



«AI как основа развития контактного центра»

Антон Казаков

Департамент по работе с проблемными активами
Сбербанк

Дистанционное взаимодействие с клиентом осуществляется на всех стадиях процесса взыскания

г. Москва
Организация процесса

г. Нижний Новгород
356 сотрудников

г. Самара
211 сотрудник

г. Екатеринбург
342 сотрудников



>260 тыс.

звонков клиентам в день

>800 тыс.

SMS-сообщений

>200 тыс.

писем, Email, телеграмм, Voice

AI в Контактном центре

Наша миссия:

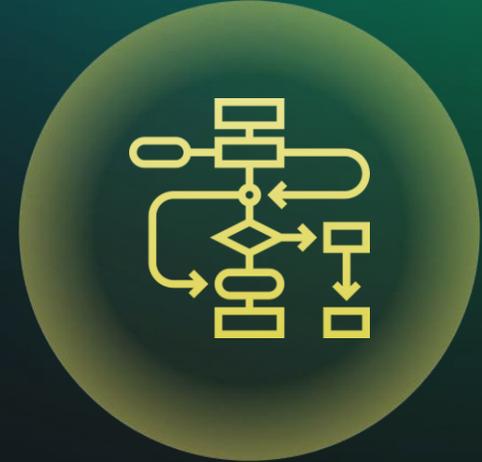
Мы помогаем клиенту сделать правильный выбор в сложной финансовой ситуации



AI робот-оператор



AI помощник оператору



AI выбор стратегии

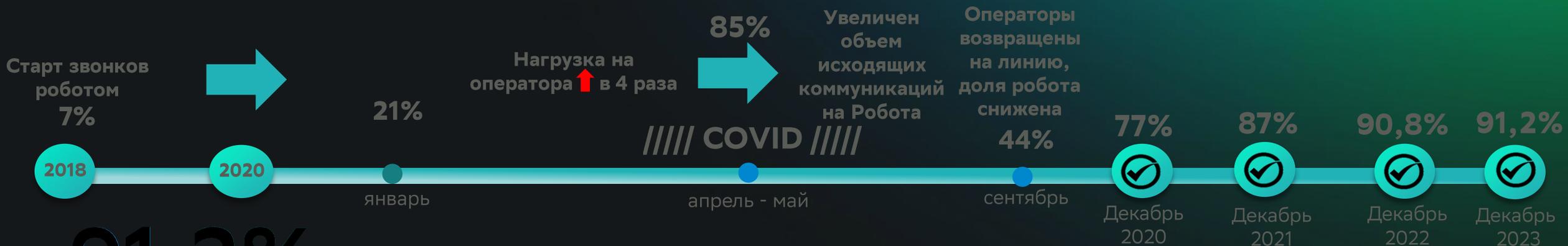


Речевая аналитика



AI виртуальный ассистент и робот-тренер

Развитие Робота



91,2%

всех исходящих звонков
осуществляет робот-оператора

Робот применяется на всех стадиях

11,5 млн

Разговоров робота в месяц

>240 тыс. звонков в день

1,0 млн

Разговоров оператора в месяц

>250 тыс. вариантов диалога

Другие Банки

- доля от 0% до 50%
- Робот применяется только на Pre-collection и Раннем сборе

От робота-взыскателя к роботу-помощнику



SMS

5000 смс в день

ТОП:

Ссылка на оплату **4200**

Звонит СБЕР **650**

Реквизиты Банка **150**

➤ Похож на человека

- Использует историю коммуникаций
- Говорит разными голосами
- Подстраивается под скорость и громкость речи клиента
- Распознает эмоции клиента онлайн

➤ Помогает клиенту

- Переводит на оператора по первому запросу клиента
- Консультирует по оплате онлайн и реструктуризации
- Предлагает сервис поиска работы
- Отправляет смс онлайн в момент диалога с номера 900

Эмпатичный робот

- ✓ Распознавание эмоций – уникальный навык Робота
- ✓ Занимаем лидирующую позицию

Как работает:

3 группы эмоций



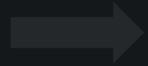
нейтральные



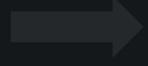
позитивные



негативные



негатив



Робот изменяет скрипт, тональность, громкость и скорость речи согласно алгоритму



Результат:

- ✓ Робот возвращает клиента в конструктив при негативе, подстраивается в 20% диалогов
- ✓ Контактность клиентов **+10%**
- ✓ Эффективность взыскания **+2%**

