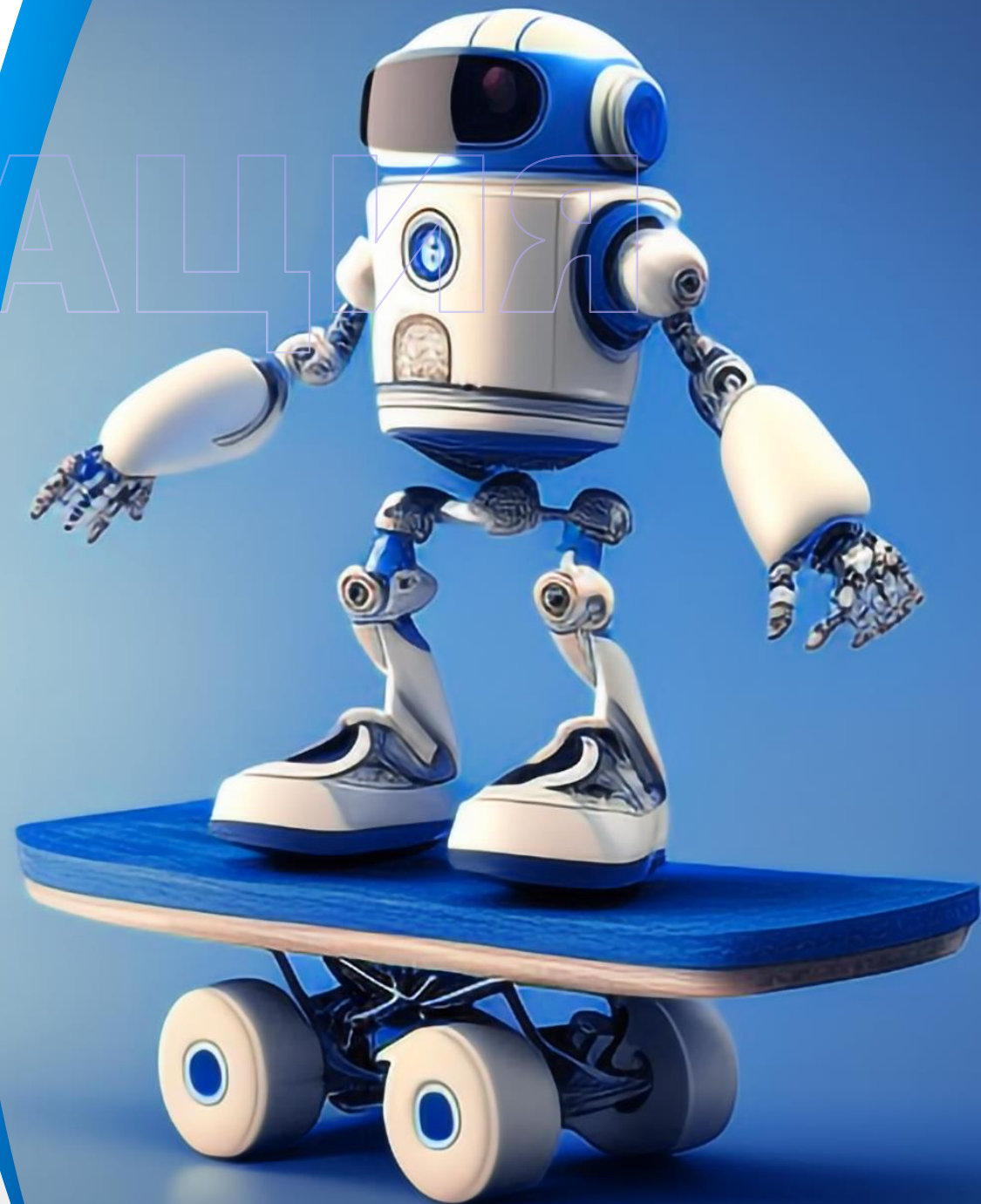



РОБОТИЗАЦИЯ

*больше
лучше
человечнее*

 ВТБ

| [vs]robotics



Немного о  **ВТБ**

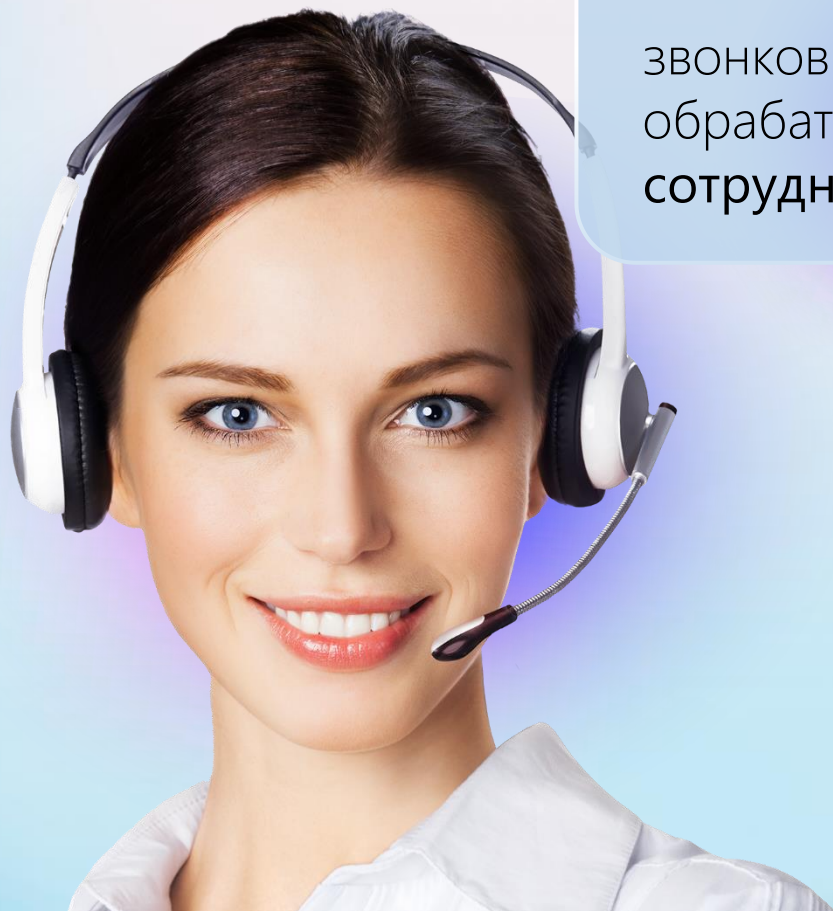


17 млн
клиентов

1,6 млн за 2022 год
клиентов восстановили график платежей

>1 млн
клиентов робот оказал помощь

Далекое прошлое



100%

ЗВОНКОВ
обрабатывает
сотрудник

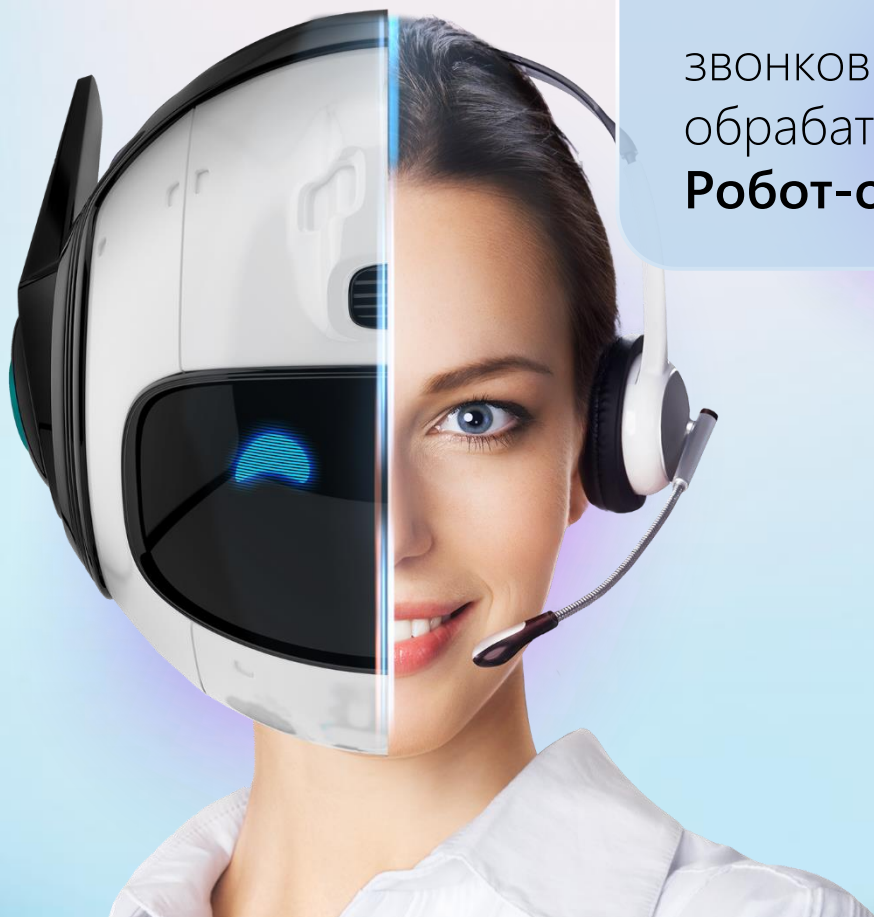
2019 год



Численность	422
Эффективность урегулирования	102%
Стоимость сбора	1₽ = 96 коп.
Уровень обслуживания (SL)	81%
Уровень удовлетворенности клиентов (CSI)	86 %
Уровень удовлетворенности сотрудников (карьерный рост и развитие)	84 %
Решение вопроса с 1-го звонка (FCR*)	не измеряли

* измеряется в рамках дня

НОВЫЙ ДИВНЫЙ МИР



50%

ЗВОНКОВ
обрабатывает
Робот-оператор

2023 год



Численность	200
Эффективность урегулирования	102%
Стоимость сбора	1₽ = 63 коп.
Уровень обслуживания (SL)	90%
Уровень удовлетворенности клиентов (CSI оператор)	89%
Уровень удовлетворенности клиентов (CSI робот)	84%
Уровень удовлетворенности сотрудников (карьерный рост и развитие)	94%
Решение вопроса с 1-го звонка (FCR*)	99%

