

Голосовые роботы КВИНТ в ОТП Банке

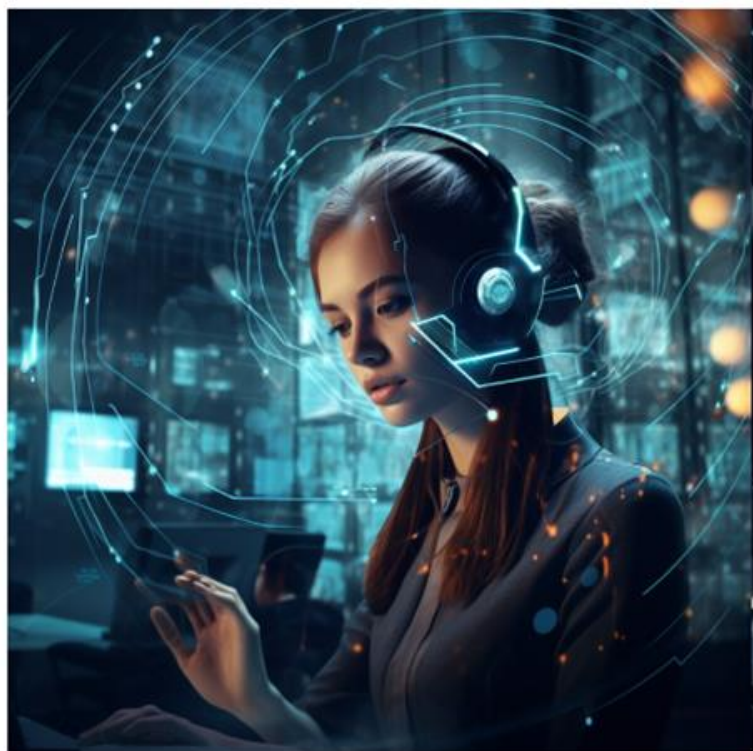
Улучшение пользовательского опыта, удержание
клиента, продажи

СПИКЕРЫ:

Захарищев Михаил

Лушникова Дарья





КОЛЛ-ЦЕНТР БУДУЩЕГО

НОВЫЕ ВЫЗОВЫ



■ Снижение лояльности клиентов из-за отсутствия эмоциональной связи и недостатка гибкости.



□ Синтезированный голос слышно. Роботы не понимают и плохо распознают намерения.



■ Персональное внимание каждому клиенту приводит к усталости.

ПОЧЕМУ
РЕШИЛИ
ИСПОЛЬЗОВАТЬ
РОБОТА?

otpbank

The image shows the exterior of an otpbank branch. The building has a modern facade with dark horizontal slats. A prominent green sign with the word "otpbank" in white, 3D-style letters is mounted above the glass entrance. The glass reflects the surrounding environment, including trees and buildings. The overall scene is brightly lit, suggesting daytime.

