



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9648

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	СБЕР
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Екатеринбург, Самара, Нижний Новгород
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	>1000
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	AI как основа клиентоцентричного подхода во взаимодействии с клиентом
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Видишь AI? Нет? А он есть.

Плохо это или хорошо, можно рассуждать долго, но факт, есть факт. Сегодня любой аспект человеческой жизни в той или иной мере очевидно или нет, сопровождается искусственным интеллектом. Будь то медицина, машиностроение, научная или финансовая деятельность. В Банке с помощью машинного обучения и анализа больших данных уже сейчас мы можем определить потребности клиентов еще до того, как они позвонят. Но наша задача в будущем, определять эту потребность даже раньше клиента.

А кто мы, собственно, такие и почему так нескромно строим планы?

Мы - команда дистанционного взыскания и урегулирования Сбера. Наша миссия не столько взыскать (это всего лишь наша задача), наша миссия - помочь! Помочь клиенту, который оказался в сложной жизненной ситуации, помочь так, чтобы клиент обязательно вернулся к нам с новыми проектами и идеями, и, самое главное, - помочь вовремя. Как это сделать и не ошибиться? Это задача не из простых. И ключом к ее решению являются - знание, и умение — это знание применить. Именно поэтому в основе взаимодействия с клиентом в Сбере лежит персонифицированный подход к каждому, кто пришел к нам за помощью.

Цели, задачи и продукт.

На сегодняшний день, руководствуясь идеей построения клиентоцентричной системы взаимодействия, нам удалось разработать с одной стороны очевидный, а с другой стороны уникальный инструмент, который позволяет строить персонифицированный диалог с клиентом. Это - онлайн-помощник оператора, который знает о клиенте все, и знает, когда эта информация может быть полезна оператору, ведущему диалог.

Об очевидности. Идея, которой мы руководствовались, очень проста - мы поняли, что безликое общение с клиентом уже не допустимо, и что надо с этим что-то делать.

И чуть-чуть подробнее об уникальности. Мы не просто смогли накопить огромную базу знаний и проанализировать ее, мы смогли построить модель, которая, анализируя разные источники, распределение во времени и прочие факторы, выдает практический результат - многомерная портрет клиента, на основе которого и строится процесс коммуникации.

На текущий момент, взыскание по ряду стадий, например, ранний сбор, исполнительное производство, осуществляется при тесном взаимодействии оператора и онлайн-помощника, последний, в рамках каждого диалога: идентифицирует клиента, обращается в базу знаний, извлекает и анализирует всю информацию, которая будет полезна оператору, формулирует на основании этой информации примеры реплик, которые мог бы озвучить оператор и выводит их оператору. И все это происходит мгновенно и бесконечное количество раз, в процессе ведения диалога между оператором и клиентом.

Статистика же А/В тестирования однозначно свидетельствует в пользу развития идей персонификации клиентского взаимодействия. Но о цифрах чуть позже.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Крупные системообразующие игроки все чаще ориентируются на клиентоцентричный подход, ставящий на первое место человека, его возможности, благополучие, потенциал. Клиент требует от каждого из нас - сотрудников Сбера, аналогичной фундаментальной перезагрузки. Абсолютно все подразделения Банка независимо от своей близости к клиенту прошли и продолжают идти по пути изменений. Наша команда и продукты, которые мы разрабатываем - не исключение, а твердое подтверждение правила, что Сбербанк - всегда рядом и всегда готов помочь каждому своему клиенту!

На текущий момент имиджевый профиль Сбера следующий (опрос проведен среди 1000 респондентов, являющихся клиентами ТОП 10 банков страны):

Вопрос	Лучший показатель	Худший показатель	Рейтинг Сбера
Старается сохранить с клиентом диалог, даже если клиент не платит по кредиту	17%	9%	1 место

Заботится о своих клиентах, даже если у клиента финансовые Сложности	10%	5%	1 место
Беспокоится о лучшем решении для клиента в ситуации задержки платежа	15%	8%	1 место
Лоялен по отношению к клиентам- должникам	7%	4%	1 место
Жестко ведет себя с должниками	8%	35%	1 место

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Инструмент, который мы разработали и успешно внедрили, показал высокую эффективность в работе. Более 100 операторов ежедневно используют эту систему на всех этапах взыскания просроченной задолженности. Благодаря функционалу, более 13 000 диалогов с клиентами ежедневно сопровождаются подсказками, помогающими операторам решать проблемы и улучшать качество обслуживания.

Мы провели количественное и качественное исследование, чтобы оценить эффективность нашей системы. В опросе участвовали 90% сотрудников, тестирующих платформу. Результаты показали увеличение уровня удовлетворенности функционалом операторами в динамике ежеквартальных наблюдений: 5,6 – 6,58 – 6,9 (из 10).