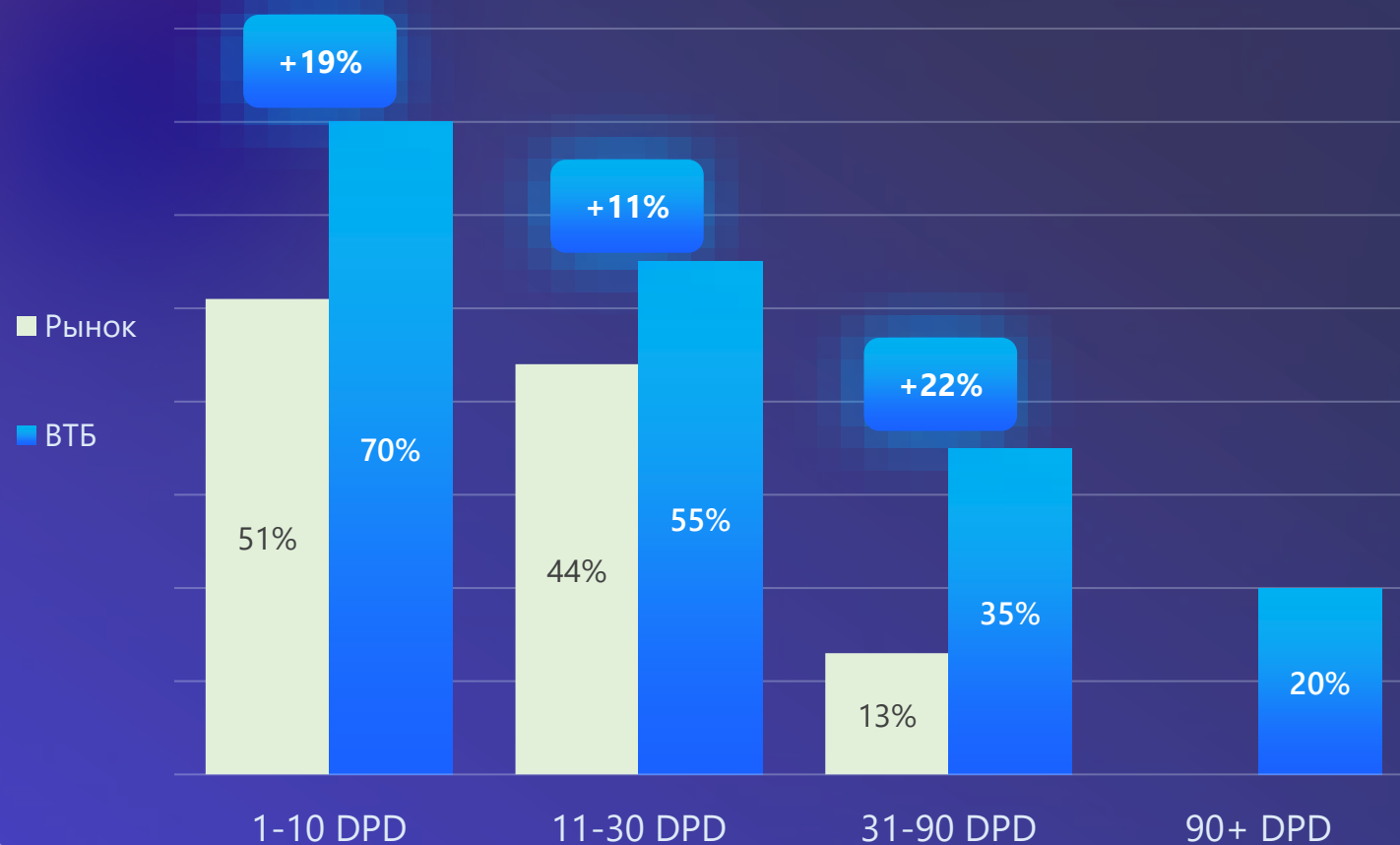
* измеряется в рамках дня

Применение и сравнение с рынком

98%

**первых звонков
совершает
Робот-оператор**

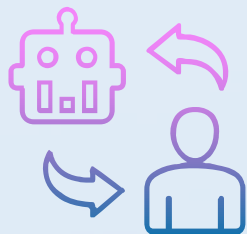
Сравнение показателей на этапе просрочки банка с рыночными



Синергия робота и оператора

более **98%**

**диалогов
обрабатывается
без переключения
на оператора**



Как работает:



Сегментация и скоринг

Выбор оптимальной цепочки



98% первых звонков делает Робот-оператор

Ключевые результаты

102%

сохранение
эффективности

-35%

от стоимости
сбора 1 рубля

менее 1 сек.

средняя скорость ответа
робота на входящий звонок

84%

уровень
удовлетворенных клиентов

5 НОВЫХ
сервисов

сопровождение реструктуризации,
непрофильных активов, помощь
наследникам и др.

130

сотрудников
получили
карьерный рост

Скрипты. Упрощай, развивай, обучай

Упрощай



- Избавились от канцеляризмов
- Добавили больше пауз, междометий

+10%

контактность с клиентом

Развивай



- Гладкий переход при синтезе
- Упрощенная идентификация
- Новые голоса и чередование
- Понимание сленга
- Определение вероятности оплаты
- Фильтрация спама на входящей линии

в **2** раза

меньше переводов

+35%

автоматизация входящих звонков

+2 п.п.

уровень удовлетворенности клиентов

Обучай



