



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №2385

НОМИНАЦИЯ: Применение технологий СХ в финансовой отрасли

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк ВТБ (УРДВ)
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Робот ВТБ
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
Сопроводительный файл 1	Посмотреть загруженный файл »
Сопроводительный файл 2	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
Сопроводительный файл 3	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание организации (100 слов).

ВТБ -№1 для 17 миллионов клиентов. ВТБ признан самым инновационным банком в России по мнению «Сколково» и является платиновым лидером рейтинга Forbes «Лучшие работодатели России». Является лауреатом одной из старейших премий «Финансовая элита России».

ВТБ первым реализовал социальный калькулятор. 99% продуктов перевел в цифровой формат. Мы предлагаем 200 дней беспроцентного периода по «карте возможностей», доходность по вкладу-9,5%, от 0% кредит наличными и многое другое.

Мы-команда профессионалов, которая работает в самом крутом Банке страны. Нас более 400 сотрудников. Наши центры расположены в Барнауле и Чебоксарах. Мы взаимодействием с клиентами по урегулированию вопросов пропуска платежей и оказываем адресные программы помощи.

Цель проекта (не более 1800 знаков с пробелами)

Наши основные цели развертывания робота в Collection:

- **Повышение профессиональной грамотности операторов, освобождение от рутинной работы.**
- **Сохранение высокого сервиса для клиента с учетом оптимизации и автоматизации процесса.**
- **Снижение затрат, как минимум при сохранении эффективности.**

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.

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 - **83%**.

С учетом специфики Collection это отличный результат!

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.

Суть проекта (не более 3600 знаков с пробелами)

ОПЭ и развитие робота начались в 2019 году, в 2020 году мы перешли к клиентоцентричной модели, постоянно совершенствовали и дообучали роботов.

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,
- Имеет высокий уровень клиентской удовлетворенности 83%

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

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 СХ 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.

Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы добились того, что робот и оператор не соревнуются друг с другом, а работают в тандеме и достигают максимальной синергии.

На всех этапах развития робота мы привлекаем наших сотрудников.

Визуализируя наших роботов, мы провели опрос внутри подразделения (более 400 сотрудников) и получили массу полезных предложений. При выборе имени было решено использовать реальные имена операторов, слепки голосов которых использовались при создании роботов. Графически визуализировали наших роботов Максима и Наташи несколько наших талантливых ребят (см. в презентации)

Наши операторы регулярно помогают нам совершенствовать роботов, например, благодаря примерам с полей мы отучили робота болтать с другими роботами. Руководители групп выявляют при помощи средств речевой аналитики и направляют примеры лучших практик для дообучения робота.

Развитие робота позволило избавить сотрудников от простых, рутинных звонков и перевести операторов в новые направления. Операторы получили возможность карьерного роста, а клиенты получили новые, классные сервисы!

Робот снимает нагрузку с наших IT специалистов, сейчас он самостоятельно определяет причину сбоев и отправляет всю информацию нам в чат в ТГ.

Но мы не останавливаемся на партнерских отношениях робота и оператора, мы идем дальше и сегодня наши Максим и Наташа не просто роботы, они друзья оператора.

Роботы участвуют в поздравлениях, розыгрышах коллег.

А еще в рамках проекта Банковская школа ВТБ был развернут демостенд, где студенты могли протестировать работу наших роботов.

Сегодня мы достигли полного симбиоза в работе робота и оператора. Сотрудники помогают развивать робота, робот избавляет сотрудников от рутинных операций и дает возможность вертикального и горизонтального роста. 96% сотрудников абсолютно довольны своим карьерным ростом.

Клиентоориентированность, способность слушать и слышать клиента (не более 1800 знаков с пробелами)

Применение ИИ позволило нам выйти на новый уровень клиентоцентричности.

- **Проактивное предоставление программ помощи и поддержки клиентам.** Мы разработали и внедрили скоринговую модель, которая определяет кому из клиентов требуется проактивно предложить реструктуризацию, не дожидаясь обращения. 100% звонков совершает робот.
Клиенты получили адресную помощь более 5 млрд. руб кредитных каникул и реструктуризаций
- **Скорость и стабильность:** решение вопроса здесь, сейчас и оперативно. < 1сек. составляет время ожидания клиента на входящем звонке у робота. Благодаря высокому качеству консультации 98% клиентов робот обрабатывает без переключения на оператора. Сохраняем стабильную доступность сервисов в напряженных ситуациях: пик санкций и пандемии.
- **Голосовой скоринг.** Робот анализирует речь клиента и определяет вероятность погашения задолженности. В результате мы излишне не напоминаем тем клиентам, которые с большей

вероятностью внесут обещанный платеж в указанные сроки.

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 автоматизированные сервисы:** получение быстрой консультации по интересующему непрофильному объекту, возможность в режиме онлайн посмотреть объект с помощью 3 D тура.

В случае наступления страхового случая вопрос решается оперативно со страховыми компаниями с минимальным участием клиента.

Для развития робота мы используем речевую аналитику, обратную связь от сотрудников и клиентов, лучшие практики.

Мы первые на российском рынке стали измерять уровень удовлетворенности у клиентов работой робота. Как результат, CSI робота ВТБ-83%. Отличный результат, который сопоставим с уровнем оператора 86%.

ИТОГИ: какие были 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 более 5 млрд. руб кредитных каникул и реструктуризаций
- Более 230 000 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 83%, это с учетом того, что специфика Collection. Мы считаем это отличным результатом!

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 работа 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:

- >1 млрд. руб. высвобождено дополнительно резервов за 12 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).

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Наши ключевые новаторские подходы:

- Внедрение робота на входящих звонках. ПЕРВЫЕ!
30% всех входящих звонков. Ответ робота <1 сек.
- CSI робота на уровне оператора. ПЕРВЫЕ!
Оцениваем уровень CSI робота наравне с оператором. После средствами РА находим и устраняем узкие места.
- Отличаем правду от лжи: -Оффлайн.
После разговора анализируется вероятность погашения, мы корректируем стратегию работы- меньше коммуникаций клиентам с высоким скорр-баллом.
Клиенты положительно оценили, что мы им доверяем - CSI вырос на 2%, сокращение затрат составляет 10 млн.р в год.

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

Модель учитывает параметры клиента и его ответы на вопросы робота.
- Синергия в работе робота и оператора

Мы занимаем лидирующую позицию среди Российских банков.
Используем модель выбора оптимального инструмента.
Доля робота > 52% всех звонков КЦ.

Робот 100% клиентам проактивно предлагает реструктуризацию.

Мы совершили настоящую экспансию в поздней задолженности.

<150 дня ПЗ робот работает наравне с оператором, в т.ч. предлагает варианты частичной оплаты

> 150 дня мы используем робота для активации неконтактных клиентов, а сотрудники работают с контактными

- Упрощаем, развиваем, обучаем

- Робот распознает сленг

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

- На основе параметров клиента предлагаем оптимальную программу помощи

- Распознаем роботов

- Синтез робота не отличим от человека

- Научили робота чатиться в TG

Робот выполняет задачи еще и IT специ-ов.

Мы адаптировали функционал для клиентов и стали оперативно получать информацию о нестандартных кейсах.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:

ФАМИЛИЯ	Верещака
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Игорь Вячеславович
ДОЛЖНОСТЬ	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