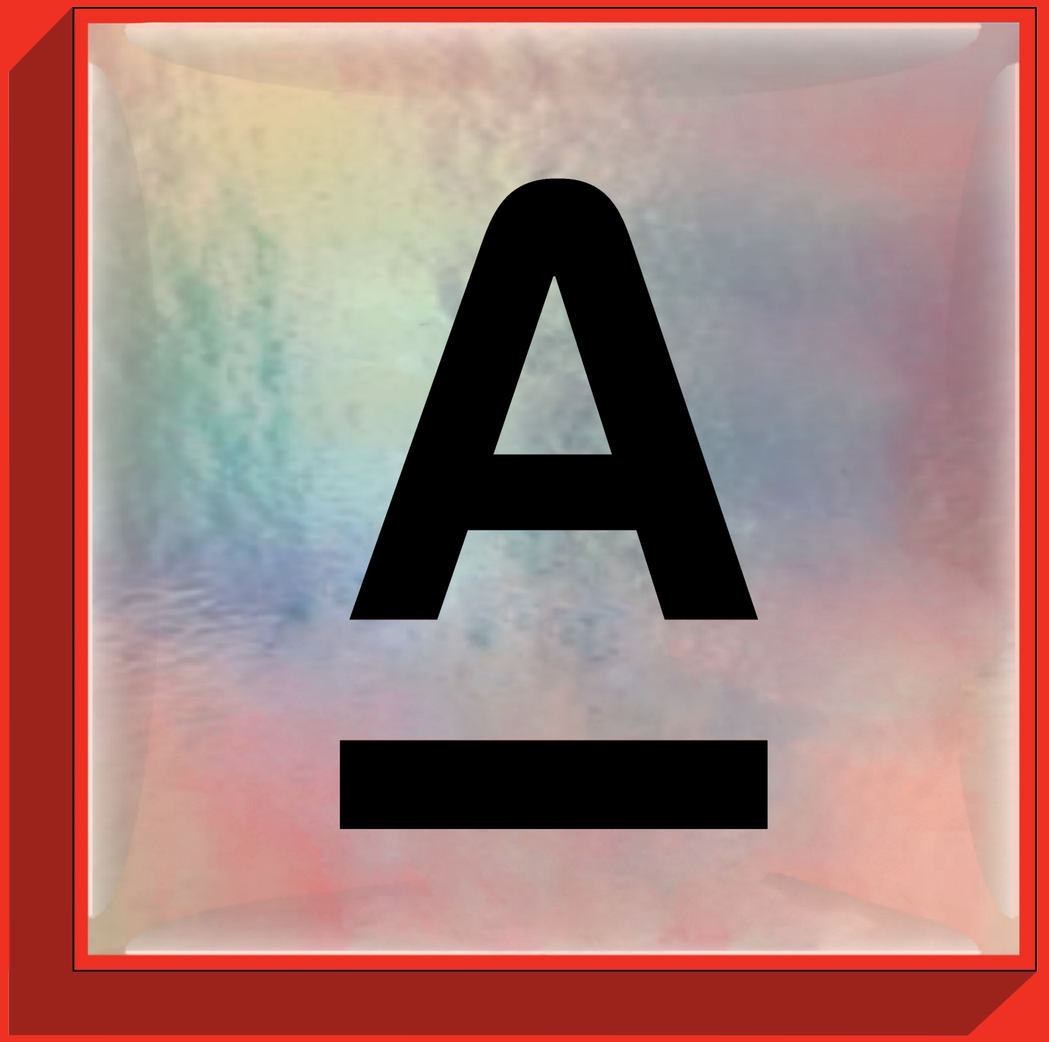
Омниканальная платформа удержания клиентов

Персонализированная система предотвращения оттока, реактивации
и сохранения клиентов малого и микробизнеса





Поддержка клиентов и сохранение лояльности — ключевой фактор устойчивости

Клиенты малого и микробизнеса ожидают:

- персонализированного подхода
- быстрого решения проблем
- удобного цифрового взаимодействия
- поддержки в сложных ситуациях

Мы нашли ответ –
в интеллектуальном управлении жизненным циклом клиента при помощи искусственного интеллекта и омниканальных коммуникаций.

