



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9661

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО, РОБОТИЗИРОВАННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Сбер
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Екатеринбург, Нижний Новгород, Самара
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	1200
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Департамент по работе с проблемными активами
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Сбер – это не просто банк, а целая экосистема, которая постоянно развивается и создает новые технологии. Основной стратегической целью Сбера является помощь -людям, бизнесу, стране.

Мы – команда дистанционного взыскания задолженности физических лиц Департамента по работе с проблемными активами – также видим свою цель в помощи людям. Все наши процессы про людей и для людей – как с точки зрения клиента, так и с точки зрения сотрудника. Именно поэтому в своих процессах мы активно применяем и развиваем искусственный интеллект. Сейчас все контактные центры проходят «интеллектуальную эволюцию». Конечно, сегодня развитие и применение AI в контактном центре не похоже на те картинки будущего, которое нам рисовали ученые, уверяя, что роботы полностью заменят людей. С уверенностью можно сказать, что этого не будет. Мы верим, дистанционное взыскание будущего - это тандем искусственного интеллекта и реальных людей.

В течение последних 5 лет мы прошли значительную трансформацию, в результате которой дистанционное взыскание распространилось с ранних сроков просрочки на все остальные стадии. Постоянно разрабатываем и внедряем передовые технологии, такие как робот-оператор, робот-тренер, речевая аналитика, онлайн-помощник оператору, виртуальные ассистенты.

Мы гордимся тем, что первыми начали применять робота-оператора на рынке взыскания и

урегулирования долгов. Активное развитие этого инструмента позволило увеличить его долю в исходящих коммуникациях с клиентами с 8% в 2017 году до текущих 90% и распространить его на все стадии взыскания.

В целях усовершенствования процесса контроля качества диалогов робота мы активно совместно с VS Robotics (нашей дочерней компанией) развиваем речевую аналитику, так как объемы звонков не позволяют оценивать их вручную. Сегодня 100% диалогов робота оцениваются автоматически, что позволяет быстро выявлять и устранять отклонения.

Мы адаптировали нашего робота, используя его огромный опыт во взыскании долгов для обучения новичков-операторов колл-центра, и создали робота-тренера. Это удобный инструмент обучения, каждый сотрудник имеет к нему легкий доступ со своего рабочего места. Внедрение робота-тренера в период адаптации в совокупности с другими мерами поддержки позволило снизить текучесть новых сотрудников на 3%.

Уже несколько лет наши сервисы внедрены в виртуального ассистента Сбера, всем он знаком как Афина, Сбер или Джой. При внедрении в виртуального ассистента перед нами стояла цель – улучшить клиентский путь при поиске информации о реструктуризации. Наш навык помогает клиентам во всех вопросах, связанных с реструктуризацией кредитов. Прямо через ассистента клиент может подать заявку и ознакомиться со статусом поданной ранее заявки. Также клиент может ознакомиться с сервисом поиска работы - навык дает советы по поиску работы, как составить резюме и подготовиться к собеседованию, а также предлагает вакансии, подходящие клиенту. То есть, бесплатно для клиента выполняет работу рекрутингового агентства. Таким образом, мы стараемся комплексно помочь клиенту в сложной ситуации и экономим время клиентов, ведь помощник всегда в кармане. Сейчас наш навык входит в ТОП-50 самых популярных, им пользуются ежемесячно более 15000 клиентов.

Отдельная наша гордость – онлайн-помощник оператору. Это инструмент, который создан для помощи и поддержки сотрудников нашего контакт-центра, ведь ребята находятся на первой линии взаимодействия с клиентами, и это часто бывает непросто. Сейчас помощник используется более чем 100 операторами ежедневно. Благодаря функционалу, более 13000 диалогов с клиентами ежедневно сопровождаются подсказками.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Дистанционное взыскание – это первая линия взаимодействия с клиентами, попавшими в сложную ситуацию. Именно с нас начинается путь клиента, допустившего просроченную задолженность.

В дистанционном обслуживании клиентов мы используем широкую линейку продуктов с AI:

1. Робот-оператор
2. Речевая аналитика
3. Модель распознавания эмоций
4. Робот-тренер
5. Онлайн-помощник оператору
6. Виртуальный ассистент
7. Модельный выбор стратегии и типа коммуникаций
8. Модель по определению приоритетного для клиента времени осуществления звонка.

