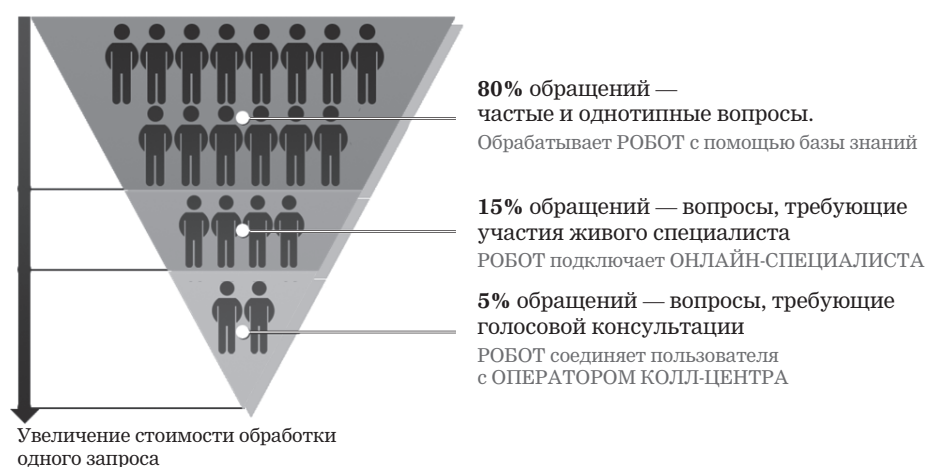
- Сберегательный вклад:** До 12% годовых ставка по вкладу. Классический сберегательный вклад. Бесплатно – оформление карт MasterCard/Visa. Includes a "Узнать больше" button.
- 12% Выгодные вклады:** Вклады / Вклады под высокие проценты / Вклады и подарки вкладчикам
- НОВОСТИ БАНКА:** Консультировать клиентов на сайте МОСКОВСКОГО КРЕДИТНОГО БАНКА будет Максим Рублев. Includes a small image of a man in a suit.
- АКЦИИ И СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ:** Золотые награды для держателей банковских карт! «Годовой марафон МКБ» Действует с 07.02.2014 по 31.12.2014. Includes an image of a gold card.

Диалоговая система на сайте Московского кредитного банка

Управление продажами

Рисунок

Распределение нагрузки между каналами коммуникации при использовании диалоговой системы



МКБ робот активно общается с пользователями, отвечает на вопросы о кредитах, вкладах и банковских картах.

Как же действует робот в оставшихся 20% ситуаций, когда запрос остается не распознан? Он подключает к диалогу в чате специалиста. Допустим, все операторы в эту минуту заняты. В этом случае робот задействует третий элемент диалоговой системы: предлагает посетителю сайта воспользоваться другими формами связи с контактными центром. Одна из них — обратный звонок. Робот сам находит в контактном центре специалиста по возникшей проблеме и передает ему телефон пользователя для звонка (см. рисунок).

При таком алгоритме запросы разного уровня сложности распределяются между разными каналами поддержки, которые дополняют друг друга, работая согласованно. Трехступенчатая схема работы с запросами позволяет решить практически любую проблему клиента в кратчайший срок.

Универсалы с искусственным интеллектом

Однако консультация пользователей в режиме онлайн — не единственная функция диалоговой системы. Входящий в ее состав робот способен не только реагировать на запросы, но и вступать в диалог с посетителем сайта по собственной инициативе. Он является важным элементом юзабилити, так как помимо прямых консультаций помогает пользователю в навигации по сайту, дает ему полезные

Авточаты с искусственным интеллектом: оптимизация онлайн-поддержки клиентов

подсказки и делится ссылками на страницы с нужной информацией. Как следствие, уменьшается количество отказов, увеличивается глубина просмотра, сокращается время поиска пользователем необходимой информации.

Виртуальный помощник может быть крайне эффективен в качестве продавца, предлагающего товар или услугу, и промоутера, рассказывающего о новых акциях и предложениях компании. Как доказывает практика, нетрадиционный способ рекламы, который предполагает непосредственный контакт с пользователем и его эмоциональную вовлеченность, работает намного лучше всплывающих окон и примелькавшихся баннеров. Так, робот Максим Рублев, входящий в диалоговую систему на сайте МКБ, помимо консультирования посетителей, рассказывает им о новых продуктах, услугах и предложениях банка. Предлагает свою помощь и в подборе продуктов, выясняя предпочтения пользователя с помощью ряда последовательных вопросов.

Способствует повышению продаж и еще одна функция виртуального робота — генерация лидов. При определенных сценариях, которые утверждаются заказчиком, робот запрашивает у собеседника контактные данные и высылает их менеджеру вместе с записью разговора.

Анализ записей диалогов робота с пользователями, который регулярно проводят создатели робота, также помогает установлению более эффективной обратной связи между клиентами и компанией. Это позволяет банку лучше понимать, что в первую очередь интересует посетителей сайта, какие моменты в предлагаемых продуктах и услугах вызывают больше вопросов.

