



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8429

НОМИНАЦИЯ: САМОЕ ЭФФЕКТИВНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	VS Robotics - Сбербанк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	730
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://vsrobotics.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Внедрение робота-тренера в контакт-центр
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Каждый из нас, кто хоть однажды звонил в КЦ, может с уверенностью сказать, что оператор, который ведет диалог, это лицо и репутация компании. Ведь если нам понравилось обслуживание, мы будем возвращаться туда еще и еще. Если же нас что-то не устроило, мы будем кричать об этом в кругу друзей, писать отзывы на форумах, оставлять жалобы.

Оператор КЦ – это универсальный солдат, который должен знать нормы этикета, придерживаться корпоративного стиля общения, уметь ответить на любой вопрос и знать, как вести себя в конфликтной ситуации. При этом, работа в КЦ – это всегда стресс, и не все могут с ним справиться. Как правило, средний срок «жизни» сотрудника составляет 1-1,5 года. И вопрос найма новых сотрудников в КЦ стоит перед HR всегда. Но мало подобрать кандидатов. Их надо качественно и быстро обучить, сделать процесс адаптации комфортным. Обычно на этом этапе работает команда тренеров, которая долго и упорно готовит своих универсальных солдат, теряя на этом пути до половины первоначального состава.

Перед нами, казалось бы, стояли невозможные задачи – снять нагрузку с тренеров, сохранить должный уровень переговоров у имеющихся сотрудников, качественно обучить новичков, снять нагрузку в период адаптации. Департамент по работе с проблемной задолженностью (ДРПА) Сбера обратились за решением к команде VS Robotics. В VS Robotics разработали решение на базе AI – робота-тренера. Робот-тренер – полноценный боевой тренажер, помогающий работнику совершенствовать навыки общения с клиентами на разных уровнях, от новичка до профессионала. Он записывает и анализирует разговор, указывает на зоны развития и проверяет уровень знаний сотрудников. И его можно применять не только в сфере взыскания, но и в любом направлении, где необходимо обучать сотрудников переговорам с клиентами.

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

Находясь в условиях высокой конкуренции и ситуации, связанной с последствиями пандемии, ДРПА ставил перед собой цели по оптимизации ресурсов на обучение операторов. Это виделось возможным при корректировке программ обучения с применением робота-тренера и сохранения качества обучения. Важно было научить оператора соблюдению хронологии скрипта, верному использованию мотиваторов и умению работать со сложными кейсами.

Еще одна важная задача – снижение уровня стресса у новых сотрудников и оттока на этапе обучения. Это достижимо при изучении материалов в комфортном для сотрудника режиме и предоставления нескольких попыток прохождения практической части (осуществление звонков) с указанием на допущенные ошибки.

Очень сложным, но крайне важным для нас оставалось то, чтобы робот включал в себя качества учителя, наставника, который не только оптимизирует процесс обучения, но и позволяет сократить расходы, перераспределить ресурсы тренера, а и самое главное снизить риск потери новых сотрудников на первичном обучении и в период адаптации. Результаты проведенного пилота показали, что решение отвечает на поставленные выше задачи. При этом робот не устает, а, значит, можно тренироваться часами.

Робот-тренер выступает в роли доброжелательного и негативно настроенного клиента, пассивного и экспансивного - это позволяет сформировать стрессоустойчивость у наших новичков, развить уверенность переговорщика, всесторонне окунуться в тонкости переговорного процесса. Он подсказывает и ориентирует сотрудника в моменте разговора, где он допустил ошибку, какой блок повторить или перейти далее.

Всё это позволяет работать быстрее и эффективнее. А, главное, сохраняет эмоциональную устойчивость обучаемого, не провоцируя психологический стресс при обучении и оценке специалиста.

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

Представители смежных подразделений ДРПА - HR (рекрутинг, адаптация), Отдел обучения и контроля качества участвовали в формировании бизнес-требований, учитывая все тонкости и необходимые детали в реорганизации процесса обучения. Обязательным и весомым условием являлась оценка со стороны конечного потребителя – оператора, «источника» кардинальных изменений в процессах. Именно мнение обучаемого являлось основанием для расширения возможностей продукта.

Гульнара Бондарь, менеджер проектов, ДРПА, Сбер:

«Нас крайне беспокоили высокие траты человеческих ресурсов, длительное время на обучение – как для новичков или сотрудников, переходящих к нам из других подразделений, так и для сотрудников, вернувшихся к работе после длительного отсутствия (например, декретного отпуска). Мы поставили себе цель снизить эти затраты на 50%, сохранив при этом, а в дальнейшем и повысив качество обучения. За решением мы обратились к VS Robotics».

