


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8146

НОМИНАЦИЯ: САМОЕ ЭФФЕКТИВНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк ВТБ, ПАО
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	> 100
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.vtb.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Робот ВТБ. Партнер. Помощник. Друг.
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание (не более 1800 знаков с пробелами)

Приветствуем Вас! Мы команда профессионалов Банка ВТБ, презентуем лучшее решение с применением ИИ по работе с клиентами в сфере Collection. Первый пилот был проведен еще в 2018 году. С 2019 начался промышленный тираж и развитие робота, которые продолжают и сейчас.

Робот коммуницирует с клиентами, у которых финансовые трудности, консультирует по вопросам задолженности, мотивирует на оплату, предлагает пути решения и адресные программы помощи.

Робот ВТБ сегодня

- **Внимательный и эмпативный.** Распознает речь клиента с точностью ~96 %
- **Очень артистичный.** Реалистичность синтезированной речи на уровне человеческого голоса
- **С хорошей памятью.** Всю информацию робот фиксирует в CRM системе. Далее используется в стратегиях работы.
- **Удобный.** Имеет эргономичный интерфейс личного кабинета. В ЛК мы управляем обзвоном, снимаем статистику, проводим анализ при помощи речевой аналитики.
- **Открытый.** При помощи РА мы выявляем «узкие места» и оперативно его дообучаем.

Применение решения

Робот работает **со всеми продуктами** по трем направлениям:

- **Исходящие звонки:**
 - Робот совершает **61%** диалогов с клиентами с длительностью просроченной задолженности до 1 месяца, что составляет большую часть всего объема Collection.
 - А также осуществляет работу с более сложными клиентами, срок просроченной задолженности 1-3 месяца. Сегодня это **20%** диалогов с клиентами на данном этапе, в планах тираж до **45 %**.
- **Входящие звонки.** **25%** всех звонков Collection обрабатывает робот, 15% оператор (нестандартные ситуации и обращения) и 60% голосовой ассистент.
- **Проактивное предложение реструктуризации** на основе скоринговой модели. **100 %** всех звонков осуществляет робот. По итогам пилота робот показал эффективность на уровне с оператором. При этом робот не ходит в отпуск, не болеет и всегда в отличном настроении.

2. Цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

Наши основные цели развертывания робота в Collection:

1. **Переход на клиентоцентричную модель**
 - Мы ценим время клиента
 - Мы превосходим ожидания клиента
 - Мы честно и открыто коммуницируем с клиентом.
2. **Сохранение высокого сервиса для клиента с учетом оптимизации и автоматизации процесса**

Мы постоянно совершенствуем наших Максима и Наташу, чтобы клиенты продолжали получать качественную консультацию, высокий уровень сервиса. Робот не склонен к эмоциональному выгоранию, всегда точно следует стандартам работы и моментально адаптируется к изменениям. Мы на постоянной основе проводим замер уровня CSI. Показатель робота сопоставим с оператором и составляет- **85%**.

С учетом специфики Collection это отличный результат!

Сегодня робот освободил оператора от 90% простых первых звонков и на 50% от повторных звонков. Мы перераспределили нагрузку, что позволило централизовать доп. функционал: экспонирование, работа с потенциальными покупателями непрофильного имущества Банка; взаимодействие со страховыми компаниями в случае наступления страхового случая; сопровождение процедуры банкротства; взаимодействие с ФССП и другое.

У нас появилось **6 новых направлений**, на которые мы перевели **114 сотрудников** с учетом роста и развития.

С учетом масштабной работы нам удалось определить MAX ROI. Мы выстроили модель, которая ежедневно сегментирует клиентов в работу робота и оператора. Целевая концепция - полная синергия робота и оператора. Робот полноценно осуществляет исходящие звонки клиентам, обрабатывает входящие звонки и еще проактивно предлагает реструктуризацию.

Как результат, **сокращение расходов на 32%**. При этом, эффективность не снизилась, а пока даже увеличилась.

3. **Снижение затрат, как минимум при сохранении эффективности**

4. Повышение профессиональной грамотности операторов, освобождение от рутинной работы

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры) (не более 1800 знаков с пробелами)

Над развитием робота работает слаженная кросс-функциональная команда

1. Бизнес подразделение Банка ВТБ
2. Agile команда Банка ВТБ
3. Поставщик решения

Эпицентром генераций идей, бизнес-требований является **бизнес подразделение**. Ключевые участники: операторы, руководители групп, руководитель проекта, руководитель бизнес-подразделения. Мы постоянно совершенствуем робота с учетом выстраивания идеального клиентского пути, требуемой скорости внедрения изменений и достижения стратегических целей.

Поставщик технологического решения - внешняя компания, которая занимает лидирующие позиции на рынке. Ключевые участники: бизнес-партнер, руководитель проекта, программисты, тестировщики, специалисты поддержки. Коллеги производят анализ и оценку бизнес-требований, проектируют решение, внедряют и сопровождают поставку.

Интеграционные работы по внедрению робота в системы Банка проводит **Agile команда**.

Ключевые участники: РО, СJE, бизнес-аналитики, разработчики, тестировщики.

