

Применение искусственного интеллекта в урегулировании задолженности клиентов

Преимущества модельного подхода

Модельный подход является ключевым элементом современного банковского управления, направлен на улучшение взаимодействия с клиентами, что позволяет Банку создавать **долгосрочные и устойчивые** отношения с клиентами благодаря более высокому уровню сервиса и **персонализированным** предложениям.



Повышение точности расчетов: Модели позволяют более точно прогнозировать вероятность урегулирования задолженности, что помогает принимать обоснованные решения.



Быстрота и эффективность: Автоматизация процессов урегулирования задолженности с использованием моделей ускоряет анализ и позволяет оперативно реагировать на изменения в финансовом состоянии заемщиков.



Гибкость и адаптивность: Модели могут быстро адаптироваться к изменениям внешних и внутренних условий, что особенно важно в условиях перемен.

ГДЕ ПОМОГАЕТ МОДЕЛИРОВАНИЕ



Помощь клиентам в виде уже одобренного моделью предложения реструктуризации или рефинансирования, по удобному для клиента каналу коммуникации.



Предсказание вероятности банкротства и выстраивания отдельных сценариев для нуждающихся в поддержке.



Коммуникация и выбор лучшего инструмента урегулирования просроченной задолженности.



Напоминание о предстоящем платеже

Данные - основа любого искусственного интеллекта

Ежедневный анализ качества переменных,
входящих в модели

Постоянное расширение списка
используемых агрегатов

Регулярный расчет переменных

Параллельный процесс сбора блоков
атрибутов для моделирования

Единые скрипты сбора для построения и
эксплуатации моделей



Развитие моделирования при урегулировании задолженности



Переход на продвинутые методы моделирования, улучшение и расширение входного вектора данных



Построение новых моделей с учетом психоэмоциональных состояний клиентов и роботизированных систем взаимодействия с ними



Развитие голосовой аналитики и построение скоринговых моделей на основе полученных знаний



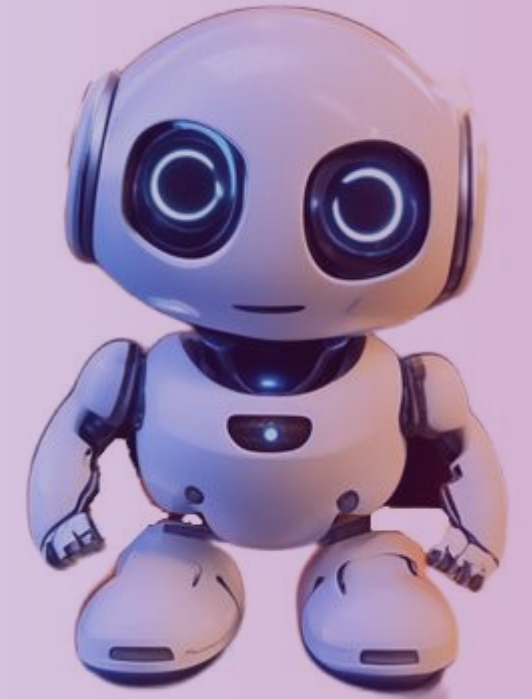
Разработка моделей для различных каналов коммуникации и доступных каналов предложений



Разработка инструментов автоматического подтверждения дохода клиента



Применений модельного подхода с даты выдачи кредита до полного погашения задолженности



Модели в мероприятиях по урегулированию задолженности



Определяют индивидуальный инструмент помощи для каждого клиента



Предлагают эффективный канал коммуникации с клиентом



Помогают эффективно распределять ресурсы сотрудников Банка



Выводят подсказки операторам на основе контекста диалога и распознанных в режиме реального времени эмоций операторов и клиентов

