

МУРАВЕЙ ANT: НАДЕЖНЫЙ ПОМОЩНИК НА САЙТЕ ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЫ

Благодаря инфу пользователи WebMoney Transfer находят ответы на 50% своих вопросов в течение 60 секунд

О КОМПАНИИ

Международная система расчетов WebMoney Transfer была создана в 1998 году. В системе зарегистрировано более 25 млн пользователей. Ежедневно в ней заводится 9—12 тысяч новых аккаунтов.

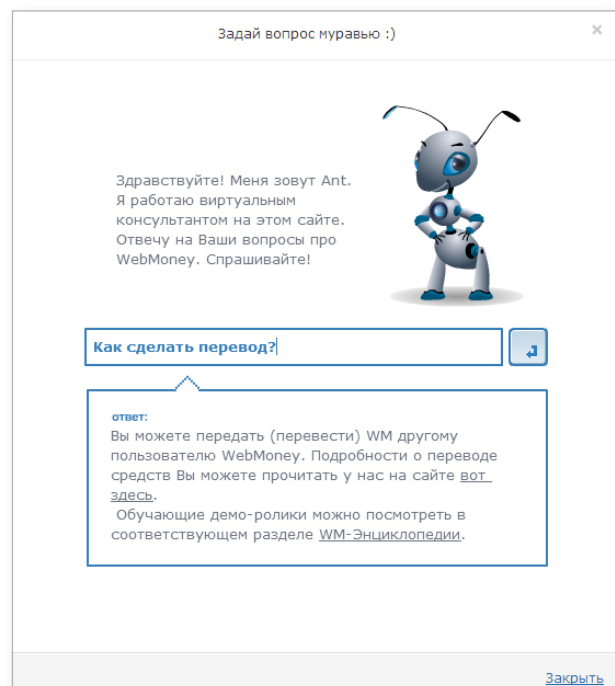
ЗАДАЧА

Сегодня WebMoney — это крупнейшая онлайн-система расчетов в СНГ. Она постоянно развивается, расширяются ее возможности, подключаются новые магазины и службы — поэтому новичкам бывает не просто быстро сориентироваться на сайте и найти ответы на некоторые вопросы. И в какой-то момент возникла необходимость в инструменте оперативной онлайн-помощи пользователям.

РЕШЕНИЕ

Сначала в помощь посетителям сайта был создан разветвленный сервис клиентской поддержки, в который входит WebMoney Wiki со встроенным поиском, обратная связь по имейлу и через WebMoney Keeper, а также форум пользователей системы. Однако все эти средства поддержки имели свои слабые места. Так, WebMoney Wiki не позволяла пользователям находить ответ мгновенно, а обратная связь предполагала дополнительные расходы на обслуживание и зависимость от человеческого фактора. В мае 2011 года к существующим каналам добавился еще один инструмент мгновенной связи, лишенный перечисленных минусов, — инф, виртуальный робот.

Основная задача робота — снижение нагрузки на службу поддержки WebMoney за счет ответов на общие и часто повторяющиеся вопросы о компании и услугах, а также помощь в поиске нужной информации по энциклопедии WebMoney Wiki. Он может давать как прямые ответы, так и ссылки



на страницы, соответствующие запросу. Часть обращений пользователей системы WebMoney Transfer, безусловно, требует участия человека. Но инф взял на себя обработку запросов по общедоступным данным, которая может и должна быть автоматизирована.

Робот, в задачи которого входит оказание технической поддержки, размещен там, где пользователи обычно ищут ответы на свои вопросы: в разделе «Помощь» (<http://www.webmoney.ru/rus/about/demo/help/help.shtml>) и на некоторых внутренних страницах сайта, например: <https://support.wmtransfer.com/asp/services.asp>.

85% пользователей получают ответы на свои вопросы, задав инфу 1—3 вопроса

28% пользователей системы предпочитают решать свои проблемы через инфу

Для усиления эффективности инфы именно в технической поддержке в него встроена специальная система диагностики проблем пользователя, которая позволяет выявить суть затруднения при помощи нескольких наводящих вопросов и предложить решение. Как

правило, это ситуации, когда пользователь не может войти в систему управления «WM-кошельком». Вот пример подобного диалога (зеленым цветом обозначены юзерлинки, синим — ссылки на страницы сайта WebMoney):

Гость: не могу зайти в кошелек

Инф: Выберите подходящую ситуацию:

- [Вы потеряли файл ключей или код доступа к файлу ключей](#)
- [возникает сообщение «Серьезная ошибка при приеме команды»](#)
- [возникает ошибка «Некорректный идентификатор или пароль»](#)
- [Вы забыли пароль для входа в кошелек](#)
- [сообщение при входе «Программа не смогла подключиться к серверу»](#)
- [сообщение при входе «Файлы повреждены или модифицированы»](#)
- [сообщение при входе «Попытка входа с заблокированного адреса»](#)

Гость: (кликает на строку) возникает сообщение «Серьезная ошибка при приеме команды»

Инф: У Вас есть файл ключей и Вы помните код доступа к нему?

