


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №10113

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Альфа-Банк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Барнаул, Ульяновск, Саратов, Самара, Липецк, Воронеж, Оренбург, Хабаровск
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	3500
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://alfabank.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Единая платформа ботов
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание, цели и достижения (не более 3600 знаков с пробелами)

На рынке, к настоящему моменту, представлено достаточно бот-систем. Палитра уровней зрелости, стека, целевого назначения достаточно, чтобы выбрать лидеров, середнячков и новичков. Ключевая проблема - в какой системе координат мерить? Уровень автоматизации? Уровень удовлетворенности пользователей? Все исследования говорят об обратной пропорциональной зависимости автоматизации и удовлетворенности. Каждый бизнес определяет баланс этих двух значений исходя из целей.

Мнение: никто не смог двинуться выше 50% автоматизации в чате-боте, чтобы сильно не терять в удовлетворенности клиентов.

Далее рассматриваем тему в рамках банков, как сложносочиненных систем, где вопрос автоматизации стоит остро. Вопрос перехода планки 50% автоматизации – это уже не вопрос ресурсов или технологических возможностей. Это вопрос процессов, которые бот пытается автоматизировать. И чтобы процесс был полностью алгоритмизирован нужны не просто инвестиции в бота, а инвестиции в продукты и сервисы, на что решиться гораздо сложнее.

Мнение: Все простое, что можно было автоматизировать - уже автоматизировано.

В ботов инвестируют много, так как есть глобальная цель - заменить человека в обслуживании. Но сейчас все больше организаций корректируют позиции, так как есть понимание - у текущей технологии ботов есть предел. Возможно, будущее в LLM откроет новую дверь, но все еще останутся такие вопросы, как умение принимать критические решения, эмпатия, корректность автоматизируемых бизнес процессов и принятие рисков ошибок.

Мнение: Бот человека сейчас полностью заменить не сможет

Вернемся к вопросу системы координат. Чтобы всех одинаково померить, все должны одинаково мерить себя. Но тут кто как придумал. Кто-то учитывает только полученные оценки, кто-то учитывает и не полученные оценки, как положительные, кто-то вообще на оценки не смотри и считает через лайк/дизлайк. Но даже если клиент будет доволен, то это может быть за счет низкой автоматизации.

Мнение: Единственным адекватным способом оценки - является единый чек-лист и независимый рейтинг.

Альфа-Банк участвует в рейтинге MarksWebb, так как в нем участвует другие крупнейшие банки, с которыми интересно сравниться: СБЕР, ВТБ, Совкомбанк, Тинькофф и другие.

К вопросу получения высокого результата подходили последовательно:

1. В рамках стратегии развития КЦ открыт проект «Единая платформа ботов» на 2022-2023 год;
2. В рамках проекта полностью заменена технологическая платформа: чат система, система исполнения моделей, интеграционные компоненты и шлюзы;
3. Создана усиленная команда Центра компетенции диалоговых систем и Лаборатории распознавания естественного языка;
4. Переписаны все сценарии. Велась и ведется работа по улучшения процессов клиентов;
5. В рамках подготовке к рейтингу учитывают потребности рынка и клиентов. Велась фокусная работа по улучшению;

Подводя итог из вышесказанного и, если посмотреть на динамику баллов в рейтинге, даже с учетом ежегодного пересмотра критериев, можно сказать, что текущие результаты в этом году - это предел функциональных прорывов для топ участников. Следующий год можно будет удержаться в лидерах только с интегрированной LLM моделью и улучшениями в процессах.

В рамках номинации предлагаем вам оценить результат двухлетней модернизации чат-бота в Альфа-Банке, учитывая результаты рейтингового агентства.

Чат-бот Альфа-Банка получил оценку, как бот с самой большой автоматизацией и самый универсальный бот. За первый года поднялся с 7-ого на 1-ое место и на второй год его удержал.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Ключевые точки эффективности:

1. Чат-бот все еще находится на уровне окупаемости 1 р вложений к 7 рублям экономии;
2. Автоматизация 52% - это экономия еще одного контакт-центра;
3. В рамках управления ботом создано две сегментации:

- по сегменту клиента, где максимальная удовлетворенность (VoC) достигает 4,6

- по сложности сценариям, где сценарии без влияния процессов в банке имеют максимальную оценку 3,9-4,0

4. 5 % автоматизации отдаем в пользу клиента, используя функционал «клиент на паузе». Если клиент разъединился с оператором, а потом вернулся его с ботом еще раз соединять не будем.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Египко
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Алексей Владимирович
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель дирекции