



Виртуальные
Ассистенты

NBJ

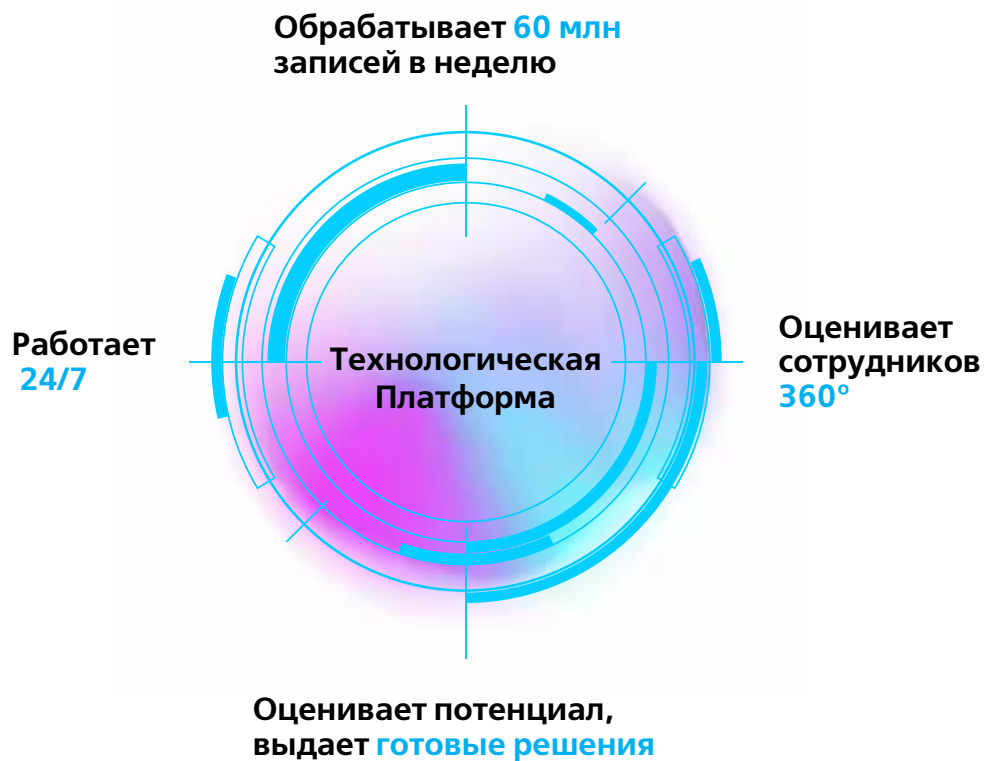
**БАНК ВТБ (ПАО)
ПЛАТФОРМА
ВИРТУАЛЬНЫЕ
АССИСТЕНТЫ**

БУДУЩЕЕ - НАША РЕАЛЬНОСТЬ



ПЛАТФОРМА «ВИРТУАЛЬНЫЕ АССИСТЕНТЫ»

Экосистема цифровых технологий и сервисов для принятия управленческих решений:



Платформа Виртуальные ассистенты повышает эффективность Банка:

1. РОЗНИЧНАЯ СЕТЬ

- Банк на ладони для руководителей;
- Для сотрудников:
 - ✓ оценивает потенциал и выдает готовые решения;
 - ✓ развивает и мотивирует на сверхрезультат.



2. ПРОЦЕССЫ

Выявляет неэффективности в процессах и ставит задачу владельцу.



Длительное оформление сделки

3. ПРОДУКТЫ

Выявляет уязвимости продуктов (антифрод).