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

VS Robotics – один из крупнейших игроков на рынке ИИ-решений (по версии Cnews). Робот-оператор от VS Robotics совершает около 200 млн минут звонков ежегодно. Компанией разработано более 500 скриптов различных тематик – от телемаркетинга до взыскания. Это позволило наработать существенный опыт в переговорах и создании разного рода ситуационных скриптов – от простых до самых сложных. На этом массиве данных (big data) обучилась модель, применяемая в робототренере. Робот-тренер – полностью автоматизированное интеллектуальное решение, построенное на голосовом обучении и позволяющее совершенствовать навыки специалиста от новичка до профи. Возможности робота-тренера сложно переоценить: он выступает в роли положительного и конфликтного, пассивного и эксцентричного клиента. Благодаря гибкости переговорного процесса робот – тренер дает возможность участвовать в тренировочных переговорах и «набивать руку» с разной категорией оппонентов, развивать стрессоустойчивость и уверенность в переговорах, формировать понимание структуры ведения переговоров. Важно отметить, что в случае с роботом-тренером совершенно отсутствует человеческий фактор, наш робот не выносит оценочные суждения – например, по уровню коммуникаций или компетенциям. Это особенно важно для новичков, т.к. любой человек, который недавно пришёл в незнакомое место, опасается этого, закрывается при плохой оценке. Это, в свою очередь, серьезно отвлекает от обучения, мешает усваивать информацию, оставляя фокус внимания обучаемого на оценке. Разработанное решение снимает вышеописанный риск – ученик психологически комфортно чувствует себя в процессе обучения, адаптация проходит значительно быстрее.

Важно отметить, что при разработке и внедрении робота-тренера мы не ограничились развитием продукта в одном направлении. Мы разработали стратегию развития решения на 2021-2023 г.г.: это развитие сценариев переговоров, расширение линейки тренировочных упражнений, робот-тренер для текстовых коммуникаций, внедрение элементов геймификации в процесс обучения.

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

По состоянию на сегодня роботом-тренером уже обучено и оценено 100% новичков, а это более 100 сотрудников. Робот может совершать свыше 1000 звонков в день, когда моделирование ситуаций позволяет не повторять и заучивать скрипты, а проработать разговор с «разным клиентом» в определенной проблемной ситуации в реальном времени. Таким образом, робот-тренер берет на себя всю нагрузку, качественно обучив и объективно оценив новичков.

Мы замерили уровень активности пользователей робота-тренера и увидели, что посещаемость занятий выросла на 68% (дополнительно к плановым, запланированным отделом обучения). Ни это ли результат?

Статистика оттока новых наборов говорит сама за себя. С внедрением робота-тренера мы сократили отток персонала на этапе обучения на 13,7%, нам удалось удержать персонал на периоде адаптации на 92% и усовершенствовать навыки уже имеющих опыт специалистов на 4%.

Гульнара Бондарь, менеджер проектов, ДРПА, Сбер:

«Внедрив робота-тренера от VS Robotics мы сократили человеко-часы тренеров на обучение новых сотрудников на 20%, на проведение рефреша знаний – на 30% и еще на 20% на тренинги для сотрудников из других подразделений. Отток новичков на этапе обучения снизился на 13%. Более того, уровень вовлеченности персонала и интереса к продукту заметно высокий – сотрудники оставляют положительные отзывы, участвуют в процессе улучшения робота-тренера, предлагают своё видение его развития. Можно с полной уверенностью сказать, что целевые показатели этого года мы достигли». См. приложение 2

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Для нас – это инновационное решение, которое позволило закрыть ряд существенных вопросов. С применением Робота-тренера мы сделали сложное – простым, затратное – недорогим, долгое – быстрым, заменили теорию – практикой, а заучивание скриптов и борьбу со стрессом превратили в игру. Уникальность решения сложно переоценить: его можно применять не только в сфере взыскания, но везде, где есть потребность в обучении сотрудников переговорам с клиентами.

Внедрение робота-тренера значительно снизило расходы на обучение сотрудников за счет автоматизации тренировочного процесса, позволило сэкономить потенциал тренеров, минимизировало отток сотрудников на этапе первичного обучения, помогло удержать персонал на этапе адаптации и повысило вовлеченность сотрудников в обучение. Но самое главное, робот-тренер обеспечил качественное обучение в комфортном для учеников режиме, что позволило сохранить их эмоциональную устойчивость.

Мы продолжаем наращивать потенциал решения, что в дальнейшем позволит обучать не только сотрудников базового уровня, но и опытных операторов. Новые возможности позволят совершенствовать навыки операторов с помощью онлайн симулятора, проходя тренинги, участвуя в мастер-классах, решая более сложные ситуационные задания.

Гульнара Бондарь, менеджер проектов, ДРПА, Сбер:

«Выстроив системную работу по подготовке новичков и повышению их квалификации, мы вышли на качественно новый уровень работы с операторами — привили сотрудникам желание учиться и помогать в усовершенствовании робота-тренера. Каждый из них знает, что их обратная связь, внимательность и акцент на деталях позволит «отточить мастерство» робота-тренера, что находит свое отражение в позитивных отзывах наших клиентов». см. Приложение 2 – результаты CSI опросов

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Хлебникова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Наталья Анатольевна
ДОЛЖНОСТЬ	Менеджер проектов