



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7314

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО, РОБОТИЗИРОВАННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Сбербанк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	>1000
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://sberbank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Умный Торговый Ассистент Sberbank Markets
ИМИДЖ НОМИНАНТА	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание

“**Sberbank Markets**” – это система электронной торговли для корпоративных клиентов и банков, позволяющая привлекать/размещать ликвидность и заключать сделки купли/продажи валют и драгметаллов.

В 2018-2019 годах количество клиентов, использующих Sberbank Markets, увеличилось в 2 раза, с кратным ростом обращений в службу клиентского сервиса. Время ожидания клиентов на линии увеличилось, а количество пропущенных клиентских звонков стало очень существенным.

Для улучшения клиентского опыта следовало расширить канал консультаций по телефону и дать клиентам возможность осуществлять операции без необходимости обращаться в отдел клиентского сервиса.

Используя полученную в ходе разговоров с клиентами обратную связь и инсайты из опросов, мы сделали следующие выводы:

- Клиенты остро нуждались в информации об актуальном статусе расчетов по заключенным сделкам, о состоянии счетов и о других меняющихся параметрах
- Для осуществления торговых операций, обычно проводимых по телефону, клиенты были готовы переместиться в чат.
- Клиенты хотели мгновенно получать уведомления, если в процессе заключения сделки или расчетов возникли проблемы, прежде чем эти проблемы станут критичными.

Исходя из этих выводов было решено разработать «**Умного Торгового Ассистента**». Это «умный» чат-бот, который покрывает обозначенные потребности клиентов и помогает им осуществлять

торговые операции.

В результате проекта клиенты стали регулярно использовать Торгового Ассистента. Количество обращений в службу клиентского сервиса снизилось на 30%, а количество пропущенных звонков уменьшилось на 90%.

В настоящее время Сбер является одним из первых банков в России, который использует концепцию «умного» чат-бота для заключения финансовых сделок и осуществления связанных с ними операций.

2. Цели и задачи

В 2019 году служба клиентского сервиса Sberbank Markets сфокусировалась на получении обратной связи и задавала клиентам вопросы относительно того, какие улучшения клиенты хотели бы увидеть на платформе, чтобы определить функционал будущего торгового ассистента.

Основываясь на полученной от клиентов обратной связи и инсайтах, Умный Торговый Ассистент должен был обладать следующей функциональностью:

- Возможность в режиме чат-переговоров заключать с клиентом финансовые сделки
- Обеспечивать клиентов своевременной и полной информацией о статусе и ходе расчетов с Банком по заключенным на платформе сделкам, т.к. процесс расчетов был очень непрозрачен для клиентов
- Закрывать/редактировать/изменять торговый неттинг (взаимозачет нескольких сделок)
- Автоматически отправлять клиентам своевременные уведомления, если что-то пошло не так, до того, как эта проблема станет критичной для клиента.

Когда мы начали разработку Умного Торгового Ассистента в 2019 году, с точки зрения бизнеса мы сформулировали цели внедрения следующим образом:

- Решение должно на 100% отражать потребности клиентов, основываясь на полученной обратной связи
- После внедрения среднее количество обращений на 1 клиента в службу клиентского сервиса должно снизиться как минимум на 20%
- Благодаря внедрению мы должны получить возможность наращивать клиентскую базу без необходимости увеличения сотрудников клиентского сервиса в 2020 году
- Первая версия (MVP) должна быть готова за 2 месяца для возможности начала пилотирования на клиентах
- Архитектура решения должна быть достаточно гибкой, чтобы была возможность быстро адаптировать ассистента под изменяющиеся клиентские потребности почти в реальном времени
- Реализация решения должна быть недорогой

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры)

Руководитель управления электронных рынков.

Основные интересы: рост бизнеса и увеличение количества клиентов, использующих Sberbank Markets, увеличение степени удовлетворенности клиентов системой.

Был задействован в следующих активностях: выбор решения, согласование бюджета на разработку, приоритизация при реализации различных функций Торгового Ассистента.

Руководитель клиентского сервиса Sberbank Markets.

Основные интересы: увеличение уровня удовлетворенности клиентов, снижение количества обращений клиентов в клиентский сервис, уменьшение нагрузки на сотрудников команды.

Отвечал за: анализ обратной связи и инсайтов от клиентов, превращение обратной связи от клиентов в бизнес-требования, согласования технических спецификаций, приоритизация различных функций Торгового Ассистента, тестирование и пилотирование решения, коммуникация и обучение клиентов.

Руководитель Сейлз-Трейдинга.

Основные интересы: снижение нагрузки на трейдеров т.к. клиенты теперь общались с Торговым Ассистентом, уменьшение риска человеческой ошибки при заключении сделок

Был задействован в разработке скриптов, используемых Торговым Ассистентом для общения с клиентами при заключении сделки: отображение ценовых уровней, согласование параметров сделки, подтверждение заключения сделки.

