

**Использование метаданных
для построения эффективного
взаимодействия с
клиентом и оптимизации
производственных
ресурсов**

BIG DATA И МЕТАДАННЫЕ

Big Data – большие массивы цифровых структурированных и неструктурированных данных, анализ которых позволяет выявить скрытые корреляции

ИСТОЧНИК ДАННЫХ

ОХВАТ

ОБЪЕМ ВЫБОРКИ

ОПИСАНИЕ ДАННЫХ



TODAY

Коррелируем
операционные
показатели
с данными
контакт-центра

TOMORROW

Определяем
взаимосвязь
между
массивами
систем банка

FUTURE

Работаем
с данными
партнеров

TODAY

Повышаем эффективность
возврата: находим
взаимосвязи между уровнем
возврата и операционной
составляющей контакт-центра

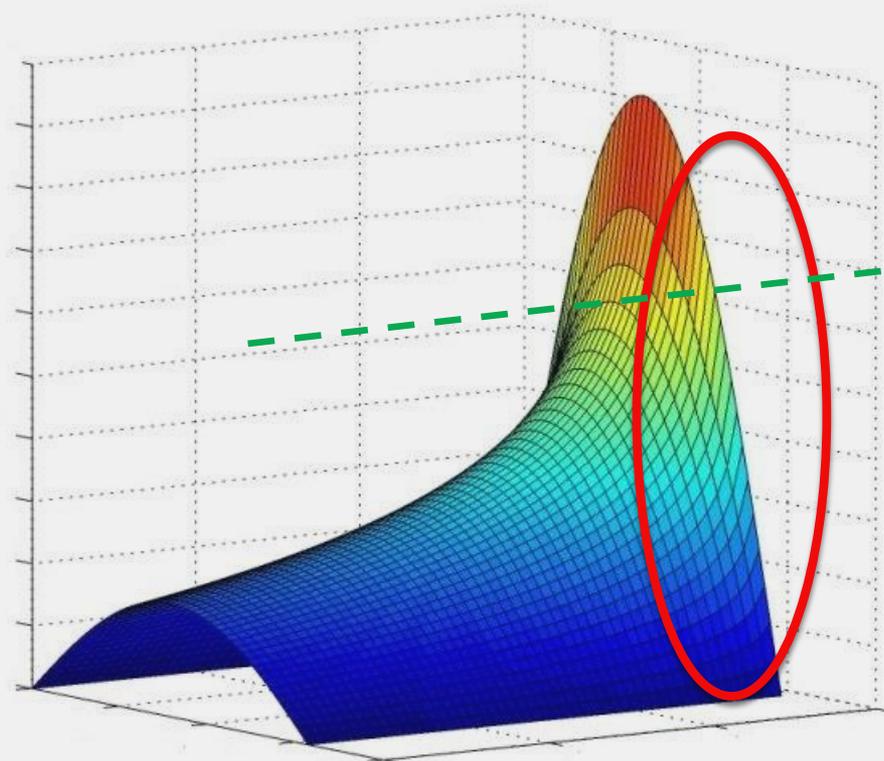


TODAY

Повышаем эффективность
возврата: находим
взаимосвязи между уровнем
возврата и операционной
составляющей
контакт-центра

Корреляция уровня
взыскания и качества
переговоров

Уровень
взыскания



Качество
переговоров

TODAY

Определяем неочевидные корреляции между уровнем взыскания и неоперационными факторами

