



AI как основа клиентоцентричного подхода во взаимодействии с клиентом

Номинация: ИТ решения для Банков

Номинант: Турченко Надежда

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

AI робот-оператор

AI помощник оператору

AI выбор стратегии

Речевая аналитика

AI виртуальный ассистент и робот-тренер

Робот в дистанционном взыскании

91,2%

всех исходящих звонков
осуществляет робот-оператора

Другие Банки

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

11,5 млн

Разговоров робота в
месяц

1,0 млн

Разговоров оператора в месяц

> 240 тыс.

Звонков в день

> 250 тыс.

Вариантов диалога

Timeline Робота



От робота-взыскателя к роботу-помощнику

SMS

5000 смс в день

ТОП:

Как оплатить **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



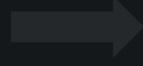
позитивные



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 работа
- 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 как инструмент обучения операторов

Робот-тренер: разработано 17 речевых практик, прошли 250 сотрудников

Эффект:

1. снижение текучести новичков на **5%**
2. 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
- ✓ MAU 15 тыс клиентов в месяц

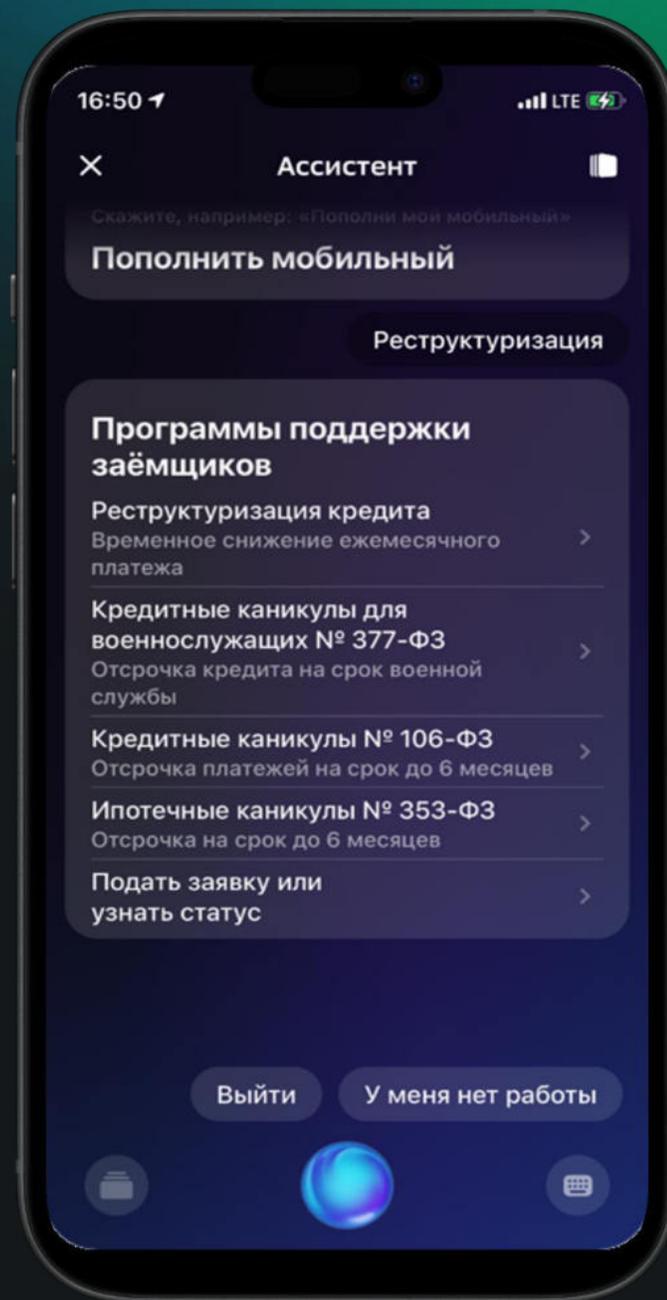
Навыки

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



AI помощник для людей

Внешние & внутренние клиенты

Помощь online

Качество
коммуникации

Развитие
экспертизы

Персонализация

Внутренние клиенты

Предотвращение
выгорания

Снижение
стресса

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%**

Персонафикация 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

СХ. Дистанционное взыскание

CSI
(Customer Satisfaction Index)

2022
39,7

2023
58,3

Жалобы
на факт звонка робота

не входят в
корневые причины
жалоб

Переводы
от робота 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

2023
6,5

2024
8,0

Робот-тренер

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

Турченко Надежда

Телефон: 8 (915) 275-33-72



@NADEZHDA_V_T