

В 2019 году Халык Банк Казахстан являлся клиентом компании Zendesk, ими представлялось программное обеспечение онлайн-чата для персональной поддержки пользователей банка. Однако банку требовалось расширение функционала, то есть всем техническим требованиям банка продукт Zendesk не соответствовал. А также не имелась техническая возможность кастомизации продукта под нужды каждого клиента, а отдельная разработка Zendesk-ом новых функций стоила бы очень дорого и этот процесс занял бы много времени. Еще с 2016 года мы были командой разработки онлайн чат-ботов для Qazkom Банка на таких платформах как telegram.org и facebook.com. Следовательно нам дали возможность внедрить наш собственный продукт, а именно дополнить функционал в виде статистики, работы самого чата, а также виртуального ассистента. Изначально наша система выстраивалась в Zendesk как бот, который работал и выполнял функцию автоматизированного виртуального оператора. Работа нашего бота заключалась в том, чтобы снизить нагрузку call-центра, ведь начальный уровень обработки запроса клиента проходил именно через нашего бота. В случае если бот предоставлял информацию, которая требовалась клиенту - запрос завершался. Если же был получен ответ не удовлетворивший пользователя - то бот предлагал перевести его на живого оператора. С первоначальной задачей банка наша команда справилась. И Халык банк решил полностью перенести процесс поддержки клиентов на нашу платформу, тем самым отказавшись от Zendesk.

На сегодняшний день количество уникальных пользователей нашего продукта, как в веб-виджете на сайте Халык Банка, так и в мобильном приложении Homebank, перешло отметку в 800 тысяч. Среднее количество уникальных обращений в день - 3400, из них благодаря нашему боту около 2000 обращений проходят 1 уровень обработки, где наши пользователи получают ответы на свои запросы без какого-либо участия сотрудников службы поддержки. Таким образом, нагрузка на отдел клиентской поддержки снижается почти на 60%, куда в среднем за рабочий день доходит уже 1400 запросов.

800,000+

Количество уникальных пользователей (Web widget, mobile)

3 400

Количество уникальных обращений в день (среднее)

250/120

Средняя оценка клиента: Хорошо/
Плохо

1400

Количество переходов на оператора (среднее)

14 минут

Средняя продолжительность чата с оператором

50 сек.

Среднее время соединения с оператором

Помимо сервисов для пользователей банка, наши услуги были внедрены также и во внутреннюю работу юридического департамента и отдела кадров.