

Кредит  ЕвропаБанк (Россия)

 ЦРТ | ГРУППА
КОМПАНИЙ

Диалоговый ассистент Кредит Европа Банка Soft-collection



Мы вместе

Кредит  ЕвропаБанк (Россия)

 ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

 ЦРТ | ГРУППА КОМПАНИЙ

650+

Повышение скорости анализа инцидентов

350+

Программистов и инженеров

110+

Разработчиков технологий

НАУЧНАЯ БАЗА / IN-HOUSE R&D

50+

человек владеют методами machine learning/DNN

25+

кандидатов и докторов наук

25

научных статей в год

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО

 Корпоративная лаборатория
Технологии человеко-машинного взаимодействия

Кредит ЕвропаБанк (Россия)

25+

лет на рынке

42

отделения

21

Город РФ

В **ТОП-100** лучших банков России по версии Forbes (2022 год)

В **ТОП-3** Народного рейтинга портала banki.ru

6+млн

физических лиц

5600+

корпоративных клиентов

15500+

предприятий малого и среднего бизнеса обслуживает Банк

ИСХОДЯЩИЙ БАНКОВСКИЙ ПОМОЩНИК ПОЗВОЛИТ:

- ✓ автоматизировать рутинные процессы
- ✓ снизить операционные расходы и риски
- ✓ предоставить качественный клиентский сервис
- ✓ обеспечить быстрый запуск новых функций ассистента
- ✓ приобрести новые конкурентные преимущества



Какой помощник был нужен Банку?

ТРЕБОВАНИЯ К ПЛАТФОРМЕ



«Движок» с логикой взаимодействия

Визуальный редактор сценариев



Интеграция с АБС Банка



Работа с естественной речью (ASR, TTS)

Установка ASR, TTS в контур Банка



Текстовое и голосовое взаимодействие

Охват всех каналов коммуникаций

Перевод на целевую группу операторов



Входящие и исходящие коммуникации

Система обзвона, интеграция с телефонией Банка по SIP

Диалоговый ассистент Полина на базе продуктов ChatNavigator и VoiceKey группы компаний ЦРТ.

Старт проекта: 2021

Задачи, решенные в рамках проекта:

- Произведена установка, настройка и ввод в эксплуатацию системы «Исходящий голосовой робот» по информированию клиентов о наличии задолженности
- Программные продукты ChatNavigator и VoiceKey.IVR развернуты в контуре Банка, произведена интеграция с системой телефонии
- Произведена интеграция банковских систем, передающих информацию о кампаниях обзвона и задолженности
- Разработан, протестирован и дообучен сценарий взаимодействия робота с клиентами Банка, имеющими просроченную задолженность.