Речевая аналитика

Оценка качества всех диалогов Робота

- Охват **100%** диалогов – **250 000** звонков в день
- Более **260** критериев оценки отклонений
- Онлайн реагирование на отклонения
- Автоматизирован мониторинг динамики отклонений



диалогов оценивается речевой аналитикой без участия человека

качество диалогов – **96,5%**



- Реализовано **более 300** доработок скриптов робота
- Сокращено количество сбросов звонка **на 13%**
- Сокращена длительность диалогов с автоответчиками **на 73%**
- Проведена верификация нерезультативных кодов завершения: разработали новый код
- Проанализированы диалоги по **1850** обращений клиентов, реализовано **15** доработок скриптов

Робот-тренер

Инструмент обучения

- **Робот-тренер:** разработано 17 речевых практик, прошли 250 сотрудников
- **Эффект:**
 - снижение текучести новичков на **5%**
 - в **2,5** раза быстрее выход на достижение KPI

развитие / моё обучение / речевой тренажер

речевой тренажер



📖 комплексная программа

Процессы взыскания по skill группам



📖 комплексная программа

Процедуры работы взыскания ЦДВЗ



📖 комплексная программа

Типология клиентов-должников



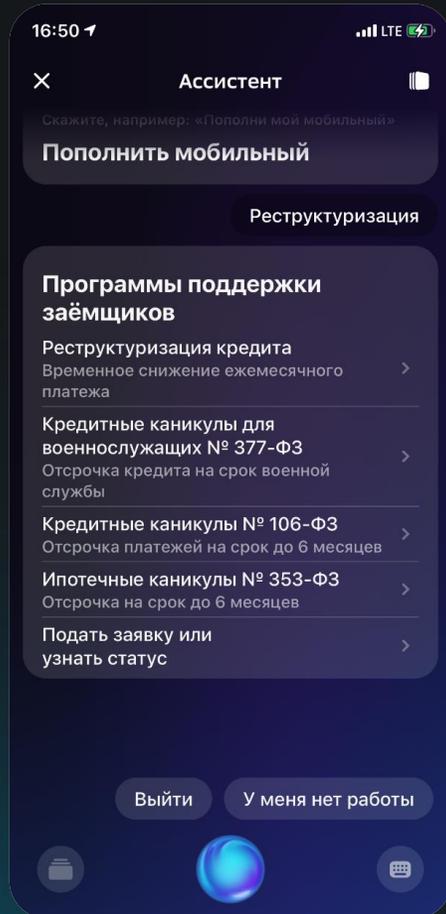
📖 комплексная программа

Тренажеры для новых сотрудников ЦДВЗ



Виртуальный ассистент Салют

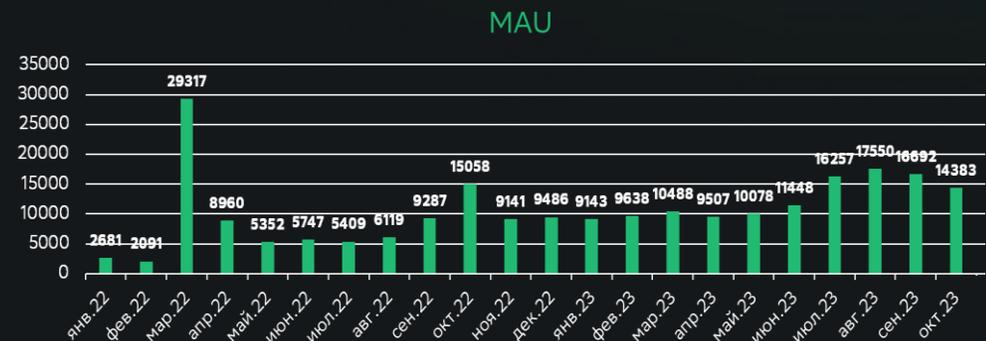
- ✓ Простой и быстрый поиск информации
- ✓ Много функций в одном кармане



Навыки

- **Реструктуризация кредита**
Цель: быстро и удобно консультируем клиента как подать заявку
- **Потеря работы**
Цель: подсказываем клиенту как найти работу, даем советы по составлению резюме и подготовке к собеседованию

Статистика



Онлайн-помощник оператора

ПОМОГАЕМ ТЕМ, КТО ПОМОГАЕТ ДРУГИМ

Система поддержки операторов при взаимодействии с клиентами

-  Поддержка оператора
-  Снижение уровня стресса
-  Сотрудник-эксперт во всех направлениях
-  Индикация эмоционального состояния сотрудника и клиента

