



РОБОТ УСИЛИЛ СЛУЖБУ ПОДДЕРЖКИ БАНКА

«Тинькофф Кредитные Системы» оценили
преимущества инфа-консультанта

О КОМПАНИИ

Банк «Тинькофф Кредитные Системы» (ТКС Банк) основан в 2006 году предпринимателем Олегом Тиньковым для обслуживания клиентов на рынке кредитных карт. Сегодня банк работает во всех регионах России. К началу 2013 года его клиентами стали более 3 млн россиян.

ЗАДАЧА

ТКС Банк — дистанционный банк, у которого нет отделений: все вопросы круглосуточно решаются по современным каналам связи, без общения в офисе. «Главная валюта сейчас — это время, — убежден основатель банка Олег Тиньков. — И наша задача, даже обязанность, — экономить время клиентов. Мы стремимся взять верхнюю планку по уровню обслуживания клиентов в России».

Современный и максимально удобный для клиентов финансовый институт невозможно построить без использования новейших технологий. Банк заслуженно пользуется репутацией новатора: он отслеживает и внедряет все технические новинки в области финансов и находится в постоянном поиске технологий, позволяющих максимально оптимизировать процессы по обслуживанию клиентов и предложить пользователям качественный сервис.

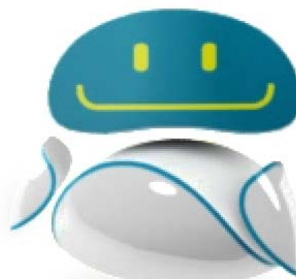
РЕШЕНИЕ

ТКС Банк стал одним из первых банков, внедривших инфа, или виртуального консультанта с искусственным интеллектом от «Наносемантики». Инфа появился на сайте банка в марте 2012 года.

Прототипом для образа инфа стала высокотехнологичная, ассоциирующаяся с миром будущего Ева — персонаж мультфильма «ВАЛЛ-И». Безукоризненно вежливый и дружелюбный робот установлен на открытой части сайта на тех страницах, где его помощь и консультация наиболее востребованы пользователями, — «Кредитные карты», «Дебетовые карты», «Вклады и счета», «Контакты».

Инфа соответствует всем основным принципам работы ТКС Банка: простота, дистанционность, приверженность высоким технологиям и высокое качество

Приветствую! Я виртуальный помощник.
Готов ответить на Ваши вопросы.



Введите свой вопрос

Отправить

Не более
3 вопросов требуется пользователю,
чтобы решить свою проблему
через инфа

сервиса. Он доступен круглосуточно, молниеносно реагирует и грамотно отвечает на вопросы, заданные на обычном языке, всегда спокоен и доброжелателен. Виртуальный консультант помогает пользователям ориентироваться на сайте, разбираться в тонкостях кредитных, дебетовых карт и страховании, решать технические проблемы.

Робот владеет банковской и финансовой лексикой благодаря специально созданной лингвистической подложке, но может поддержать разговор и на общие темы. Например, у него можно спросить про погоду или поинтересоваться, кто такой Олег Тиньков.

Рисунок 1 — Количество разговоров с инфом (февраль — июль 2013)

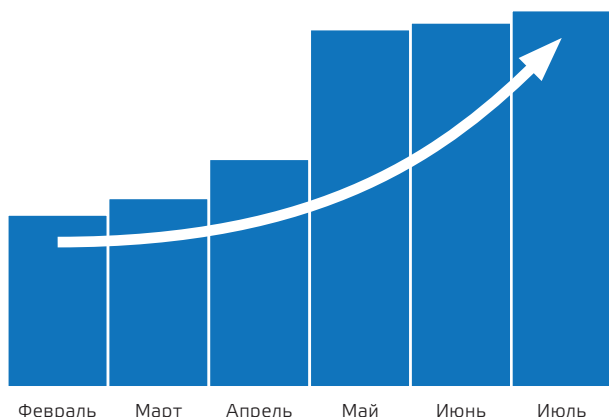
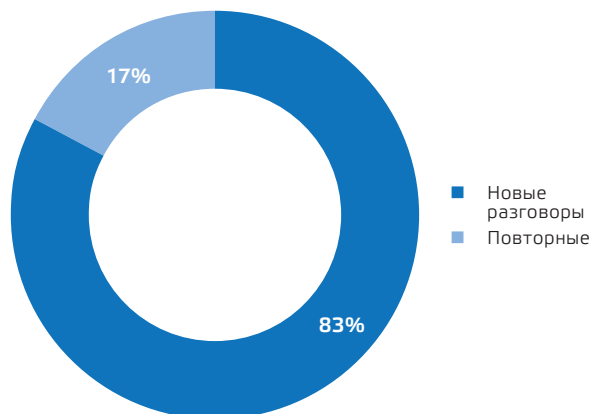


Рисунок 2 — Соотношение новых и повторных разговоров с инфом



РЕЗУЛЬТАТЫ

За полтора года работы на сайте www.tcsbank.ru общительный и веселый инф Робот не только снижал симпатии и уважение коллег по банку, но и проявил себя как настоящий профессиональный консультант.

3 часа 36 мин 53 сек общался с инфом самый разговорчивый клиент банка о кредитных ставках, росте инфляции и о том, как стать миллионером

В первые месяцы работы виртуальный помощник консультировал пользователей только по теме кредитных карт, но за короткий срок завоевал доверие руководства, и уже через полгода его база знаний была значительно расширена. В инфа добавили информацию о дебетовых картах, а чуть позже — о страховании, когда оно появилось в перечне услуг банка.

Пользователи привыкли к инфу и уже воспринимают его как неотъемлемый элемент сайта: число обращений растет из месяца в месяц (рисунок 1).

Количество разговоров с инфом увеличивается в том числе за счет клиентов, которые уже воспользовались его помощью и возвращаются за консультацией. Таких лояльных клиентов насчитывается, в среднем, 15% ежемесячно.

Больше всего интересуют посетителей сайта кредиты и вклады (34,4% разговоров). На втором месте идут вопросы о банке (14,56%).

ПЛАНЫ ПО РАЗВИТИЮ ИНФА

В планах банка — добавить инфа в форму онлайн-заявки, чтобы он отсеял из общего потока обращений часто повторяющиеся и однотипные запросы и взял на себя их обработку.

Рисунок 3 — Темы, с которыми пользователи обращаются к инфу (февраль — июль 2013)