Кроме того, A/B тестирование показало прирост основной финансовой метрики – эффективность дистанционного взыскания на 1,5%, по итогам проведения тестирования. Это свидетельствует о том, что наша система помогает операторам эффективно работать с клиентами и увеличивает вероятность успешного взыскания задолженности.

Использование нашей системы привело к положительным операционным показателям: количество полученных обещаний об оплате от клиентов увеличилось на 6%, а время диалога с клиентом сократилось на 9%. Все эти факторы подтверждают высокую эффективность нашей системы и ее способность повышать качество обслуживания клиентов.

Клиентский опыт (CX) (не более 3600 знаков с пробелами)

Процесс взыскания просроченной задолженности занимает важную роль в клиентском пути и является динамичным, постоянно развивающимся направлением. Именно по этой причине мы ежеквартально проводим опрос клиентов и регулярный анализ клиентского опыта, чтобы понимать с чем ещё может помочь искусственный интеллект как в выстраивании клиентоцентричного подхода, так и в упрощении процесса коммуникаций. Клиенты не должны тратить время в ожидании консультации или переводы между подразделениями.

Наш AI-продукт умеет распознать потребность клиента и моментально покажет оператору контакт-центра лучший сценарий решения проблемы в виде подсказок. Модель анализирует слова-триггеры, тональность общения и уже на первых минутах разговора оператор может получать подсказку для траектории ведения диалога и немедленно "лечить" проблему клиента.

Применение искусственного интеллекта с использованием аналитических данных и автоматизации процессов обслуживания клиентов позволяет нам предоставлять клиентам более персонализированный и адаптированный опыт. В результате взаимодействие с клиентами становится все более эффективным и результативным, помогая нам лучше понимать потребности клиентов. Мы используем анализ настроений на основе AI, чтобы отслеживать разговоры с

клиентами и своевременно реагировать на запросы и жалобы.

Таким образом, мы выстраиваем качественное, быстрое, эффективное обслуживание клиентов и повышаем клиентский сервис.

Если посмотреть на CSI дистанционного взыскания за последний год, можно увидеть прирост метрики на 21,7%, что свидетельствует о повышении лояльности клиентов и клиентоориентированности нашего такого непростого процесса.

Опыт сотрудников (ЕХ) (не более 3600 знаков с пробелами)

Нам важна удовлетворенность нашими продуктами и сервисом тех людей, для которых мы это делаем, труд которых мы пытаемся облегчить – наших операторов. Поэтому регулярно проводим опросы среди сотрудников.

Мы регулярно проводим опросы, и наши сотрудники колл-центров отмечают поддержку при работе подсказок. Вот лишь некоторые комментарии: «Очень полезные подсказки, помощник сам понял, какая у клиента проблема и в чем причина просрочки. Очень хочется посмотреть на развитие такого сервиса банка.», «Больше спасибо за помощь! Благодаря помощнику клиенты чаще стали вовремя выполнять условия займа.», «В диалоге с клиентом, которому поступали звонки ранее, и он бросал трубки, вышла подсказка "Звонок поступил из Сбербанка. Чтобы не осталось сомнений, могу направить смс с номера 900". Я клиенту зачитала подсказку, он сразу согласился, через 3 секунды ему пришло смс (было слышно), клиент убедился, пояснил причину неоплаты и произошла договоренность об оплате.». Кроме того, мы получили дополнительный эффект — повысили на 1,5% уровень урегулирования задолженности.

По отзывам операторов, функционал помогает сориентироваться в тонкостях законодательной базы, сокращает время поиска информации и помогает держать конструктивный фокус диалога, не поддаваясь эмоциям.

Также стоит отметить, что функционал имеет и положительно влияние на управление процессами call-центра:

- 1)Индикация операционных показателей и западающих зон;
- 2)Индикация эмоционального состояния сотрудника и клиента;
- 3)Общее повышение экспертизы операторов.

Сотрудники отмечают удобство использования платформы Онлайн-помощник в работе, поскольку информация теперь находится «перед глазами», что помогает проводить уверенные консультации клиентов, повышает экспертизу во всех процессах и снижает уровень стресса. Процедурные подсказки помогают новым сотрудникам, которые еще не полностью уверены в своих знаниях, и оказывают помощь при работе со стандартами ведения диалога с клиентом. В настоящее время было создано более 180 подсказок по различным темам, таким как возражения клиентов (например, "клиент подал документы на банкротство" или "клиент ушел в декрет"), на трех сегментах клиентов.

Для руководителей определившиеся в ходе диалога эмоции, например, негативные, служат индикатором для проведения дополнительного анализа взаимодействия сотрудника с клиентом, что позволяет своевременно устранить возможные проблемные зоны в процедурах и самое главное организовать индивидуальную работу с сотрудником, чтобы не допустить эмоционального выгорания: запланировать сессии общения с психологом, назначить курсы по навыкам управления

эмоциональным состоянием и дать рекомендации по принципам работы со сложными ситуациями.