Омниканальное удержание –

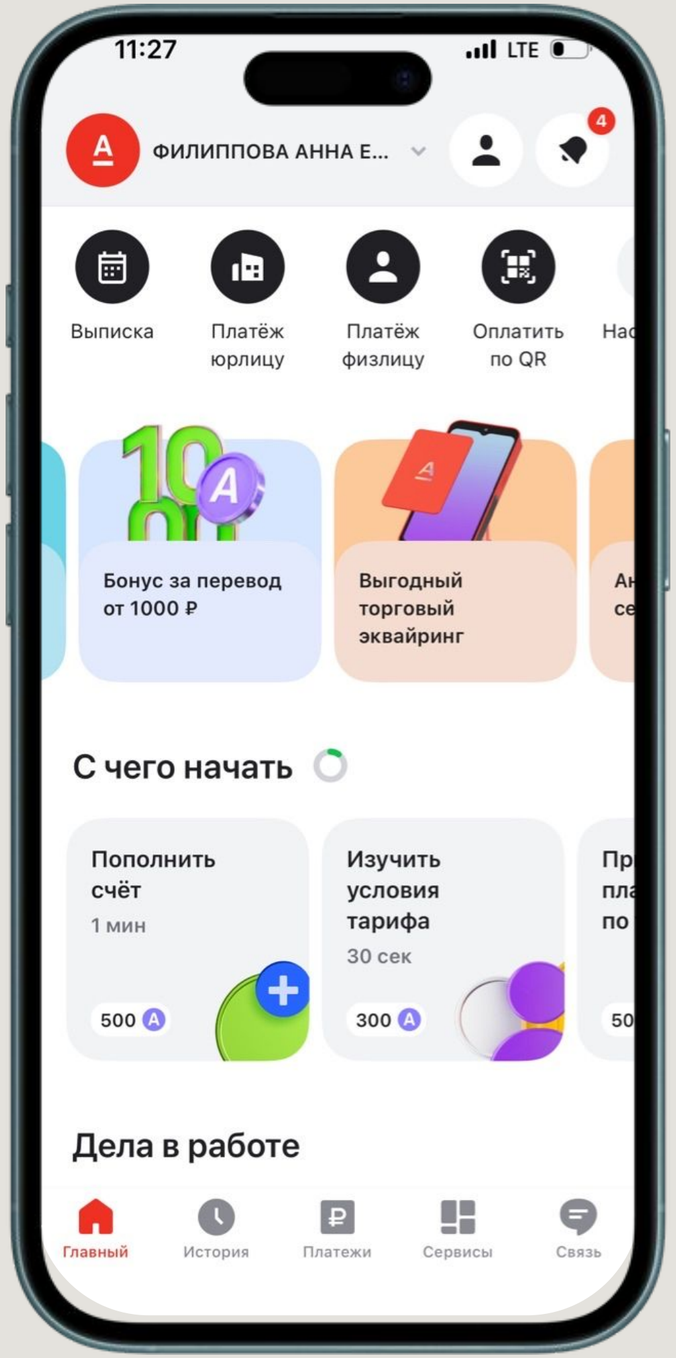
персонализированная система, которая помогает клиенту на каждом этапе взаимодействия с банком: от первых признаков снижения активности до предотвращения закрытия счета.

Внутри — сложная технологическая инфраструктура:

- **ML-модели прогнозирования оттока**
- **платформа персонализации**
- **CRM и коммуникационные системы**
- **цифровые и голосовые каналы**

Все работает незаметно и открывает клиенту простой и понятный путь решения его задач.





Работаем на всех этапах жизненного цикла клиента

ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ ОТТОКА
выявляем риск снижения активности до ухода клиента

РЕАКТИВАЦИЯ
возвращаем клиентов к активному использованию сервисов и банковских продуктов

УДЕРЖАНИЕ ПРИ ЗАКРЫТИИ
предлагаем индивидуальное решение и сохраняем клиента

Повышаем эффективность удержания

ПРОГНОЗИРУЕМ РИСК УХОДА
ML-модели выявляют клиентов с высокой вероятностью оттока

