

Виртуальное отделение: цифровая платформа ВТБ для онлайн-поддержки клиентов

Бизнес-задача

ВТБ развивает цифровой банкинг, чтобы снизить нагрузку на отделения и сократить себестоимость операций. Одно из приоритетных направлений – создание виртуального отделения, которое позволяет клиентам решать большинство задач онлайн. Необходимо было создать единую систему поддержки в мобильном приложении и интернет-банке с чатами, голосовыми вызовами, совместной работой операторов и клиентов в реальном времени. Решение должно было обеспечивать высокую производительность, безопасность, масштабируемость и бесшовную интеграцию в ИТ-инфраструктуру банка.

Решение

Команда T1 Интеграция разработала и внедрила технологический стек «Виртуальное отделение» — сервис поддержки клиентов ВТБ через мобильный банк (iOS, Android), интернет-банк и сайт, обеспечивающий живое общение операторов с физическими и юридическими лицами в чатах. В рамках проекта:

- Настроили веб-чат для мобильного банка с поддержкой вложений
- Добавили функции голосового вызова, демонстрации экрана (шеринга) и кобраузинга, позволяющие сотруднику банка сопровождать клиента в реальном времени и помогать с выполнением операций
- Обеспечили совместную работу в интернет-банке: оператор может действовать от имени клиента под его контролем, с подтверждением операций через OTP-коды

Результаты

Новый функционал позволил обрабатывать обращения физических и юридических лиц через мобильный и интернет-банки, подключать голосовые вызовы, демонстрировать экран и сопровождать клиента в процессе выполнения операций. Виртуальное отделение стало частью ИТ-инфраструктуры ВТБ и поддерживает работу операторов 24/7. Решение адаптировано под высокие нагрузки и открыто для дальнейшего масштабирования: добавления видеозвонков, чат-ботов и интеграции с мессенджерами.

- **200 операторов** обслуживают чаты в онлайн-режиме
- **1000 операторов** имеют доступ к системе
- **50 000 чат-сессий в сутки** — пиковая нагрузка на систему
- **до 3000 активных чатов** одновременно
- **до 300 сессий кобраузинга** одновременно
- **до 100 сессий шеринга** параллельно

Преимущества

для компании

- Снижение себестоимости банковских операций за счет перевода операций в онлайн
- Увеличение пропускной способности клиентского сервиса без расширения штата отделений
- Повышение качества обслуживания за счет цифровых инструментов сопровождения клиентов
- Возможность масштабирования и внедрения новых каналов (видеозвонки, мессенджеры, чат-боты)

для клиентов банка

- Упрощенный доступ к сервисам банка через мобильное и интернет-приложения
- Быстрое решение вопросов без визита в физическое отделение банка
- Возможность совместной работы с оператором в режиме онлайн
- Удобная передача файлов, демонстрация экрана, голосовой вызов и сопровождение операций
- Поддержка в режиме 24/7 из любого региона