

markswebb

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ЦИФРОВОГО ОПЫТА В ЧАТ-БОТАХ МОБИЛЬНЫХ БАНКОВ

Chatbot Rank 2025

Узнавайте о новых исследованиях

📍 @markswebb | markswebb.ru



Яна Багина

Тимлид исследования.
Рассказывает о результатах



Юлия Морозова

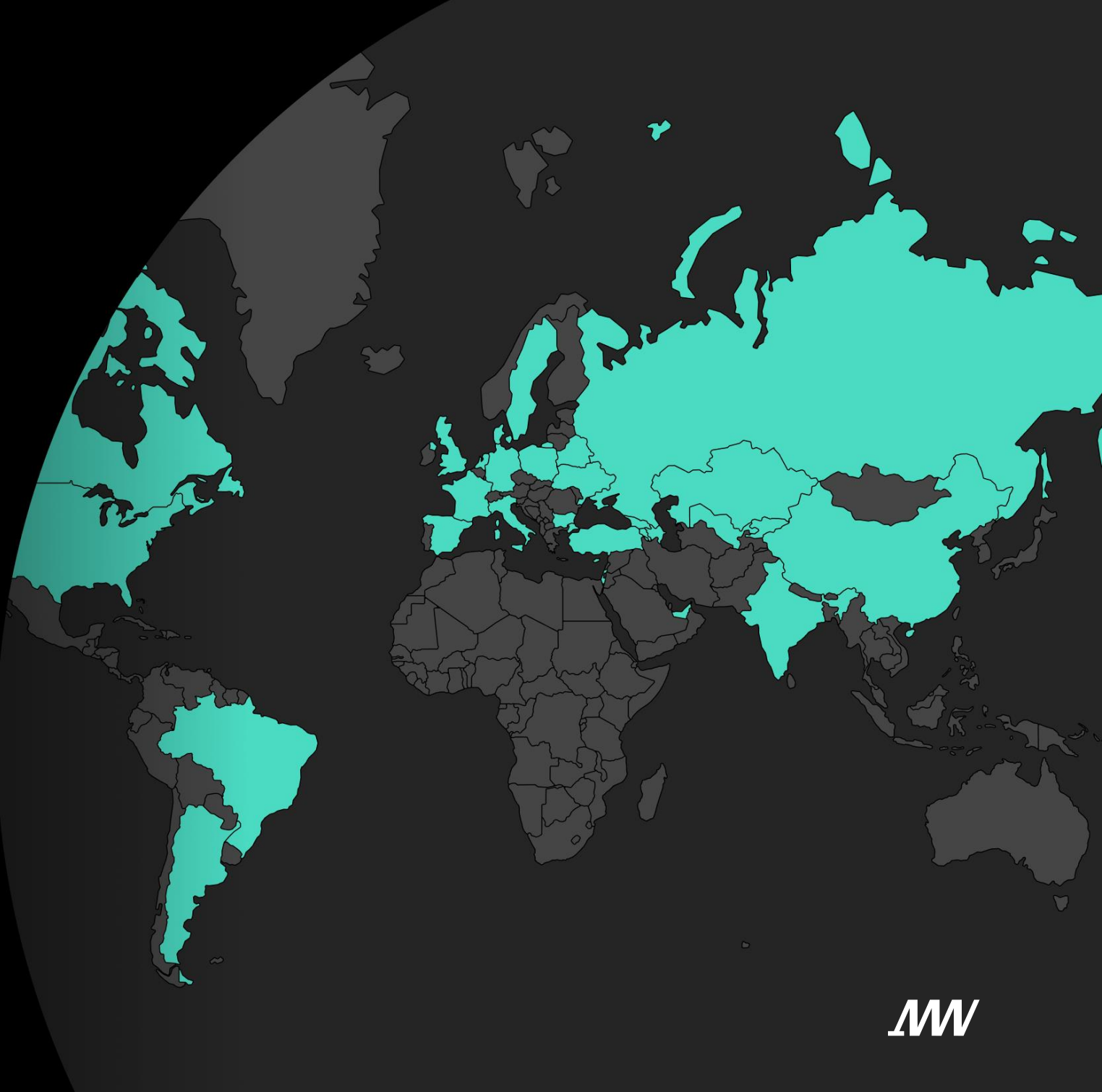
Директор по коммуникациям.
Модерирует встречу

Markswebb Channel



ИЗУЧАЕМ ЧАТ-БОТОВ В РАЗНЫХ СТРАНАХ И ИНДУСТРИЯХ

- Это **пятая волна** исследования чат-ботов в мобильных банках.
- Непрерывно находим новые решения при сборе базы знаний из инвестиционных и финтех-сервисов **в 32 странах**.
- Адаптировали систему оценки под **e-commerce** и цифровые кошельки.
- Эффективно встраиваем экспертизу в проекты **с вендорами** и банками.



СИСТЕМА ОЦЕНКИ ЧАТ-БОТОВ MARKSWEBB



Яна Багина

Тимлид исследования

СРАВНИТЕЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ CHATBOT RANK

- Кабинетное обследование: моделирование сценариев и оценка ботов.
- Поиск лучших практик и проблем.
- Сравнительный анализ по 150 параметрам.
- Ключевые изменения в качестве чат-ботов за год.
- Рейтинг и особенности распределения оценок по участникам рынка.



В ПЕРИМЕТРЕ ИССЛЕДОВАНИЯ 10 МОБИЛЬНЫХ БАНКОВ

- Крупнейшие по объему вкладов и кредитов физлиц.
- Топ-3 рейтинга Chatbot Rank 2024.

Версии мобильных банков,
актуальные на 8 сентября



Альфа-Банк



Банк ДОМ.РФ



ВТБ



Газпромбанк



МТС Банк



Райффайзен Банк



Россельхозбанк



СберБанк



Совкомбанк



Т-Банк

ЧАТ-БОТЫ ОЦЕНИВАЮТСЯ ПО 150 ПАРАМЕТРАМ

Способность бота решить задачу

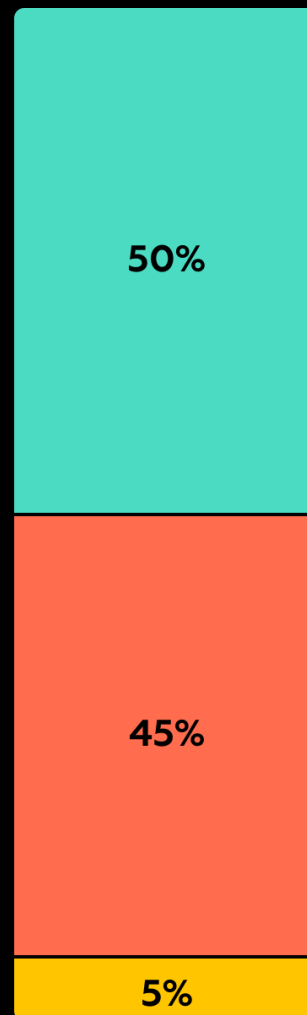
56 интенгов

- Навигация
- Общая информация
- Персональная информация
- Подбор продукта
- Выполнение действия
- Финансовые жалобы
- Сервисные жалобы
- Эмоциональные жалобы
- Жалобы на мошенничество

Удобство интерфейса

21 критерий

- Удобство ввода информации
- Удобство навигации и просмотра информации
- Удобство экспорта информации из чата



Способность бота вести диалог с человеком

29 правил

- Адаптироваться под запрос
- Эффективно уточнять необходимую информацию у пользователя
- Предоставлять пользователю оптимальный путь решения проблемы
- Предоставлять только релевантную запросу информацию
- Просто подавать информацию
- Взаимодействовать с другими каналами поддержки
- Уведомлять об обслуживании ботом
- Эффективно реагировать на негатив
- Быть вежливым

КАК СОЗДАЁТСЯ ПРАВИЛО CUI

Пример:

Не делать нерелевантных
запросу рекламных
предложений

- Анализ источников
- Выделены принципы и правила
- Валидация через интервью
- Сформулированы принципы и правила
- Валидация через онлайн-опрос
- Добавление в методику

КАК В МЕТОДИКУ ПОПАДАЮТ ИНТЕНТЫ

Пример:

Узнать, как

начисляется кешбек

- Собрали частые запросы в чат
- Сгруппировали близкие по теме запросы
- Посчитали ключевые показатели
- Отобрали в методику
- Проверили актуальность

ОБЗОР РЫНКА ЧАТ-БОТОВ

Тренды

Конкурентный анализ

Лучшие практики

Типичные проблемы

ЧЕМ CHATBOT RANK ПОЛЕЗЕН ДЛЯ РАЗВИТИЯ ЧАТ-БОТОВ



Дает понимание,
куда движется
рынок чат-ботов



Помогает принять
решения по конкретному
функциональному блоку



Позволяет быстро
наполнить бэклог
актуальными,
проверенными
решениями, ускорить
time to market

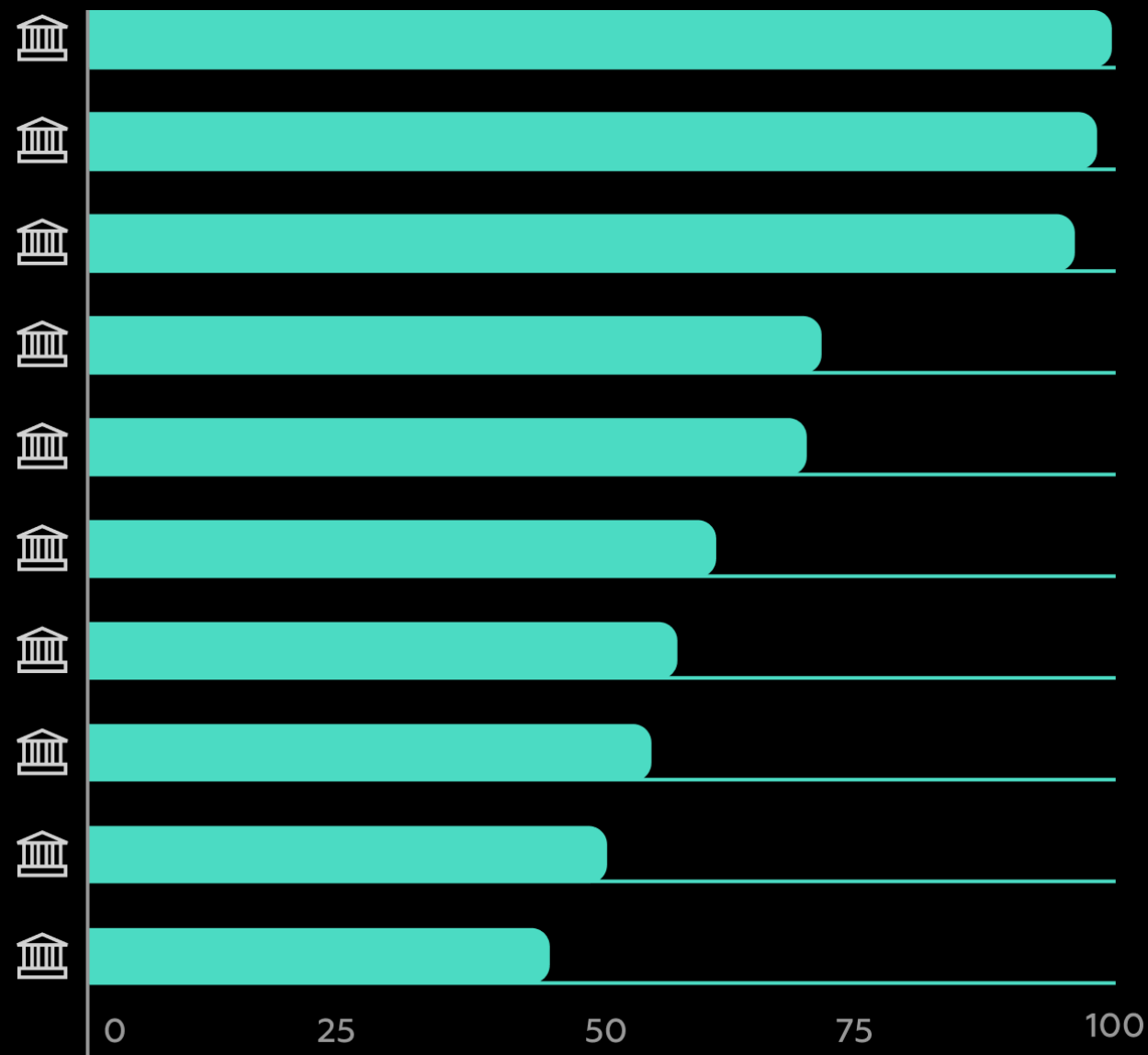


Помогает избежать
ошибок, которые уже
допустили конкуренты

1. Куда движется рынок

Лидеры имеют большое преимущество в обслуживании клиентов

- Оценка лидера в два раза выше 10-го места.
- Между лидерами и серединой — минимум 30 баллов.
- Лидеры ежегодно усиливаются, внедряют прогрессивные механики, персонализацию и предиктивное реагирование, LLM.
- Аутсайдеры делают базовую автоматизацию, исправляют CUI-проблемы, повышают точность распознавания запросов.



