



**Умные процессы в
клиентском опыте:
*как автоматизация и
ML повышают
эффективность и
лояльность***

Спикер: Руководитель Центра Soft Collection – Суюмбаева Раушан
 Руководитель Digital Collection – Конырбек Мадир

В начале был хаос...



300

Звонков в день

Мы перегружали операторов, раздражали клиентов, теряли в эффективности

?

Кто перед нами

Система не различала портрет клиента

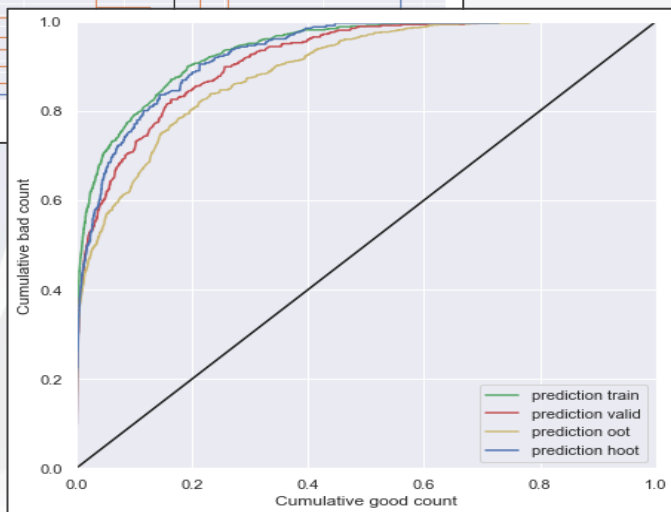
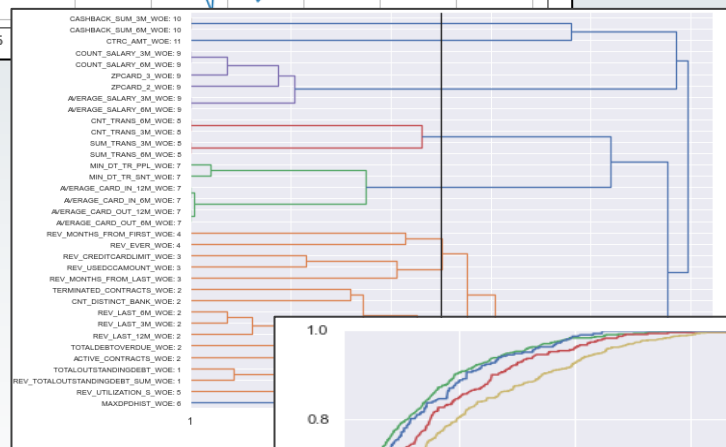
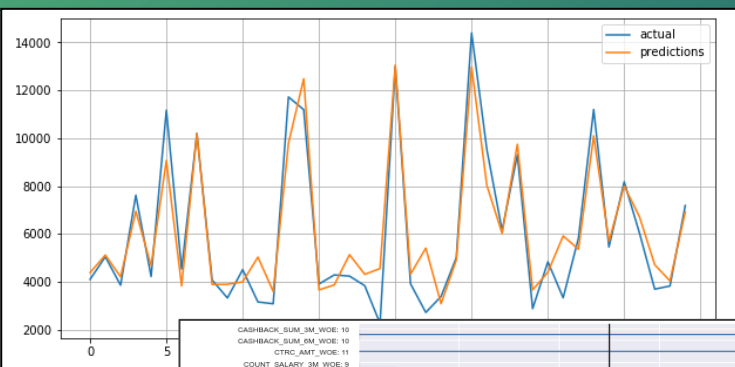


Лояльность

Это было как лечить кашель криками. Громко — но бесполезно.



А потом пришли данные. И стало всё видно.



Pre-Collection Model – определение сегмента лояльных клиентов

Collection Model (Behavior) – оптимизация взыскания задолженности с акцентом на должников с наименьшей вероятностью возврата долга.

ML Forecast Models - прогноз ежедневного количества клиентов на просрочке.

Модель DCS – динамическая стратегия обзвона

Voice Bots – голосовые роботы

Speech analytics – современный инструмент для автоматической обработки и анализа устной и письменной коммуникации

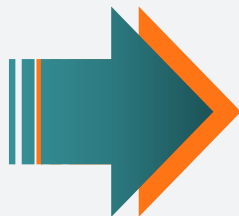
Что такое умные процессы?



