

AI-калькулятор ОПТИМАЛЬНЫХ режимов работы



* Ссылка на видео



« Все локации разные
и везде мы ждем своих
клиентов... »



- Контекст задачи
- Какие цели мы преследуем
- Как большие данные помогают
- Как работает наш AI-калькулятор
- Планы на будущее

Цель проекта

Сделать удобную сеть для клиента:

- по местам пребывания
- по времени активности



Получить
дополнительных
клиентов и продажи



Научиться рассчитывать
нагрузку и количество
сотрудников



Инструмент только
выгодных изменений
работы физической
сети банка

И что всем в
обед на работе
не сидится...

А Сбер в
субботу еще
работает...

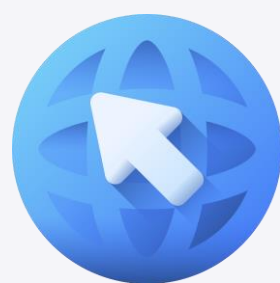
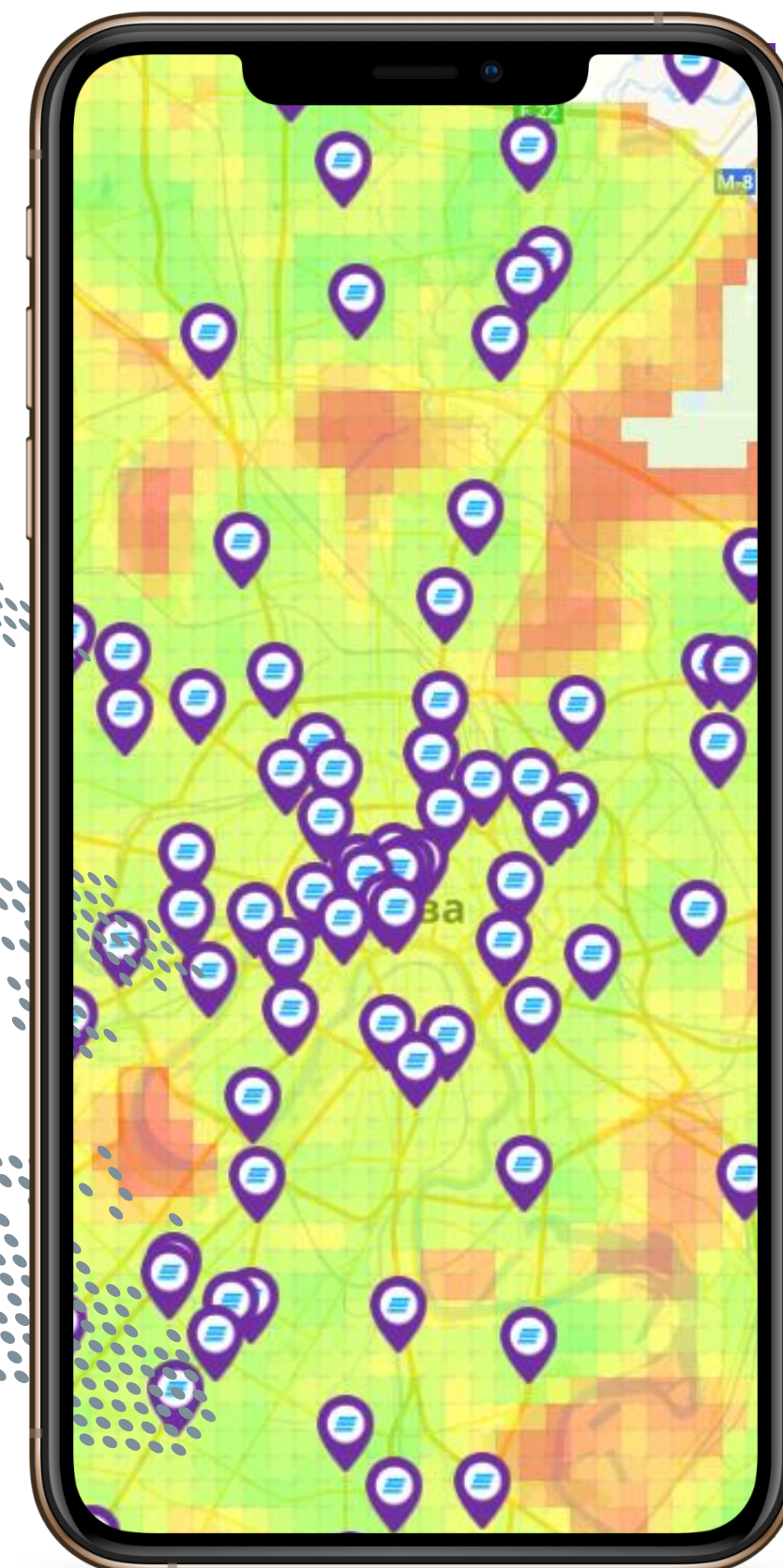