Руководитель команды бэк-офиса.

Основные интересы: снижение нагрузки на сотрудников бэк-офиса за счет того, что часть операций, где были они были задействованы, теперь проводится клиентами самостоятельно через Торгового Ассистента.

Был задействован в реализации функционала неттинга по сделкам, а также операций, позволяющих отображать клиенту актуальные данные его профиля в бэк-офисных системах банка.

4. Инновации и креативность

Для описания внесенных Умным Торговым Ассистентом инноваций и креативности подхода при его создании, сначала перечислим возможности «условно-стандартных» чат-ботов.

«Условно-стандартные» чат-боты клиентской поддержки умеют:

- Принимать вопросы/обращения клиента на родном для клиента языке
- Осуществлять поиск наиболее вероятного соответствия между вопросом клиента и вопросом базе данных
- Выдавать клиенту ответ из базы
- Возможности традиционных чат-ботов совершать активные операции, как правило, достаточно ограничены

Нашим замыслом при разработке Умного Торгового Ассистента было создание действительно «умного» помощника, который может проводить все те же операции, которые обычно осуществляет сотрудник поддержки.

В этой связи можно выделить следующие отличительные черты Торгового Ассистента от «классических» чат-ботов поддержки:

Интеграция с различными системами банка.

Как и сотрудник, обслуживающий клиента в традиционных каналах, Торговый Ассистент, в зависимости от запроса клиента, может «смотреть» в различные системы банка, собирать в них информацию, агрегировать ее и выдавать в удобном виде клиентам. Например, информацию о статусе платежей клиента из расчетной системы или о заключенных договорах из бэк-офисной

системы.

Всегда - только актуальная информация в ответах с минимальной задержкой.

Благодаря скоростной технологии взаимодействия Торгового Ассистента с подсистемами банка, содержание ответов клиенту всегда актуально и меняется в зависимости от наступления тех или иных событий в реальном времени. Например, при запросе клиента о статусе платежа по совершенной сделке, Торговый Ассистент обновляет информацию о статусе каждую секунду.

Возможность совершения активных операций.

В отличие от традиционных чат-ботов поддержки, которые в большинстве случаев заточены на оказание консультационной помощи, Умный Торговый Ассистент Sberbank Markets также умеет совершать активные операции:

- Заключать с клиентом от имени банка финансовые сделки, предварительно согласовывая с клиентом параметры сделки в переговорном процессе
- Менять в соответствии с запросом клиента настройки его профиля (настройка уведомлений, реквизиты текущих счетов, способы расчетов по сделкам)
- По запросу начинать расчеты по одной или нескольким сделкам покупки/продажи валюты, иницируя в расчетной системе банка списание и отправку денежных средств с/на расчетные счета клиента.

Поддержка триггеров (реакций) на различные события и уведомление клиентов.

В зависимости от потребностей клиентов (клиенты сами могут настраивать события, по которым они хотят получать информацию) Торговый Ассистент умеет отправлять клиентам информационные и предупреждающие сообщения о таких событиях как успешное зачисление и списание денежных средств по сделке, возникновение ошибки при расчетах, наличие непогашенной задолженности по сделкам и т.п.

Уведомление клиентов о событиях - это очень важный функционал, который позволяет клиентам заниматься своей деятельностью максимально эффективно. Клиенты получают уведомления о событиях по проведенным валютным операциям прямо в торговом терминале и могут просматривать их историю. Например, при получении от Торгового Ассистента уведомления недостаточности баланса для расчетов по сделке, казначей, работающий в торговом терминале Sberbank Markets, может своевременно пополнить счет и избежать негативных финансовых последствий от просрочки платежа по сделке.

Как было сказано выше, Умный Торговый Ассистент Sberbank Markets – одна из первых реализаций умного чат-бота для заключения финансовых сделок и осуществления связанных с ними операций.

5. Результаты

Проект создания Умного Торгового Ассистента стартовал летом 2019 года, а первая пилотная версия была готова уже в октябре 2020 г.