Робот ежедневно осуществляет более 250 тысяч контактных звонков, имеет в своем арсенале

более 20 скриптов для различных жизненных ситуаций клиентов. Он не только умеет взыскивать задолженность, но и консультирует клиентов по реструктуризации долга, а также напоминает о предстоящем платеже, отправляет смс с номера 900 по различным тематикам: помощь в трудоустройстве, ссылка для быстрой оплаты долга, контакты Банка и еще порядка 10 тематик. Ежедневно 90% наших клиентов общаются именно с роботом. За счет применения робота численность операторов снизилась на 52% при увеличении портфеля на 81%. При этом, наши сотрудники начали работать над более сложными кейсами и ситуациями наших клиентов и помогать в тех вопросах, где ранее помочь было затруднительно.

Мы дополнили функционал робота моделью распознавания эмоций клиентов, которая на основе полученных онлайн данных позволяет корректировать скрипт в моменте. Благодаря работе не только с текстом, но и эмоциями клиента удалось повысить контактность с клиентом на 10% и удовлетворенность обслуживанием. Это также позитивно сказывается и на бизнес показателях.

Ежедневно порядка миллиона звонков робота оцениваются речевой аналитикой с использованием моделей искусственного интеллекта. Оценка идет по 260 критериям. Это позволило сократить сбросы звонков в первые 5 секунд на 13%, на 73% снизить количество диалогов с умными голосовыми помощниками, в целом реализовать более 300 доработок скриптов робота, направленных в первую очередь на улучшение клиентского опыта.

Еще один важный инструмент – это робот-тренер. Он применяется не вместо обучения куратором, а вместе с ним, что дает значительный эффект – снижение на 3% текучести новичков. Сейчас в робот-тренере реализовано более 10 различных упражнений, в которых робот выступает клиентом с различной легендой, что помогает оператору быстрее адаптироваться, побороть страх выхода на линию и обрести опыт общения с различными типами клиентов.

Ни для кого не секрет – операторы колл-центров работают в атмосфере постоянного стресса, а еще ребята должны много информации держать в голове. Это весьма непросто. Все эти зоны закрывает наш онлайн помощник – в ходе диалога он анализирует речь клиента и мгновенно выдает подсказки – как лучше ответить на вопрос клиента, какой продукт лучше предложить или какой выход будет наилучшим в сложившейся ситуации. Кроме того, проведение A/B тестирования при внедрении инструмента показало прирост основной финансовой метрики – эффективность дистанционного взыскания, на 1,5%. Сейчас мы работаем над внедрением в онлайн-помощника Gigachat. Это нейросетевая модель, которая умеет отвечать на вопросы, вести диалог, писать код и много другое. Уже сейчас он позволяет суммаризировать все диалоги с клиентом и выдать краткое и понятное сотруднику резюме. Таким образом, оператор сразу находится глубоко в контексте предыдущего общения с клиентом.

Все эти продукты, основанные на AI, позволили увеличить CSI дистанционного взыскания на 38% с 36% в 2022 году до 49,5% в текущем.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Внедрение и развитие искусственно интеллекта в контактном центре мы начали еще в 2017 году. Основной нашей целью было освободить наших сотрудников от рутинной и однообразной работы. Мы понимали, что всё это могут делать роботы, а человек должен участвовать в более творческих и сложных задачах, раскрывая свой потенциал.

Каждый год мы посредством A/B тестирований находили сегменты, в которых робот был не менее эффективен, чем оператор. Таким образом, несмотря на рост портфеля задолженности на 81% с 2018 года, нам удалось снизить количество операторов, обрабатывающих этот портфель на 52%.

Робот-тренер тоже приносит значительные результаты. Ежегодно процесс адаптации в

дистанционном взыскании проходят 150-200 новичков. Разработка и внедрение в процесс адаптации робота-тренера позволило сотрудникам быстрее вливаться в процесс, допускать меньше ошибок и чувствовать себя увереннее в диалогах с клиентами, что подтверждается обратной связью в опросе по треку обучения. Благодаря этому инструменту мы в 2,5 раза снизили период выхода новичков на необходимую эффективность – с 46 дней до 20. То есть теперь сотрудники намного раньше начинают выполнять поставленные KPI, что безусловно только мотивирует их к дальнейшему развитию.

Внедрение онлайн-помощника оператором в процесс взаимодействия с клиентом также принесло ощутимые результаты: повысился уровень взыскания на 1,5% и незначительно, но снизилась стоимость взыскания 1-го рубля за счет сокращения длительности диалогов, так как операторы быстрее могут ответить на вопрос клиента, видя необходимую информацию сразу же в окне онлайн-помощника.

