

# Проект миграции на собственную чат-бот платформу (инхаус решение)

Леонид Курашов  
Стрим Мессенджеры и чат-боты  
Банк ВТБ



# Чат-бот ВТБ Онлайн

 **>1600**

**тематик**

 **>80%**

**автоматизация**

Доля сессий в чате без  
привлечения операторов

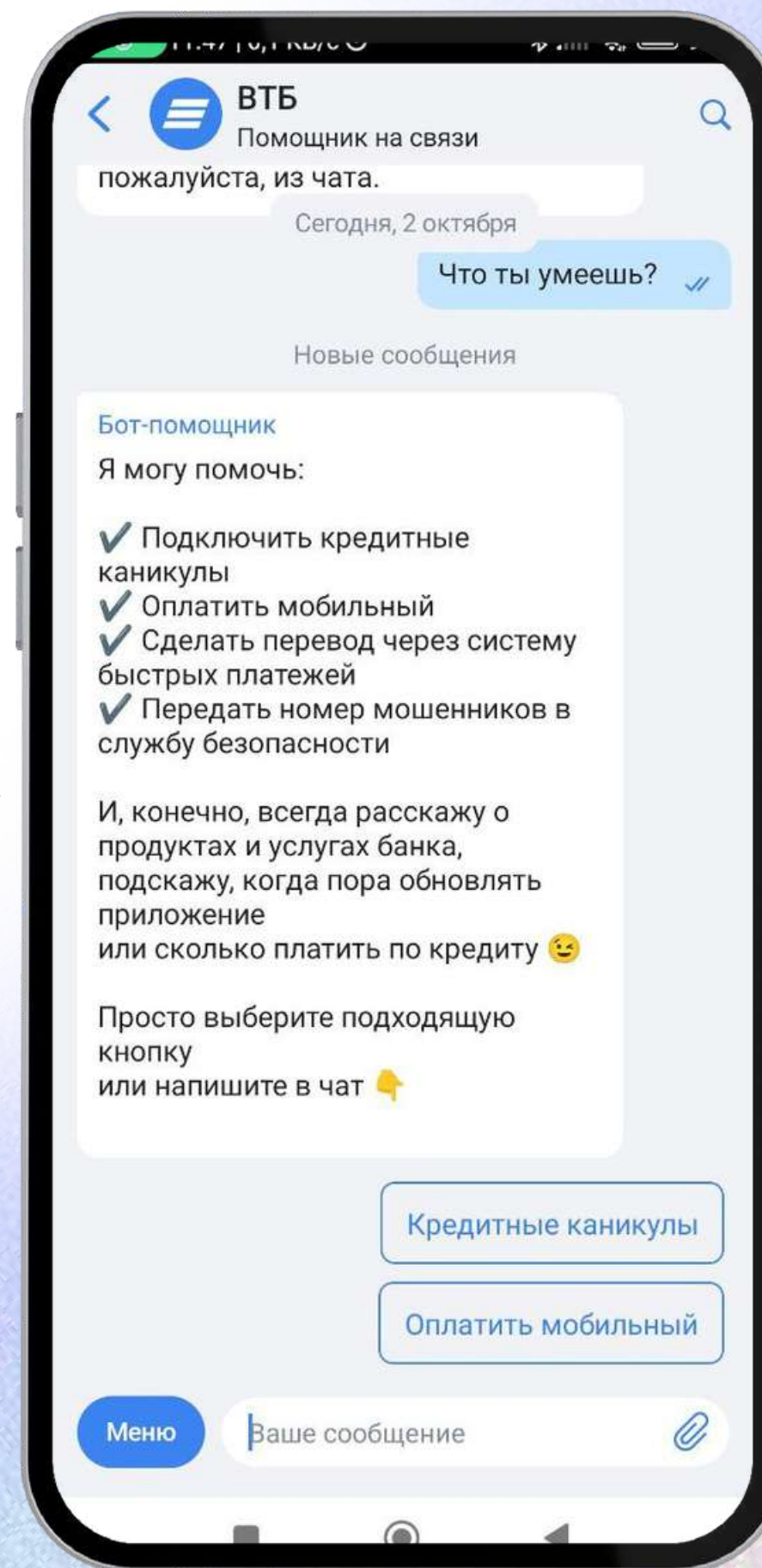
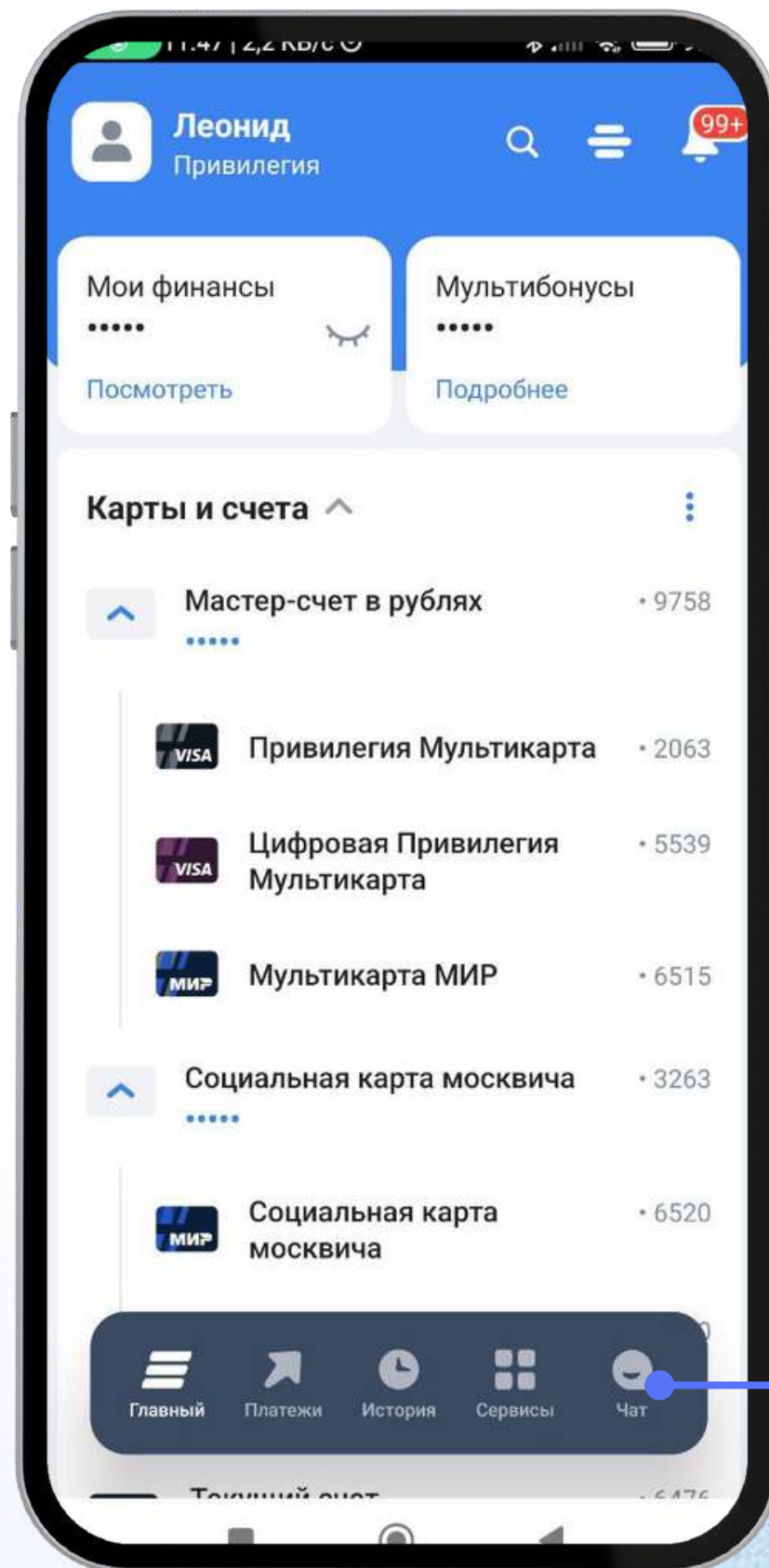
 **2,5 млн**

