


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8939

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

| | |
|---|---|
| НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА | Банк ВТБ, Collection |
| ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА | Москва |
| КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА | 410 |
| ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ | http://vtb.ru |
| НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА | Робот ВТБ |
| ИМИДЖ НОМИНАНТА |  |
| ССЫЛКА на Youtube | ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ |

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Добрый день!

Сегодня практически каждый из нас регулярно общается с роботами. С большинством из них возникает желание закончить разговор в первые 10 сек. При внедрении робота в наш процесс мы учитывали личный опыт взаимодействия. Поэтому РОБОТ ВТБ настолько хорош, что:

- Робота Наташу 18 раз позвали на свидание и 35 раз сделали комплимент
- Робота Максима 4 бабушки назвали «касатиком»
- Роботу Насте один раз обещали написать благодарность руководству
- Роботу Андрею предложили работу

Да, наш робот разговаривает разными голосами, и мы на постоянной основе добавляем новые. Дополнительно умеет работать с разной валютой. А еще наш робот не ходит в отпуск, не болеет и всегда прибывает в отличном настроении!

Робот ВТБ помогает клиентам урегулировать ситуацию с возникновением просроченной задолженности по кредиту, предлагает пути решения и адресные программы помощи. Умеет в ходе разговора отличить правду от лжи.

Проект развивается и сегодня РОБОТ ВТБ:

- Осуществляет более 50% **всех** исходящих звонков и фиксирует онлайн всю информацию в системе
- Принимает более 30% **всех** входящих звонков со скоростью ответа до 1 сек
- Распознает речь клиента с точностью 97%
- Самостоятельно обрабатывает более 98% диалогов, подтверждая свою компетентность
- Стоит в 3,5 раза дешевле оператора при аналогичной эффективности
- По просьбе клиента сразу же осуществляет перевод на оператора, не кошмаря дополнительными вопросами
- Имеет высокий уровень клиентской удовлетворенности 84%

Благодаря роботу мы смогли снизить стоимость рубля взыскания на 37%, а в кризисные моменты мы чувствуем себя защищенными, при необходимости масштабируя работу на исходящих звонках и перенаправляя операторов для обеспечения бесперебойной работы всех сервисов Банка.

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

Наши основные цели развертывания робота в Collection:

1. Повышение профессиональной грамотности операторов, освобождение от рутинной работы.

Сегодня робот освободил оператора от 98% простых первых звонков и на 50% от повторных звонков. Благодаря чему перераспределили нагрузку, что позволило нам 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.

2. Сохранение высокого сервиса для клиента с учетом оптимизации и автоматизации процесса.

У нас появилось **5 новых направлений**, на которые 133 сотрудника были переведены с учетом роста и развития.

Мы постоянно совершенствуем наших Максима и Наташу, чтобы наши клиенты продолжали получать качественную консультацию, высокий уровень экспертизы и сервиса. Робот не склонен к эмоциональному выгоранию, всегда точно следует стандартам работы и моментально адаптируется к изменениям. Мы на постоянной основе проводим замер уровня удовлетворенности клиентов работой нашей пары роботов. И сегодня, уровень CSI сопоставим с оператором и составляет - **84%**.

С учетом специфики Collection это отличный результат!

3. Снижение затрат, как минимум при сохранении эффективности.

С учетом пилотных проектов и полученных результатов нам удалось определить MAX ROI. Мы выстроили модель, которая ежедневно сегментирует клиентов в работу робота и оператора. Определили целевую концепцию работы - полная синергия робота и оператора. Тиражировали данную концепцию в том числе на работу с поздней просрочкой.

Как результат, **снижение стоимости рубля сбора** на 37%. При этом мы сохранили эффективность в это турбулентное время.

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

Над развитием робота работает слаженная кросс-функциональная команда

1. Бизнес подразделение Банка ВТБ
2. СТРИМ Банка ВТБ
3. Поставщик решения

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

Разработка. Ключевые участники: бизнес-партнер, руководитель проекта, программисты, тестировщики, специалисты поддержки. Коллеги производят анализ и оценку бизнес-требования, проектируют решение, внедряют и сопровождают поставку.

Интеграционные работы по внедрению робота в системы Банка проводит СТРИМ. Ключевые участники: РО, СJE, бизнес-аналитики, разработчики, тестировщики. Периодически привлекаются коллеги из аналитического подразделения, кредитных рисков и моделирования.