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 оцениваем уровень их удовлетворённости нашим сервисом. Применение искусственного интеллекта позволяет нам непрерывно совершенствовать наши подходы к обслуживанию клиента, собирать и анализировать большие данные, держать руку на пульсе и своевременно реагировать на любые изменения в процессе или клиентском пути. Например, с помощью речевой аналитики диалогов робота мы выявили, что многих клиентов раздражает сам факт нашего звонка, и они говорят об этом. Мы научили робота объяснять необходимость наших коммуникаций прежде всего для самого клиента – наш звонок нужен, чтобы помочь клиенту выйти из сложной ситуации. И нам удалось снизить на 40% негативное восприятие нашей коммуникации. С помощью распознавания эмоций роботу удаётся своевременно отреагировать на негативные эмоции и вернуть клиента в конструктивное состояние, не развивая конфликт. Благодаря онлайн-помощнику нам удалось на 18% увеличить поток клиентов, получающих информацию о социальном контракте – мере государственной поддержке людей, потерявших работу. Мы добавили такую подсказку в онлайн-помощника, и операторы начали рассказывать клиентам об этой социальной поддержке.

Так как 90% коммуникаций с клиентами проводит робот, его CSI мы оцениваем отдельно. Хотим отметить, что CSI робота уже много лет не уступает CSI человека.

Несмотря на это, мы анализируем каждую оценку наших клиентов и вносим качественные корректировки в скрипты робота и наши процессы в целом, каждый голос клиента крайне важен для нас.

Если посмотреть на CSI дистанционного взыскания за последний год, можно увидеть рост, что свидетельствует о повышении лояльности клиентов и клиентоориентированности нашего такого непростого процесса:

1 квартал 2022 – 37,2%, 2 квартал 2022 – 36,7%, 3 квартал – 31,7%, 4 квартал – 36,0%, 1 квартал 2023 – 43,4%, 2 квартал 2023 – 45,2%, 3 квартал 2023 – 49,5%.

По виртуальному ассистенту мы измеряем MAU и DAU, отражающие актуальность нашего сервиса для клиентов. На протяжении всего 2023 года наш навык ежемесячно помогает более 15 000 клиентов быстро получить консультацию по урегулированию кредитной задолженности.

Также одним из основных показателей в виртуальном ассистенте является Goal completion rate (GCR), рассчитываемое как достижение клиентом цели за минимальное количество запросов и

дополнительно включает в себя оценку распознавания сущностей запроса. Показатель по нашему навыку превышает целевое значение для навыков (80%) и составляет 85-95%, а также входит в ТОП-50 навыков СБЕРа. Для нас это достижение, доказывающее качество реализованного навыка.

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

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

Для оценки эффективности системы Онлайн-помощника мы провели опрос сотрудников, участвующих в тестировании платформы. По 10-балльной шкале оценивались интерфейс, удобство использования, польза и тематики подсказок. По результатам первого опроса оценка составила 5,6 баллов из 10. 52% пользователей отметили удобным, что появляется подсказка на возражение клиента о необходимости погасить долг, 26% считают удобным наличие транскрипции диалога и подсказки в окне помощника, 22% считают полезным наличие транскрипции диалога. При проведении интервью были детально проработаны ответы сотрудников количественного опроса для более корректного выявления узких мест онлайн-помощника, по итогам которого были доработки по развитию функционала.

Мы провели еще два замера удовлетворенности наших оператором сервисом онлайн-помощника. И рады отметить, что получили позитивную динамику: CSI второго опроса 6,58 баллов из 10, по результатам третьего – 7,9.

Пользовательская активность функциональной платформы «Онлайн-помощник» составляет: DAU ~ 370 сотрудников, MAU ~ 730 сотрудника.

С начала 2023 года новые сотрудники колл-центра прошли более 3,5 тысяч обучений с помощью робота-тренера. Это более 250 человек. Оценка удовлетворенности сервисом составила 6,6 баллов (5,7 баллов было в конце 2022 г.). Новички отметили следующие плюсы: возможность обучаться со смартфона, доступ 24/7.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Сбер стремится быть самой инновационной и креативной компанией на рынке финансовых услуг, при этом, человекоцентричной. Мы активно используем технологии для улучшения обслуживания клиентов: искусственный интеллект, машинное обучение, автоматизацию процессов.