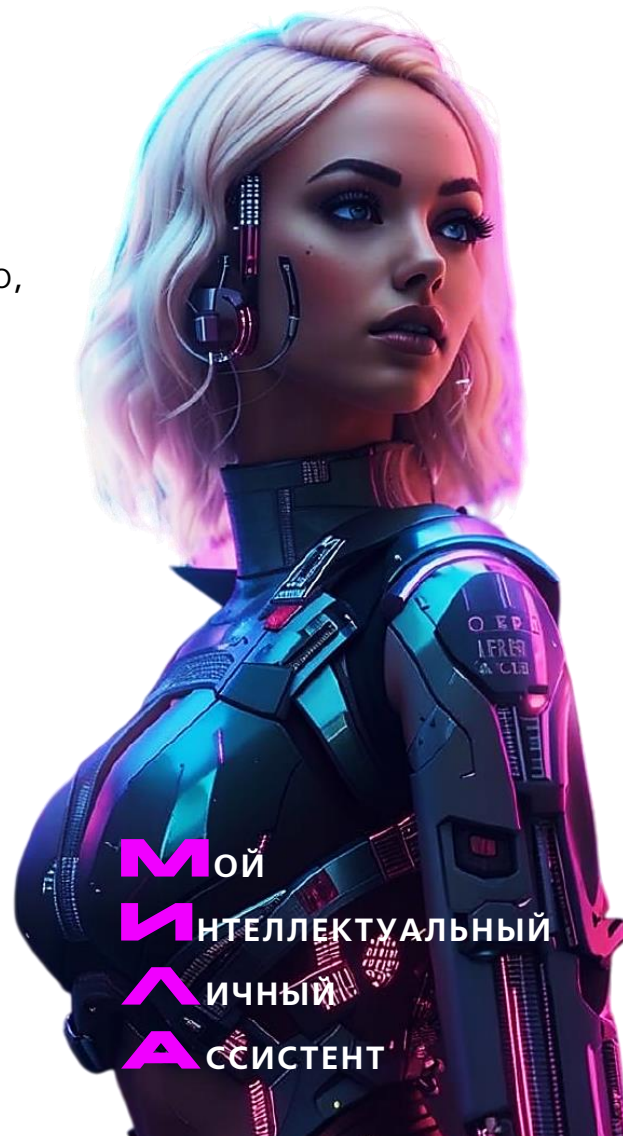
ПЛАТФОРМА ВА ПОВЫШАЕТ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РОЗНИЧНОЙ СЕТИ

ПОМОЩНИК ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЯ:

- Высвобождает время на бизнес и наставничество, забирая рутину на себя;
- Минимум аналитики, платформа выдает готовые решения;
- Оценивает все ключевые направления бизнеса:
 - ✓ расположение офисов и режимы работы,
 - ✓ управление ресурсом,
 - ✓ производительность.

ПОМОЩНИК ДЛЯ СОТРУДНИКА:

- Оценивает навыки более **20 тыс** сотрудников по ключевым направлениям: продажи, клиентский сервис, дисциплина;
- Ежедневно развивает сотрудников, выдавая более **80 тыс** заданий в неделю;
- Где нет прогресса – подключает руководителя;
- Лучших сотрудников хвалит с помощью сервиса «Геймификация».



Мой
ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ
АИЧНЫЙ
АССИСТЕНТ

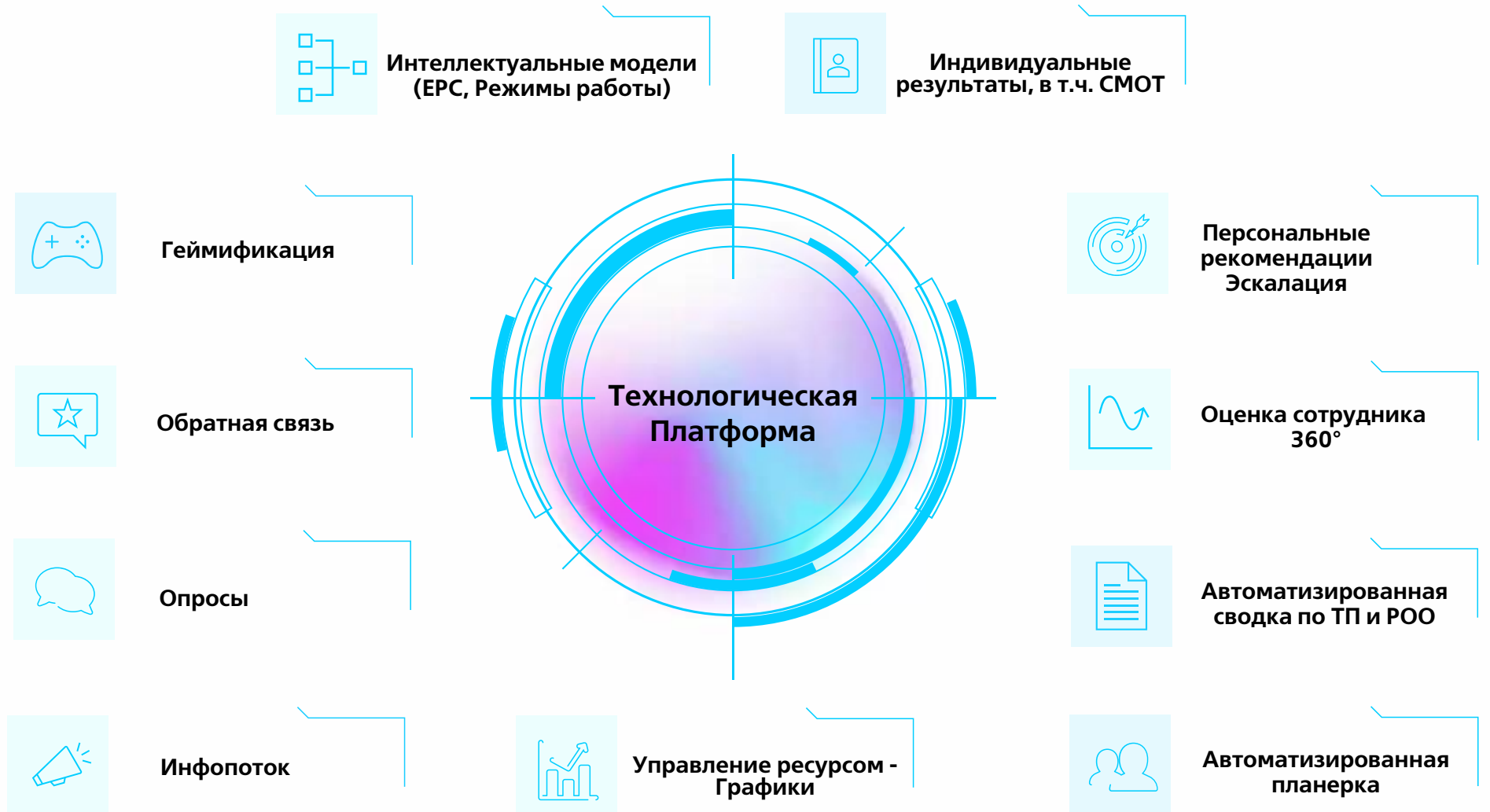
ПЛАТФОРМА «ВИРТУАЛЬНЫЕ АССИСТЕНТЫ»