Сравнение оценок рейтинга 2025 года

1. Куда движется рынок

Точность распознавания — ключевой драйвер оценки интенгов и общего качества бота

56 запросов, до 3 попыток на каждый:

- Лидеры распознают 100% запросов с первой попытки.
- Аутсайдеры не распознают до 50% запросов.



Точность распознавания формулировок



ЧТО НЕ ПОЗВОЛЯЕТ ОТСТАЮЩИМ БОТАМ ДОСТИГНУТЬ УРОВНЯ БОЛЕЕ УСПЕШНЫХ

Уровень распознавания речи

- Понимание разных формулировок запроса.

Развитие основных интенгов

- Навигация к разделам приложения.
- Предоставление персональной информации.
- Блок общей информации.

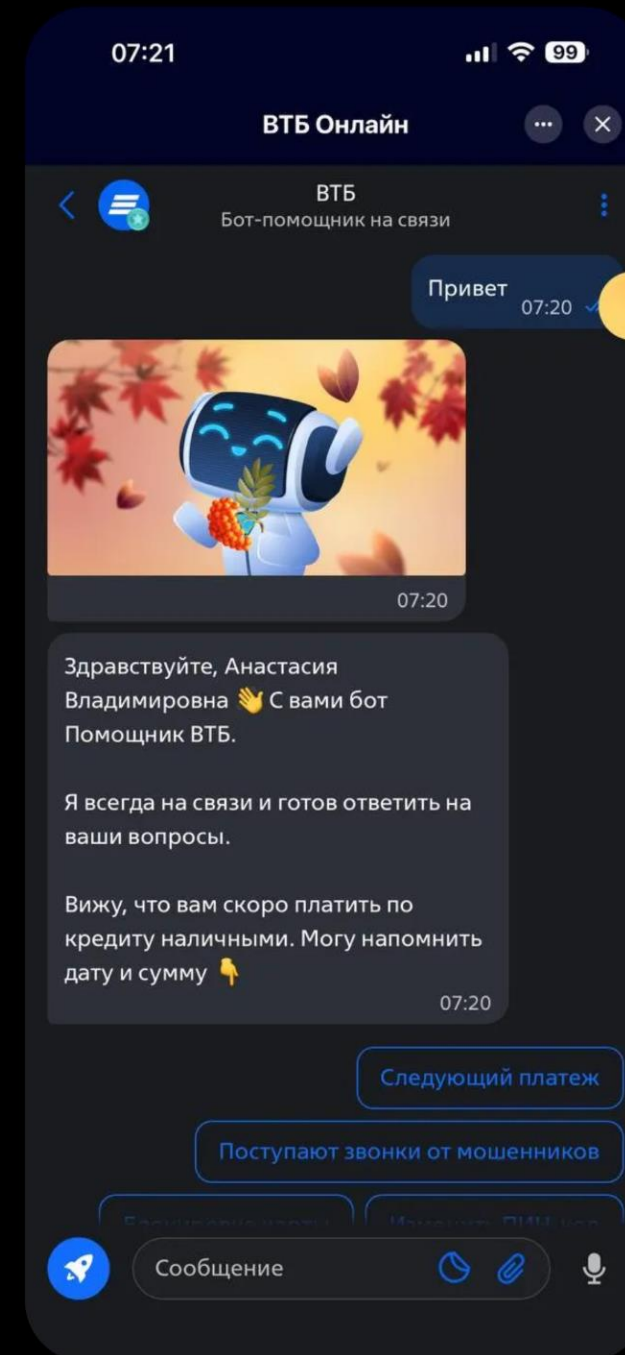
Выполнение правил CUI

- Адаптироваться под запрос пользователя.
- Понимать, когда пользователь задает один и тот же вопрос в рамках одного диалога и не дублировать ответ.
- Убеждаться, что вопрос пользователя решен.
- Информировать об ожидании консультанта.

1. Куда движется рынок

Тенденция №2. чат-боты — проактивные финансовые ассистенты: сообщают о важных событиях

- Пример: оплата задолженности по кредитным продуктам.
- Автоматическое информирование при входе в чат.



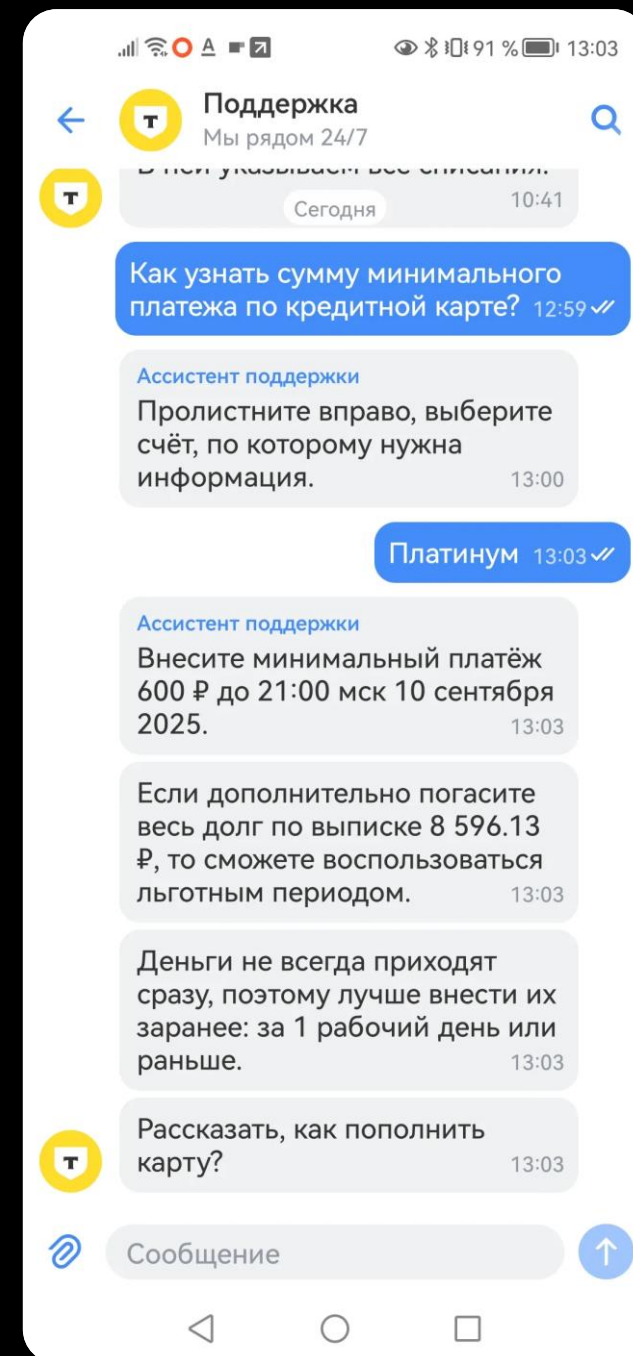
1. Куда движется рынок

Тенденция №2. чат-боты — проактивные финансовые ассистенты: советуют, как грамотно пользоваться продуктами

- Рекомендуют погасить всю сумму задолженности, чтобы не переплачивать.
- Советы интегрированы в диалог, даже если запрос пользователя не касался именно этой темы.

♥ Лучшая практика

ВТБ, Т-Банк



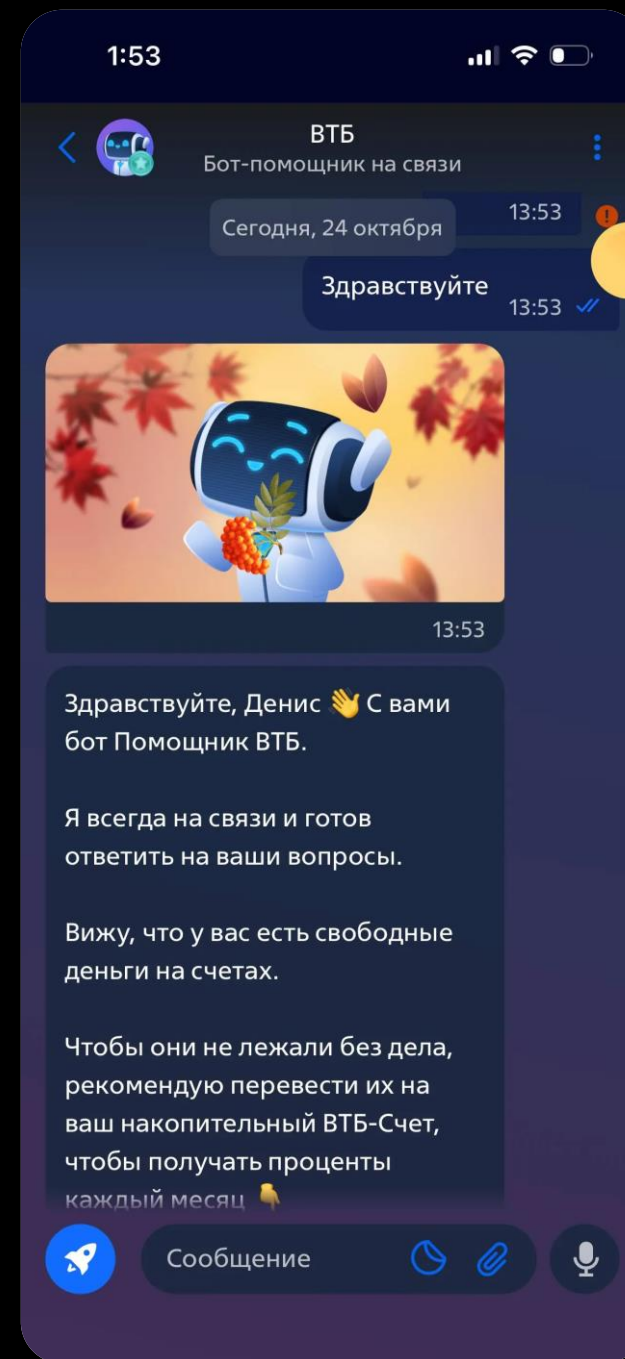
1. Куда движется рынок

Тенденция №2. чат-боты — проактивные финансовые ассистенты: помогают получить выгоду

- Рекомендации по использованию продуктов: например, разместить свободные деньги на накопительном счете.
- Рекомендация персонализирована.