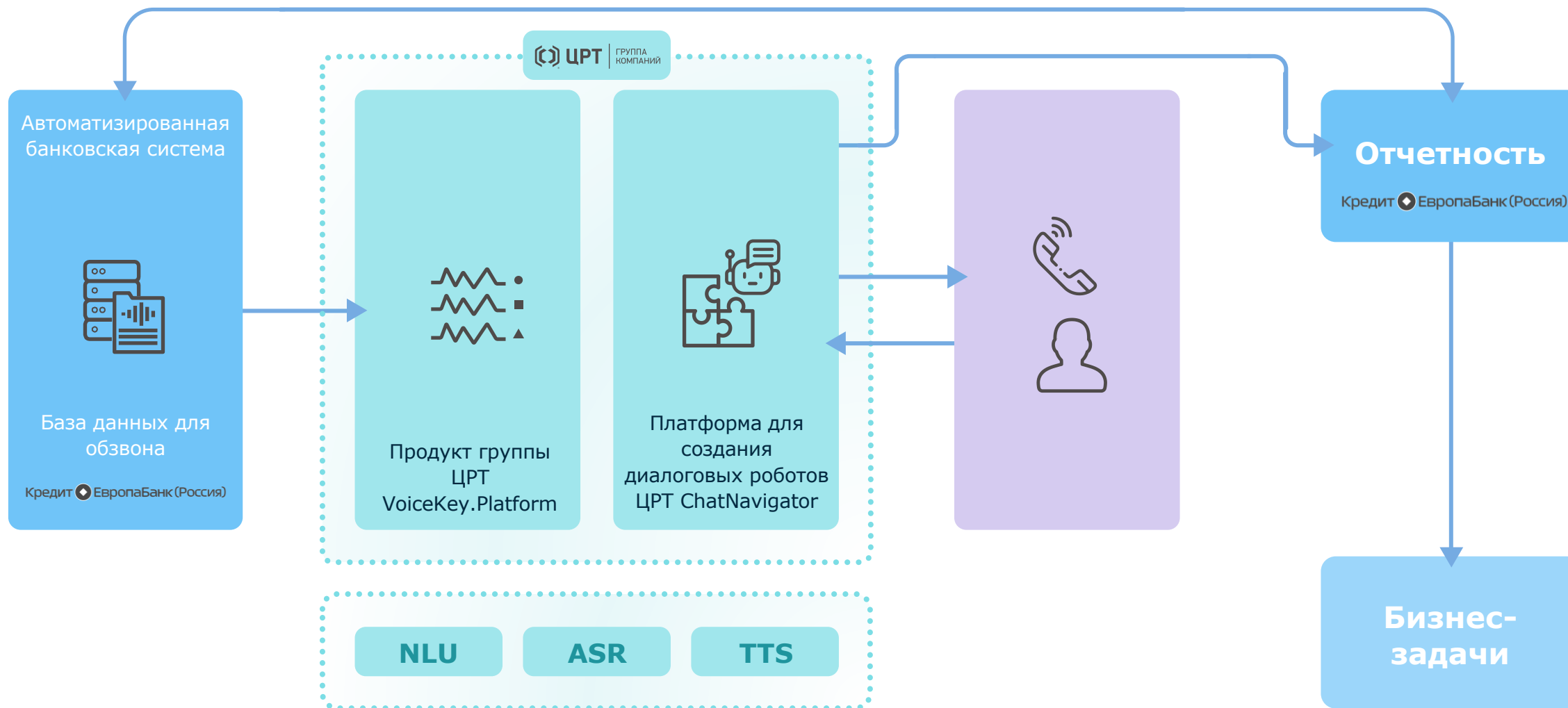
Канал: КЦ Collection, телефонный канал

Как мы внедряли

- ✓ **3 месяца** – подготовка и запуск проекта.
- ✓ **5 месяцев** – до выхода на первичные целевые показатели.
- ✓ **15 человек** – обучено работе с решением.
- ✓ Сформирована **экспертиза в Банке для самостоятельного написания сценариев.**
- ✓ Качественные сценарии и скрипты, разработанные на стороне Банка и дообученные на реальных диалогах с клиентами – в основе исходных данных.

Благодаря гибкой работе группы компаний ЦРТ и Банка создан робот, который **способен решать сложные и чувствительные задачи Банка** без провоцирования негатива и снижения уровня удовлетворенности работой Банка.

Диалоговый ассистент



Что Полина умеет?