Это сколько
еще клиентов
мы сможем
обслужить?



Актуальность задачи

Ручное управление такими объемами очень трудоемко и сложно прогнозируемо

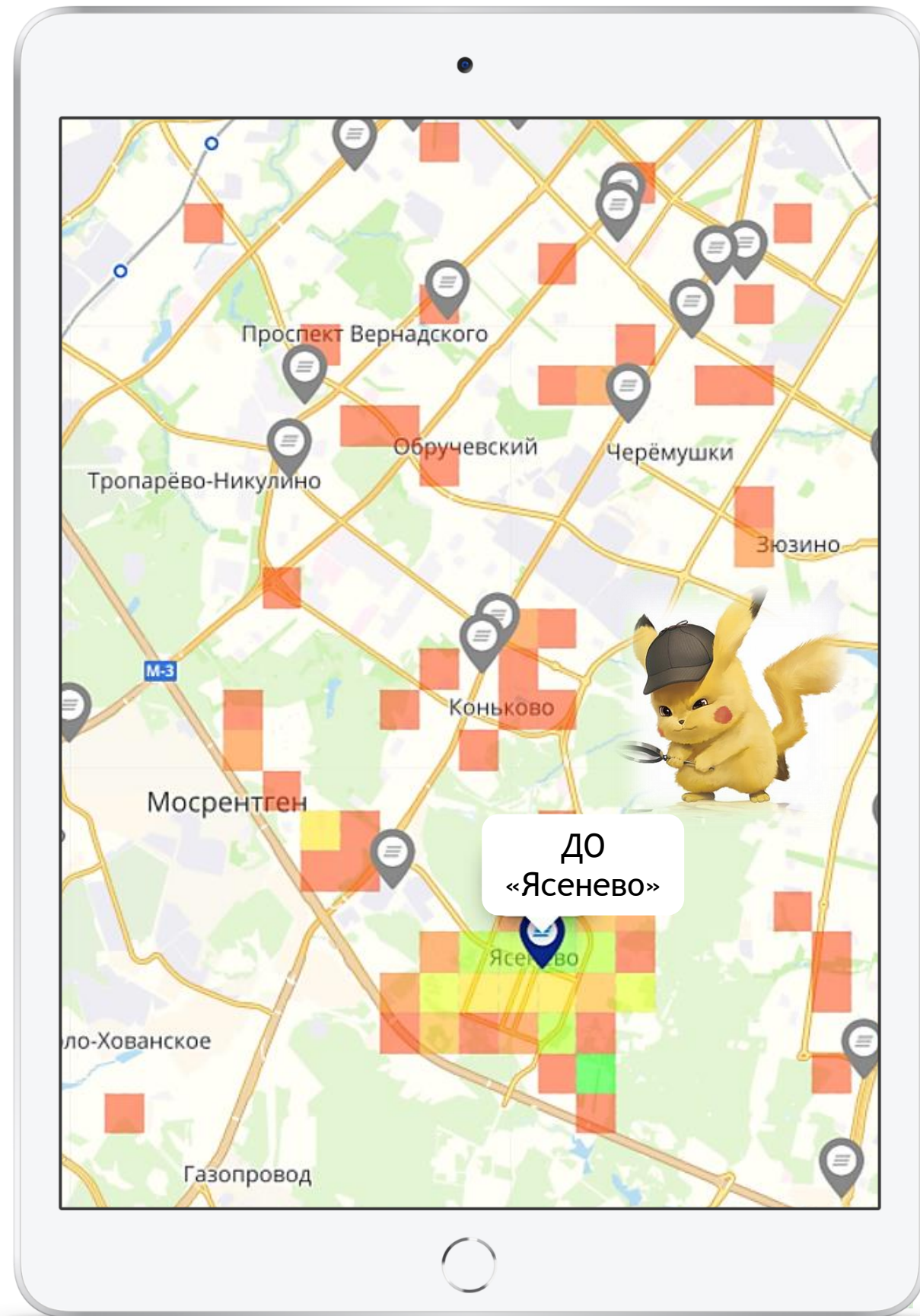


> 1 600 офисов

10 000 сотрудников
первой линии по России

Что мы знаем

про офис, его локацию и клиентов



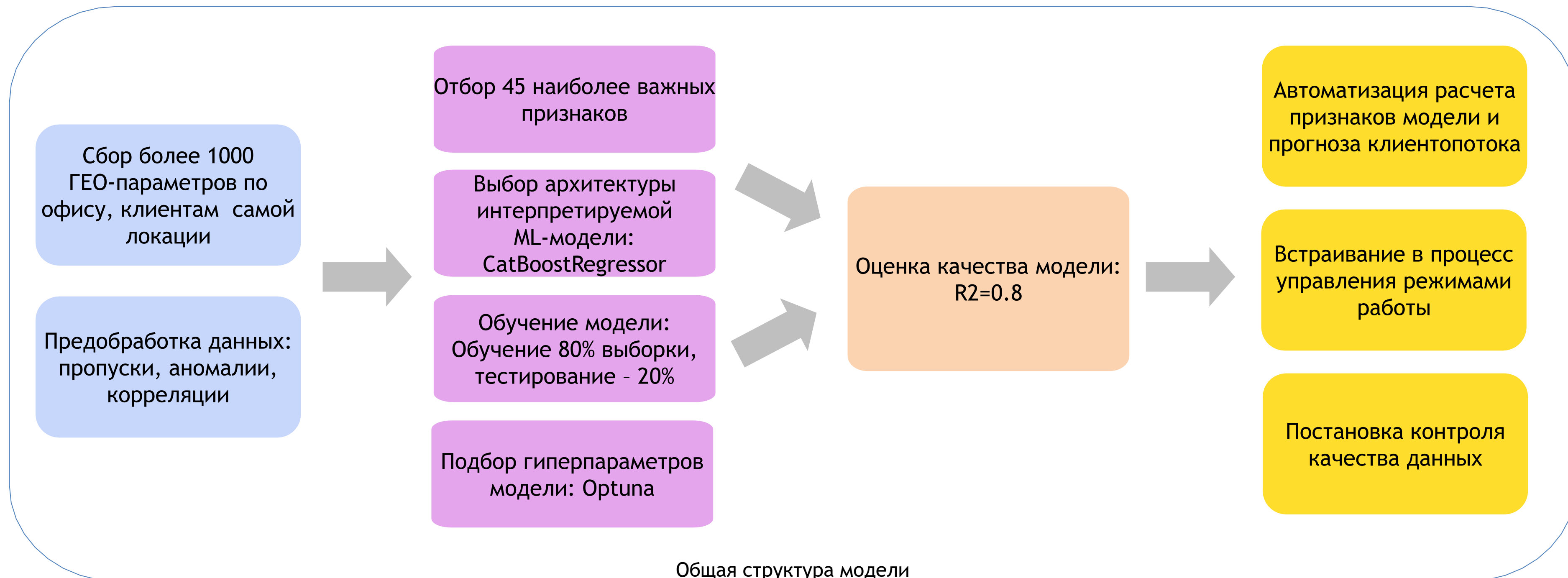
Big Data

- Места проживания и транзакционной активности клиентов в банкоматах и магазинах в течение дня
- Гео-признаки локации (население, доходы, аренда и т.д.)
- Клиентопоток и очереди в офисе при текущем режиме
- Наличие ресурса (рабочие места, сотрудники)
- Расположение нашей сети и конкурентов в городе
- Режимы работы конкурентов