♥ Лучшая практика

ВТБ

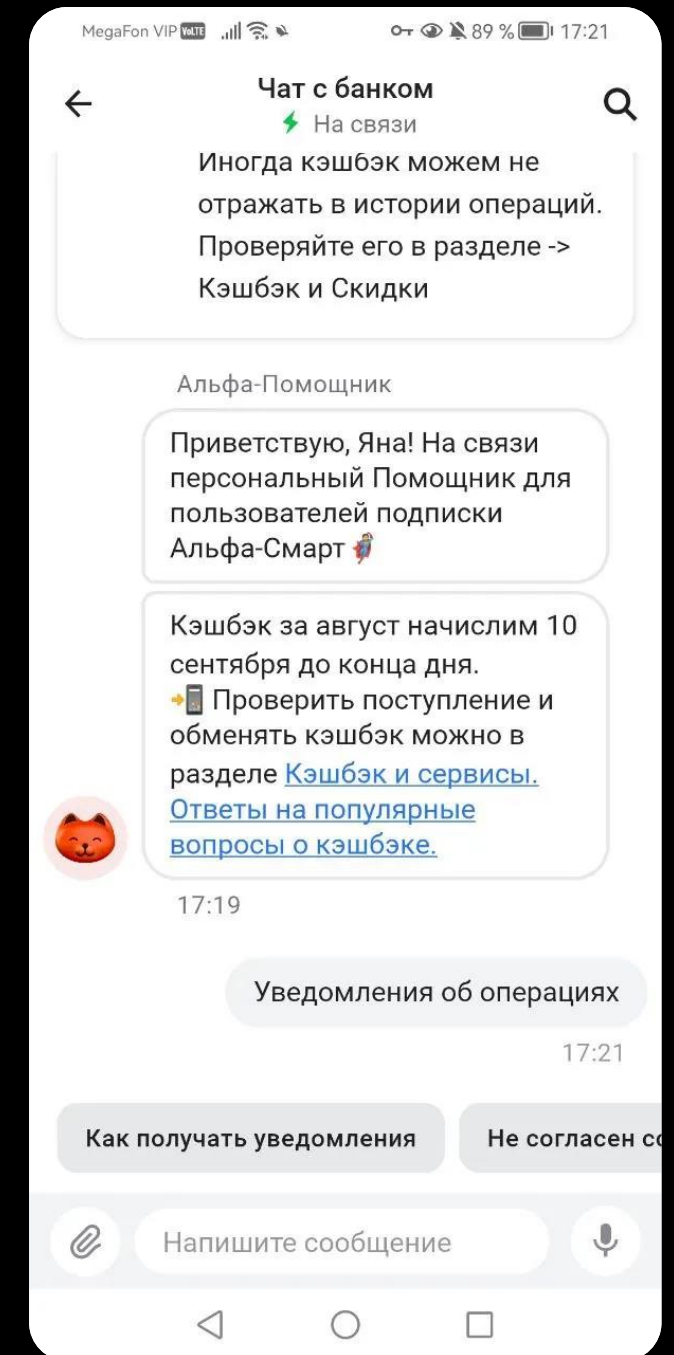
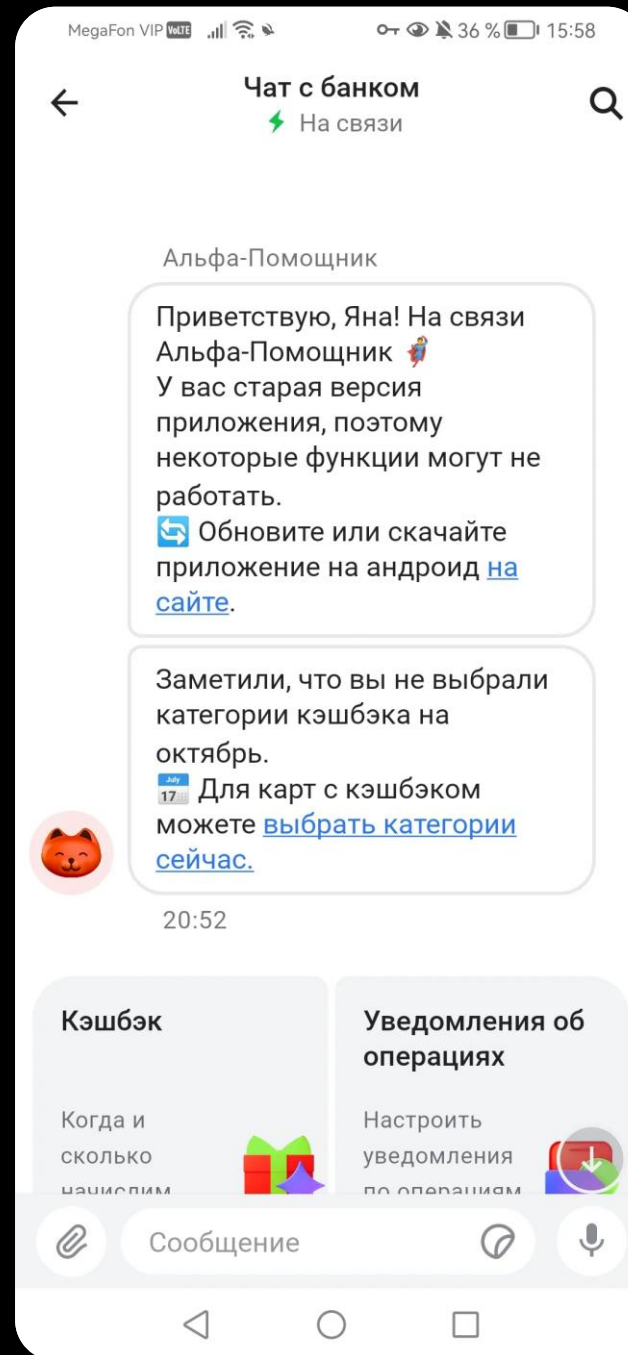


ММ

1. Куда движется рынок

Тенденция №2. чат-боты — проактивные финансовые ассистенты: следят за выгодами

- Бот Альфа-Банка не только помогает выбрать категории кэшбэка, но и сообщает, когда он будет выплачен или когда он был выплачен.



Эти и другие тренды из исследования Chatbot Rank подсказывают направления для развития бота

- Можно получить полноценный конкурентный анализ, зафиксировать картину as is, как начальную точку развития.
- Быстро получить описание работающих на рынке идей и адаптировать их для своего бэклога.

ЧЕМ CHATBOT RANK ПОЛЕЗЕН ДЛЯ РАЗВИТИЯ ЧАТ-БОТОВ



Дает понимание,
куда движется
рынок чат-ботов



Помогает принять
решения по конкретному
функциональному блоку



Позволяет быстро
наполнить бэклог
актуальными,
проверенными
решениями, ускорить
time to market

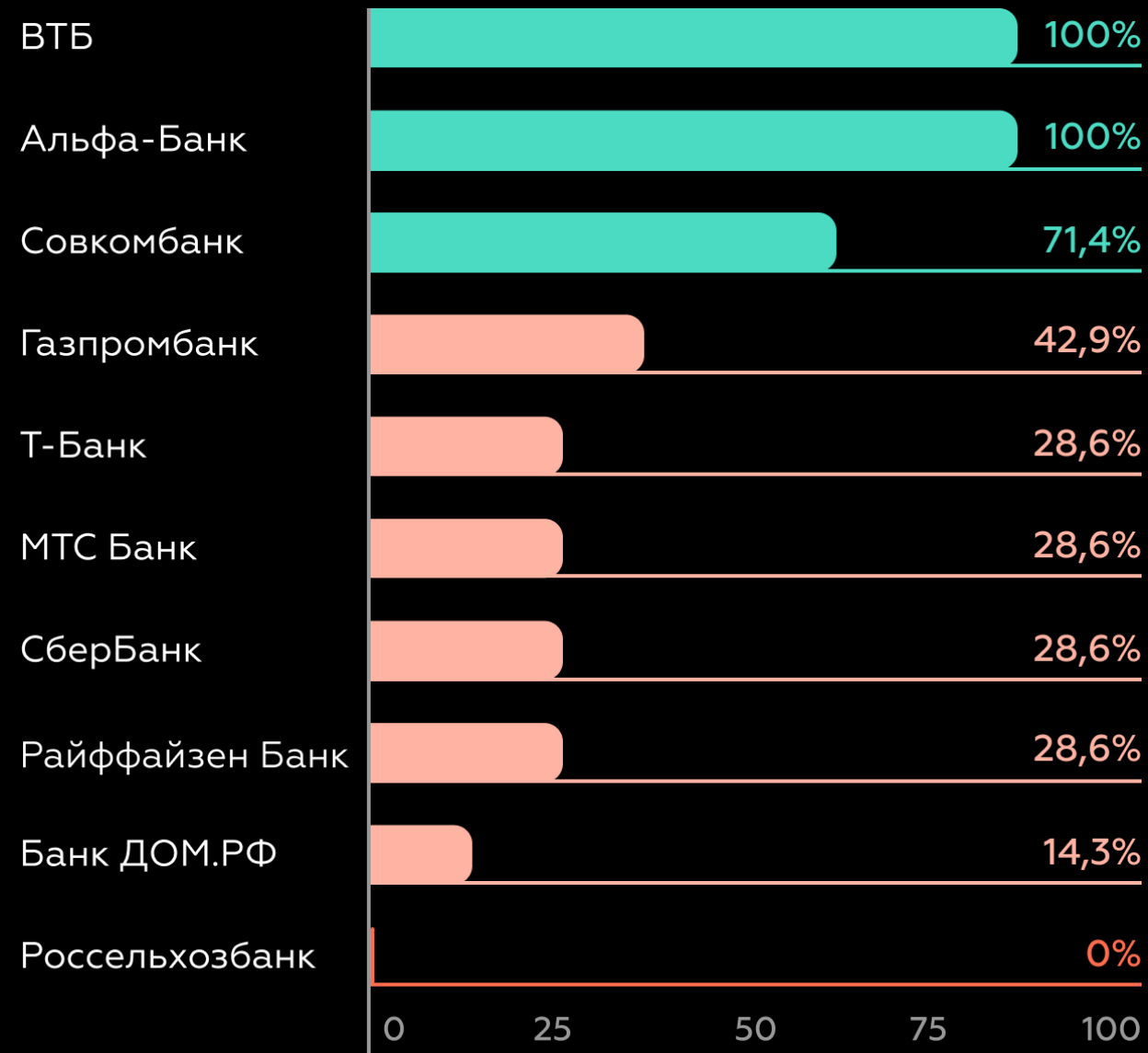


Помогает избежать
ошибок, которые уже
допустили конкуренты

2. Решения по конкретным блокам

Чат-бот должен быть ЭМПАТИЧНЫМ собеседником, **создавать** **и поддерживать** **эмоциональную связь** **с банком**

- Большинство ботов выражают сожаление и отрабатывают негатив лишь в 2–3 из 7 типовых ситуаций.
- Россельхозбанк — единственный, кто не предпринял ни одной попытки сгладить недовольство.
- Прогресс за год локальный: заметно улучшились Газпромбанк и СберБанк.



Оценки банков по правилу CUI «Замечать негатив в сообщениях пользователя и стараться решить проблему»



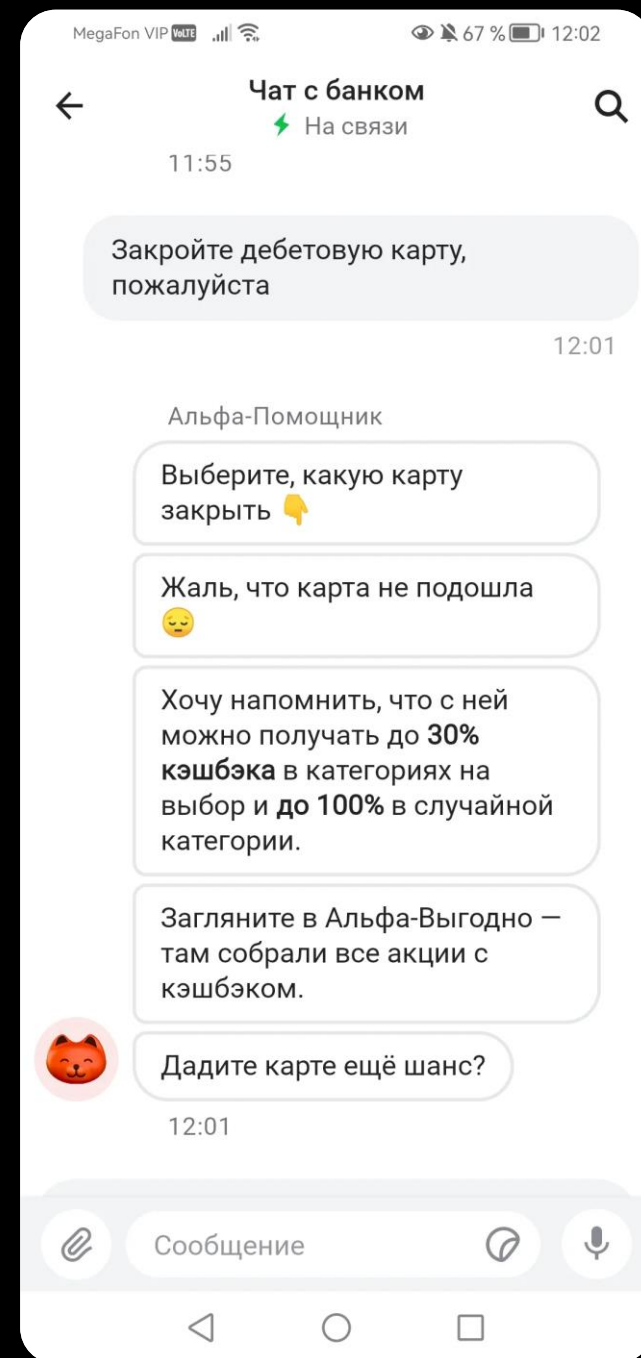
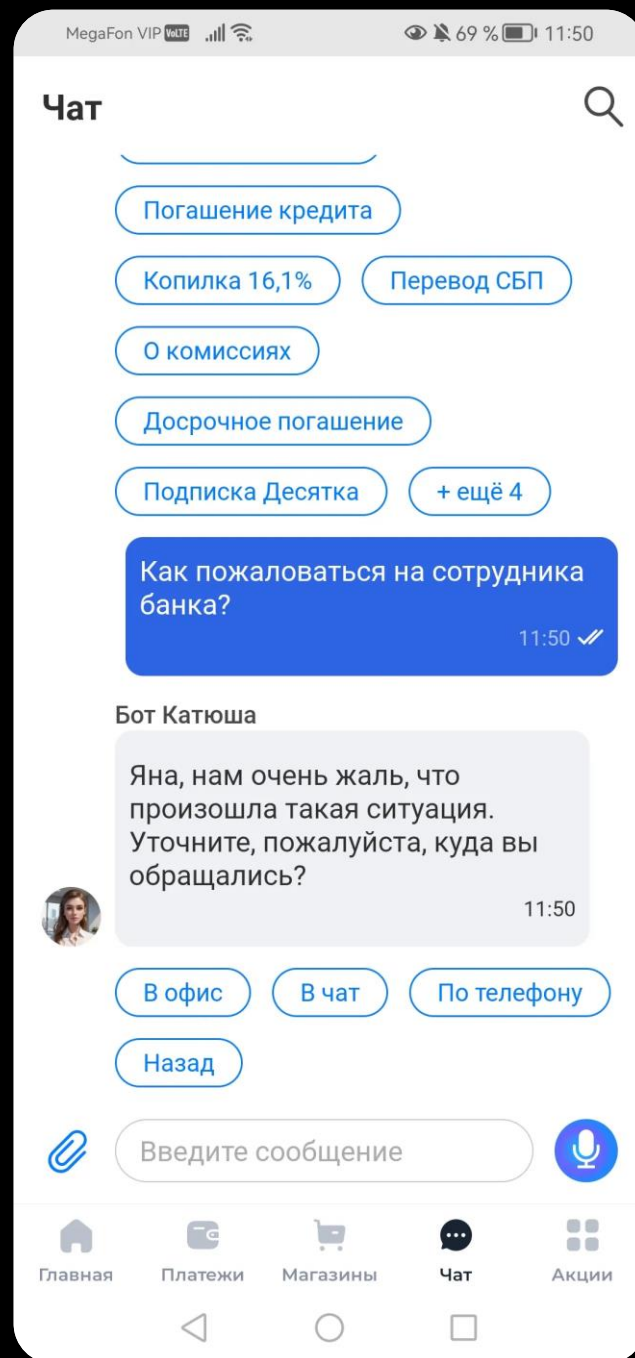
2. Решения по конкретным блокам

Чат-бот должен быть эмпатичным собеседником, создавать и поддерживать эмоциональную связь с банком

- Совкомбанк близок к лидерам, но при закрытии продукта не обозначил его преимущества.
- Лидеры помимо отработки негатива используют проактивный позитив: дружелюбные сообщения, стикеры.

