



РОБОТ ВТБ

МИССИЯ ЭОС



ПОЛНАЯ СИНЕРГИЯ РОБОТА И ОПЕРАТОРА



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

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

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

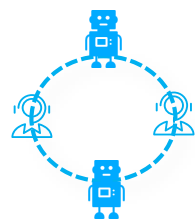
30% всех входящих звонков от клиентов обрабатывает робот. Основная часть входящих звонков обрабатывается голосовым ассистентом

50%+ ВСЕХ ЗВОНКОВ КЦ СОВЕРШАЕТ РОБОТ

ЭКСПАНСИЯ НА ЭТАПЕ ПОЗДНЕГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ

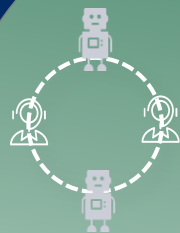


31-90



РОБОТ
35%

91-150



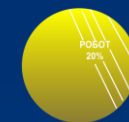
РОБОТ
20%



50% портфеля поздней просрочки занимает бакет 31-90.



20% портфеля поздней просрочки занимает 91-150



30% портфеля поздней просрочки занимает 150+

Стратегия использования робота отличается
На данном этапе работаем с неконтактной базой и «активируем» клиентов при помощи робота.

РОБОТ
20%



Робот используется наравне с оператором, используется технология чередования звонков.



Робот применяется на неконтактной базе. После «активации клиента» клиент переходит в работу оператора.

150+

Упрощай



- ❖ Избавились от канцеляризмов
- ❖ Добавили больше пауз, междометий.

+10% RPC к базе

Развивай



- ❖ Гладкий переход между синтезом и предзаписью
- ❖ Для мобильных телефонов идентификация собеседника упрощена
- ❖ Добавили новые голоса и стали их чередовать
- ❖ Робот теперь понимает даже сленг и проводит расчет остатка ПЗ
- ❖ Робот выявляет ложь и определяет с какой вероятностью клиент произведет оплату

в 2 раза
меньше переводов*

+2 п.п. уровень
удовлетворенности
клиентов

Обучай



- ❖ Отучили робота болтать с Олегами, Марусями и др. друзьями роботами
- ❖ Научили ориентироваться на параметры клиента и предлагать нужную программу помощи
- ❖ Стали использовать определение пола собеседника для облегчения идентификации
- ❖ Научили вести «легкий» диалог с клиентом у которого недоплата

>1,5 млн. руб.
Экономия за счет игнорирования
умных роботов

ОТЛИЧАЕМ ПРАВДУ ОТ ЛЖИ ONLINE

2021 OFFLINE



1



Клиент озвучивает готовность произвести оплату

2



Модель предсказывает вероятность погашения **после диалога**

3



Информация передается в CRM и учитывается в дальнейшей стратегии

Рост уровня удовлетворенности клиентов + 2 п.п.

Сокращение затрат 10 млн. руб.

2022 ONLINE



1



Клиент озвучивает готовность произвести оплату

2



Модель предсказывает вероятность погашения **Online** после ответа клиента

3



Робот перестраивает свой диалог в зависимости от вероятности погашения

Экономия времени для клиента

Рост конвертации в обещаниях + 2 п.п.

СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!



Верещака Игорь 8-915-140-97-92