1

УРОВЕНЬ
ВЗЫСКАНИЯ

2

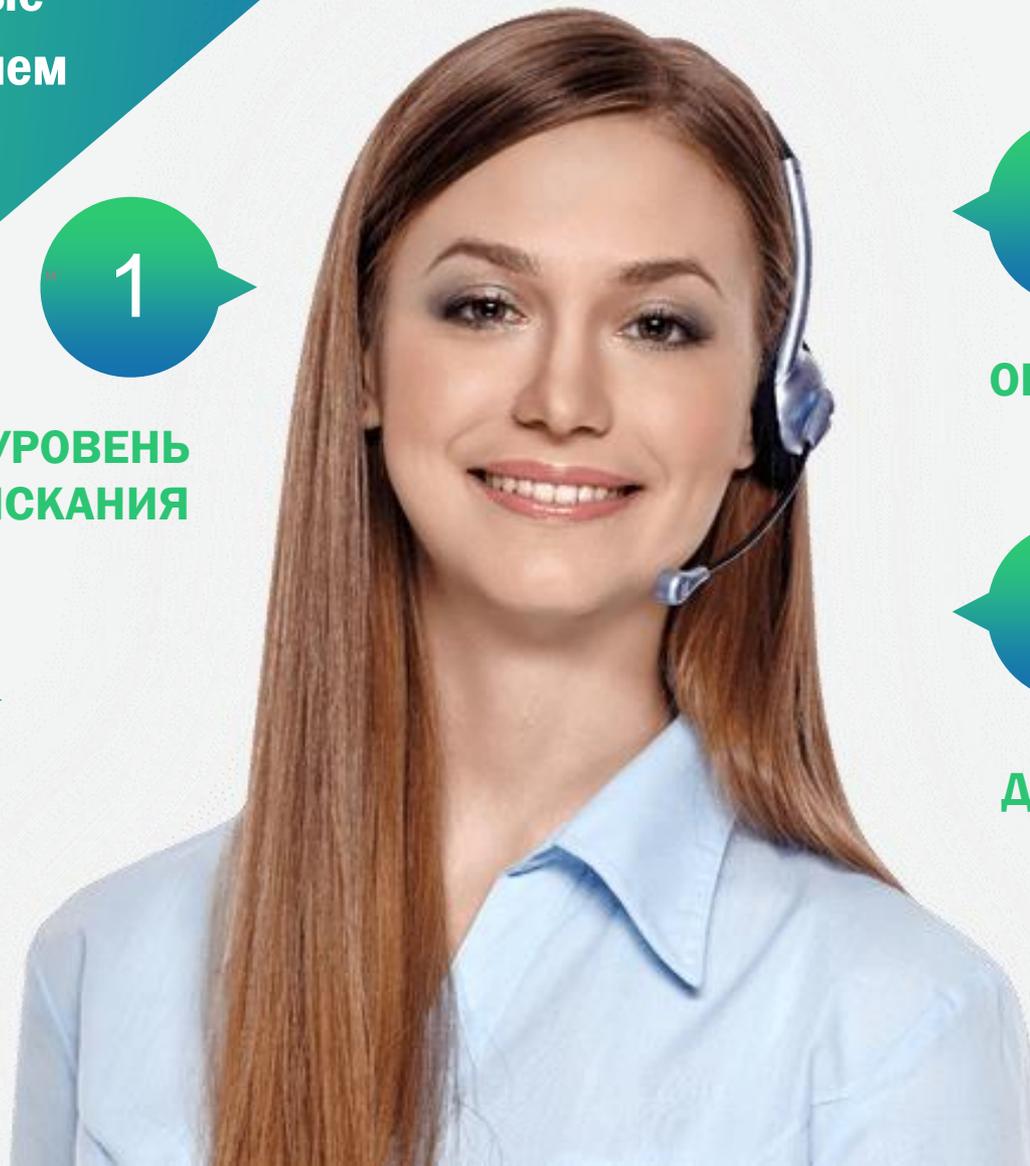
СТАЖ

3

ОБРАЗОВАНИЕ

4

ДОЛЖНОСТЬ

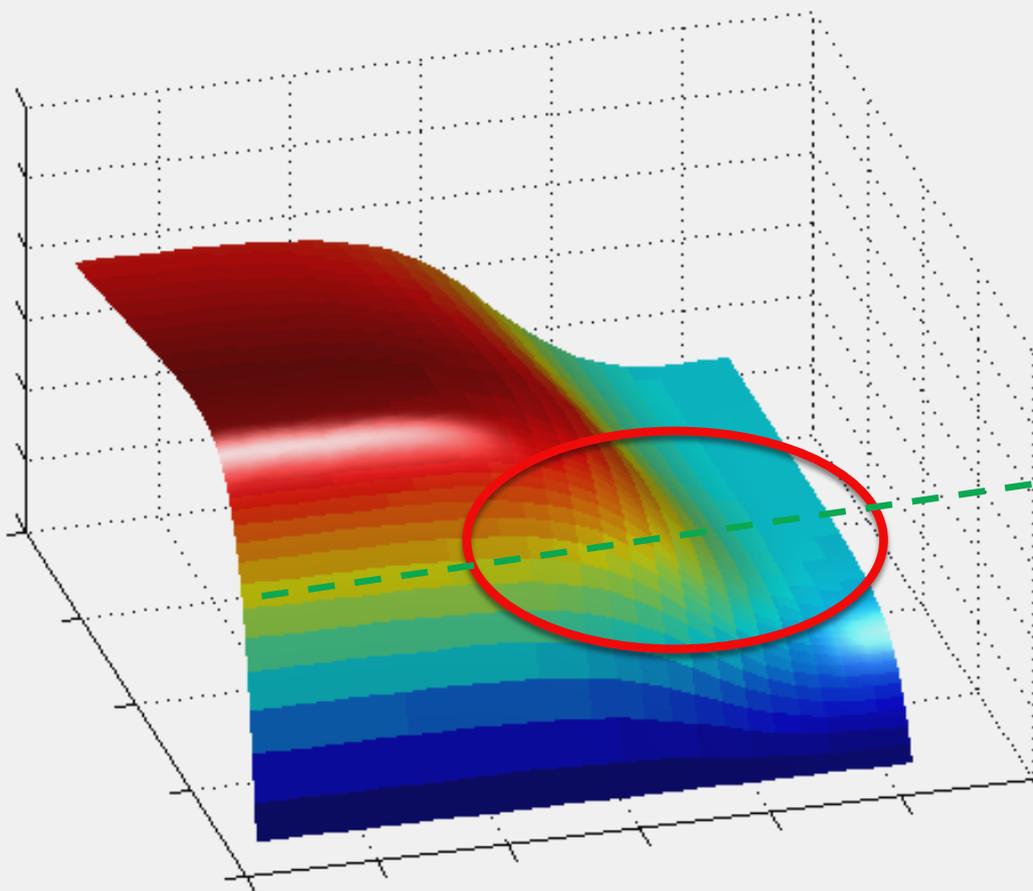


TODAY

Определяем неочевидные корреляции между уровнем взыскания и неоперационными факторами

