



РОБОТ СЕГОДНЯ

ПАРТНЕР
ПОМОЩНИК
ДРУГ ?

Неделя Контактных Центров | CC Week 2021



КОМАНДА РАЗВИТИЯ ИИ



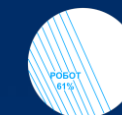
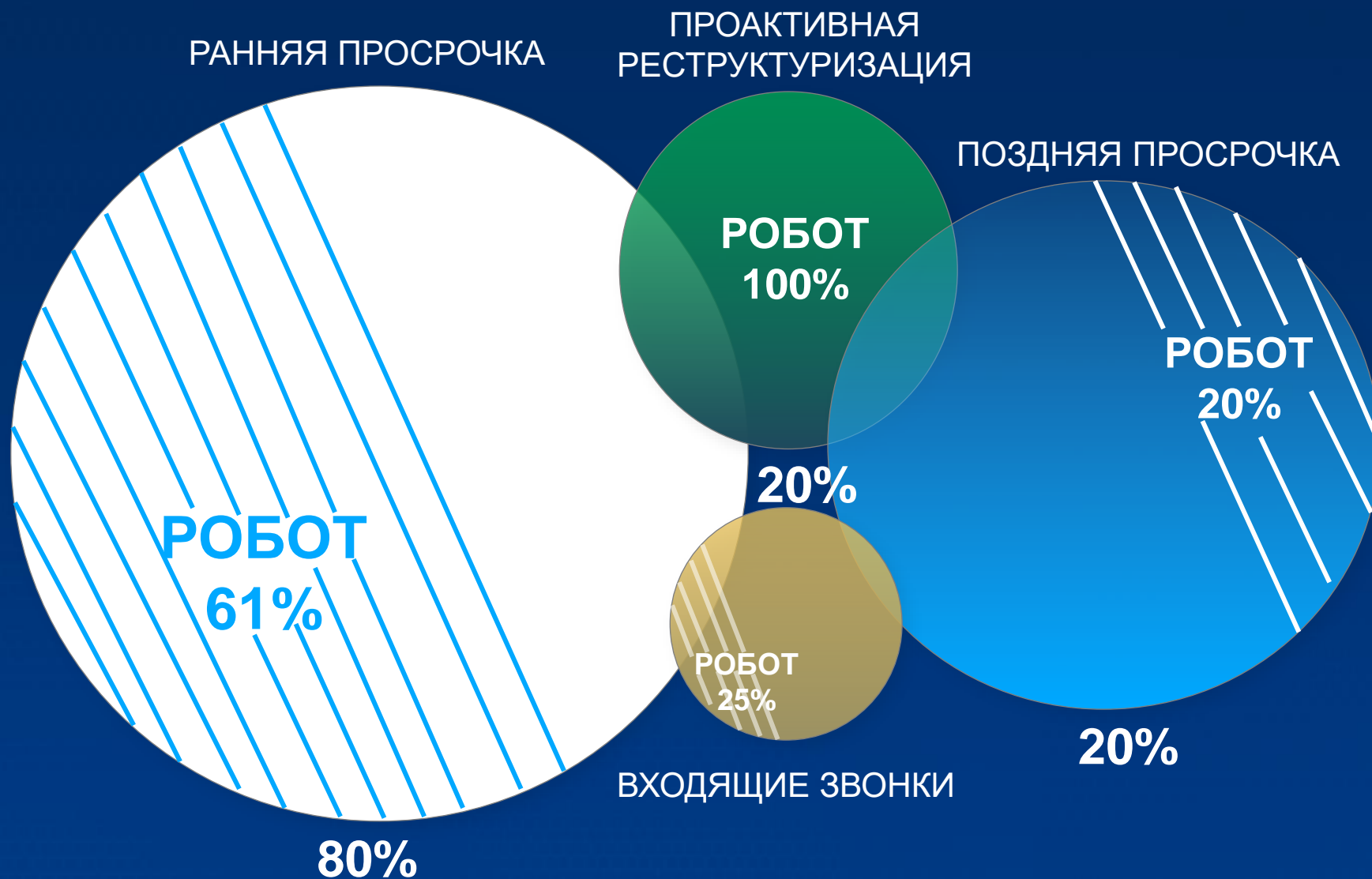
Бизнес
подразделение (VTB)
Генерация идей

Agile команды
Интеграция



Подрядчик
Разработка

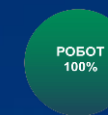
ПРИМЕНЕНИЕ РОБОТА В COLLECTION



80% всего портфеля занимает ранняя просрочка (до 1 месяца) от всего объема звонковой функции



20% всего портфеля занимает поздняя просрочка (от 2х месяцев до года) от всего объема звонковой функции