♥ Лучшая практика

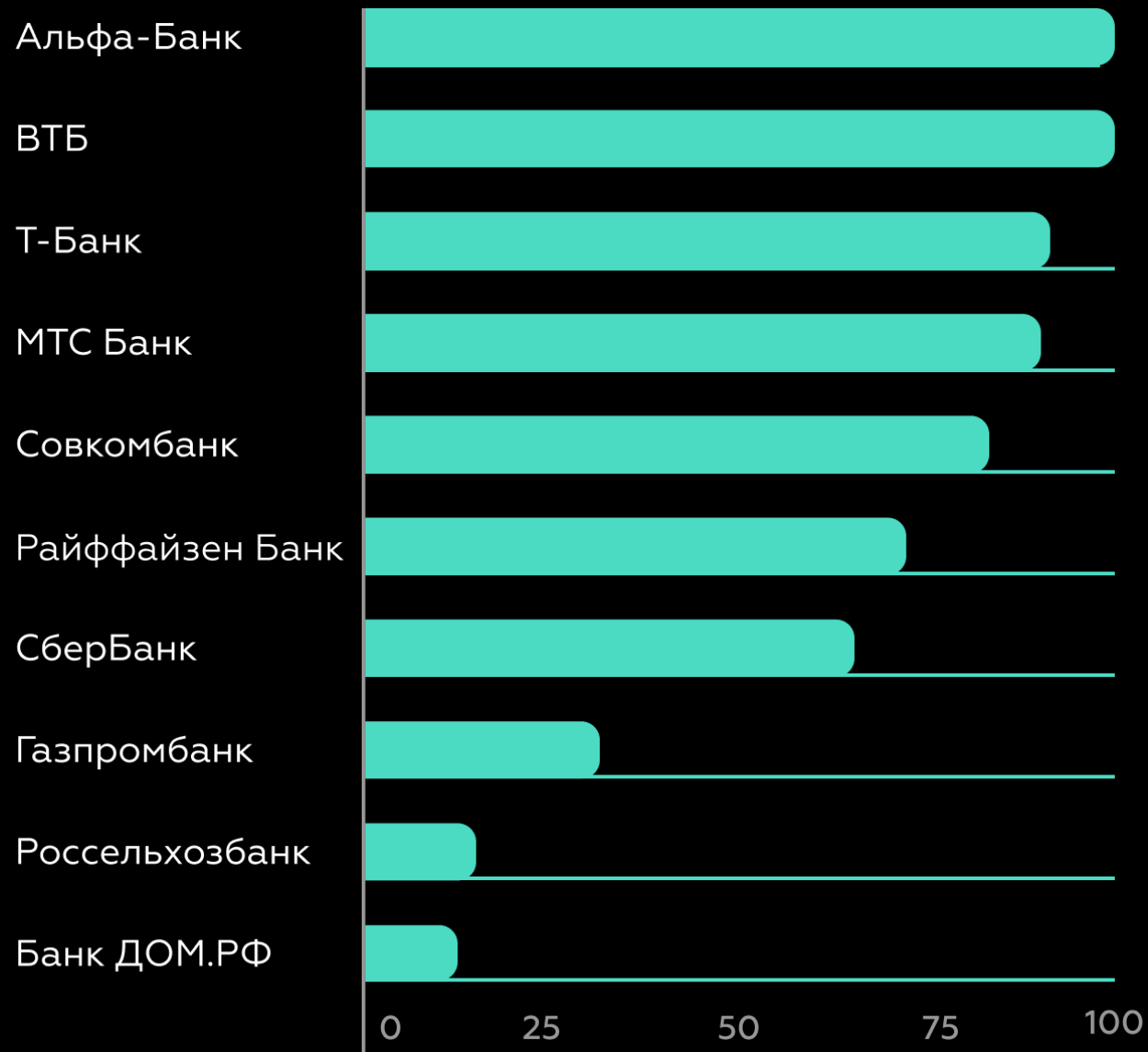
Совкомбанк, Альфа-Банк



2. Решения по конкретным блокам

Способность бота выдавать персональную информацию в чате — главный маркер зрелости, и рынок по этому критерию неоднороден

- Альфа-Банк, ВТБ: полностью закрывают запросы внутри диалога.
- Т-Банк, МТС Банк: в 2 из 11 кейсов дают общий, а не персональный ответ.
- Совкомбанк, Райффайзен Банк, СберБанк: часто подменяют ответ ссылкой на раздел.
- Газпромбанк: понимает 5 из 11 запросов.
- Россельхозбанк, Банк ДОМ.РФ: распознали 2 и 1 запрос соответственно.



Оценки банков по качеству и полноте персональной информации в чат-боте

В ПОЛНОМ ОТЧЕТЕ CHATBOT RANK КОНКУРЕНТНЫЙ АНАЛИЗ ПО ВСЕМ ИНТЕНТАМ, ПРАВИЛАМ CUI И КРИТЕРИЯМ УДОБСТВА

Способность бота решить задачу

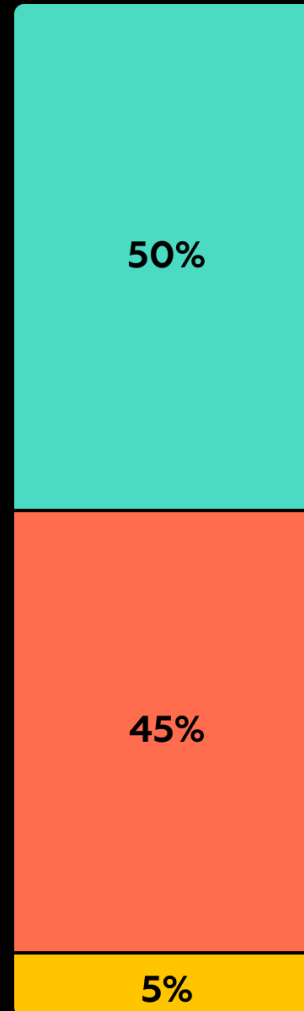
56 интенгов

- Навигация
- Общая информация
- Персональная информация
- Подбор продукта
- Выполнение действия
- Финансовые жалобы
- Сервисные жалобы
- Эмоциональные жалобы
- Жалобы на мошенничество

Удобство интерфейса

21 критерий

- Удобство ввода информации
- Удобство навигации и просмотра информации
- Удобство экспорта информации из чата



Способность бота вести диалог с человеком

29 правил

- Адаптироваться под запрос
- Эффективно уточнять необходимую информацию у пользователя
- Предоставлять пользователю оптимальный путь решения проблемы
- Предоставлять только релевантную запросу информацию
- Просто подавать информацию
- Взаимодействовать с другими каналами поддержки
- Уведомлять об обслуживании ботом
- Эффективно реагировать на негатив
- Быть вежливым

ЧЕМ CHATBOT RANK ПОЛЕЗЕН ДЛЯ РАЗВИТИЯ ЧАТ-БОТОВ



Дает понимание,
куда движется
рынок чат-ботов



Помогает принять
решения по конкретному
функциональному блоку



Позволяет быстро
наполнить бэклог
актуальными,
проверенными
решениями, ускорить
time to market

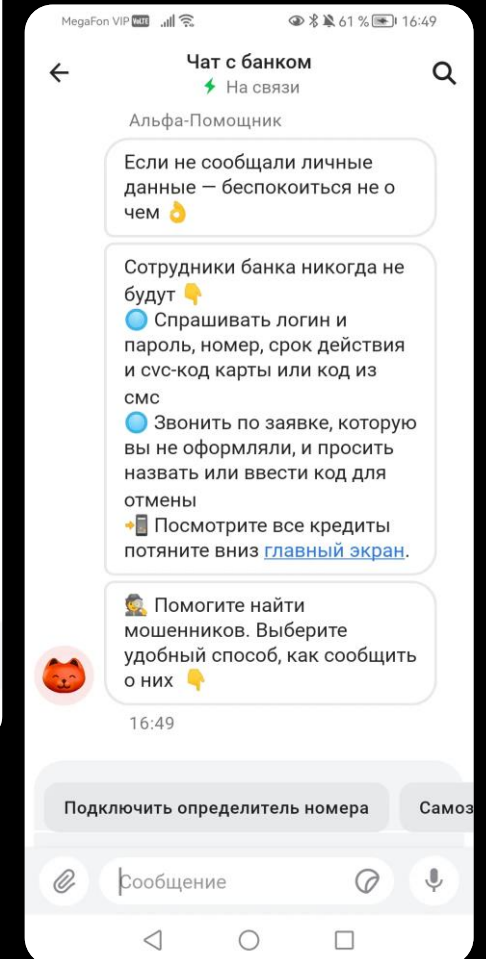
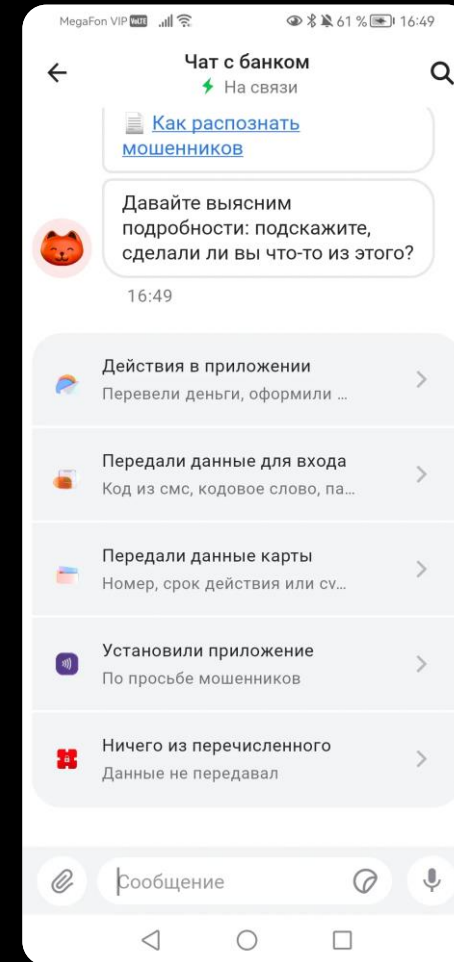
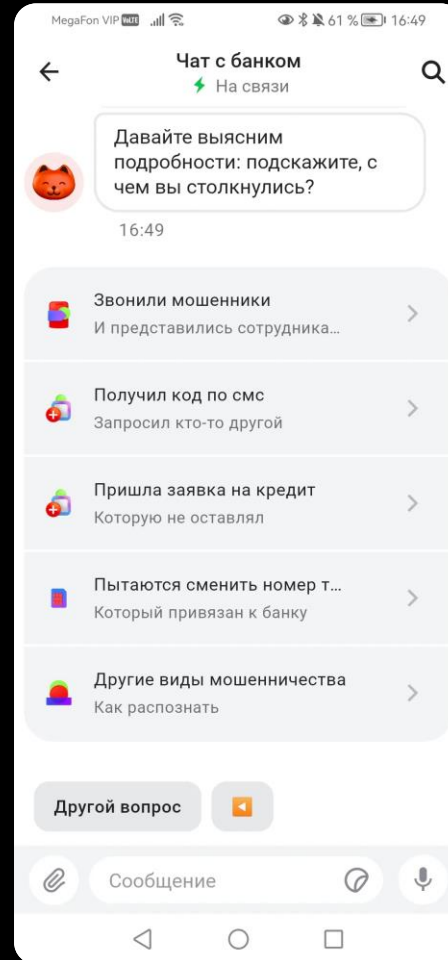


Помогает избежать
ошибок, которые уже
допустили конкуренты

3. Лучшие практики для бэклога

Эскалировать на оператора стоит только критичные жалобы, а для других — **сбирать информацию и предлагать инструкции**