Периодически в команду привлекаются коллеги из аналитического подразделения, кредитных рисков и моделирования.

Практически все нововведения сегодня нам удастся внедрить в рамках одного спринта - 2 недели. Подобный темп мы набрали не сразу. В начале пути (2019г.) были трудности в части взаимодействия, понимания. Уходило много времени на обсуждения. Встречи были еженедельными, коммуникация выстраивалась в почте, зоны ответственности были не ясны.

Сейчас наше взаимодействие является продуктивным. У нас единые цели, общие ценности и схожий вайб.

За 2,5 года наше взаимодействие превратилось не просто в сотрудничество, а в полноценный симбиоз. Благодаря которому, мы являемся лидером в сфере Collection, а поставщик решения с учетом лучших практик занимают лидирующие позиции на рынке ИИ.

Это сотрудничество однозначно Win-win!

4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

В своей работе мы применяем множество новаторских подходов, задаем тренд.

1. Полная синергия в работе робота и оператора

Мы выстроили эффективный процесс, где **робот и оператор работают вместе**, достигая

тах результата.

Масштабы применения робота уникальны! 9 из 10 первых звонков, а так же каждый последующий звонок (для ПЗ до 1 мес.) совершает робот.

Мы разработали модели определения оптимального инструмента в зависимости от параметров Клиента и предыдущих коммуникаций.

Таким образом общая доля контактов с Клиентом на раннем этапе просроченной задолженности составляет **61%**.

2. Быстрое реагирование на изменяющиеся условия

С приходом Covid мы оперативно научили робота консультировать клиентов по программам поддержки и помогать с оформлением кредитных каникул.

С учетом роста обращений, связанных со снижением дохода и потерей работы, в короткие сроки была разработана и внедрена скоринговая модель, которая определяет кому требуется проактивно предложить реструктуризацию, не дожидаясь обращения от клиента. Сейчас Робот совершает **100%** подобных вызовов.

3. Работаем со «сложными клиентами»

Мы запустили робота на длительной просроченной задолженности, **свыше 31 дня**.

Наши конкурентные преимущества:

- **Вариативность** – более 240 комбинаций мотивации и работы с возражениями
- **Разнообразие голосов** – минимизируем «привыкание» к роботу, получаем рост контактности
- **Лояльный подход**. Мы идем на встречу клиенту и предлагаем возможность частичной оплаты.

Сумма определяется на основе клиентских исследований. Банку высвобождает резервы, при этом сохраняет лояльность клиентов.

4. Первые на входящем направлении

Составляющие успеха:

- **Масштабы**. Робот обрабатывает каждый 4-й звонок, поступающий в КЦ. Для Collection – уникальный результат.
- **Скорость**. Ожидание ответа для клиента составляет <1 сек.
- **Диалог**. Робот проводит полноценный диалог, отвечает на вопросы Клиента и проводит мотивацию на оплату

5. Первые в работе с качеством

Мы первые стали оценивать уровень удовлетворенности клиентов качеством работы (CSI) робота наравне с оператором. Данный подход позволяет держать руку на пульсе и оперативно устранять узкие места в процессе.

Мы ежедневно работаем над совершенствованием ИИ, используя инструменты речевой аналитики и получаем выборку «проблемных» диалогов, без существенных трудозатрат.

6. Эффективно взаимодействуем с третьими лицами с соблюдением всех норм ФЗ 230

Робот способен общаться не только с Клиентом, но и с третьим лицом. Он уточняет и фиксирует в системе актуальный номер Клиента, после чего оставляет контакты Банка для связи. Все в рамках ФЗ.

7. Высокая реалистичность

Наши роботы звучат максимально естественно.

Синтез неотличим от оператора.

Максимальная реалистичность достигается за счет:

- Фонового шума КЦ

- Динамического приветствия

- Легких дефектов речи Реализация данных инициатив позволяет получать на 16% меньше обрывов.

В процессе обзвона мы «чередуем» различные голоса робота при дозвоне клиенту,

используем как мужские, так и женские голоса. Это позволяет повысить контактность и минимизировать эффект «привыкания».

8. Робот-больше чем коллега

Мы стремимся превратить робота не просто в коллегу, а в друга.

В рамках одного из проектов геймификации наши роботы Максим и Наташа стали ведущими конкурса, провели викторину и экскурсию по Будапешту.

Реакция сотрудников была просто потрясающей!

9. Используем технологии будущего

Мы определяем вероятность исполнения обещания клиентом при помощи нового продукта – голосового скоринга. Полученная информация применяется в последующей стратегии взаимодействия.

Это инновационное решение уникально для рынка Collection!

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Мы много работали, много учились и развивались. Прошли большой и интересный путь вместе. Лучшее подтверждение слов – это реальные результаты работы.