Известен случай, когда созданный «Наносемантикой» для сайта бренда Эlixir от Бинбанка виртуальный робот Эликс помог выявить технический сбой в форме электронной заявки. Предлагая пользователям оформить заявку на кредитную карту, он стал получать от них сообщения о том, что форма не работает должным образом.



Робот-консультант Эликс для сайта Эlixir (бренд Бинбанка)

Управление продажами

Лингвисты «Наносемантики», которые ежедневно отслеживали диалоги робота с посетителями, заметили это и оперативно указали на сбой менеджерам банка. Таким образом, робот не позволил Бин-банку потерять потенциальных клиентов.

Чьи роботы умнее?

Авточаты различаются между собой по уровню сложности и функционалу. К основным критериям для оценки авточатов относятся:

- а) поддержание связного диалога;
- б) сохранение истории диалога;
- в) персонализация;
- г) способность при необходимости переключать разговор на оператора-человека;
- д) функция оценки собеседником полезности ответа.

Первые два пункта призваны облегчить процесс общения с роботом и получения от него информации. Запомнив предыдущие вопросы и тему разговора, авточат быстрее выдаст правильный и адекватный ответ, а заодно избавит пользователя от необходимости повторяться. Что касается возможности с помощью прокрутки возвращаться к началу диалога (сохранения истории), то она помогает пользователю лучше усваивать информацию. В таком формате беседа больше напоминает разговор с консультантом-человеком, чем запрос информации в электронном справочнике.

Процесс общения становится более привлекательным для клиента и вследствие персонализации, то есть наличия у робота внешнего образа и характера, выражающегося в стиле общения. С таким собеседником захочется поговорить не только по интересующему вопросу, но и на отвлеченную тему. В конечном счете эмоциональная вовлеченность способствует повышению лояльности пользователя к бренду.

О важности умения переключить диалог на специалиста-человека в нужный момент мы уже говорили. Это и есть мостик, перекинутый от робота к человеку и соединяющий два инструмента поддержки в один канал связи с клиентом.

Функция оценки полезности ответа обеспечивает лучшее понимание запросов пользователя, помогает оценить уровень его удовлетворенности и, соответственно, способствует более эффективной работе над совершенствованием авточата.

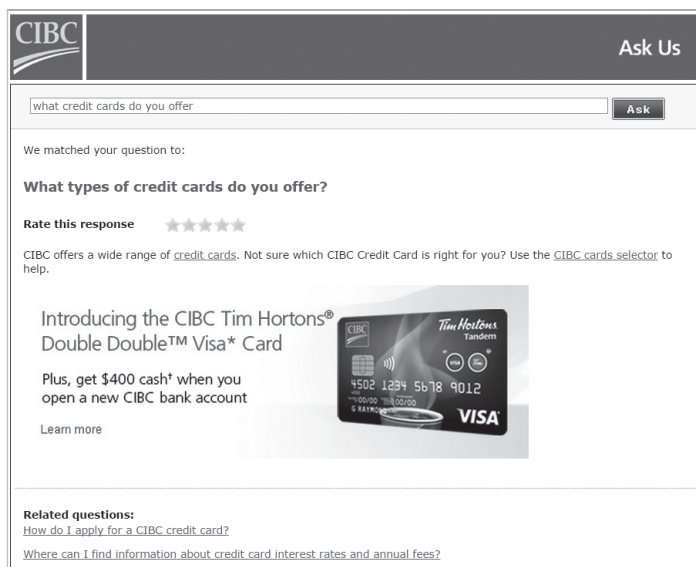
Автоматизированные онлайн-сервисы активно используются не только в России, но и за рубежом. Подобные инструменты присутствуют в разделах «Помощь» и «Техническая поддержка» на сайтах некоторых банков (в частности, HSBC, CIBS, Bank of America).

Авточаты с искусственным интеллектом: оптимизация онлайн-поддержки клиентов

Если сравнивать их с виртуальными консультантами от российской «Наносемантики», то мы найдем отличия по целому ряду параметров.

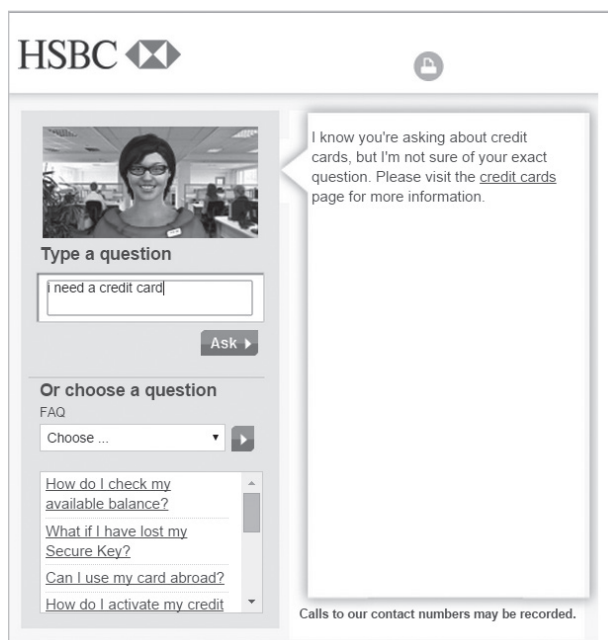
Так, чат-бот для сайта банка CIBC интерфейсом и принципом работы напоминает поисковик. Чаще всего он дает короткие ответы, в которых присутствуют ссылки на соответствующие разделы сайта. Вместо развернутых сообщений этот авточат подбирает для пользователя похожий запрос среди разделов сайта и FAQ. Это облегчает поиск ответа в некоторых случаях, но сокращает количество проблем и ситуаций, которые робот может рассмотреть в каждой конкретной точке диалога. История диалога чат-ботом не сохраняется, о связности этого диалога также говорить не приходится. Персонализация отсутствует. Переключать диалог на оператора-человека чат-бот не умеет: если не найден подходящий ответ, он предлагает пользователю написать или позвонить в службу технической поддержки. Однако функция оценки полезности в этом инструменте реализована.

