




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8812

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЕ ИННОВАЦИИ В КЛИЕНТСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	СБЕР
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Екатеринбург, Самара, Нижний Новгород
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	1000
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://www.sberbank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Эмпатичный робот: бережный подход к взаимодействию с клиентами
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Фокусы Сбера в рамках Стратегии 2020 - технологическое лидерство и улучшение клиентского опыта. В стратегии 2023 Сбер пошел дальше. Теперь Сбер - доверенный помощник и навигатор в меняющемся мире: помогает человеку, бизнесу и стране стабильно развиваться благодаря построению полностью интегрированной экосистемы.

Процесс взыскания просроченной задолженности занимает важную роль в клиентском пути и является динамичным, постоянно развивающимся направлением. В 2017 году мы внедрили и активно развиваем робота-оператора, разработчиком которого был Сбер и компания АБК, которая продолжает развивать технологию под брендом VS Robotics. Однако, раньше мы были нацелены на поэтапное увеличение и расширение количества сценариев, по которым робот взаимодействует с клиентом в рамках взыскания задолженности. Но сейчас на стыке стратегических фокусов мы идем

дальше. Мы нацелены на то, чтобы максимально повысить качество взаимодействия с нашим клиентом, сделать его интерактивным и приблизить к диалогам с оператором.

Сейчас в нашем банке робот осуществляет 90% исходящих звонков клиентам. Безусловно, нам важно, чтобы эти диалоги были качественными. Для анализа степени удовлетворенности клиентов диалогом мы активно использовали в речевой аналитике искусственный разум, определяющий эмоции. Как оказалось, это крайне полезно. Благодаря такому анализу можно составить более полный портрет клиента, выявить пики эмоционального градуса, и в дальнейшем использовать оптимальные сценарии диалога в зависимости от состояния клиента в конкретном кейсе.

Это направление показалось нам очень перспективным, поэтому мы научили робота распознавать эмоции наших клиентов онлайн? непосредственно во время разговора, и в зависимости от этого менять сценарий диалога.

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

В крайне нестабильное время очень важно в процессе взаимодействия с клиентами поддерживать и проявлять эмпатию. Учитывая, что робот у нас работает на всех стадиях взыскания и многое умеет, была нужна новая отправная точка развития. Для этих целей мы ввели метрику - индекс развития робота. За основу мы взяли все навыки оператора и приравняли их к 100%. Затем сравнили с умениями робота и получили понятный трек, куда нужно развиваться. В этом направлении будем мониторить разные критерии - например, интонацию, эмоции, скорость и громкость ведения диалога, адаптировать их до комфортного для конкретно клиента уровня.

Следующий важный этап развития технологии - ее интерактивность: развитие функциональных опций, которые активируются под запрос каждого клиента. Например, отправка дополнительной информации по запросу клиента, фиксация переноса даты платежа, предложение подходящего инструмента урегулирования. Развитие этих параметров будет вестись последовательно на разных сегментах клиентов.

Диалог с роботом должен быть комфортным для наших клиентов, а для этого он должен научиться распознавать эмоции и реагировать на них, понимать настроение клиента, помогать ему выходить из негативных эмоций, корректируя собственный сценарий диалога.

Наша основная цель - удержать доверительные отношения с клиентом, несмотря на сложную ситуацию. Клиент, допустивший просроченную задолженность, как правило, действительно попал в тяжелую ситуацию, имеет финансовые проблемы и, совершенно точно, эта ситуация его расстраивает. И мы, понимая это, видим своей миссией выстроить такое взаимодействие с клиентом, чтобы помогать ему там, где это действительно нужно. Нам важно, чтобы клиент не закрывался, не пытался спрятаться, а продолжал с нами контактировать. И ключевую роль в этом играет эмпатия.

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

Развитие распознавания эмоций и использования результатов такого распознавания в диалогах робота мы все ждали давно. Распознавать эмоции в уже проведенном диалоге, анализировать и применять эти знания мы умеем уже несколько лет, но нам было крайне важно, чтобы всё происходило онлайн. То есть здесь и сейчас.

Безусловно, в данном навыке робота заинтересованы:

- Департамент по работе с проблемными активами - заинтересован в сохранении контактности

- клиентов, повышении уровня удовлетворенности клиентов;
- VS Robotics – заинтересован в успешном тестировании/применении совместно разработанного функционала.

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

До того, как мы совместно с VS Robotics запустили большой проект по распознаванию эмоций роботом онлайн, команда VS Robotics была сосредоточена на том, чтобы научить робота анализировать и обрабатывать голосовой контент в записи. Сейчас офлайн технология «чувствует» семь эмоциональных состояний человека по голосу: нейтральную эмоцию, злость, радость, раздражение, удивление, страх и печаль. Это стало возможным благодаря тому, что, использовали специальные тэги для выделения каждой эмоции при разметке реальных разговоров собственного call-центра, использовали более 1000 часов диалогов. Отличительная особенность нашей модели в том, что она работает с мел-спектрограммой и определяет эмоцию не по ключевым словам, а собственно по голосу абонента.