ПРИЧИНЫ



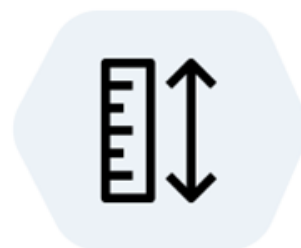
Тиражирование
бизнеса



Освобождение ресурса
операторов на более
сложные проекты



Сложности с кадрами
во внутреннем КЦ и
аутсорсе



Масштабируемость

ТЕКУЩИЕ ПРОЕКТЫ



Продажи
кредитов
наличными



Продажи
кредитных
карт



Удержание
отточных
клиентов



Опрос
НПС

ТЕХНИЧЕСКАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ



ПРОДАЖА КРЕДИТОВ НАЛИЧНЫМИ

1.6M

Объем базы

24%

Конверсия в
согласие

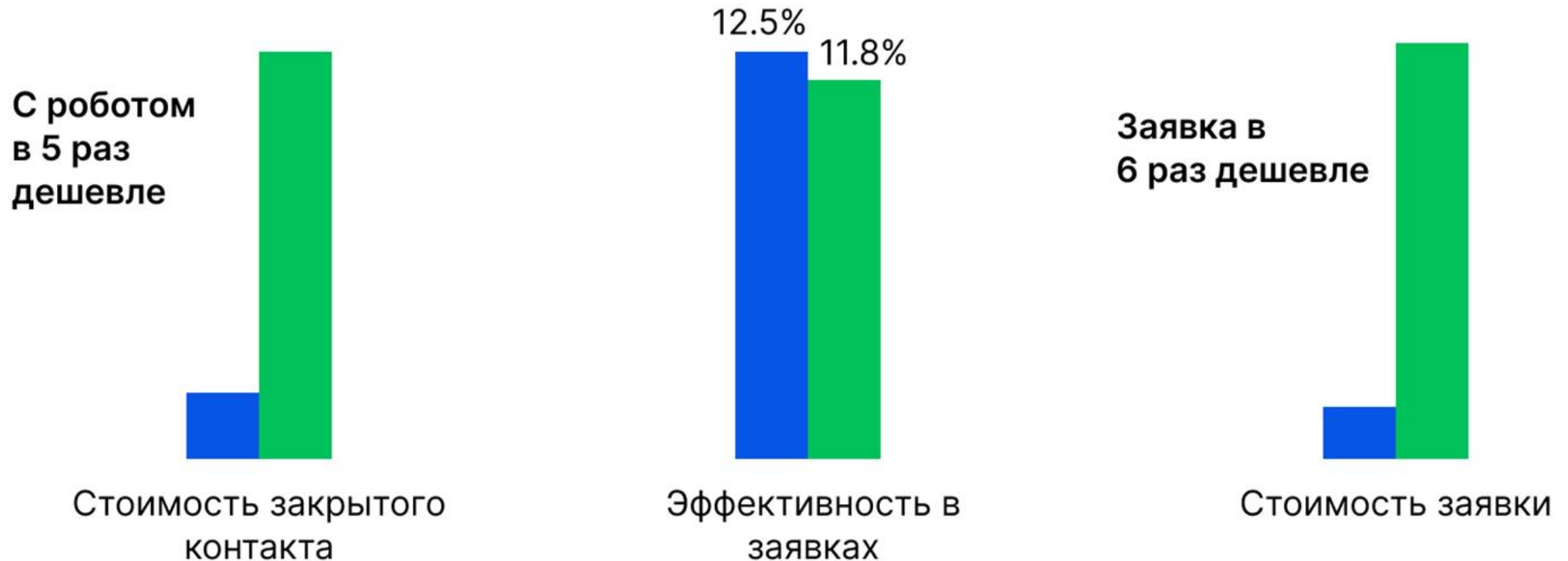
125

Потребовалось бы операторов
на текущий объем звонков

Продажа кредитов наличными

ПОКАЗАТЕЛИ ЗА ПЕРВОЕ ПОЛУГОДИЕ 2023

Робот Оператор





ПРОДАЖА КРЕДИТНЫХ КАРТ



Продажа кредитных карт

ПОКАЗАТЕЛИ ЗА ПЕРВОЕ ПОЛУГОДИЕ 2023

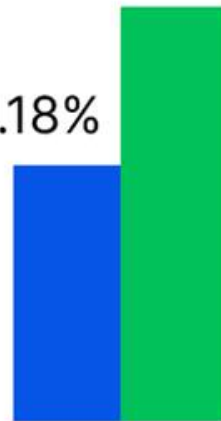
■ Робот ■ Оператор

С роботом
в 8 раз
дешевле



Стоимость закрытого
контакта

1.18% 1.9%



Эффективность в
активациях карт

Заявка в 4
раза
дешевле



Стоимость заявки

kvint

otpbank

УДЕРЖАНИЕ.
СБОР
ОБРАТНОЙ
СВЯЗИ



РОБОТ КВИНТ ПОДДЕРЖИВАЕТ СЛОЖНУЮ ЛОГИКУ В ДИАЛОГАХ

До



После



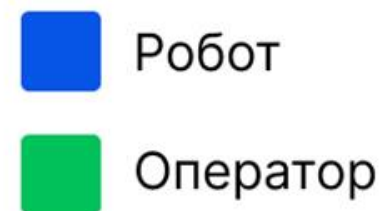


РЕЗУЛЬТАТЫ



**С роботом в 6 раз
дешевле**

kvint



Стоимость контакта
на опросе

КВИНТ ГЛАЗАМИ ОТП. ТРИ ГЛАВНЫХ «ЗА»



Разработки скриптов ведутся в полном соответствии с ТЗ



Предлагаются идеи по совершенствованию скриптов согласно лучшим практикам



Поддерживается скорость изменений, соответствующая потребностям бизнеса

akvint

otpbank

Контактов в
месяц в 2023

300K

4.5M

Контактов в
месяц в 2024

ПЛАНЫ НА
БУДУЩЕЕ

Создадим робота, с которым хочется общаться

СПИКЕР:

Захарищев Михаил

Руководитель направления развития бизнеса

+7 922 931 1888

m.zak@kvint.io

www.kvint.io