Мы создаем новые инновационные продукты с использованием AI, который является основой наших процессов, так как значительно их упрощает и делает дешевле: коммуникации клиентам назначаются с помощью моделей, оценивающих какой тип коммуникации оптимален для того или иного клиента на основе множества данных. Если клиенту удобнее получать уведомления о задолженности в формате push, то именно так он и будет их получать, кому-то нужно письмо на бумаге – это тоже учтут наши модели. Более простые звонки совершает робот, он же консультирует клиентов по урегулированию задолженности, отправляет сервисные смс. Онлайн-помощник освободил оператора от необходимости заучивать нормы законодательства и особенности продуктов, а робот-тренер освободил кураторов для более глубокого погружения сотрудников в процесс. AI взял на себя часть рутины.

Мы вкладываем ресурсы в развитие новых подходов, технологий, моделей, проводим массу исследований и тестируем гипотезы. Наша креативность позволяет не останавливаться в случае неудачи, а извлекать ценные инсайты и придумывать новые идеи. Всё это позволяет нам экономить, улучшать клиентский опыт и создавать новые продукты на стыке клиентских

потребностей и технологий. Мы активно внедряем новые методы работы с клиентами – еще больше персонализируем наше взаимодействие, внедряем Giga Chat, что поможет сделать общение с клиентами разнообразнее.

Все инициативы мы тестируем с помощью A/B тестов и внедряем только те, что показали положительный эффект и не вызвали негативной реакции со стороны клиентов.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Сбер всегда первопроходец, который делает то, что раньше казалось невозможным: из Банка превратился в экосистему, крупную и сильную технологичную кампанию. Первоочередной целью видит не получение прибыли, хотя это безусловно также в фокусе, а помощь людям, своим клиентам.

В 2017 году никто не применял робота во взыскании, а мы в это поверили и сейчас 90% диалогов у нас ведет робот и это не понизило качество сервиса для клиента и не повредило процессу взыскания. Мы единственные на рынке, кто рискнул вдохнуть в бездушного робота способность к эмпатии и распознаванию эмоций, и это дает нашему роботу способность выйти на новый уровень понимания нашего клиента.

Перед выходом на линию наши операторы получают полноценный опыт общения с различными клиентами через робота-тренера. Это снимает часть стресса от общения с клиентами.

Мы поддерживаем наших операторов не только вне линии, но и в момент диалога с клиентами. Наши сотрудники должны чувствовать себя защищенными всегда – онлайн-помощник обеспечивает именно это – он призван всегда помогать оператору, быть рядом, создавать безопасную среду. 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.

На собственном примере мы каждый день доказываем другим кампаниям, что все возможно, если делать свои процессы качественно и в первую очередь для людей.

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

Никто не сможет предсказать каким будет контакт-центр через 10 лет, но мы будем стремиться сделать контакт-центры Сбера самыми технологичными и инновационными. Мы уже внедрили AI во все наши процессы и будем его развивать, используя передовые технологии.

Наши специалисты будут обладать необходимой информацией о клиенте, чтобы предвосхищать ожидания, общаться так, как комфортно клиенту. AI позволит нам адаптировать тонны информации о наших клиентах и ближе узнать клиента как человека. Система контакт-центра в ближайшее время будет оценивать эмоциональное состояние клиента и оператора, передавать звонок оператору, подходящему этому клиенту, будет подсказывать линию разговора, его тональность. Мы уже работаем над такими AI моделями.

Сейчас имиджевый профиль Сбера во взыскании таков (опрос 1000 клиентов ТОП 10 банков):

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 при задержке платежа	15%	8%	1 место
Лоялен по отношению к клиентам- должникам	7%	4%	1 место
Жестко ведет себя с должниками	8%	35%	1 место

Мы будем продолжать освобождать наших специалистов от рутинных задач, передавая их роботам, чтобы люди могли сосредоточиться на решении сложных вопросов и помощи клиенту.

О внедрении в наши процессы AI пишут Лента.ру, Хабр, РБК, Forbes Russia, о роботе было интервью на первом канале 14.03.2023.

Мы не собираемся останавливаться и будем искать новые возможности для развития.

Работа в связке людей и AI станет крепкой основой контакт-центра, где углубленный анализ данных и индивидуальный подход к клиенту выведут стандарты обслуживания на новый уровень.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Хлебникова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Наталья
ДОЛЖНОСТЬ	Анатольевна