Гость: да

Инф: Возможно, у Вас оказались повреждены служебные файлы, поэтому произведите инициализацию программы.

Для [инициализации WM Keeper](#) необходимо обладать резервной копией файла ключей и знать код доступа к данному файлу. Код доступа задается пользователем при создании резервной копии файла ключей. Подробные рекомендации по инициализации WM Keeper Classic — [в этом разделе](#) нашей [WebMoney Wiki](#).

Гость: инициализация не помогла

Инф: Если после инициализации ошибка сохраняется, то убедитесь, что Вы вводите правильный WMID, файл ключей от Вашего WMID и верный пароль на вход (проверьте язык ввода и регистр).

Гость: ок

Инф по имени Ant предстал перед пользователями системы в образе муравья — насекомого, которому присущи трудолюбие и упорство. Кроме того, робот гармонирует с идеологией платежной системы, поддерживая идею максимальной автоматизации деловых отношений в сети.

РЕЗУЛЬТАТЫ

За время работы на сайте WebMoney виртуальный муравей успел стать неотъемлемой частью службы поддержки. Он уверенно отвечает на большинство вопросов, не требующих вмешательства консультан-

32 800

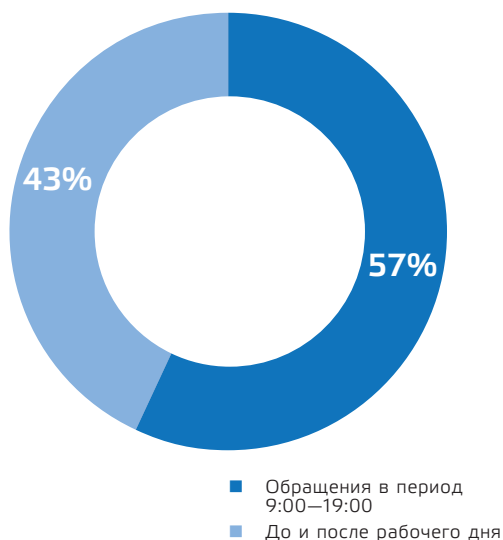
запросов обрабатывает инф в среднем за один месяц

та-человека. При этом 43% всех обращений к инфу приходится на нерабочее время, когда штатный сотрудник поддержки недоступен. В отсутствие инфы эти вопросы остались бы без своевременного ответа.

Сергей Александрович Казаров, руководитель службы техподдержки WebMoney Transfer:

«В деловых расчетах в Сети большое значение имеет скорость — как в действиях, так и в принятии решений. В этом смысле сама идея сиюминутного получения информации с помощью работа-консультанта гармонирует с привычной моментальностью расчетов WebMoney».

Рисунок 1 — Распределение разговоров по времени начала чата

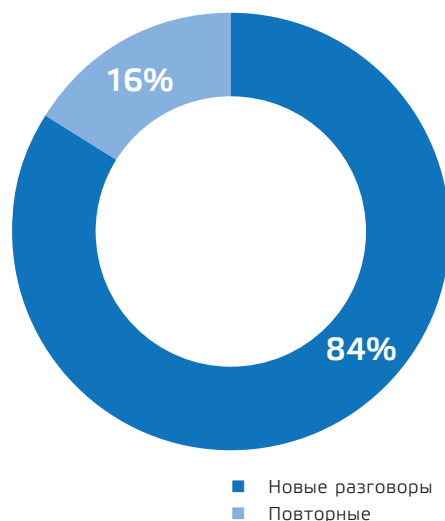


По данным WebMoney, инф Ant в два раза уменьшает время поиска информации на сайте, что не могло не отразиться положительно на лояльности пользователей к платежной системе.

У самого инфа также есть лояльная и стабильная аудитория: **16% пользователей**, уже получивших помощь от робота, при возникновении вопроса или проблемы вновь обращаются к нему.

В течение суток инф показывает почти 3 тысячи ссылок, за месяц — более 88 тысяч.

Рисунок 2 — Соотношение новых и повторных разговоров с инфом



В базе знаний инфа содержится более 4 тысяч ответов на различные формулировки вопросов. Некоторая часть из них позволяет инфу поддерживать разговор и на общие темы (политика, спорт и т. д.), выражать эмоции — например, удивление или грусть.

Специалисты WebMoney регулярно читают разговоры инфа с пользователями в личном кабинете, изучают отзывы и используют эти знания для совершенствования сайта.

Рисунок 3 — Распределение разговоров по темам



Наносемантика

тел.: +7 495 258 2810
www.nanosemantics.ru
hello@nanosemantics.ru