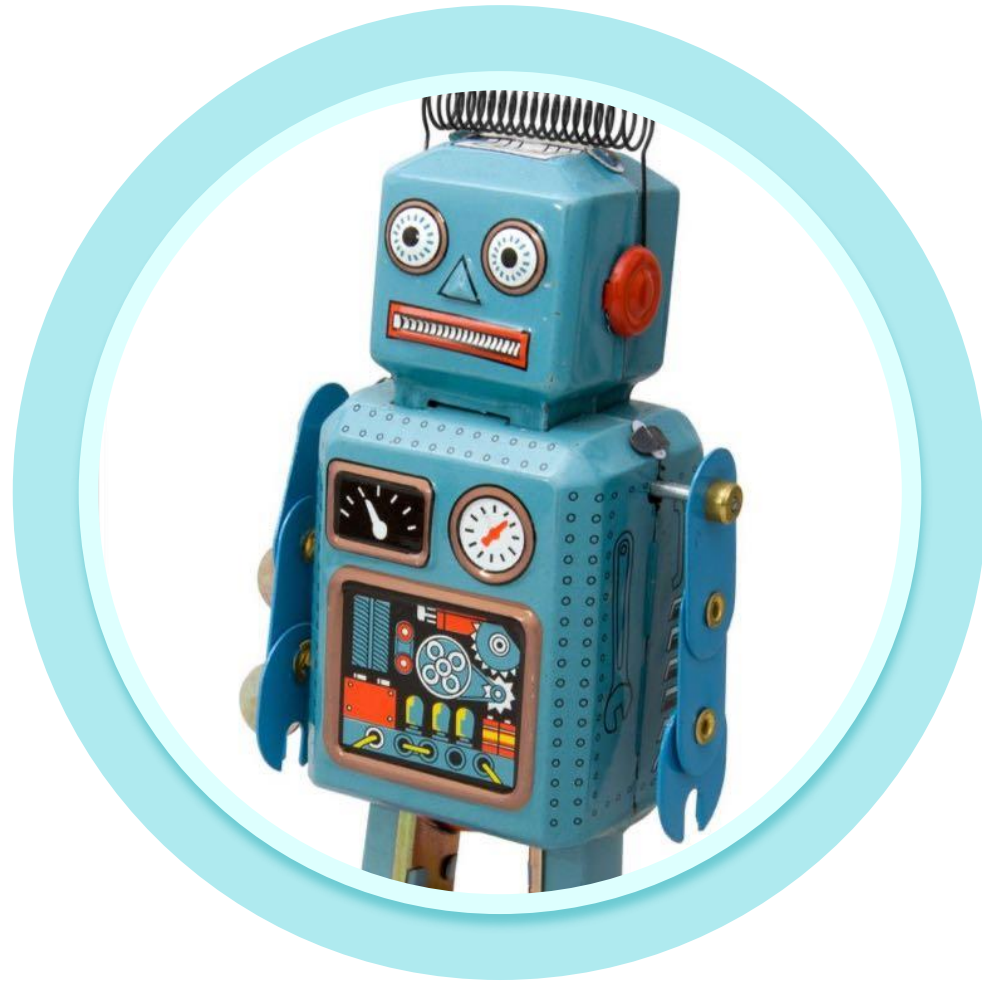
- Корректно **доносить** заложенный смысл
- «**Понимать**» речь клиента и синтезировать релевантный **ответ**
- **Высылать** необходимую и полезную информацию
- **Присваивать** детальные статусы по итогам диалога
- **Определять** автоответчик
- **Управлять** диалогом

- Доброжелательная реакция на нестандартные ситуации, например:
 - Попадание на нецелевого человека
 - Неудобное время звонка
 - Негативный настрой и хамство
- Предоставление дополнительной информации (про способы оплаты, реквизиты и пр.), предложение отсрочки, ответы на всевозможные вопросы пользователя по долгу
- Уход от темы и возврат к контексту с последней точки
- ...

Знакомьтесь, это Полина!



Отправка реквизитов Банка



Обещание оплаты

КЛИЕНТЫ



- Удобство и своевременность информирования
- Доброжелательное отношение к клиенту, предотвращение дополнительного негатива

ОПЕРАТОРЫ



- Высвобождение ресурсов операторов на более сложные задачи
- Оптимизация загруженности операторов
- Снижение эмоциональной нагрузки на операторов

БИЗНЕС



- Рост собираемости задолженности
- Профилактика задолженности
- Ресурсная и операционная оптимизация

Преимущества решения ЦРТ



Масштабируемость



- Текущая нагрузка - до 10000 звонков/сутки
- Потенциальная нагрузка - в разы больше



Уникальная технология высококачественного распознавание речи с международным признанием



- GRAM VAANI ASR Challenge 2022 / 1 место
- CHiME Challenge 2020 / 1 место
- VOiCES 2019 / 1 место