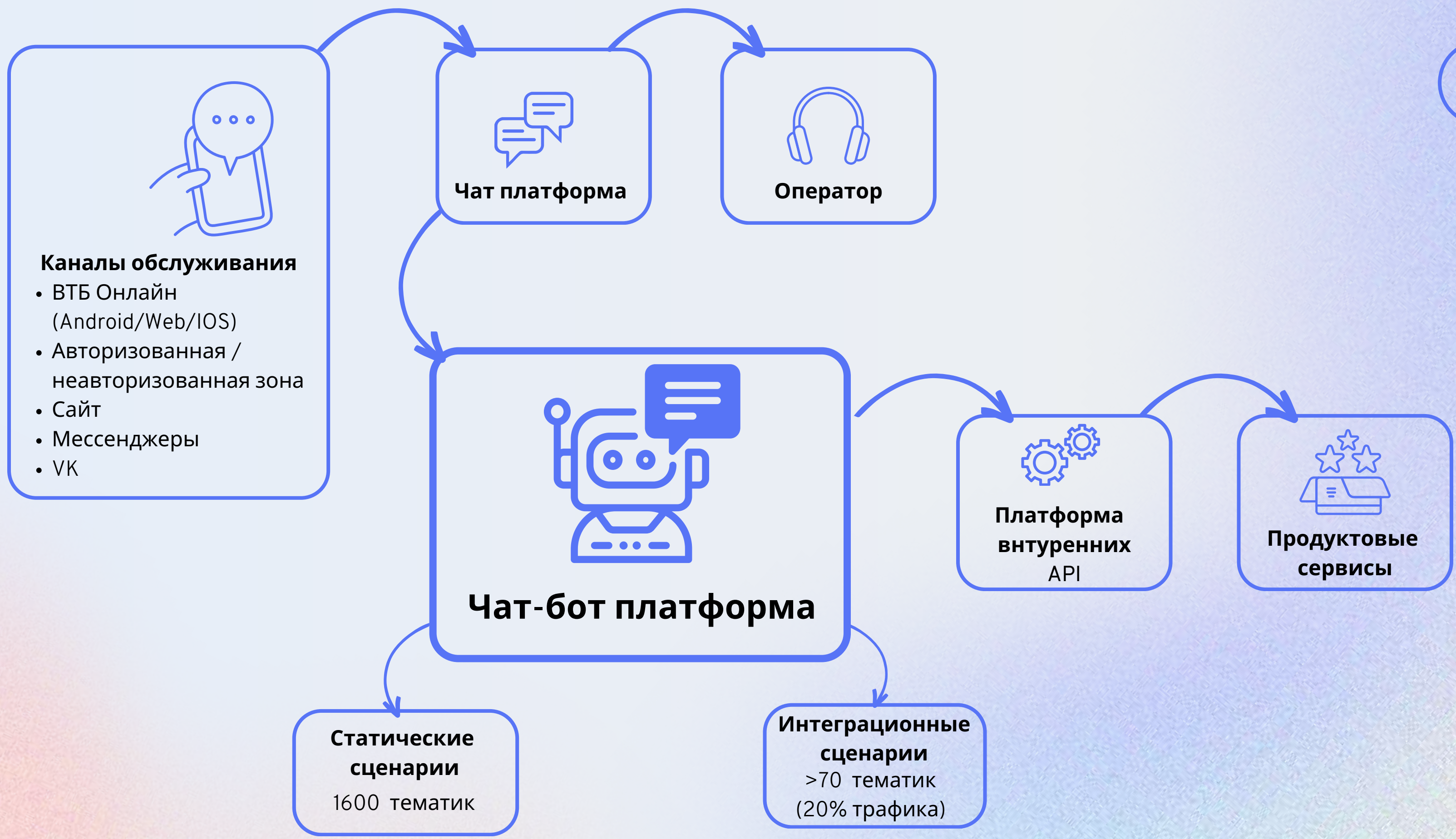
**сессий в месяц**

- 
- Доступен в разных каналах обслуживания (web, android, iOS и т.д.)
  - Топовые места в отраслевых рейтингах (Naumen, Markswebb)
  - Хрустальная гарнитура 2023 в 2 номинациях

3

# Где живет чат-бот?





# Цели проекта

Уйти от коробочного решения вендора

---



Сохранить текущие значения автоматизации и качества

**82%** Автоматизация



Увеличить скорость внедрения изменений



Внедрить модели машинного обучения

# Преимущества новой платформы

## Для Банка

- Гибкость управления платформой - кастомизация, модули собственной разработки
- Применение технологий искусственного интеллекта и обучаемых моделей для более качественного определения намерений клиента
- Новая современная распределенная архитектура выдерживает большую нагрузку
- Увеличение скорости внедрения изменений

## Для Клиента

- Сокращение времени распознавания намерения клиента
- Точный выбор тематики сценария
- Решение вопроса за одно обращение без переадресации в другие каналы, без привлечения оператора, без переходов между разделами приложения

# За полгода удалось мигрировать функционал, который до этого создавали 5 лет

7

1 кв. 2023

Инициация проекта

Доработки функционала  
платформы

Создание  
конвертера кода

2 кв. 2023

Миграция консультационных  
тематик

Интеграционные сценарии

Начало тестовой эксплуатации в  
мессенджерах

3 кв. 2023

Отладка сценария

Полное переключение  
трафика

# Результаты проекта



## Экономия времени оператора

- Чат-бот помогает банку сэкономить 192 млн. рублей в месяц за счет разгрузки операторов



## Улучшения качества чат-бота

- Сокращение негативных оценок в 2 раза



## Увеличение скорости внедрения изменений

- Новый релизный процесс и гибкая собственная разработка



9

# Спасибо за внимание!



**Вопросы**



**Леонид Курашов**

РО