Влияние на клиентский опыт:

- Масштабные программы помощи: робот помог более 400 тыс клиентам получить кредитные каникулы в качестве мер помощи и поддержки. Более 170 000 клиентам проактивно предложил реструктуризацию. Мы не ждем, когда клиент к нам обратится за помощью, мы действуем проактивно и сами предлагаем ему путь решения.
- Быстрое обслуживание: решение вопроса здесь, сейчас и оперативно. Менее 1 сек. составляет время ожидания клиента на входящем звонке у робота.
- Новые автоматизированные сервисы: получение быстрой консультации по интересующему непрофильному объекту, возможность в режиме онлайн посмотреть объект с помощью 3D тура. При наступлении страхового случая вопрос решается оперативно со страховыми компаниями с минимальным участием клиента.
- Высокий сервис и возможность быстро перейти на оператора. В результате уровень удовлетворенности клиентов работой робота ВТБ составляет 85%, оператор-87%. И это с учетом специфики Collection. Мы считаем это отличный результат!

Влияние на персонал:

- Полная синергия робота и оператора. Робот освободил оператора от простых и рутинных звонков, дал возможность для развития, а оператор помогает развивать и совершенствовать робота
- 6 новых направлений для сотрудников
- 114 сотрудников переведены на новый функционал с учетом роста и развития (27% от общей численности)
- 94% сотрудников абсолютно довольны своим карьерным ростом.

Влияние на операционную эффективность:

- Средняя длительность разговора робота (1:15 мин) и оператора (1:35) сопоставимы. Роботу не нужно дополнительное время для фиксации договоренностей по итогам переговоров
- 73% клиентов производят оплату после общения с роботом –аналогичный результат у оператора.
- Робот обладает высокой работоспособностью. Длительность диалогов составляет 3,5 млн.

мин в год.

- Более 98% диалогов робот обрабатывает самостоятельно без переключения на оператора. Это еще раз подтверждает его высокую компетентность.

Влияние на бизнес:

- Высвобождение дополнительных резервов на 2,3 млрд. руб с учетом проактивной реструктуризации и выполнение плана по прибыли
- Рост эффективности на 4 п.п и сокращение расходов на 32%
- Новый инструмент, который в 3,5 раза дешевле оператора с неограниченными ресурсами и высокой компетенцией.
- Высвобождение 316 ШЕ за счет централизации и автоматизации и роботизации процессов
- Практически отсутствие жалоб. Потому что робот не болеет и пребывает всегда в отличном настроении.

В пик пандемии робот нам действительно очень помог. Мы в моменте получили одновременно:

- рост входящих звонков на линию Collection
- увеличение времени разговора операторов на линии в 1,5 раза с учетом консультации по мерам поддержки, разъяснениям по режиму работы офисов и прочих вопросов от клиентов
- рост больничных в 2 раза

Благодаря оперативному запуску робота на обработку входящих звонков, продаже реструктуризации и высокой компетенции работы на исходящих звонках мы справились без привлечения дополнительного персонала, когда многие участники рынка привлекали активно ресурс из других подразделений.

Несмотря на текущие, впечатляющие результаты мы планируем дальнейшее развитие и применение робота. Что мы еще планируем реализовать:

- Тираж до 45 % на портфеле клиентов с длительной просроченной задолженностью – от 1 месяца до 3-х
- Увеличение доли обработки входящих звонков до 30%
- запуск на портфеле клиентов с длительной просроченной задолженностью – от 3-х месяцев до 1 года

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

За 2,5 года мы заняли лидирующую позицию по масштабам применения ИИ в сфере Collection. Наш робот единственный из всех российских компаний завоевал награду в номинации "Наиболее эффективное развертывание искусственного интеллекта" в международном конкурсе European Contact Center and Customer Service Awards (ECCCSA) в Лондоне.

Успешное развитие проекта позволило повысить эффективность, сократить расходы и при всем этом сохранить высокое качество обслуживания и клиентоцентричный подход.

Сегодня наш робот не просто инструмент для работы, а полноценный член команды!

Робот ВТБ - Партнер.

Мы ценим время клиента и стремимся ответить на его вопрос здесь и сейчас.

Мы слышим клиента и предлагаем ему актуальные пути решения.

Мы относимся ко всем клиентам как к честным и благонадежным и работаем с ними, исходя из этого убеждения.

Вся стратегия коммуникаций построена в ключе взаимовыгодного сотрудничества.

Робот ВТБ - Помощник.

В такое непростое время наши клиенты нуждаются в поддержке больше, чем обычно. Мы стремимся превзойти ожидания клиента, понимая его потребность. Мы предлагаем программы помощи еще до того, как Клиент обратился в Банк. Масштабы и своевременность использования ИИ уникальны для рынка и по достоинству оцениваются нашими клиентами.

Робот ВТБ - Друг.

Мы никогда не противопоставляли робота оператору, при масштабировании. Условия для сотрудников лишь улучшились, функционал оператора стал более творческим и разнообразным, ни один сотрудник не был сокращен. Участие робота в конкурсах, поздравлениях и розыгрышах дают френдли настрой сотрудникам и они с радостью работают над его развитием.

Робот ВТБ это больше чем робот, это Партнер, Помощник и Друг.

Уважаемые члены жюри, Робот ВТБ заслуживает победы в данной номинации.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Верещака
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Игорь Вячеславович
ДОЛЖНОСТЬ	Директор