Теперь же разработана аналогичная технология только с возможностью распознавать эмоции в режиме онлайн.

В основе модели лежит нейронная сеть, которая позволяет по голосу в режиме онлайн идентифицировать эмоции. В ходе диалога модель распознавания эмоций каждые 7 секунд передает данные роботу о том, какой спектр эмоций испытывает клиент, а также какие в нем преобладают.

Клиент сказал фразу, модель вычислила % эмоций в ней. Всплески эмоций синхронизируются с полученной от абонента фразой и, на основе заданных условий и порогов срабатывания, осуществляется корректировка диалога - робот выбирает более подходящую фразу, которая, по нашему мнению, способна нивелировать это чувство у клиента. Это позволит продолжить конструктивный диалог, который приведет к результату – погашению просроченной задолженности.

В ходе тестирования функционала, мы измеряли пороги эмоций и установили, что слишком низкие пороги эмоций влекут за собой изменение скрипта там, где, по сути, этого можно не делать. Сейчас мы определили оптимальные значения эмоций и установили их для каждого этапа переговоров. Это позволило повысить точность и качество реакции робота на эмоцию клиента, а также качественно повысить результаты диалогов.

В перспективе мы планируем расширить сценарии скриптов робота и научить его реагировать на весь спектр эмоций клиента. Эти разработки могут быть полезны в разных сферах от взыскания, до маркетинга и медицинских консультаций.

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

В процессе взыскания задолженности мы ежеквартально проводим опрос клиентов и оцениваем уровень их удовлетворённости нашим сервисом. CSI робота уже много лет не уступает CSI человека.

Внедрив распознавание эмоций клиента в процесс взыскания задолженности, мы увеличили CSI робота на 8%.

Клиенты отмечают поддержку, вежливость и отзывчивость робота. Вот лишь некоторые комментарии: «Очень вежливая девушка, спросила, какая у меня проблема и в чем причина

просрочки. Очень хочется больше таких вежливых сотрудников банка.», «Больше спасибо за понимание! Буду стараться вовремя выполнять условия займа.», «Лучший банк, самые корректные, доходчиво объясняющие сотрудники. Уважение и терпимость к клиенту, похоже ваш девиз.».

Кроме того, мы получили дополнительный эффект - повысили на 1,3% уровень урегулирования задолженности.

Эффективность подтверждается также операционными показателями:

- контактность с клиентами увеличилась на 4%
- количество полученных обещаний выросло на 11%
- количество исполненных обещаний увеличилось на 6%

Так как этого эффекта мы добились на ранних сроках возникновения долга, то, соответственно, еще и повлияли на формирование резервов на потери по ссудам. Кроме того, для клиентов это тоже имеет положительный эффект – чем раньше клиент урегулирует задолженность, тем меньше влияния на его кредитную историю окажет эта ситуация.

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

В настоящее время мы единственные на рынке, кто рискнул вдохнуть в бездушного робота способность к эмпатии, и мы не проиграли.

Операционные показатели подтверждают – клиенты лучше идут на контакт, с большей ответственностью подходят к данным обещаниям об оплате. Значительно снизилась доля клиентов, готовых общаться только с человеком.

Уже сейчас клиенты смогли почувствовать, что робот стал более внимательным к ним, что отражает опрос CSI и комментарии клиентов. Мы видим рост положительных отзывов.

Безусловно, еще предстоит много работы, чтобы довести функционал до совершенства, однако, уже сейчас с уверенностью можно сказать, что это - технология будущего, которая в самое ближайшее время станет широко использоваться в разных сферах применения роботов-операторов. При этом, мы не намерены останавливаться. Индекс развития робота задал нам четкий вектор – робот должен постоянно развиваться и получить все навыки, соответствующие человеку, включая способность понимать и реагировать на эмоции. Уже сейчас робот общается с клиентом, не хуже человека. Он может не только уточнять дату погашения задолженности, но и консультировать о возможности урегулирования долга, которые может предложить Банк, с легкостью расскажет, как перенести дату платежа, если клиент регулярно пропускает срок оплаты с вязи тем, что получает зарплату позже, аналогично оператору подскажет клиенту где и какими способами можно внести деньги. При этом нам есть куда расти – мы хотим, чтобы робот обладал всеми инструментами, доступными оператору-человеку. И распознавание эмоций огромный шаг в этом направлении.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Хлебникова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Наталья Анатольевна
ДОЛЖНОСТЬ	руководитель проектов