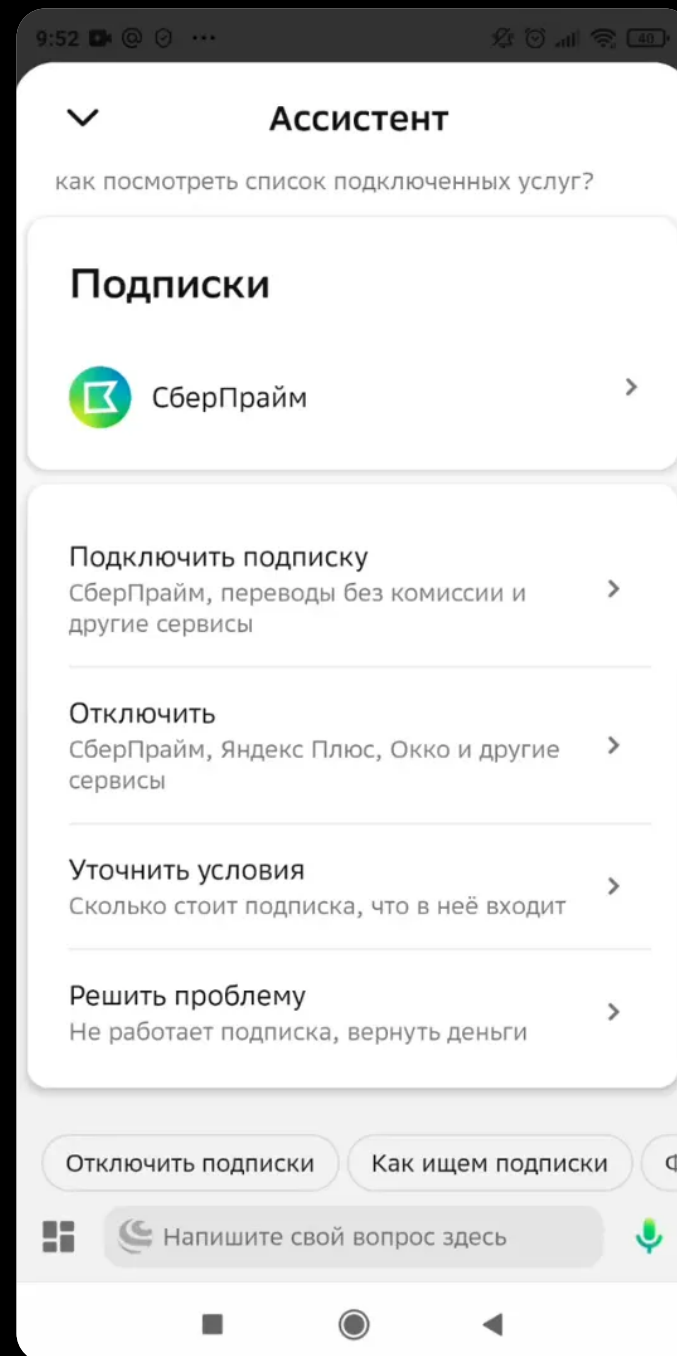
- Чат-бот предлагает выбрать тип инцидента и действие, которое пользователь совершил.
- В критических сценариях сразу подключается оператор.
- В менее опасных бот рассказывает, как распознать мошенников, и какие действия можно предпринять.



3. Лучшие практики для бэклога

Прозрачное информирование об услугах и быстрый переход к управлению улучшают пользовательский опыт

- При запросе о списке подключенных услуг чат-бот мгновенно отображает все активные подписки в одном виджете.
- После этого предлагает виджет с действиями: подключение и отключение, проверка условий, решение проблем.



Стремление банков создать комфортную среду для переписки **делает чат-боты похожими на мессенджеры**

Копировать



Прикрепить файл

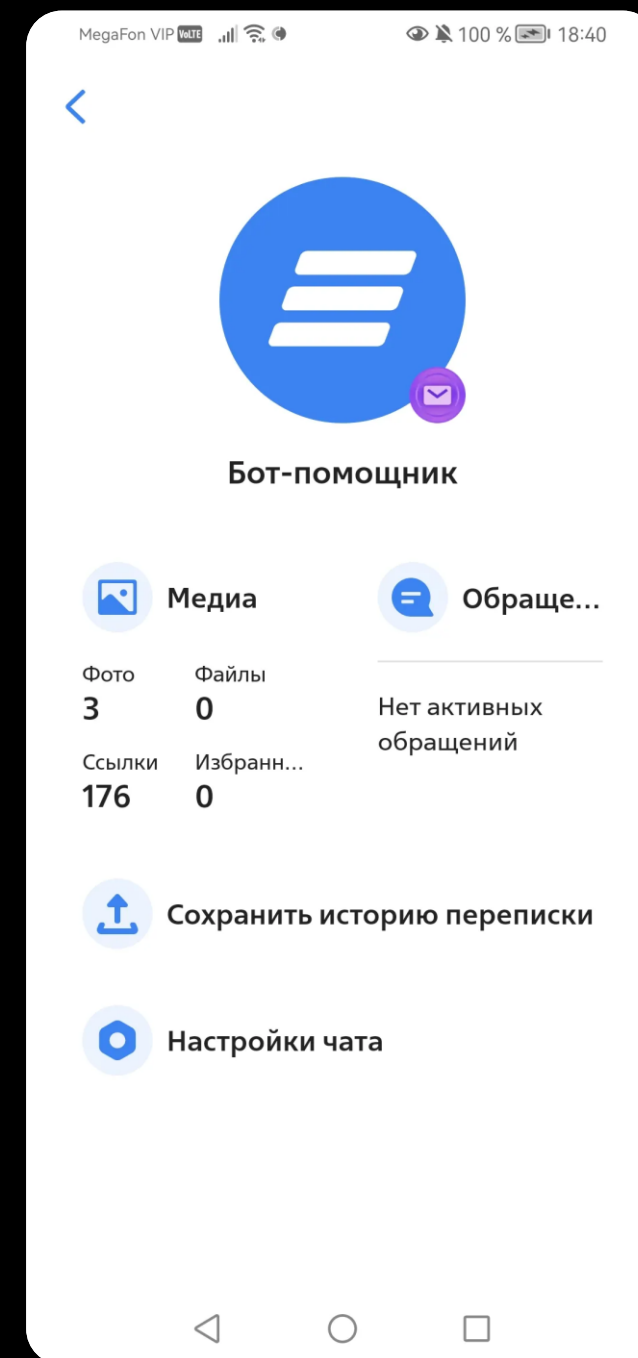
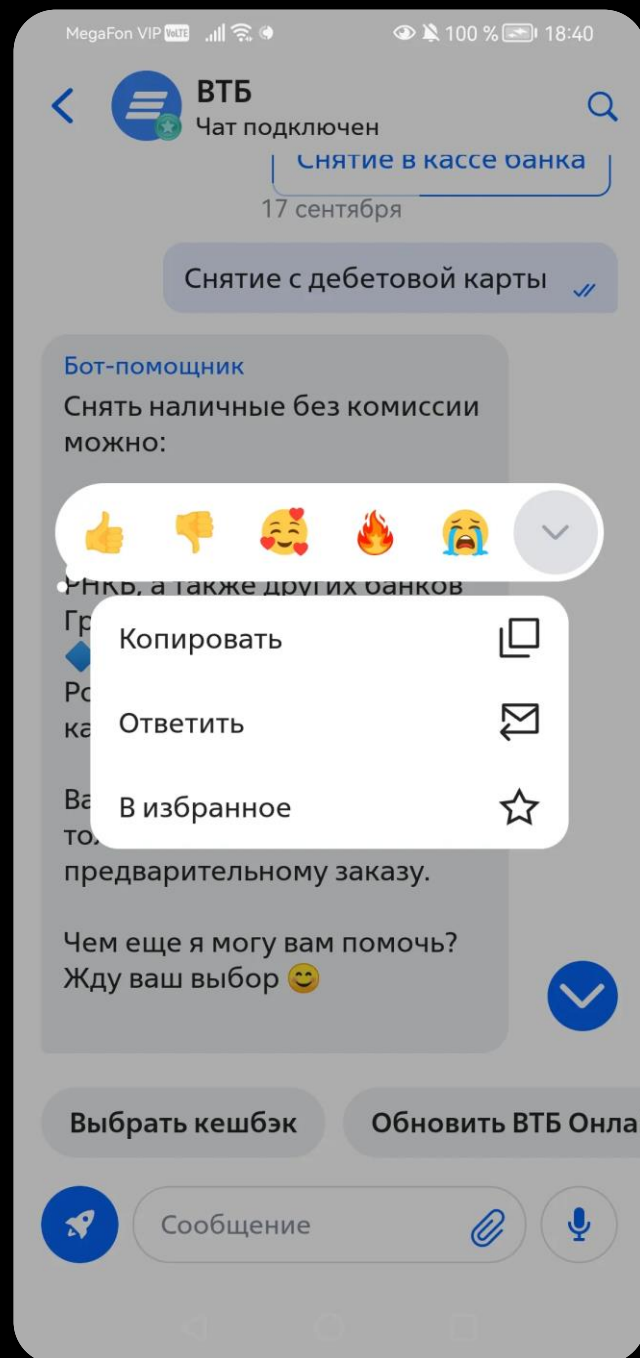


3. Лучшие практики для бэклога

Стремление банков
создать комфортную среду
для переписки **делает**
чат-боты похожими
на мессенджеры

♥ Лучшая практика

ВТБ



ВСЕГО ПО ИТОГАМ ИССЛЕДОВАНИЯ МЫ НАШЛИ 47 НОВЫХ ЛУЧШИХ ПРАКТИК ЧАТ-БОТОВ

Способность бота решить задачу

- Навигация
- Общая информация
- Персональная информация
- Подбор продукта
- Выполнение действия
- Финансовые жалобы
- Сервисные жалобы
- Эмоциональные жалобы
- Жалобы на мошенничество

Лучшие практики

5 ♥

3 ♥

6 ♥

1 ♥

7 ♥

4 ♥

Удобство интерфейса

- Удобство ввода информации
- Удобство навигации и просмотра информации
- Удобство экспорта информации из чата

Лучшие практики

1 ♥

3 ♥

2 ♥

50%

45%

5%

Способность бота вести диалог с человеком

- Адаптироваться под запрос
- Эффективно уточнять необходимую информацию у пользователя
- Предоставлять пользователю оптимальный путь решения проблемы
- Предоставлять только релевантную запросу информацию
- Просто подавать информацию
- Взаимодействовать с другими каналами поддержки
- Уведомлять об обслуживании ботом
- Эффективно реагировать на негатив
- Быть вежливым

Лучшие практики

3 ♥

1 ♥

3 ♥

1 ♥

2 ♥

2 ♥

2 ♥

1 ♥

ЧЕМ CHATBOT RANK ПОЛЕЗЕН ДЛЯ РАЗВИТИЯ ЧАТ-БОТОВ



Дает понимание,
куда движется
рынок чат-ботов



Помогает принять
решения по конкретному
функциональному блоку



Позволяет быстро
наполнить бэклог
актуальными,
проверенными
решениями, ускорить
time to market