Бизнес-конструктор, встраиваемый в любую модель управления

20 000
активных пользователей

100% MAU
95% WAU

77% CSI платформа
83% CSI геймификация



РАСПОЛОЖЕНИЕ ОФИСОВ

ML-модель выберет наиболее успешную локацию офиса на базе **5000+** параметров



Параметры ML-модели:

- Гео-признаки локации;
- Конкуренты;
- Финансовая активность клиентов.

+30%

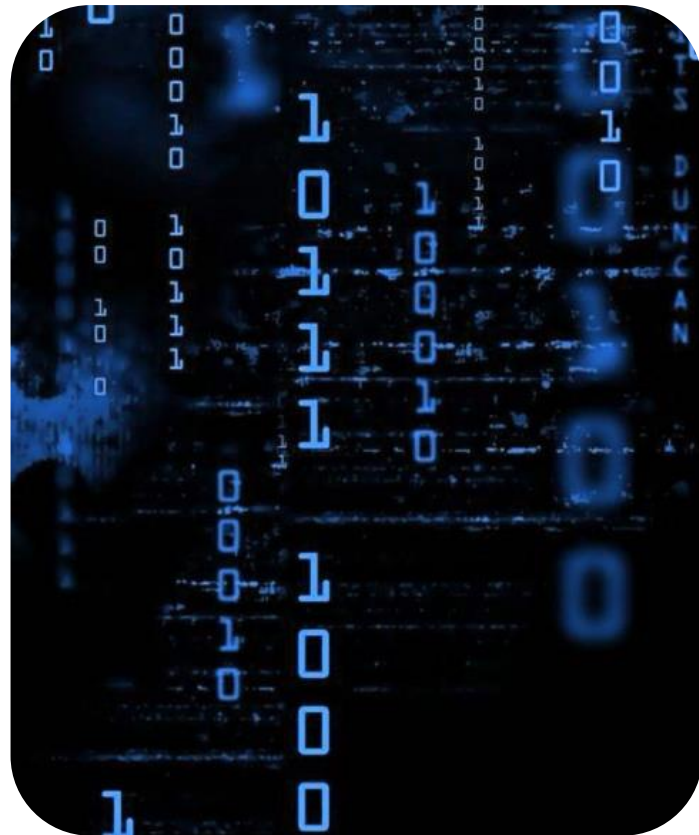
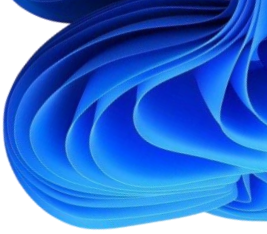
Повышение
эффективности сети

$9 \cdot 10^{193}$

Количество вариантов
размещения офиса в Москве

РЕЖИМЫ РАБОТЫ

Интеллектуальный сервис ориентирован на клиентские предпочтения в посещении офисов Банка