ПЕРСОНАЛИЗИРУЕМ РЕШЕНИЯ
подбираем наиболее эффективные инструменты удержания

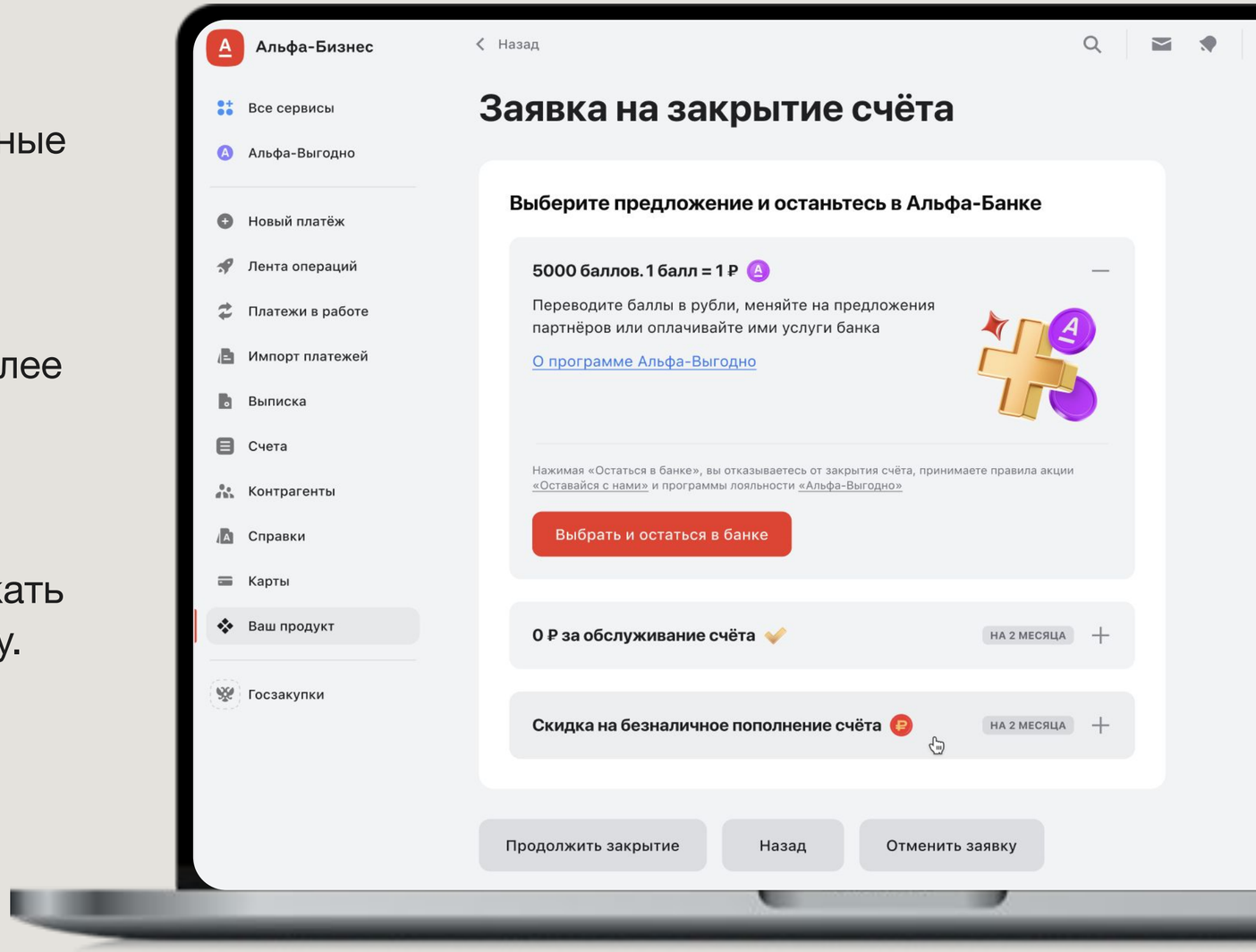
ПОМОГАЕМ МЕНЕДЖЕРАМ
формируем рекомендации и аргументы для коммуникации

Персонализируем цифровой опыт клиента

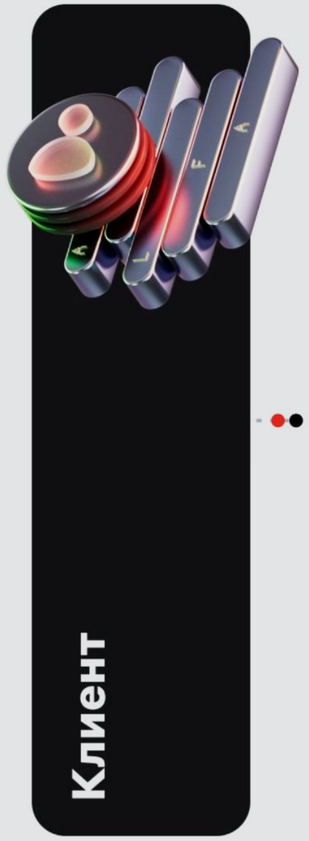
01 **ТРИГГЕРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ**
SMS, e-mail, push и персональные предложения в нужный момент.

02 **ЦИФРОВЫЕ ПРОДУКТЫ УДЕРЖАНИЯ**
клиент самостоятельно выбирает наиболее подходящий вариант поддержки.

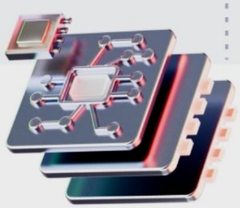
03 **ПРОСТОЙ И ЯРКИЙ ИНТЕРФЕЙС**
современный дизайн помогает вовлекать клиента и преодолевать баннерную слепоту.