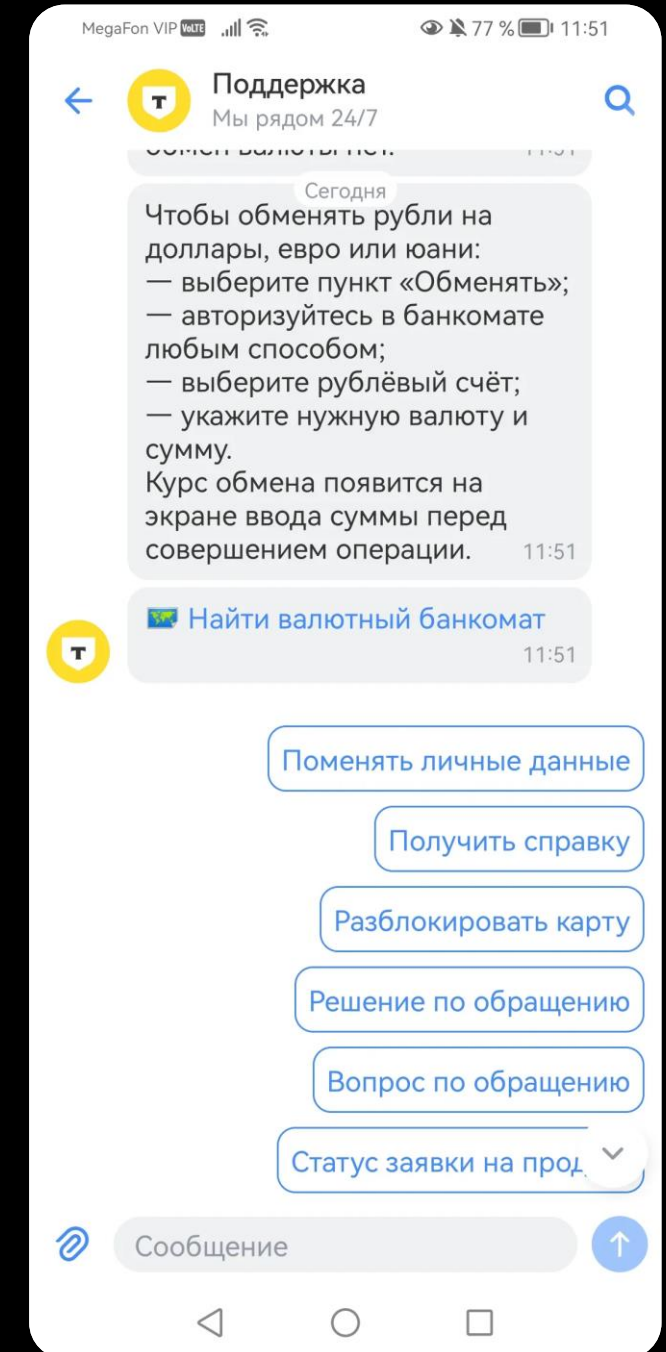
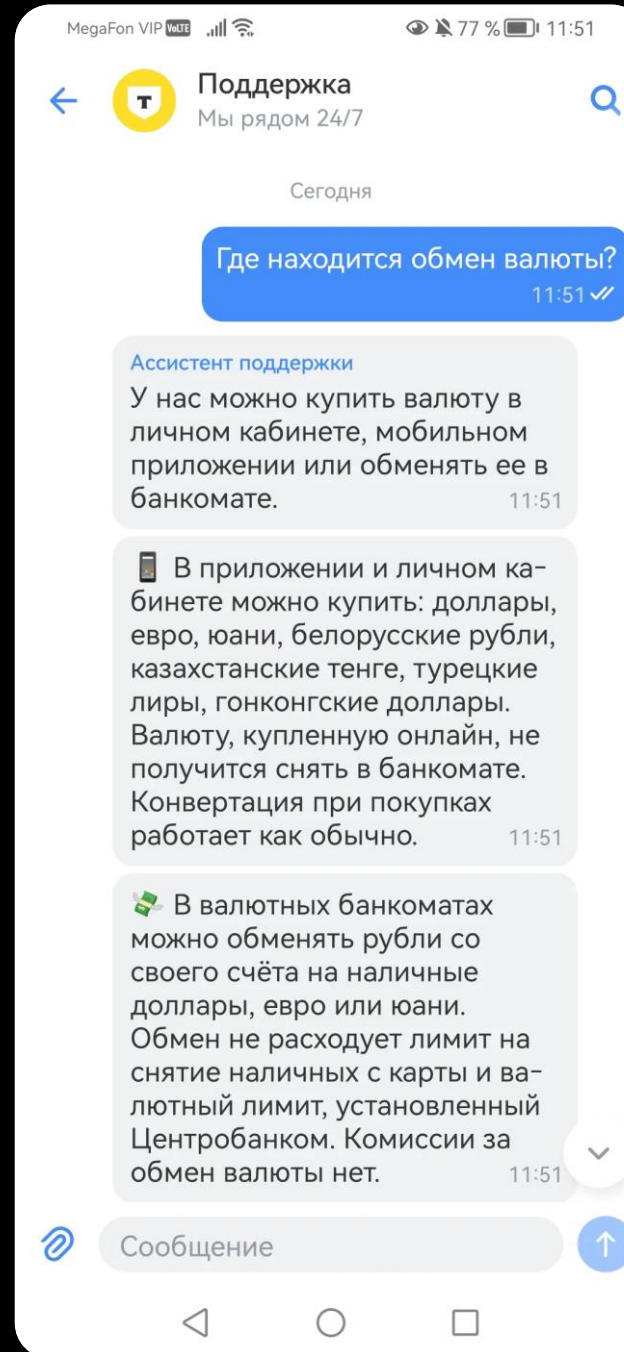


Помогает избежать
ошибок, которые уже
допустили конкуренты

4. Как избегать ошибок

Искусственное увеличение когнитивной нагрузки **мешает** быстрому достижению цели

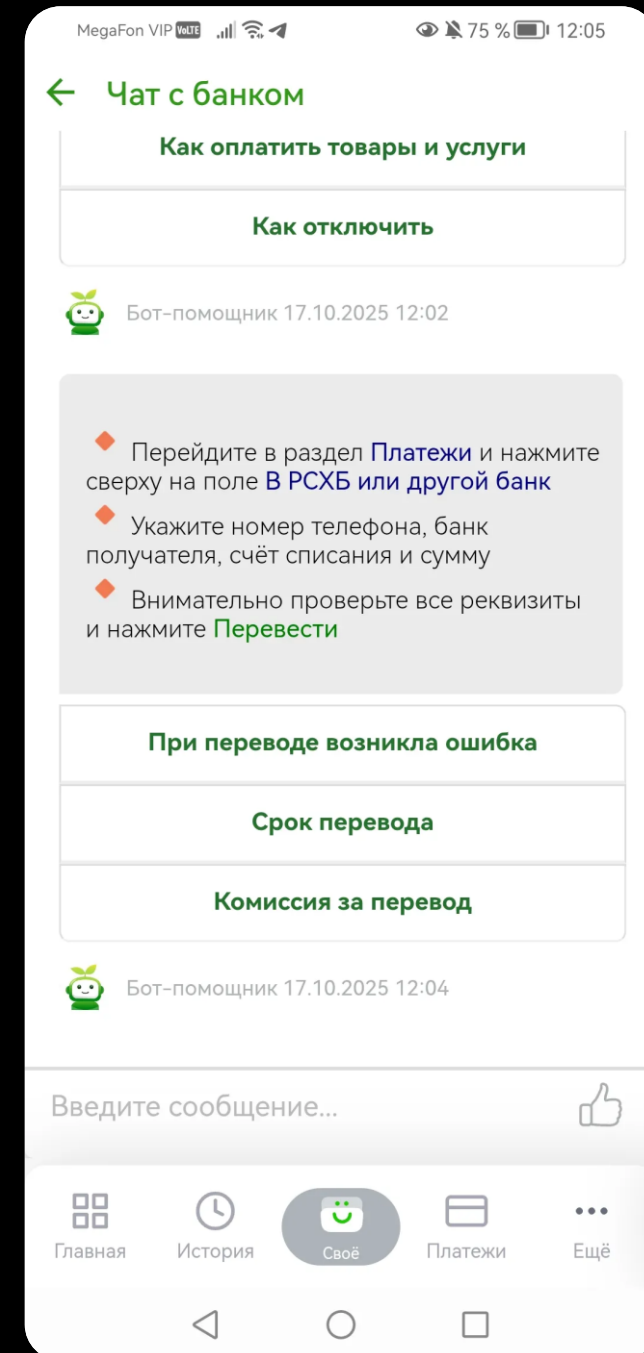
- Пример: чат-бот дает больше информации, чем нужно пользователю.
- На простой навигационный вопрос об обмене валюты приходит информация о разных формах обмена, типах валюты, правилах конвертации.
- Решение — квик-реплаи.



4. Как избегать ошибок

Навязывание взаимодействия удлиняет путь до получения нужной информации

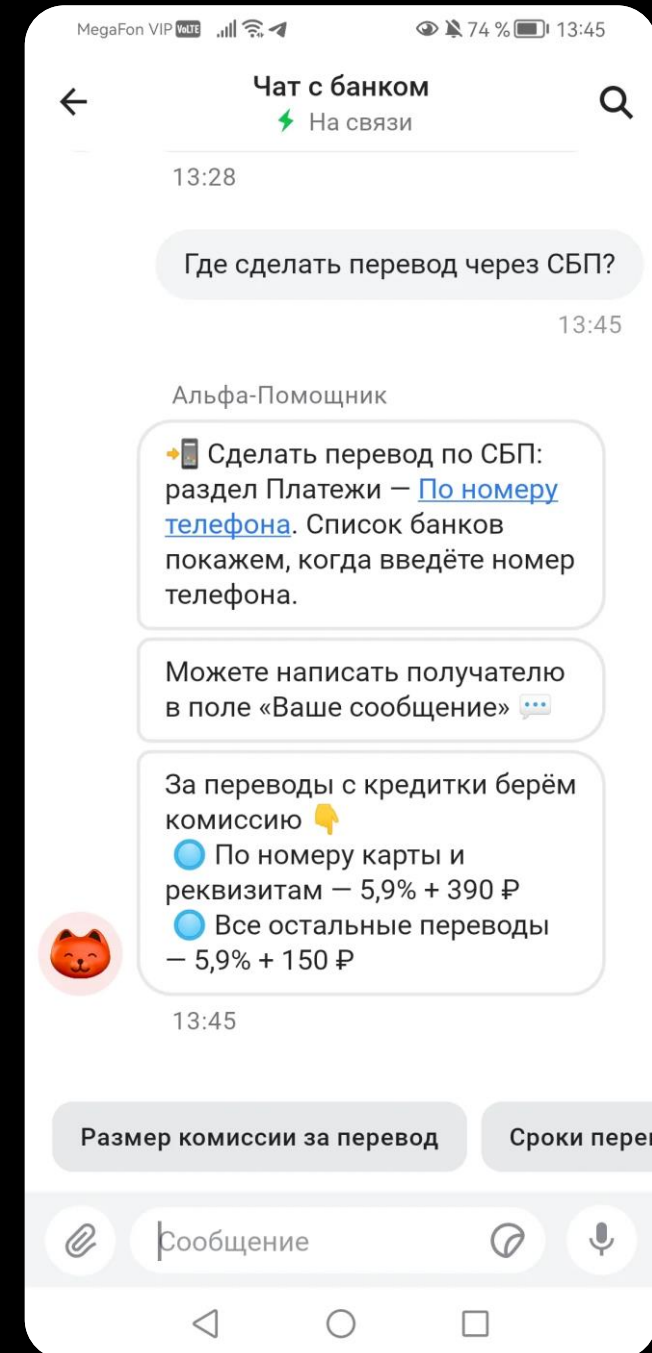
- Слабое распознавание запросов = больше шагов до цели.
- Пример: бот вынуждает пользователя несколько раз выбирать квик-реплаи, не все из которых релевантны запросу.



4. Как избегать ошибок

Лучшая практика против перегруза — **давать только необходимую информацию**

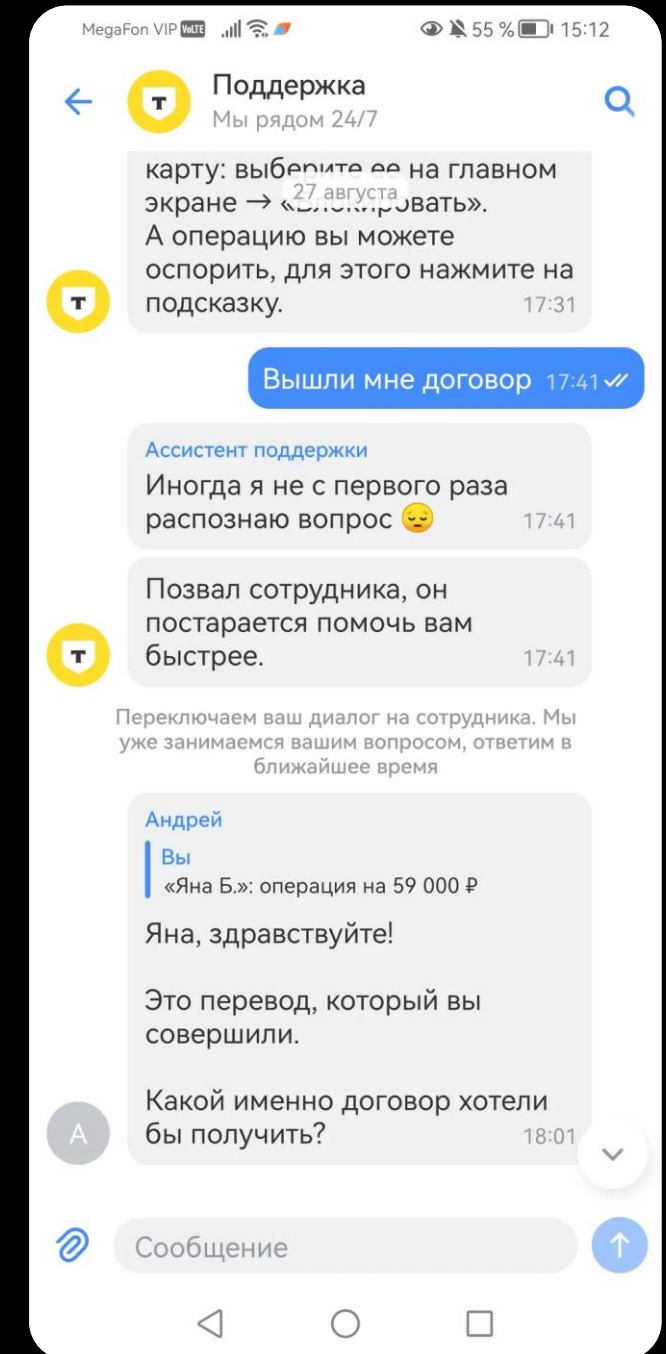
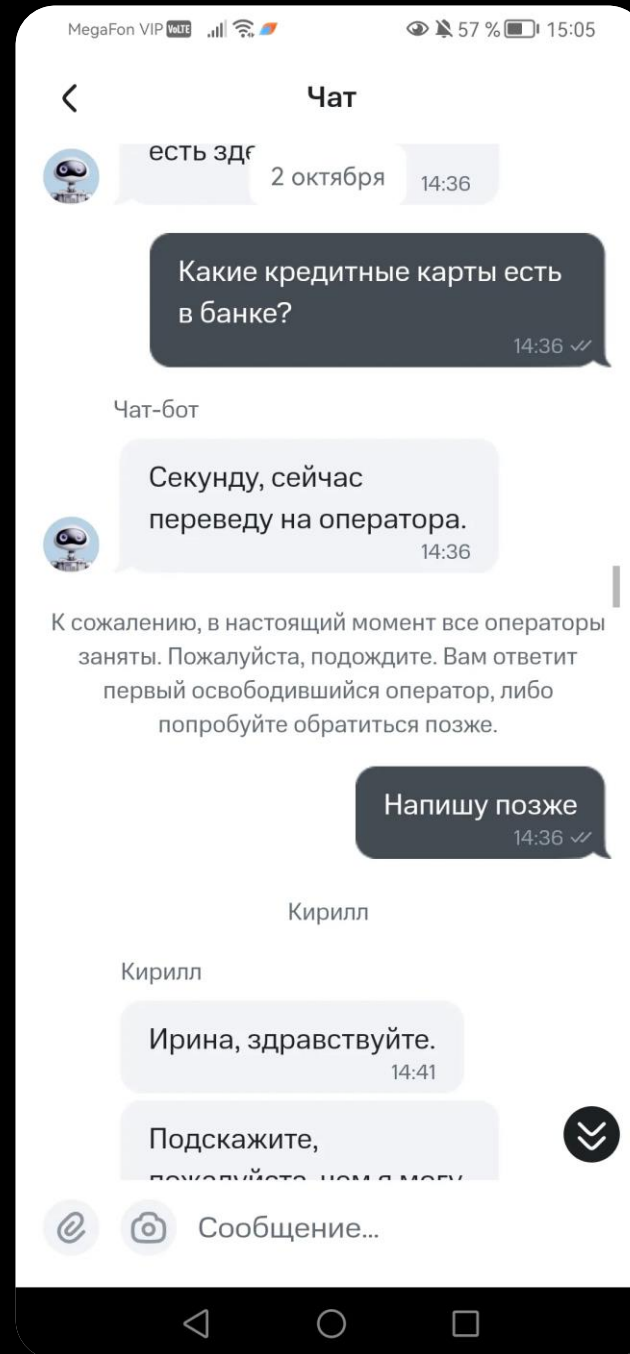
- Чат-бот сразу в первом сообщении дает ответ на вопрос.
- Дополнительная информация сформулирована максимально коротко и размещена в отдельных сообщениях.
- Всю остальную информацию можно узнать, нажав на квик-реплаи.