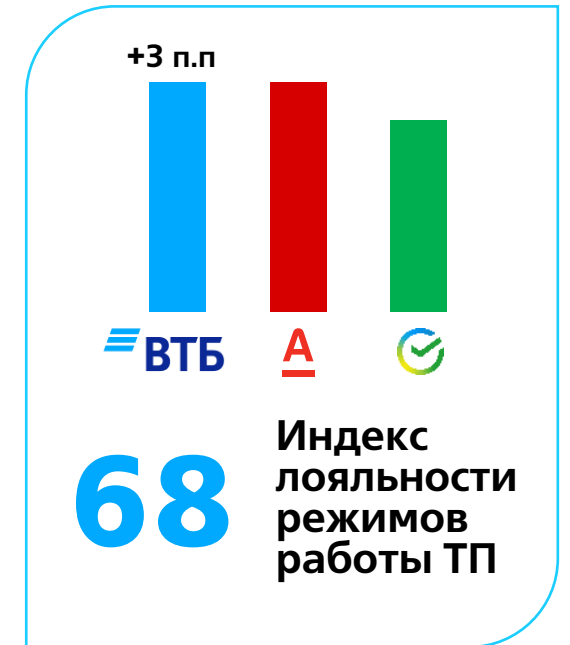
Сформированы **рекомендации** для всей сети отделений:

+50%

изменений режимов

+14%

увеличение клиентопотока после открытия офисов в субботу



ЦЕННОСТЬ И ЦЕЛИ ГЕЙМИФИКАЦИИ

Ценность



С геймификацией мы **благодарим сотрудника каждый день** за его повседневную работу.

Система основана исключительно на метриках эффективности — продажи, качество обслуживания.

Игровые механики фокусируют внимание на самом важном.

Какую проблему решаем?



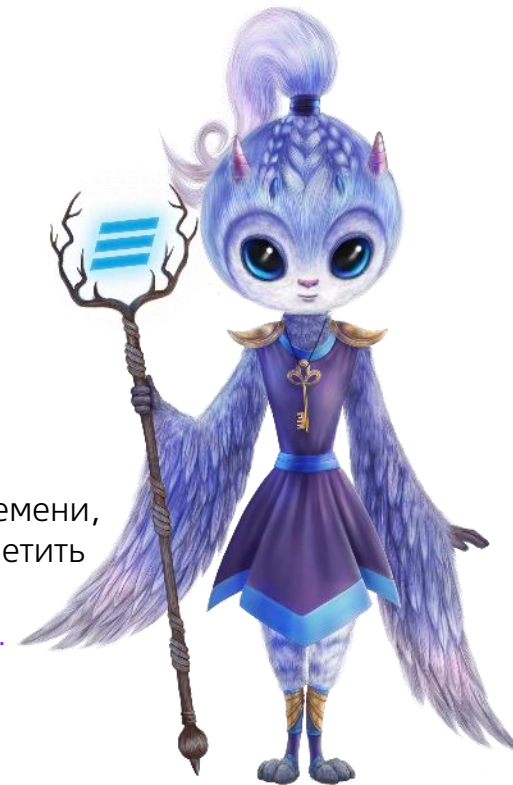
Снижение текучести и повышение вовлечённости

- превращаем повседневную работу в увлекательный процесс;
- позволяем решать клиентские вопросы с большим энтузиазмом.



Положительная мотивация, похвала

Руководитель часто не находит времени, чтобы похвалить сотрудника и отметить его достижения. Система делает это **автоматически**.



Основные цели



Повышение мотивации

Превращаем повседневную работу сотрудника в увлекательный процесс.



Повышение эффективности

В продажах и качестве.

Главный принцип



Добровольное участие

Участники сами решают, будут ли они играть.

ГЕЙМИФИКАЦИЯ – САМЫЙ ПОПУЛЯРНЫЙ СЕРВИС ПЛАТФОРМЫ

Геймификация внедряет игровые элементы в рабочие процессы сотрудника с целью повышения его вовлеченности при выполнении рутинных задач

РЕЙТИНГИ

35 рейтингов по продажам продуктов и показателям



ТУРНИРЫ

100 проведено на платформе



ДУЭЛИ ПО ЗНАНИЯМ

30 тыс. дуэлей проведено



ДУЭЛИ ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ

10 тыс. дуэлей проведено



ЧЕЛЛЕНДЖИ

2 тыс. участников



ЕЖЕНЕДЕЛЬНЫЕ АКТИВНОСТИ

5 тыс. поощрений в неделю



НАГРАДЫ

230 тыс. наград за год



СЕРТИФИКАТЫ

3200 сертификатов выдано за 2024 год



15 000
пользователей

95% MAU
90% WAU

85% CSI
86% NPS

2 мин.
в день



Вовлечённость в продажи у активных пользователей геймификации выше на

20%