Высокое качество обработки и понимания свободной речи



- часто адресаты не понимают, что общаются с роботом



Соответствующие задачам параметры синтеза речи



- Хорошо продуманные характеристики тона, громкости, интонаций и темпа речи



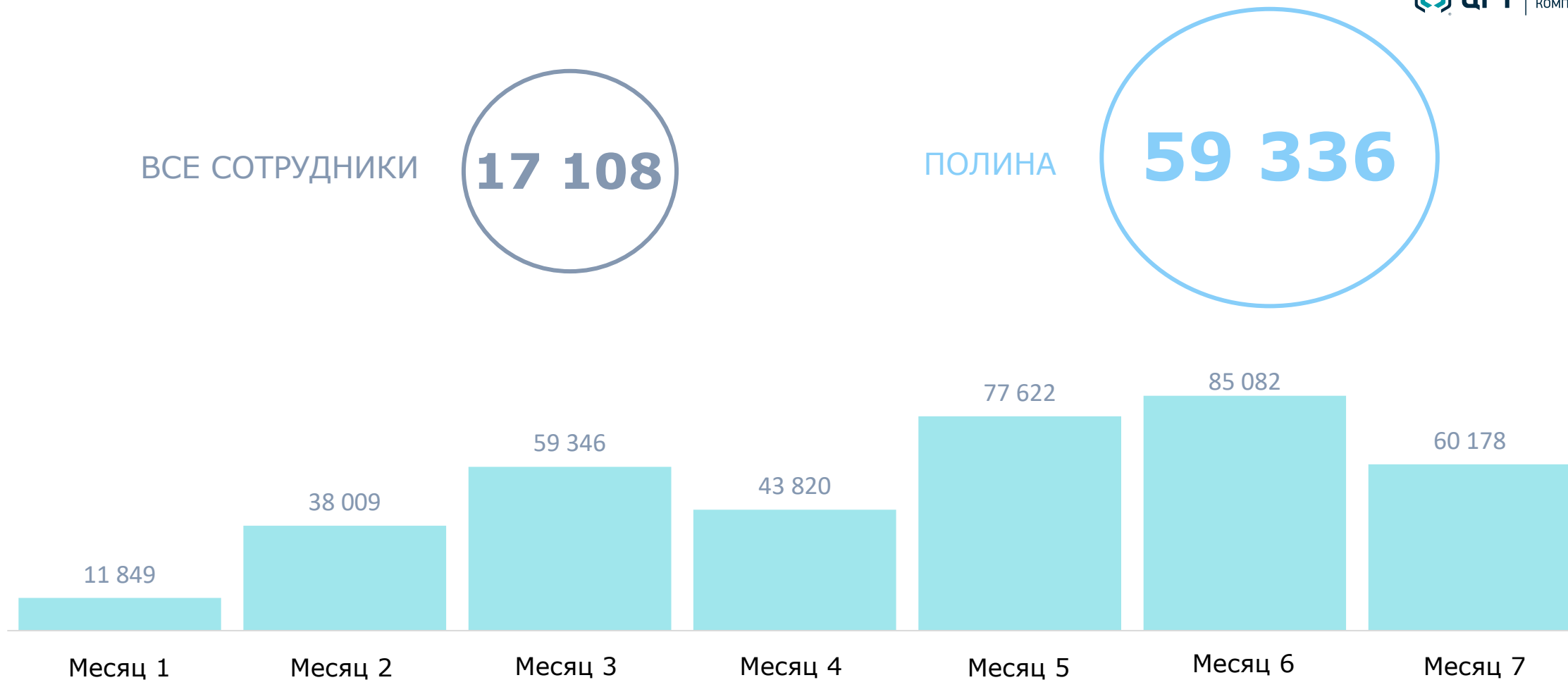
Кастомизируемость и гибкость решения



- Совместная синергичная работа команд Банка и вендора для достижения целей

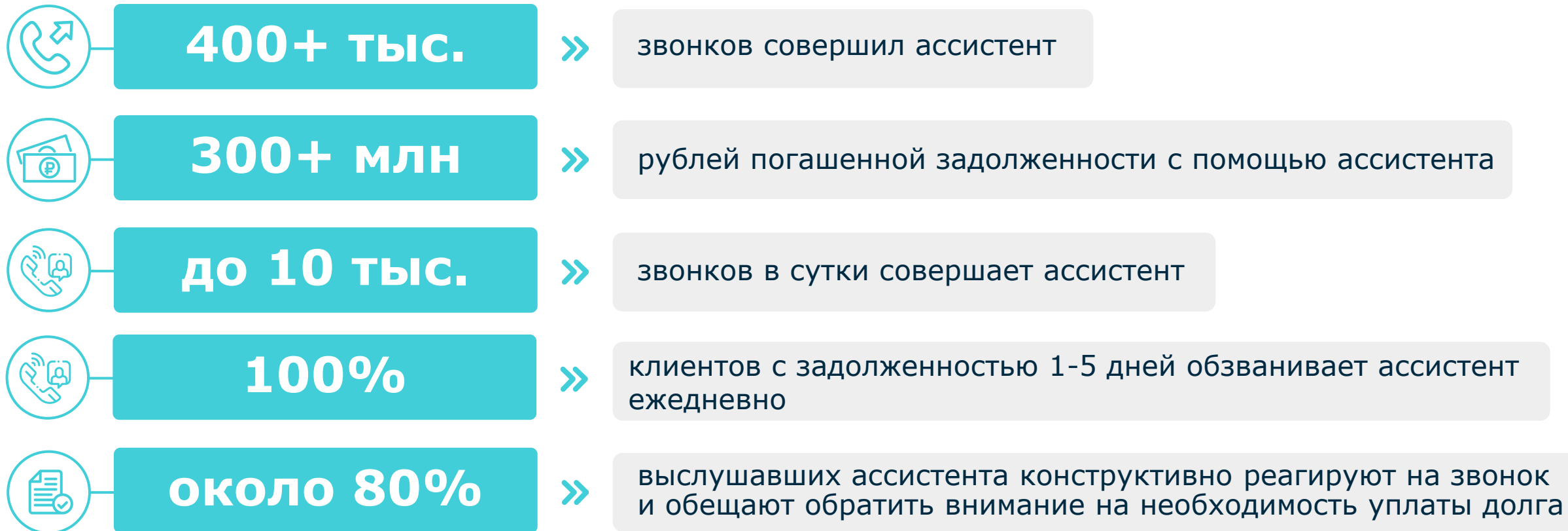
Результаты проекта

СРЕДНЕЕ КОЛИЧЕСТВО ЗВОНКОВ



Среднее количество звонков, совершаемых Полиной, существенно выросло за последние 6 месяцев

Результаты проекта



01

РАННЕЕ ВЗЫСКАНИЕ – НЕДОПЛАТА

- Запуск: 23 августа 2022.
За 1 мес. работы Полина позвонила более, чем 10 000 клиентов и помогла собрать ~ 1 млн. рублей.
- Цель: обзвон клиентов с малыми суммами просроченной задолженности.

02

ПОЗДНЕЕ ВЗЫСКАНИЕ

- Запуск: ~ Ноябрь-Декабрь 2022.
- Цель: напоминание об обещанном платеже/ уведомление о начале ФССП процедур.

03

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ МОБИЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА И E-MAIL КЛИЕНТА

- Запуск: ~ Октябрь-2022.
- Цель: соблюдение требований Банка России о подтверждении КИ

04

НАПОМИНАНИЕ О НЕОБХОДИМОСТИ ОБНОВИТЬ ДАННЫЕ В АБС

- Запуск: ~ Ноябрь-Декабрь 2022.
- Цель: обзвон клиентов с просьбой обновить неактуальные паспортные данные.

Кредит  ЕвропаБанк (Россия)

 ЦРТ | ГРУППА
КОМПАНИЙ

**Спасибо
за внимание!**