4. Как избегать ошибок

Если бот не сообщает о времени ожидания, пользователь не чувствует заботу и теряет лояльность

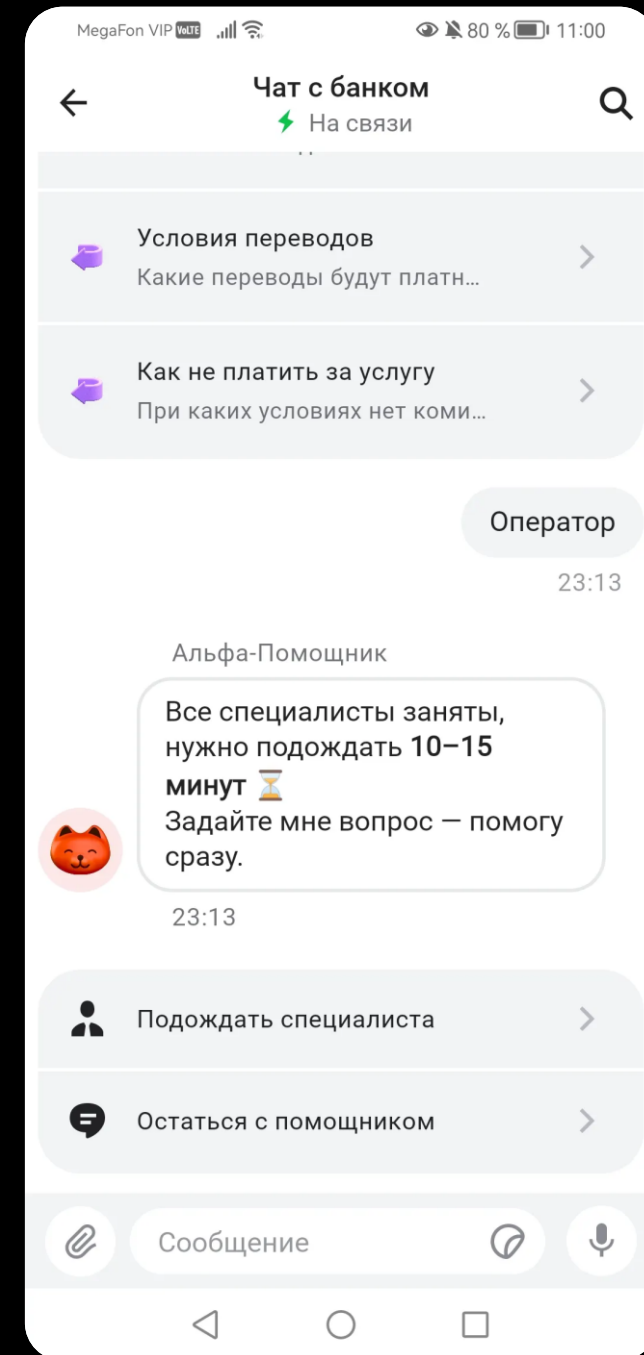
- Проблема : большинство ботов не говорят ни о факте очереди, ни об ориентировочном времени ответа.
- Пользователь не может спланировать действия, растёт раздражение и брошенные диалоги.



4. Как избегать ошибок

Ориентир по времени ожидания оператора **снижает количество брошенных чатов и повышает конверсию в решенный кейс**

- 2 бота из 10 пишут конкретное время ожидания, если оператор не подключается мгновенно.
- Такое решение полностью или частично снижает неопределенность относительно скорости ответа.



ПРОБЛЕМНЫЕ КЕЙСЫ ПОЗВОЛЯТ ИЗБЕЖАТЬ ОШИБОК И БЫСТРЕЕ ПРИЙТИ К ЦЕЛЕВОМУ УРОВНЮ ЧАТ-БОТА

Способность бота решить задачу

- Навигация
- Общая информация
- Персональная информация
- Подбор продукта
- Выполнение действия
- Финансовые жалобы
- Сервисные жалобы
- Эмоциональные жалобы
- Жалобы на мошенничество

Удобство интерфейса

- Удобство ввода информации
- Удобство навигации и просмотра информации
- Удобство экспорта информации из чата

Проблемы

5 ⊖

2 ⊖

5 ⊖

2 ⊖

4 ⊖

1 ⊖

Проблемы

3 ⊖

3 ⊖

50%

45%

5%

Способность бота вести диалог с человеком

- Адаптироваться под запрос
- Эффективно уточнять необходимую информацию у пользователя
- Предоставлять пользователю оптимальный путь решения проблемы
- Предоставлять только релевантную запросу информацию
- Просто подавать информацию
- Взаимодействовать с другими каналами поддержки
- Уведомлять об обслуживании ботом
- Эффективно реагировать на негатив
- Быть вежливым

Проблемы

2 ⊖

2 ⊖

2 ⊖

1 ⊖

1 ⊖

КАК ПОЛУЧИТЬ МАКСИМУМ ПОЛЬЗЫ ОТ ИССЛЕДОВАНИЯ

Полный отчет

Развитие по системе оценки

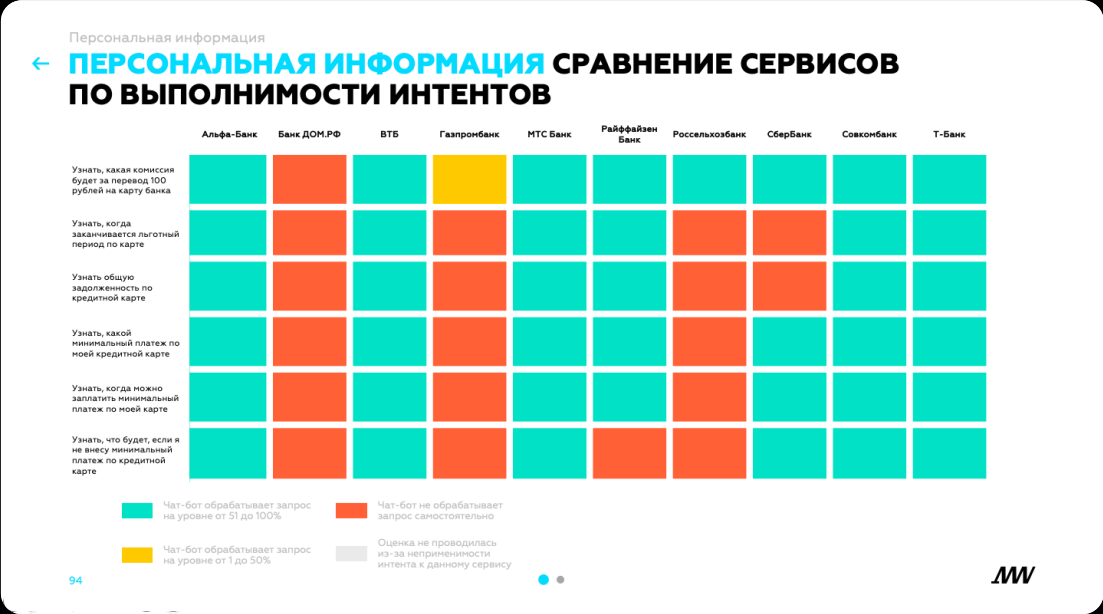
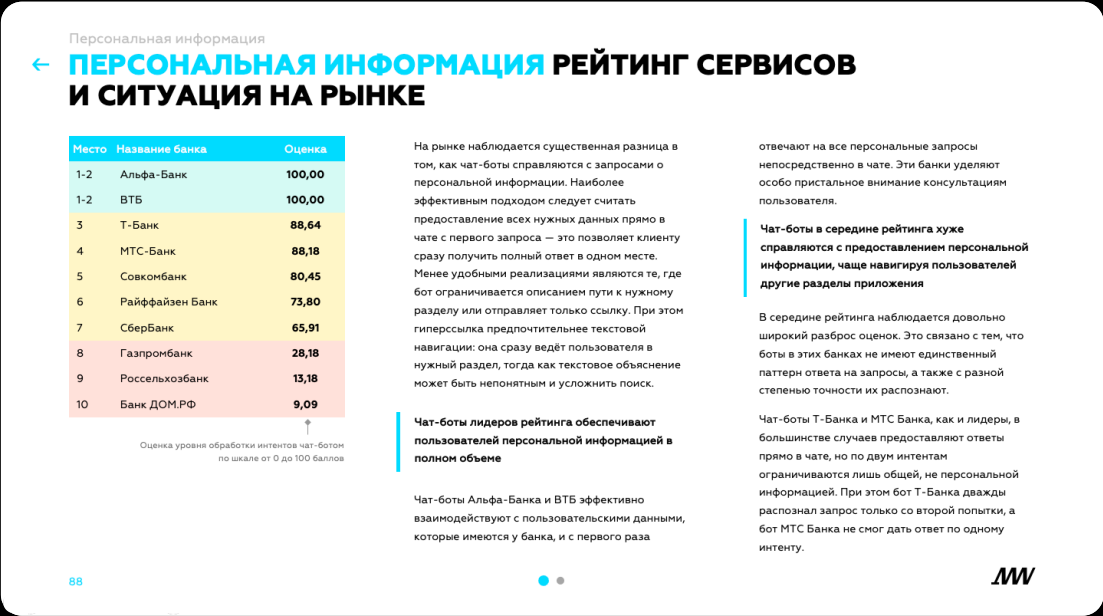
markswebb

MW

Все результаты исследования собраны в полном отчете

- Детальный сравнительный анализ чат-ботов крупнейших банков РФ.
- Подробное описание 33 типичных проблем и 47 лучших практик.
- Анализ рынка, динамика изменений за год и ключевые тренды.
- Рейтинги чат-ботов по отдельным блокам оценки.
- Карта реализаций.

Заказать



Аудит по системе оценки Chatbot Rank 2025

- Аудит чат-бота, поиск недостатков в обработке задач клиентов.
- Оценка конкурентной позиции и ключевых отставаний чат-бота от конкурентов.
- Персональные рекомендации с референсами и пояснениями.

Заказать

Аудит чат-бота

← ОБЩИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ БОТА

Соответствие правилам CUI

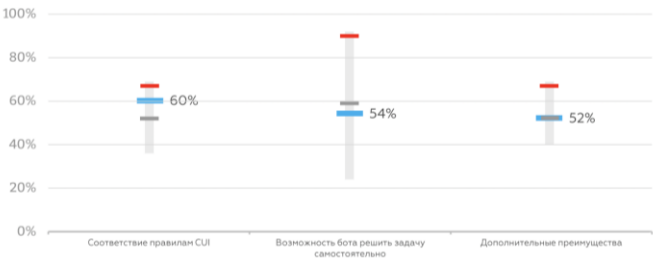
Бот соответствует принципам CUI на среднем уровне, но при этом находится на уровне рынка. Отставание от лидера не слишком большое.