Для 20% Клиентов формируется предложение проактивной реструктуризации на основе скоринговых моделей



25% всех входящих звонков от клиентов обрабатывает робот. Основная часть входящих звонков обрабатывается голосовым ассистентом

Гипотеза № 1

Max ROI = Робот & Оператор

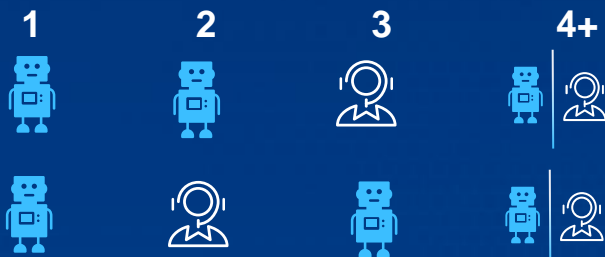


Результат:

+ 2 % в эффективности
- 26 % в расходах

Как работает:

- ❖ Сегментация и скоринг
- ❖ Выбор оптимальной цепочки



Гипотеза № 2

Рост доли переводов при работе с залоговыми продуктами и вторыми звонками



Результат:

Доля переводов не изменилась

2 % от всех звонков

Не потребовалось создание отдельной группы операторов для обработки переводов с робота.

Гипотеза № 3

Использование различных голосов дает повышение эффективности взыскания и сокращает долю обрывов



Результат:

Эффективность без изменений, гендер работа не важен

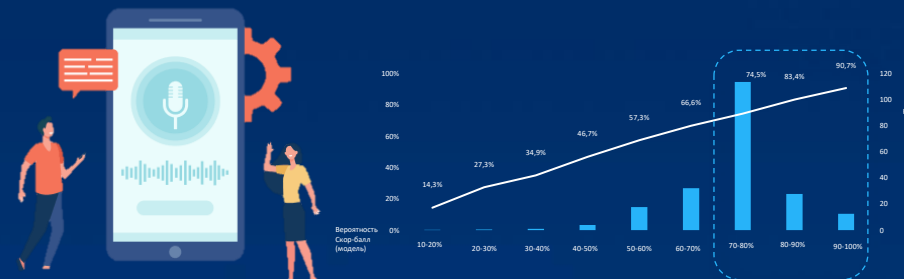
Доля обрывов **-16%**

Применяемые инструменты:

- ❖ Чередование голосов
- ❖ Шум Контактного центра
- ❖ Динамическое приветствие
- ❖ Гибкая идентификация

Гипотеза № 4

Можем предсказать оплатит клиент задолженность или нет



Результат:

Скоринговый балл используется в стратегиях, Для клиентов с высоким скор-баллом применяются менее интенсивные стратегии

Сокращение затрат:

- ❖ Меньше смс
- ❖ Меньше звонков
- ❖ Сохраняем эффективность

Лояльность клиентов: $\text{Доверие к клиенту} = \text{Лояльность клиента}$

Влияние на клиентский опыт

85%

Уровень удовлетворенных клиентов по результатам опроса CSI (оператор-87 %)

1/100 000

клиентов обращений (оператор -1/10 000)

> 400 000

Выданных кредитных каникул

> 170 000

Клиентам проактивно предложена реструктуризация

Влияние на персонал

6

Новых направлений для сотрудников

114

NEW должности

94 %

Довольны карьерным ростом

Влияние на бизнес

-26 %

снижение затрат в год

в 3,5 раза
дешевле оператора

2,3 млрд. руб

Высвобождено дополнительно резервов за счет проактивной реструктуризации

Влияние на операционную эффективность

<1 сек.

Средняя скорость ответа робота на входящий звонок

1:15 мин

Средняя длительность разговора робота (Сопоставима с оператором 1:35)

>98%

Диалогов обрабатывается без переключения на оператора

73%

Уровень исполнения обещаний Клиентами (РТРК)

Партнер



- ❖ Переговоры с целью решения вопроса просроченной задолженности
- ❖ Совместный поиск решения
- ❖ Мотивация на оплату с позиции выгоды для клиента
- ❖ Консультация и ответы на вопросы
- ❖ Фиксация информации в ПО

Если робот не может справиться с ситуацией совершает перевод на старшего брата.

Сотруднику при переводе сразу доступна карточка клиента с указанием проблематики.

Помощник



- ❖ Адресные предложения клиентам с целью снижения кредитной нагрузки
- ❖ Консультация по программам поддержки
- ❖ Помощь и поддержка в период пандемии

Друг



- ❖ Геймификация
- ❖ Поздравления
- ❖ Розыгрыши и сюрпризы

СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!



Салахова Венера 8-915-406-87-76



Верещака Игорь 8-915-140-97-92