Под капотом – сложная архитектура



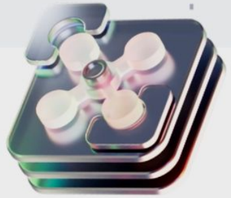
Показ инструментов по триггерам оттока



Интернет-банк

Передача действий клиента

Онлайн определение причин и подбор аргументов удержания



CRM

Внутренняя оркестрация систем



ML-движок

Определение риска оттока, подбор аргументов и инструментов



Движок целевых действий и проверки реактивации

Реализованная интеграционная технология –

- real-time определение причины оттока и подбор персональных Sales-аргументов
- синхронизация цифровых и голосовых каналов
- интеллектуальный подбор инструментов удержания
- мгновенное начисление клиенту лояльности

все работает в online-формате бесшовно для клиента

Персонализируем взаимодействие с клиентом

01 **ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ СЦЕНАРИИ ПОДДЕРЖКИ**

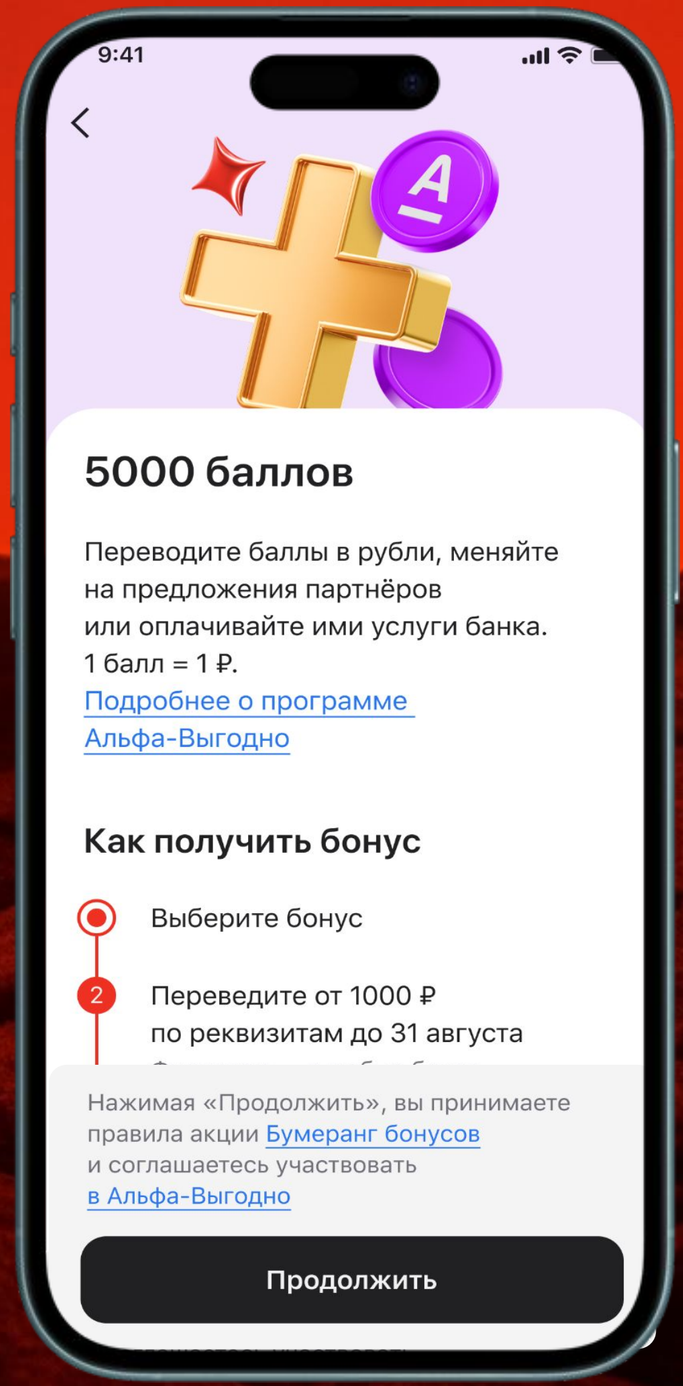
на основании диалога при помощи ML-модели предлагаем наиболее релевантное решение для каждого клиента.

02 **ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЕ ГОЛОСОВОЕ УДЕРЖАНИЕ**

менеджер получает online-рекомендации и персональные инструменты удержания в ходе диалога при помощи нейросетевого анализа и транскрибации

03 **ГЕЙМИФИКАЦИЯ И ПРОГРАММА ЛОЯЛЬНОСТИ**

повышаем вовлеченность за счет геймификации и формируем долгосрочные отношения с клиентом



Ключевые результаты



+75%

рост эффективности удержания на этапе закрытия счета

+3%

портфеля активной клиентской базы малого и микро бизнеса

каждый 2

клиент сохранен в процессах предективного удержания

Команда проекта



Кристина Гималетдинова

Вице-Президент, Руководитель департамента развития клиентской базы юридических лиц



Владимир Каныгин

Руководитель дирекции развития мобильных приложений



Марина Рафикова

Руководитель дирекции развития активации и удержания



Николай Борисевич

Руководитель дирекции платформенных аналитических решений



Валерий Новиков

Руководитель направления интеллектуального анализа данных