По окончании 1го квартала 2020 Ассистент поддерживал:

- Вывод информации о совершенных сделках и о состоянии расчетов в реальном времени, ожидаемое время зачисления валюты на расчетные счета клиента
- Прием заявок на совершение банкотных сделок

Во 2м кв. 2020 были реализованы:

- Автоматические уведомления клиентов в чате о различных событиях, их персонализация
- Прием заявок на заключение встречных валютных сделок между компаниями холдинга
- Вывод текущей валютной позиции клиента
- Отправка отчетов по совершенным сделкам

В 3м квартале 2020 г: закрытие/изменение платежного неттинга, изменение реквизитов зачисления денежных средств

Влияние на бизнес

- По прошествии первой половины 2020 года стало очевидно, что Умный Торговый Ассистент – это очень полезный инструмент, который завоевал популярность среди клиентов и увеличил уровень лояльности клиентов к платформе Sberbank Markets.
- Серьезное положительное влияние на бизнес также оказывает появившаяся возможность с помощью Торгового Ассистента тестировать спрос среди клиентов на новые продукты. Так, например, изначально мы не были уверены, что продукт «конверсия по курсу ЦБ с фиксированной комиссией» будет пользоваться спросом у клиентов. Полная интеграция этого функционала в графический интерфейс торгового терминала занимает 4-6 месяцев и требует серьезных затрат на разработку. Поэтому изначально мы решили внедрить этот функционал в Торговом Ассистенте с наименьшими затратами, уложившись по срокам в 1 месяц. После того, как мы удостоверились, что продукт пользуется спросом, мы реализовали его в графическом интерфейсе терминала.

Это подтверждается цифрами: по состоянию на ноябрь 2020 количество обращений клиентов к Торговому Ассистенту составило 35% от всех обращений клиентов по всем каналам. В отдельно взятом канале чата 80% обращений обрабатываются Торговым Ассистентом, 20% - сотрудниками клиентского сервиса.

Кроме этого, объем ежемесячно заключаемых Торговым Ассистентом конверсионных сделок возрос до более чем миллиона долларов.

Влияние на клиентский опыт

Во-первых, положительное влияние на клиентский опыт состоит в том, что у клиентов теперь пропала необходимость звонить по телефону или общаться с сотрудником клиентского сервиса через чат в торговом терминале. По стандартным операциям и запросам клиенты мгновенно получают результат, обращаясь за помощью к Торговому Ассистенту.

Во-вторых, благодаря уведомлениям, которые получают клиенты от Торгового Ассистента, клиенты оперативно узнают о проблемах в расчетах, зачислении денежных средств на счет, наличии задолженности и т.д. Это позволяет клиентам всегда быть в курсе происходящего и быстро реагировать на такие события.

Операционная эффективность и влияние на персонал

- Внедрение Торгового Ассистента позволило не увеличивать штатную численность отдела клиентского сервиса Sberbank Markets. В ином случае, чтобы справляться с выросшей клиентской базой и нагрузкой, нам бы пришлось нарастить количество сотрудников в клиентском сервисе на 30% в течение 2020 года.
- Внедрение Ассистента также позволило уменьшить операционную нагрузку на связанные (кроме клиентского сервиса) подразделения банка. Например, ранее клиенты для заключения сделок определенных типов звонили в трейдинг, а для проведения неттинга сотрудники клиентского сервиса обращались по телефону в отдел бэк-офиса, отвлекая их ресурсы.

Так как проект был признан успешным, принято решение продолжать расширять функционал Торгового Ассистента в 2021 году.

6. Итоги

В результате внедрения Торгового Ассистента, Сбер является одним из первых банков в России, применившим технологию чат-бота для осуществления активных операций, включая заключение финансовых сделок с валютой и осуществление связанных с ними операций.

Внедрение Торгового Ассистента позволило клиентам системы Sberbank Markets получать необходимую информацию и проводить операции более удобным и быстрым способом, так как по ряду вопросов у клиентов отпала необходимость обращаться к сотруднику клиентского сервиса.

Более подробно, клиенты с помощью Торгового Ассистента могут:

- В режиме чат-переговоров заключать финансовые сделки
- Запрашивать и получать в реальном времени актуальную информацию о статусе и ходе расчетов по сделкам, о валютной позиции, о настройках и состоянии расчетных счетов; заказывать на email отчеты по совершенным сделкам
- Закрывать/редактировать/изменять торговый неттинг (взаимозачет нескольких сделок)
- Автоматически получать от Ассистента своевременные уведомления, связанные с проводимыми на платформе торговыми операциями.

Банк путем внедрения Торгового Ассистента:

- Увеличил уровень лояльности клиентов к платформе Sberbank Markets
- Создал дополнительное конкурентное преимущество платформы Sberbank Markets перед аналогичными системами, предоставляемыми другими банками.
- Уменьшил на 30% затраты на службу клиентского сервиса Sberbank Markets и нагрузку на другие подразделения (трейдинг, бэк-офис)
- Получил возможность быстро выводить в бой первые версии новых продуктов (например, новые виды сделок или сделки с новыми активами) и предварительно испытывать спрос на них, не инвестируя в разработку полного решения
- Увеличил свой комиссионный доход: объем сделок, заключенных через Торгового Ассистента по итогам октября 2020 г составил несколько сотен миллионов долларов

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Веретёнкин
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Илья Евгеньевич
ДОЛЖНОСТЬ	исполнительный директор