

Альфа Банк

**Современные
технологии
взаимодействия
с клиентами
и взгляд в будущее**

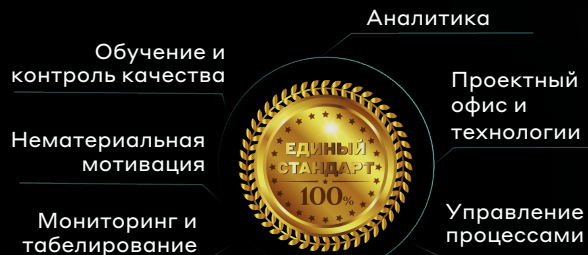


А Бизнес-линия — «Сервис и взыскание»

Фабрики



Штаб



Синергия



Тренд на единую систему

Разделенные системы

Телефония

Чат система

Бот платформа

Сервер данных

Сервер приложений

Продвинутая аналитика

Приложение выездников

Альфа - мобайл



Зоопарк систем

Legacy системы

Исторические деления систем

Иностранная архитектура

Часть систем без поддержки

Потеря экспертизы

Новая архитектура на примере взыскания



Единая
система

Телефония

Чат
система

Бот
платформа

Сервер
данных

Сервер
приложений

Продвинутая
аналитика

Приложение
сотрудников

Приложение
клиентов

Единая система

Промышленная
аналитика

Внешние
интеграции

Умная
стратегия

Единый слой
телефонии

Единая
система

Единый слой телефонии

Единая система

Телефония

Чат система

Бот платформа

Сервер данных

Сервер приложений

Продвинутая аналитика

Приложение сотрудников

Приложение клиентов



Единый КЦ взыскания за час и региональный дайлер



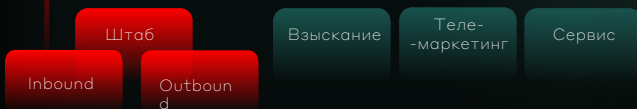
Новые возможности

- Автоматизация звонков региональных сотрудников с ростом эффективности
- Трансфер звонков от КЦ вплоть до сотрудника на выезде
- Антикризисное объединение всех рабочих мест и сотрудников в одну исходящую кампанию



Структура дайлер-жокеев

- **Централизованное** управление телефонией
- **Независимая** от операционки структура
- **24/7 мониторинг** процессов



Аналитика телефонии



Ежечасная отчётность

Промышленный процесс получения данных

Роботизированная рассылка отчетов

20+ параметров для управления

Единая
система

Телефония

Чат
система

Бот
платформа

Сервер
данных

Сервер
приложений

Продвинутая
аналитика

Приложение
сотрудников

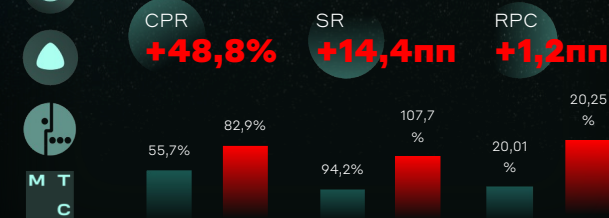
Приложение
клиентов

Определители номеров

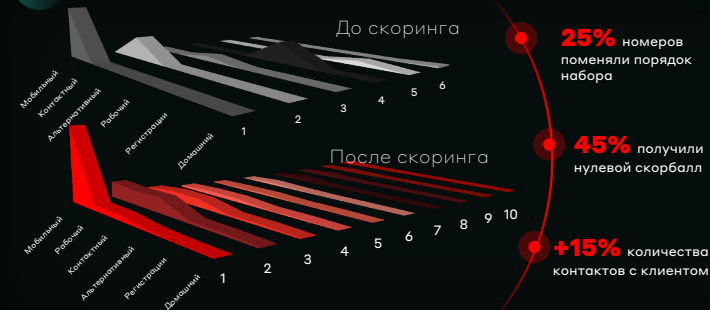


Борьба с умными автоответчиками

Внедрена ML-модель
распознавания роботов



Скоринг телефонов и управление эффективностью



Поиск операционного баланса затрат и эффекта



Роботизация взаимодействия

Единая система

Телефония

Чат система

Бот платформа

Сервер данных

Сервер приложений

Продвинутая аналитика

Приложение сотрудников

Приложение клиентов



01

Чат-бот Альфа-Банка признан лучшим ботом

по версии MarksWebb

2022

место банк

- 1 Альфа -Банк
- 2 ВТБ
- 3 Тинькофф
- 4 СберБанк



02

Новая архитектура

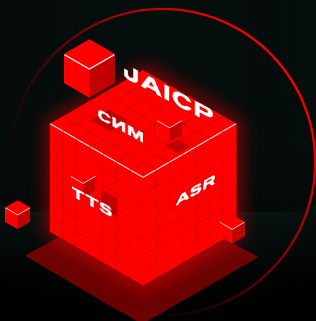
сделано в России

JAICP — новая бот платформа

TTS — новые голос

ASR — распознавание речи

СИМ — система исполнения моделей



03

Полноценная поддержка

Advanced Analytics

моделирование

разметка

поддержка



04

Автоматизация ботами

факт

план

Сервис (inbound)

52 %

55 %

Телемаркетинг (outbound)

50 %

65 %

Взыскание (outbound)

5 %

20 %

Маршрутизация и сегментация

Единая система

Телефония

Чат система

Бот платформа

Сервер данных

Сервер приложений

Продвинутая аналитика

Приложение сотрудников

Приложение клиентов



Сегментационная модель

Более доходные сегменты — лучший сервис

- Единый подход к сегментации голос и чат
- Управление автоматизацией по сегментам
- Сегменты от доходности и срока жизни
- Специальные сценарии для каждого сегмента



Автоматизация от сегмента



Basic 1



Basic 2



Optimum



MassAff



Affluent



Сегментация

Чат / Голос



Сегментация в боте

- Разная автоматизация
- Разные сценарии
- Разные пороги уверенности

Сегментация в контакт-центре

- Разный Service level
- Разный набор операций
- Разные стаж персонала

Взыскание



Продажи



Цифровая площадка на примере взыскания

Запустили рекламу в 2022

Увеличили кол-во чатов в **5** раз за счёт запуска рекламы:

- Рефинансирование
- Амнистия
- Отмена штрафов

Провели исследование

Хотят видеть на главном экране – сумму долга, срок, последствия

Хотят самостоятельно иметь доступ к информации

Хотят уведомления и помощь от Банка

Клиенты доверяют приложению

Наша миссия

Своевременное уведомление клиента, фокусировка на проблеме

Своевременно предлагать инструменты лояльности

Помогать клиенту осознать последствия и выгоды

Повысить доверие к предложениям Банка

Единая система

Телефония

Чат система

Бот платформа

Сервер данных

Сервер прилений

Продвинутая аналитика

Приложение сотрудников

Приложение клиентов



Образ результата 2023–2024

- Виджет на главном
- Раздел для должников
- Отображение детальной информации по кредитам
- Способы погашения
- Инструменты лояльности
- Обещанный платеж
- Контакты Банка
- Контакты менеджера
- История погашения
- Справка и stories

Июль 23 3Q23 4Q23 4Q23 2024



A