В 2022 г мы перешли на новый уровень взаимодействия, теперь *робот сам сигнализирует нам в чат TG* о возможных технических проблемах, указывает их характер и возможную причину, как итог они решаются максимально быстро, а все участники находятся в одном инфо-поле.

Но и это не все. Робот помогает CX подразделениям. Обработывая огромное количество звонков, *робот отлавливает клиентов с нестандартными ситуациями и сообщает эту информацию в оперативный чат* с целью адресного решения проблемы.

Наше взаимодействие превратилось не просто в сотрудничество, а в полноценный симбиоз с использованием современных технологий.

Благодаря которому, мы являемся лидером в сфере Collection.

Это сотрудничество однозначно Win-win.

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

В своей работе мы применяем креативные и новаторские подходы.

1. Внедрение робота на входящих звонках. ПЕРВЫЕ!
30% всех звонков, которые поступают на входящую линию Collection обрабатывает робот.
Ожидание ответа для клиента составляет <1 сек.
2. CSI робота на уровне оператора. ПЕРВЫЕ!
Мы оцениваем уровень удовлетворенности клиентов качеством работы (CSI) робота наравне с

оператором. По итогам оценки посредством речевой аналитики мы находим и оперативно устраняем узкие места в процессе.

3. Научили робота отличать правду от лжи.

Робот ВТБ может определить оплатит клиент задолженность или нет:

-Оффлайн.

После разговора анализируется вероятность погашения, мы корректируем стратегию работы, например, меньше коммуникаций клиентам с высоким скорр-баллом.

Клиенты положительно оценили то, что мы им доверяем - CSI вырос на 2п.п., а сокращение затрат составляет 10 млн. руб. в год.

-Онлайн.

Робот определяет вероятность погашения в процессе разговора, от этого зависит как будет строиться диалог. Как итог- конверсия платежей выше на 2 п.п., а длительность диалога для «платящих клиентов» сократилась на 15 сек.

Оба механизма работают на основе модели, учитываются как параметры клиента, так и его ответы на вопросы робота.

4. Синергия в работе робота и оператора.

Мы занимаем лидирующую позицию среди Российских банков.

98% первых звонков по всем продуктам, а так же каждый последующий звонок совершаются роботом. У нас разработана и внедрена модель определения оптимального инструмента в зависимости от параметров Клиента и предыдущих коммуникаций.

Доля робота > 52% всех звонков КЦ.

А еще робот 100% клиентам проактивно предлагает реструктуризацию, определяет скоринговая модель. Мы не ждем обращения клиентов, а предоставляем сами. В 2022 г. мы совершили настоящую экспансию на этапе поздней задолженности.

Теперь робот работает с любым сроком задолженности. Работа с такими клиентами требует гибкого подхода.

-До 150 дня ПЗ робот работает наравне с оператором по всем продуктам.

-После 150 дня мы используем робота для активации неконтактных клиентов.

В результате сотрудники работают с целевыми клиентами.

Мы понимаем, что клиентам на поздних этапах трудно найти средства для полной оплаты задолженности, поэтому робот предлагает клиенту вариант частичной оплаты.

Отличаются так же голоса, задействуется 3 доп.голоса.

5. Упрощаем, развиваем, обучаем

-Робот распознает сленг, рассчитывает остаток к оплате

-Учитываем тип телефона и пол собеседника (по голосу) при идентификации

-Робот смотрит на параметры клиента и предлагает оптимальную программу помощи

-Отучили болтать с Олегами, Марусями и другими голосовыми помощниками

6. Синтез робота не отличим от человека.

Наши роботы звучат максимально естественно. Никаких канцеляризм, гибкое приветствие, шум КЦ у клиента ощущение, что он разговаривает с оператором. На 10 % больше клиентов стали с нами общаться.

7. Научили робота чатиться в TG

С 2022 г. робот сам выполняет задачи не только оператора, но и IT специалистов.

При возникновении сбоя робот отправляет сообщение нам в чат в TG, указывая причину и массовость ошибки. Это позволяет нам максимально быстро реагировать.

Мы стали применять этот функционал в работе с клиентами.

Если клиент попал в нестандартную ситуацию робот отправляет инфо в чат. Мы моментально получаем информацию и решаем вопрос клиента.

Особенно приятно и удивительно для клиента то, что помощь приходит после общения с роботом.

8. Робот- полноценный коллега

Мы продолжаем использовать робота в поздравлениях, розыгрышах, одному сотруднику он даже исполнил его любимую песню.