Нельзя не отметить, что в создании и развитии функционала участвуют сами сотрудники колл-центра: в составе рабочей группы они готовят сценарии работы функционала, анализируют речевую аналитику для проведения дообучения модели распознавания речи клиента.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Внедрение функционала онлайн-помощника является ключевым элементом AI трансформации Сбера. Сегодня нас уже не удивить приветствием по имени, нас перестала пугать реклама поездки на море, всплывающая в телефоне, после того, как мы обсудили с родными перспективы такого отдыха. Но нас огорчает, что до сих пор можно услышать: "Ожидайте, мы уточняем информацию по Вашему вопросу". Никто не хочет "ожидать" или, что хуже, отвечать на очевидные вопросы, на которые Банк абсолютно точно имеет ответы.

Имеющаяся в Банке информация - это бесценный источник знаний о клиенте, позволяющий предвосхищать его ожидания, действия и даже мысли, экономя самый бесценный ресурс современного человека - время. Но важно не только иметь информацию, а ещё своевременно применять с пользой для клиента.

Мы создаём многомерный портрет клиента, на имеющейся информации и диалогах с клиентами, а встроенные модели прослушивают диалоги, интерпретируют и оформляет речь в виде наглядного чата, что полезно в случаях, когда наблюдаются проблемы со связью. Помощник может выводить оператору статьи из базы знаний, а также автоматически заполнять формы контактов.

В нашем продукте мы использовали предиктивные сценарии. На данный момент у нас есть несколько категорий предиктивных навыков, которые продолжают развиваться:

Анализ транскрипции речи клиента позволяет нам понимать основную мысль, сказанную клиентом, и предлагать наиболее подходящие ответы;

Применение информации об основных характеристиках клиента, помогает выстраивать персонализированное взаимодействие;

Суммаризация последних диалогов с клиентом через Giga-Chat, который анализирует речь клиента, сводит её в краткую выжимку для оператора. Благодаря чему сотрудник может оценить диалоги клиента всего за 3 секунды, даже если они длились более 20 минут.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Наша платформа имеет возможность настройки под различные потребности и может быть легко интегрирована в системы контакт-центров. Она также включает в себя функцию онлайн-помощника и помогает операторам в работе с клиентами, предоставляя подсказки и поддержку в режиме реального времени. Благодаря этому операторы могут чувствовать себя увереннее и более эффективно решать проблемы клиентов.

Мы постоянно стараемся улучшить нашу платформу и расширить ее функциональность и поэтому регулярно собираем отзывы пользователей, проводим тестирование новых возможностей, следим за изменениями на рынке, изучаем текущие тенденции и лучшие практики.

Банк активно внедряет новые технологии, такие как анализ эмоций клиента и оператора,

использование GPT и транскрипции речи для улучшения своего сервиса.

В результате применения технологий, наш продукт, помогает решать комплекс задач:

1. Обеспечить поддержку операторам "здесь и сейчас" с помощью нового канала.
2. Развивать навыки и компетенции сотрудников, помогая им справляться с трудными ситуациями.
3. Уменьшить стресс у сотрудников, связанный с возможностью забыть важную информацию.
4. Поддерживать высокий уровень экспертизы сотрудников.
5. Помочь сотрудникам наладить эффективное общение с клиентами.
6. Определять эмоциональное состояние сотрудников для предотвращения выгорания и информирования руководства.
7. Стимулировать лояльность сотрудников и заинтересованность в работе с помощью поощрений.
8. Повышать уровень обслуживания и лояльности клиентов.

Дополнительная информация и итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Уникальность нашего продукта состоит в том, что решение применимо не только для сотрудников контакт-центра по взысканию, но и для контакт-центров разных направленностей, потому как обладает гибкими настройками, легко интегрируется в системы. Мы используем AI для улучшения понимания клиентов и операторов с помощью анализа настроений, чтобы вовремя найти подходящее решение ситуации. Также мы используем AI для сегментации и персонализации клиентов, чтобы повышать качество обслуживания клиентов, создавая уникальные и запоминающиеся впечатления.

Сотрудники, которые получают подсказки в ходе диалога, дают положительную обратную связь. Оператору стало легче общаться с клиентом и проще решать кейсы. Теперь сотрудник может уделить больше времени клиенту, так как ему не приходится концентрироваться на обдумывании ответа или искать необходимую информацию в методических материалах, а он может легко считать выведенную подсказку в окне онлайн-помощника.

Наша инновационность заключается в том, что окно онлайн-помощника интегрировано в систему работы с клиентами и подсказка формируется онлайн, оператор в ходе всего диалога чувствует поддержку и не остаётся один на один с проблемой в затруднительной ситуации.

Мы не собираемся останавливаться на достигнутом, так как знаем, что впереди ещё много возможностей в развитии функционала.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Турченко
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Надежда Васильевна
ДОЛЖНОСТЬ	Менеджер проектов