Работает на разных стадиях

Эффективность взыскания **+1,5%**

Персонализация подсказок

Онлайн-помощник оператора

Информация по диалогу всегда перед глазами сотрудника

Подсказки по вопросам клиентов

Индикация операционных показателей

Понятны эмоции клиента и легко найти подход в общении



80%

пользователей отметили ценность появления подсказки в диалоге

Суммаризация GigaChat

Отсутствует страх забыть или не знать что-то

Экспертиза во всех процессах

Ощущение постоянной поддержки

Самоконтроль эмоционального состояния

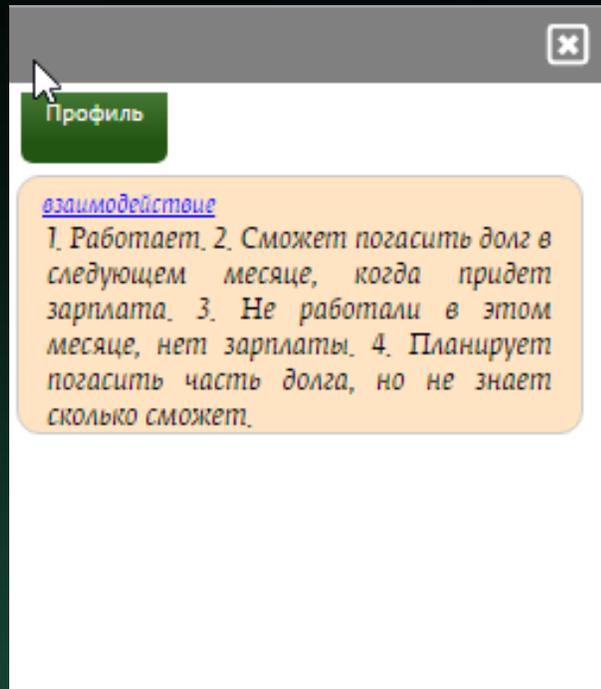
Суммаризация диалогов с клиентом через Giga-Chat

Как используем?

Анализ предыдущего взаимодействия с клиентом и вывод краткого резюме с полезной информацией оператору

На какие вопросы ответит помощник?

1. Статус занятости клиента
2. Когда клиент планирует оплатить задолженность?
3. Какие сложности возникли?
4. Сколько клиент планирует оплатить?



СХ. Дистанционное взыскание

CSI
(Customer Satisfaction Index)

2022
39,7

2023
58,3

Жалобы
на факт звонка работа

не входят в
корневые причины
жалоб

Переводы
от работа на оператора

2022
1,1%

2023
0,97%

- Целевая аудитория: ФЛ на ранней стадии взыскания (с 01-30 день)
- Ежеквартальный замер

Регулярная работа с результатами CSI

- Анализ низких оценок
- Выявление отклонений в работе оператора/ошибки процесса, продукта

Проведение Face2Face с клиентами

- Звонок руководителей Банка клиентам, поставившим низкие оценки
- Помощь и решение проблемы конкретного клиента
- Системное решение и устранение отклонений

ЕХ. CSI сотрудников

Онлайн-помощник

Робот-тренер

2022
6,5

2023
8,0

2022
5,7

2023
6,6

Обратная связь сотрудников



– Теперь мне комфортнее общаться с клиентом, так как в трудной ситуации мне помогает онлайн-помощник

Любовь Исламова,
главный специалист г. Екатеринбург



– После внедрения робота-тренера в процесс обучения и адаптации я заметила, что новичкам стало гораздо проще выходить на линию, пропал страх живого общения

Дина Токарева,
начальник отдела г. Екатеринбург



– Робот, действительно, забрал на себя рутину, и работать стало интереснее – теперь мы – операторы, действительно помогаем клиентам в сложных ситуациях

Кристина Тихонова,
ведущий специалист г. Нижний Новгород

Ключевые результаты



91,2%

звонков работа на всех
стадия 0-360+

в 2 раза

уменьшили трудозатраты
человека

+1,5%

эффективность взыскания

+46%

уровень
удовлетворенных клиентов

+3,5%

контактность клиентов

-7%

текучесть сотрудников

Контакты

Казиков Антон

Почта: Kazakov.A.Yurye@sberbank.ru

Телефон: 8 (926) 223-73-47