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Мы используем современные технологии, применяем нестандартные подходы и проводим ряд экспериментов. Успешность внедряемых нами решений лучше всего отражают наши результаты:

Влияние на клиентский опыт:

- Сохраняем стабильную доступность сервисов в напряженных ситуациях: пик санкций и пандемии. В эти пики робот осуществлял 80% всех исходящих звонков по теме урегулирования просроченной задолженности, 20 % исходящих звонков осуществляла небольшая группа операторов. Основная часть операторов (80%) прошла экспресс-обучение по ряду тематик и подключилась на общую линию банка в помощь коллегам из Департамента клиентского обслуживания для обеспечения бесперебойного сервиса.
- Клиенты получили адресную помощь в виде 5 млрд. руб. кредитных каникул и реструктуризаций
- Более 200 000 клиентам проактивно предложили реструктуризацию, не дожидаясь обращения
- Меньше 1 сек. составляет время ожидания клиента на входящем звонке у робота. Клиенты решают свой вопрос здесь, сейчас, оперативно
- При помощи голосового скоринга платящие клиенты экономят свое время – диалог идет по упрощенному сценарию, а последующие коммуникации минимизируются
Клиенты позитивно оценили такой подход (+2 п.п. в CSI)
- Новые сервисы с учетом высвобождения сотрудников от простых звонков: сопровождение страховых случаев, возможность с помощью 3 D тура посмотреть интересующий непрофильный объект банка и получить оперативную консультацию, и иные.
- Уровень удовлетворенности клиентов работой робота ВТБ сопоставим с операторским и составляет 84%, это с учетом того, что специфика Collection. Мы считаем это отличный результат!

Влияние на персонал:

- Робот освободил оператора от простых и рутинных звонков, дал возможность для развития.
- Появилось 5 новых направлений и 133 сотрудника освоили новый функционал (практически 30 % от общей численности)
- 96% сотрудников абсолютно довольны своим карьерным ростом
- Сотрудник участвует в развитии робота и развивается сам

- Снизил нагрузку на IT специалистов, т.к. теперь робот сам сообщит нам в чате о проблеме и проанализирует причину.

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
- Робот обрабатывает более 52% исходящих и 30% входящих звонков
- Робот обладает высокой работоспособностью, совершает 6 млн. мин в год
- Более 98 % диалогов робот обрабатывает самостоятельно без переключения на оператора. Это еще раз подтверждает высокую его компетентность.

Влияние на бизнес:

- 840 млн. руб. высвобождено дополнительно резервов за 9 месяцев 2022г. за счет проактивной продажи реструктуризации
- Снижение затрат на 37 % при сохранении эффективности
- Высвобождение 202 штатных единиц без сокращения персонала и улучшения клиентского пути с учетом реализации новых сервисов
- Обеспечение бесперебойного сервиса в напряженных ситуациях
- Отсутствие обращений (1 обращение на 150 000 клиентов).

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

За время развития нашего робота мы достигли высоких компетенций, и участники рынка регулярно обращаются к нам за лучшими практиками по использованию робота.

Робот ВТБ уже заслужил признание профессионального сообщества в 2021 г:

- Бронза на международном уровне European Contact Centre & Customer Service.
- Высокая оценка жюри на международном конкурсе Хрустальная гарнитура.
- Призовое место на международном конкурсе CX World Awards.

Мы продолжили развиваться и в 2022 году нам удалось вывести робота на новый уровень!

- Добавили 3 новых голоса, Всего у нас 5
- Сделали в 4 раза больше вариантов ведения диалога
- Отучили болтать с Олегами, Марусями и другими умными роботами
- Научили распознавать даже сленг клиентов
- Реализовали максимальное применение робота в нашей сфере, обрабатываемые объемы, умное распределение цепочек звонков, работа со всеми типами продуктов и даже на позднем этапе задолженности
- Научили отличать «правду» от «лжи» онлайн
- Научили чатиться в ТГ

Робот является незаменимым помощником и надежным партнером. Мы реально достигли полной синергии оператора и робота. Полноценно реализовали его потенциал.

За время работы робот помог сотням тысяч клиентов выйти из сложных ситуаций, а сотням

сотрудников подняться по карьерной лестнице и реализоваться.

Искусственный интеллект должен работать на благо людям, именно это и делает наш лучший робот ВТБ.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

| | |
|---------------------|--------------|
| ФАМИЛИЯ | Верещака |
| ИМЯ ОТЧЕСТВО | Игорь |
| ДОЛЖНОСТЬ | Вячеславович |