Процесс сбора и обработки данных



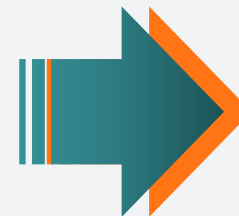
Данные о клиенте
Данные о продуктах
Данные о контактах



Моделирование и прогнозирование



Сегментация клиентов
и прогнозирование



Персонализированная стратегия коммуникации



Выбор оптимальных
типов коммуникации с
клиентами

- Умные процессы интегрируют передовые технологии, такие как искусственный интеллект и машинное обучение, чтобы повысить операционную эффективность и улучшить клиентский опыт.
- Алгоритмы искусственного интеллекта позволяют быстро анализировать большие объемы данных, что даёт возможность банкам предлагать персонализированные рекомендации и оперативно выявлять мошеннические действия в режиме реального времени.
- ML в банковских процессах
Модели машинного обучения помогают прогнозировать поведение клиентов, что позволяет банкам действовать на опережение.

Наши результаты



Процессы

- ✓ Pre Collection
- ✓ Soft Collection
- ✓ Hard Collection
- ✓ Telemarketing
- ✓ Cross-sales

Прирост

+130

Голосовых ботов
на 1 канале

40 000+

Обработанных
клиентов в день

+12%

Эффективнос
ть взыскания

+16%

Дозвон

Сокращение

-42%

Повторных
звонков

-38%

Экономия расходов

-40%

Продолжительность
и обслуживания
вызова

Новый Digital Collection



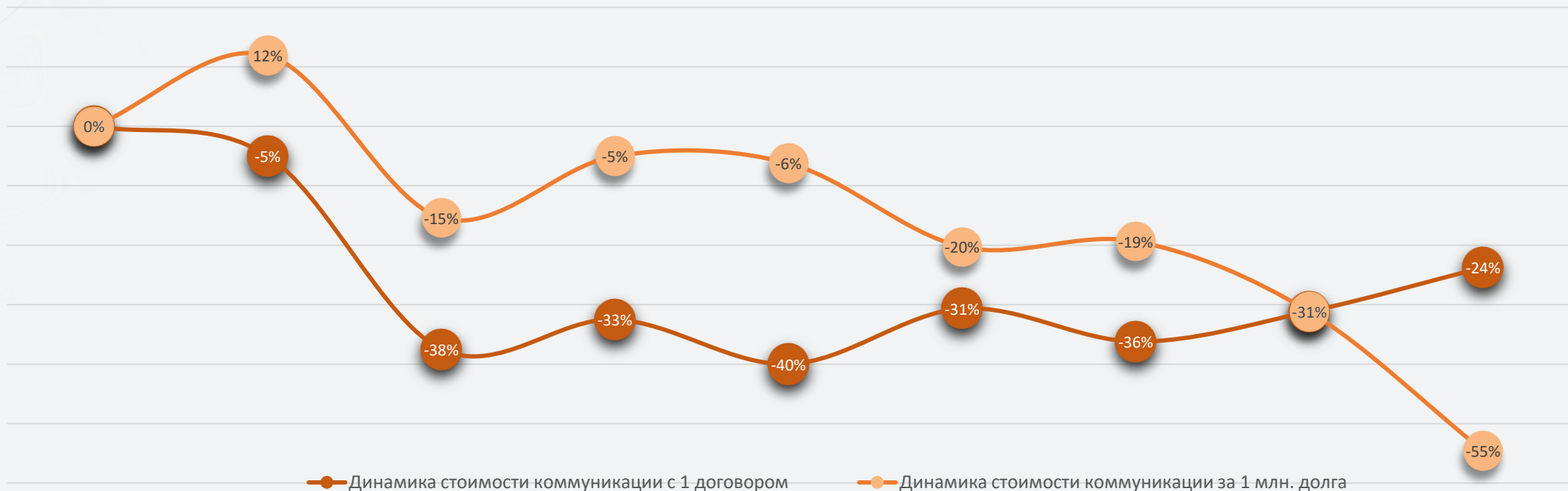
Оптимизация коммуникации
с 1 договором



Оптимизация коммуникации за
1 млн. тг. долга



Экономия расходов



Эффект на клиентский опыт



Персонализированное взаимодействие

Честность, прозрачность, интересы клиента



Меньше стресса

AI усиливает человека, а не заменяет



Поддержка клиента

уважение, конфиденциальность