Корреляция уровня взыскания и стажа работы

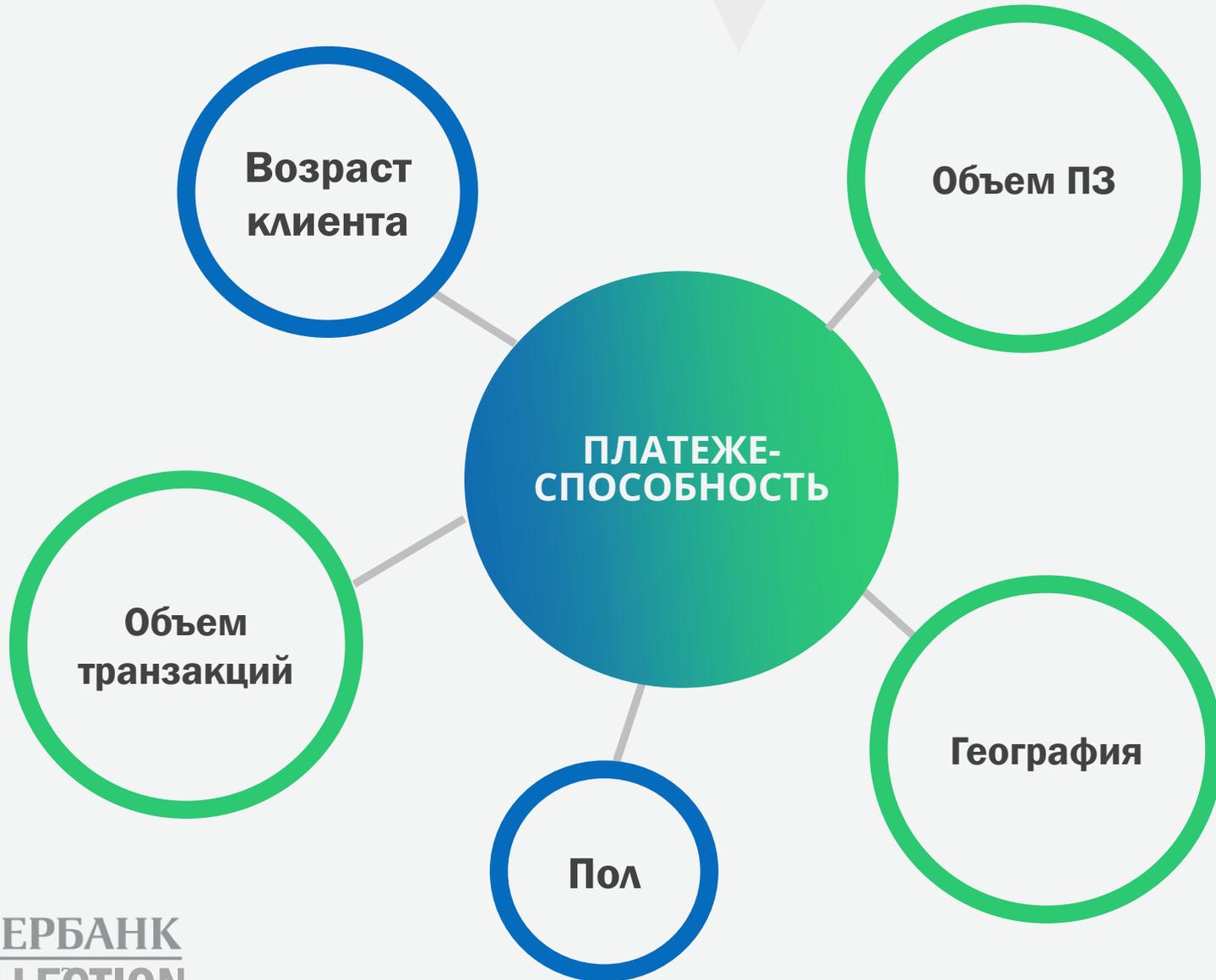
Уровень взыскания



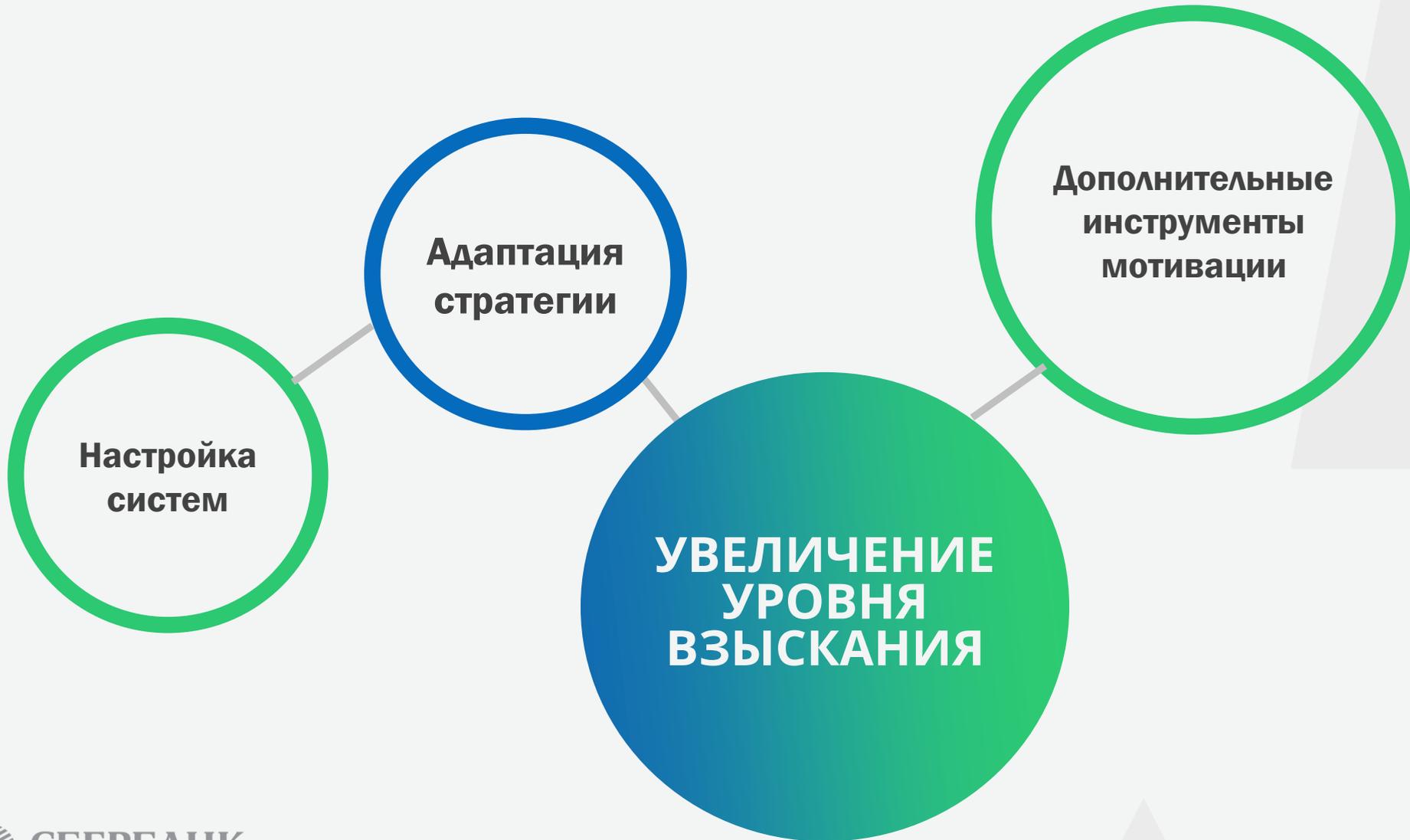
Стаж



Расширяем диапазон используемых данных



Расширяем диапазон используемых данных



TOMORROW

ВЫЯВЛЕНИЕ РИСКОВЫХ ГРУПП
НА ОСНОВАНИИ ДАННЫХ О
ТРАНЗАКЦИЯХ

31-35
лет



40+
лет





Помогаем,
зная