Бот высоко оценен по принципам:

- функциональности (решать задачу пользователя)
- простоты и последовательности (просто подавать информацию).

Соответствие отдельным принципам CUI рассмотрим более подробно позже.

Однако общий максимум в 67% говорит о возможностях роста рынка в целом. Стоит обращать внимание на функционал, которого у конкурентов еще нет. Например, научить бота в частотных запросах подсказывать решения для оптимизации ресурсов клиента в рамках конкретного запроса.



MW

Аудит чат-бота

← КАЧЕСТВО ОБРАБОТКИ ЗАПРОСОВ БОТОМ ПО БЛОКАМ ЗАДАЧ

На графиках представлено соотношение не оптимально выполненных сценариев, идеально выполненных сценариев и невыполненных сценариев блока пользовательских задач.

Навигация

В блоке про навигацию оценивается, как бот отвечает на запросы о размещении раздела или формы для заполнения. Бот идеально справляется с 2 запросами из 11: дает ссылку на нужный раздел. В 6-х запросах бот дает неоптимальный ответ: высылает гиперссылку, которая ведет не сразу в нужный раздел или только описывают путь к форме. Например, ведет в раздел «Платежи» вместо формы оплаты интернета. С 3-мя запросами роботизированный помощник не справился – не смог дать ответ и вызвать оператора.

Общая информация

В блоке задач про предоставление общей информации бот идеально справляется с большинством задач – 9 из 11. Он отвечает на вопросы пользователя в чате, не отсылая его к другим разделам мобильного банка. В 2-х оставшихся запросах бот либо перевел разговор на консультанта, либо не смог сделать этого.

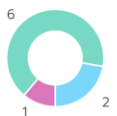
Персональная информация

В рамках этого блока в 2-х случаях бот идеально справился с запросом: ответил в чате. Бот не оптимально справляется с 6 из 9 задач: в основном роботизированный помощник только описывает путь к разделу с нужной информацией, но не включает в ответ гиперссылку для быстрого попадания к требуемой форме. Бот не справился с 1 запросом – перевел разговор на консультанта.

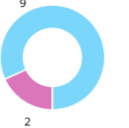
Навигация



Персональная информация



Общая информация



- Не справился с запросом
- Идеально справился с запросом
- Неидеально справился с запросом

MW

Индивидуальный трек

Консалтинг по развитию клиентского опыта с целью на оценку Chatbot Rank 2025

- Внедрение рекомендаций в бэклог, уточнение требований и их адаптация под бизнес заказчика.
- Консультации продуктовой команды в процессе разработки эпиков бэклога.
- Подбор референсов и поиск лучших решений.
- Трекинг изменений, быстрая оценка и обратная связь.

Заказать

Сегодня

Встречаемся и обсуждаем цели



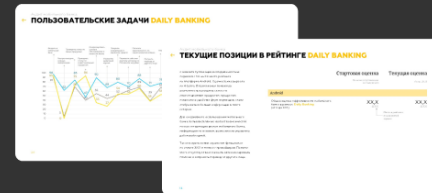
Через неделю

Оцениваем проект, согласуем смету, планируем работы

Через месяц

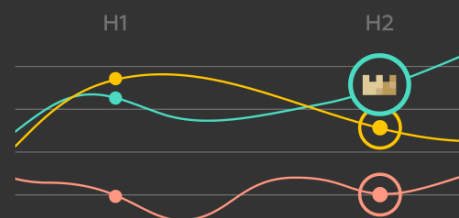
Проводим UX-аудит чат-бота приложения, фиксируем гэпы

Через три месяца



Индивидуально подбираем практики, консультируем по внедрению, делаем микроаудиты макетов, корректируем бэклог, обсуждаем итоги

Через несколько месяцев



Ваши аналитики фиксируют рост бизнес-метрик, а чат-бот приближается к целевой конкурентной позиции в рейтингах 2025 года

Для бизнес-банкинга

- Составление списка интенгов, актуального для сегмента МСБ.
- Ревью принципов диалогового интерфейса.
- Сравнительное исследование с конкурентами из бизнеса и розницы.
- Расчёт оценок и гэп-анализ.

Результат:

Полноценное представление о положении относительно конкурентов, рекомендации для развития чат-бота и лучшие практики рынка.

Блок

Интент

Подключение/
отключение продуктов



Открытие бизнес-карты
для пользователя

Отправка исходящих
платежей



Получение файла
платежки

Контроль остатков
и движения средств



Формирование
и получение файла
выписки

Изменить данные/
условия обслуживания



Смена тарифа

Справочная информация
и поддержка



Получить консультацию
по сдаче отчётности

Для другого рынка

- Клиент — онлайн-магазин, у которого есть бот на сайте и в Телеграм.
- Конкурентный аудит по интентам для электронной коммерции, собранным под разную специфику торговли.
- Пользовательские интервью и юзабилити-тесты для более глубоких инсайтов.

Результат:

Рекомендации по развитию бота на основе гэп-анализа, лучших практик конкурентов и знания пользователей.

Блок		Интент
Навигация	>	Где посмотреть историю моих заказов?
Персонализированная информация	>	Какой статус моего заказа?
Выполнение действия	>	Хочу изменить адрес доставки заказа
Подбор продукта	>	Можете помочь с выбором устройства?
Жалобы	>	Устройство слишком медленно заряжается

РЕЙТИНГ ЧАТ-БОТОВ В МОБИЛЬНЫХ БАНКАХ ANDROID

Обзор изменений за год,
сильные стороны и точки роста

9-10 МЕСТА. НЕВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ РАЗВИТИЯ ПО ВСЕМ БЛОКАМ ОЦЕНКИ

Сильные стороны

- Общая информация и подбор продуктов.
- Базовые принципы CUI.
- Возможность вернуться на шаг назад и выделить часть текста.

Точки роста

- Точность распознавания.
- Навигация и персональная информация.
- Низкая адаптация к запросу и дублирование ответов.
- Виджеты.

9	Банк ДОМ.РФ ▲2	44,7
10	Россельхозбанк ▼1	42,9

Оценки по шкале от 0 до 100 баллов. Цветом показана динамика места чат-бота год к году.

7-8 МЕСТА. РАЗВИВАЮТСЯ НЕДОСТАТОЧНО БЫСТРО ОТНОСИТЕЛЬНО РЫНКА

Сильные стороны

- **СберБанк:** подбор продуктов и выполнение действий, голосовые запросы.
- **Газпромбанк:** жалобы, функция «ответить».
- Вежливость.

Точки роста

- Навигация
- **Газпромбанк:** сложная терминология и реклама.
- **СберБанк:** отдельный чат с оператором.
- Поисковая строка.

7	СберБанк ▼1	56,9
8	Газпромбанк ▲2	53,1
9	Банк ДОМ.РФ ▲2	44,7
10	Россельхозбанк ▼1	42,9

Оценки по шкале от 0 до 100 баллов. Цветом показана динамика места чат-бота год к году.

6 МЕСТО. НЕ ХВАТАЕТ КАЧЕСТВА РАСПОЗНАВАНИЯ ЗАПРОСОВ И АВТОМАТИЗАЦИИ

Сильные стороны

- Персональная информация.
- Вежливость.

Точки роста

- Точность распознавания.
- Жалобы.
- Удобство ввода информации

6	МТС Банк ▲2	61,4
7	СберБанк ▼1	56,9
8	Газпромбанк ▲2	53,1
9	Банк ДОМ.РФ ▲2	44,7
10	Россельхозбанк ▼1	42,9

Оценки по шкале от 0 до 100 баллов. Цветом показана динамика места чат-бота год к году.

4-5 МЕСТА. НЕ ХВАТАЕТ СТАБИЛЬНОСТИ РАСПОЗНАВАНИЯ ЗАПРОСОВ И НАВЫКОВ ДИАЛОГА

Сильные стороны

- Общая информация и выполнение действий.
- Оптимальное решение проблем.
- Виджеты, обращения, поисковая строка.

Точки роста

- Навигация
- Связь с каналами поддержки.
- Т-Банк: голосовые запросы.
- Райффайзен Банк: визуальные материалы.

4	Т-Банк ▲3	69,5
5	Райффайзен Банк ▼1	67,6
6	МТС Банк ▲2	61,4
7	СберБанк ▼1	56,9
8	Газпромбанк ▲2	53,1
9	Банк ДОМ.РФ ▲2	44,7
10	Россельхозбанк ▼1	42,9

Оценки по шкале от 0 до 100 баллов. Цветом показана динамика места чат-бота год к году.

3 МЕСТО. ЧАТ-БОТ ДЕМОНСТРИРУЕТ СТАБИЛЬНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

3	Совкомбанк	89,2
4	Т-Банк ▲3	69,5
5	Райффайзен Банк ▼1	67,6
6	МТС Банк ▲2	61,4
7	СберБанк ▼1	56,9
8	Газпромбанк ▲2	53,1
9	Банк ДОМ.РФ ▲2	44,7
10	Россельхозбанк ▼1	42,9

Сильные стороны

- Навигация.
- Оптимальное решение проблем.
- Возможность поделиться сообщением.

Точки роста

- Персональная информация и жалобы.
- Реакция на негатив.
- Саджесты и возврат на шаг назад.

Оценки по шкале от 0 до 100 баллов. Цветом показана динамика места чат-бота год к году.

2 МЕСТО. ЧАТ-БОТ УСТУПИЛ ЛИДЕРСТВО, НО ЗНАЧИТЕЛЬНО УЛУЧШИЛ НАВЫКИ ДИАЛОГА

	2	Альфа-Банк	98,1
	3	Совкомбанк	89,2
	4	Т-Банк	69,5
	5	Райффайзен Банк	67,6
	6	МТС Банк	61,4
	7	СберБанк	56,9
	8	Газпромбанк	53,1
	9	Банк ДОМ.РФ	44,7
	10	Россельхозбанк	42,9

Сильные стороны

- 56/56 интенгов с первой попытки.
- Максимальная оценка в 5/6 блоков интенгов.
- Ведение диалога.

Точки роста

- Удобство навигации и просмотра информации.
- Не уточнять информацию, которая уже была сообщена.
- Выполнение действий.

Оценки по шкале от 0 до 100 баллов. Цветом показана динамика места чат-бота год к году.

1 МЕСТО. ЛУЧШИЙ ЧАТ-БОТ В МОБИЛЬНОМ БАНКЕ СДЕЛАЛ ВТБ

	1	ВТБ ▲1	99,1
	2	Альфа-Банк ▼1	98,1
	3	Совкомбанк	89,2
	4	Т-Банк ▲3	69,5
	5	Райффайзен Банк ▼1	67,6
	6	МТС Банк ▲2	61,4
	7	СберБанк ▼1	56,9
	8	Газпромбанк ▲2	53,1
	9	Банк ДОМ.РФ ▲2	44,7
	10	Россельхозбанк ▼1	42,9

Сильные стороны

- 56/56 интенгов с первой попытки.
- Максимальная оценка в 5/6 блоков интенгов.
- Ведение диалога.
- Удобство интерфейса.

Точки роста

- Не уточнять информацию, которая уже была сообщена.
- Выполнение действий.

Оценки по шкале от 0 до 100 баллов. Цветом показана динамика места чат-бота год к году.

1 МЕСТО. ЛУЧШИЙ ЧАТ-БОТ В МОБИЛЬНОМ БАНКЕ СДЕЛАЛ ВТБ

	1	ВТБ ▲1	99,1
	2	Альфа-Банк ▼1	98,1
	3	Совкомбанк	89,2
	4	Т-Банк ▲3	69,5
	5	Райффайзен Банк ▼1	67,6
	6	МТС Банк ▲2	61,4
	7	СберБанк ▼1	56,9
	8	Газпромбанк ▲2	53,1
	9	Банк ДОМ.РФ ▲2	44,7
	10	Россельхозбанк ▼1	42,9

Чему остальные боты могут научиться у лидера

- Ответ на два вопроса из одного сообщения.
- Реакция на негатива пользователя.
- Обработка скриншотов.

Новые реализации

- Мессенджеризация чата.
- Проактивные уведомления о продуктах.
- Персональные предложения продуктов.
- Упрощение связи с оператором.

Оценки по шкале от 0 до 100 баллов. Цветом показана динамика места чат-бота год к году.

**Купить полные
результаты**

Telegram
[@markswebb_inbox](https://t.me/markswebb_inbox)

Почта
hello@markswebb.ru

Telegram-канал
[@markswebb](https://t.me/markswebb)

WhatsApp



Команда проекта



Яна Багина

Тимлид. Вопросы по исследованию
yb@markswebb.com



Юлия Морозова

PR. Публичные материалы
julia@markswebb.ru



Александр Медведев

Менеджер проекта



Тимофей Барсов

Директор по исследованиям
и консалтингу



Ольга Брайт

UX-исследователь



Светлана Репях

UX-исследователь



Кристина Усвятцова

Дизайнер