Более яркое впечатление производит виртуальный консультант Оливия для сайта банка HSBC. Эта приветливая девушка не сохраняет истории разговора в окне чата, зато позволяет распечатать диалог с помощью специальной опции. Кроме того, робот способен отслеживать контекст беседы, не сводя ее к элементарной схеме «вопрос-ответ». При этом функциями переключения на оператора и оценки полезности ответа Оливия не обладает.



The screenshot shows the CIBC website's chatbot interface. At the top left is the CIBC logo, and at the top right is the text "Ask Us". Below this is a search input field containing the text "what credit cards do you offer" and an "Ask" button. The chatbot's response is displayed below the input field. It starts with "We matched your question to:" followed by the question "What types of credit cards do you offer?". Below this is a "Rate this response" section with five stars. The main response text reads: "CIBC offers a wide range of [credit cards](#). Not sure which CIBC Credit Card is right for you? Use the [CIBC cards selector](#) to help." Below the text is an advertisement for the "CIBC Tim Hortons® Double Double™ Visa* Card". The ad includes the text "Introducing the CIBC Tim Hortons® Double Double™ Visa* Card" and "Plus, get \$400 cash* when you open a new CIBC bank account". There is a "Learn more" link and an image of the credit card. At the bottom of the chatbot response, there is a "Related questions" section with two links: "How do I apply for a CIBC credit card?" and "Where can I find information about credit card interest rates and annual fees?"

Управление продажами



Виртуальный консультант Оливия для сайта банка HSBC

Роботы от «Наносемантики», консультирующие посетителей сайтов «Тинькофф Кредитные Системы», ВТБ24, МКБ, NETBYNET, Yota, выполнены в виде персонажей, в большинстве своем анимированных. Это, несомненно, располагает к ним пользователя, облегчая процесс общения и повышая лояльность к бренду. Все они запоминают контекст беседы, то есть обладают способностью к поддержанию связанного диалога. Переключать разговор на оператора умеет пока только робот на сайте МКБ, являющийся частью диалоговой системы. Функцией оценки полезности ответа наделены роботы на сайтах «Тинькофф Кредитные Системы» и Yota.

В целом, сравнивая чат-боты для западных банков с отечественными аналогами, надо отметить, что в создании зарубежных роботов преобладает прагматичный подход, у нас же — более универсальный. Виртуальные консультанты от «Наносемантики» призваны не просто дать пользователю быстрый и правильный ответ, но и вызвать у него эмоциональный отклик.

Интересно, что лидеры западного рынка виртуальных консультантов (Nuance, Intelliresponce, Creative Virtual, Artificial Solutions) пока не пришли в Россию. Связано это с морфологической и синтаксической сложностью русского языка. «Наносемантика» сумела разработать собственную технологию на основе лингвистических шаблонов и нечеткого поиска — и благодаря этому пока не имеет

Авточаты с искусственным интеллектом: оптимизация онлайн-поддержки клиентов

конкурентов на российском рынке, оставаясь единственным создателем виртуальных консультантов, говорящих на правильном русском языке. Более того, технология «Наносемантики» устроена таким образом, что может быть использована и при работе с другими языками, в отличие от западных аналогов.

Светлое завтра говорящих роботов

Сегодня для многих специалистов в области сервиса очевидно, что битву за клиента выигрывают те компании, которые еще до поступления запроса располагают подготовленным исчерпывающим ответом и инструментами максимально быстрого и удобного донесения информации до клиента.

Судя по наметившимся тенденциям в развитии онлайн-сервиса, рынок инструментов с использованием искусственного интеллекта в банковской сфере будет только расти. Универсальные диалоговые системы, сочетающие услуги виртуального и реального консультантов в одном окне, очевидно, будут в ближайшее время совершенствоваться и все более широко применяться различными игроками рынка.

Вслед за интеграцией в рамках чата виртуального консультанта с оператором-человеком в будущем можно ожидать интеграцию онлайн-сервиса с внутренними системами банка и CRM. Это позволит учитывать в процессе диалога профиль клиента во всей его полноте и целостности, повысит адресность рекомендаций и предложений. 