* Более 1000 обезличенных параметров для всей России с детальностью до часа

Модель прогнозирования клиентопотока

Суть прогноза: какой клиентопоток будет, если увеличить часы работы в будни или выходные



Поведение клиентов утром, вечером, в будни, выходные и праздники отличается

В калькуляторе используются 4 модели для каждой цели

Выводы модели

для каждого отделения Банка



- Текущий режим оптимальный
- Увеличение режима:
+1 час утром
- Увеличение режима:
+1 час вечером
- Увеличение режима:
вывод в субботу
- Дежурные офисы
для работы в праздники
- Сокращение текущего режима

Декомпозиция решения



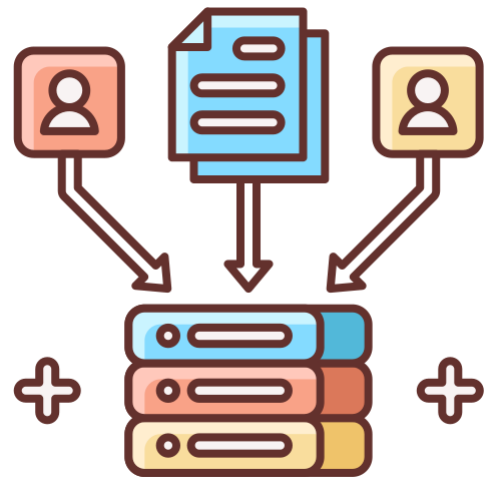
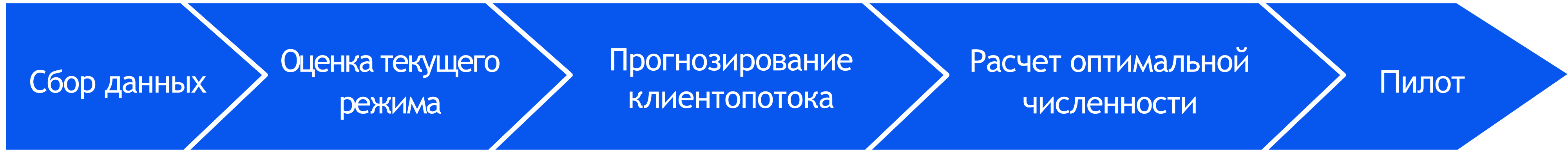
Точный прогноз клиентопотока

- Удобство для клиента
- Потенциал продаж
- Скорость реагирования на новые потребности локации

Оптимальный расчет численности

- Уменьшение очередей
- Отсутствие простоя сотрудников
- Прогнозируемый доход от изменений

Общая схема решения



Еженедельный процесс мониторинга и изменений режимов работы

Результаты



Мы уже знаем о потребности клиентов еще до того, как их спросили об этом

VTБ Привилегия	
Обслуживание частных клиентов:	
ПН – ПТ	09:00 – 20:00
СБ	10:00 – 17:00
ВС	выходной день
Обслуживание корпоративных клиентов:	
ПН – ЧТ	09:30 – 17:30
ПТ	09:30 – 16:30
СБ – ВС	выходные дни

Эффект от AI-калькулятора: **+14%** дополнительного клиентопотока

 **ВТБ**



*По результатам А/В тестирования

Платформа «Виртуальные ассистенты»

The image features a blue-tinted cityscape with several skyscrapers. Overlaid on this background is the VTB logo, which consists of three horizontal blue bars of varying lengths on the left, followed by the letters 'ВТБ' in a large, bold, white sans-serif font. The entire scene is framed by a white, glowing circular border.

ВТБ

Спасибо!