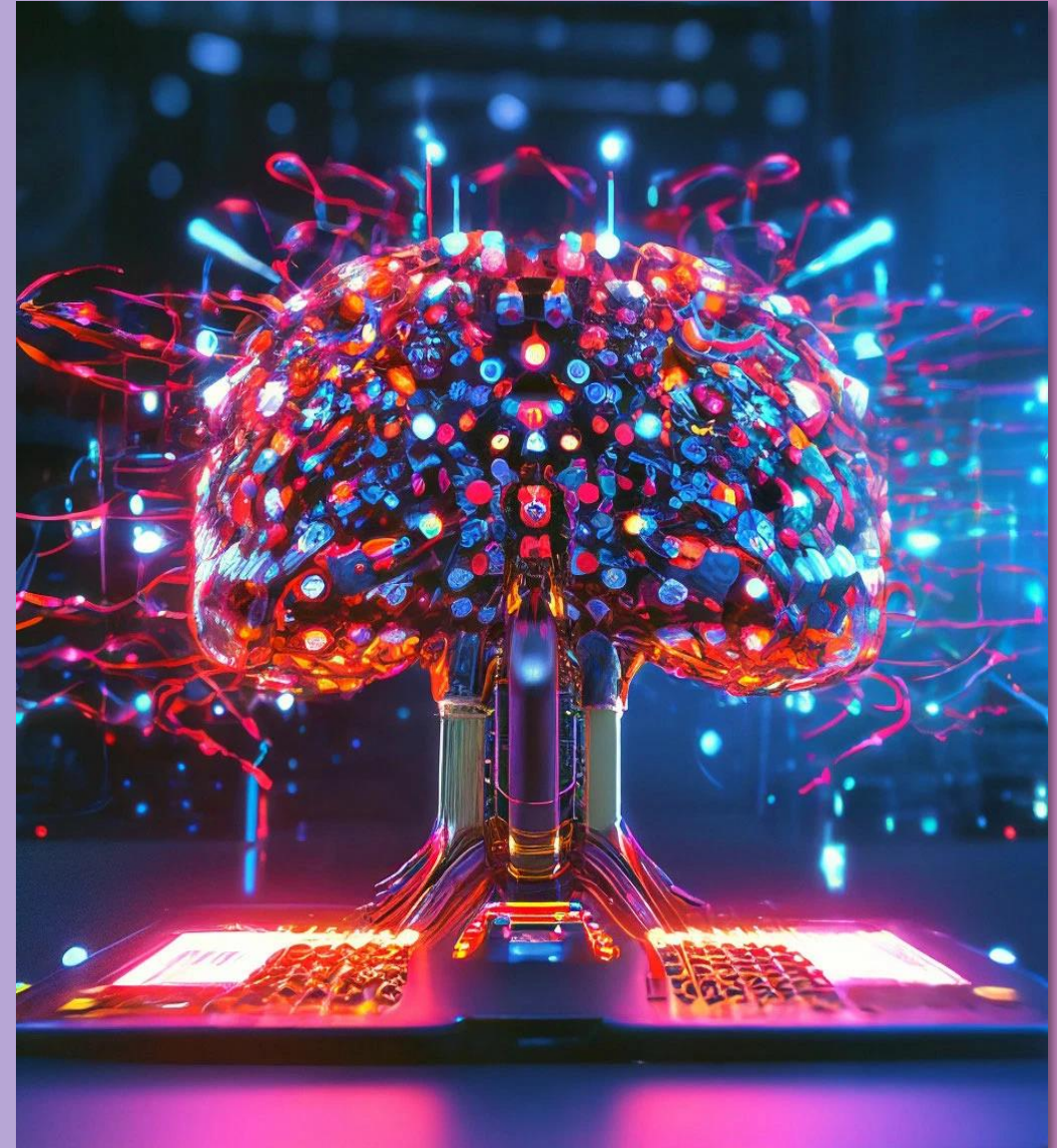


Оказывают участие в правильной оценке готовности клиента идти на контакт



Оценивают целесообразность перехода к судебному и исполнительному производству

Уменьшение количества нерезультативных коммуникаций, повышение удовлетворенности клиентов



Интонационная модель

Злость

Грусть

Безразличие

Радость

Удивление

Раздражение

Страх

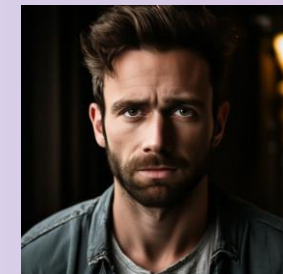
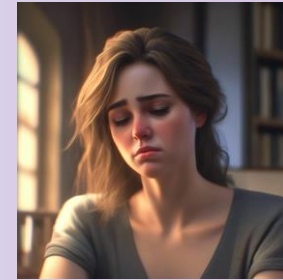
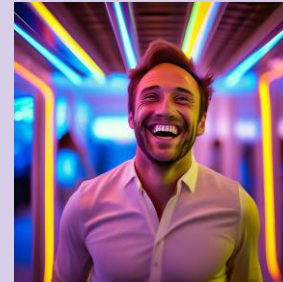
- Собирает характеристики эмоций
- Генерирует подсказки оператору в режиме реального времени
- Фиксирует успешность разговора
- Формирует эмоциональный профиль клиента и оператора

МОДЕЛЬНЫЕ ИНСАЙТЫ

Агрессивные клиенты реже платят

Неплательщики сами удивляются звонку

Большое количество подсказок ухудшает коммуникацию



- Вероятность
- Длительность
- Вес
- Максимум
- Минимум
- Среднее
- Последняя
- За неделю
- За месяц
- За 3 месяца

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**