- Отучили робота болтать с Олегами
- «Умные» программы помощи
- Определяем пол при идентификации
- «Легкий» диалог по недоплате

более **1,5** млн ₽

экономии

Новые технологии



Скоринг

offline

online

1



Клиент озвучивает
готовность произвести
оплату

2

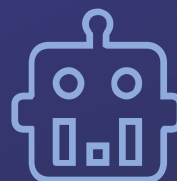


Модель предсказывает
вероятность погашения
после диалога / в момент
диалога

3



Информация передается
в CRM и учитывается в
дальнейшей стратегии



Робот перестраивает свой
диалог в зависимости от
вероятности погашения

ЭКОНОМИЯ

~2 млн

рост конверсии

+2 п.п.

Новые технологии



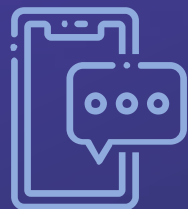
Чат

1



Происходит событие
«Триггер»

2



Робот направляет
инфу в чат



Экономим время
IT специалистов



Моментально
получаем
информацию



Решение
нестандартных
проблем

350+

скриптов

Клиенты из ТОП 100
крупных компаний
России



250

проектов

150

клиентов

200 млн+

минут разговоров с роботом в 2022

★
ТОП 3

на российском рынке поставщиков
ИИ-решений в 2021 по данным
рейтинга CNEWS

[vs]robotics

Речевые технологии компании АБК реализуются под брендом VS Robotics

АктивБизнесКонсалт

10 ЛЕТ НА РЫНКЕ

Технологичная компания-
разработчик передовых продуктов для
бизнеса в области речевых технологий и
урегулировании задолженности



РУС®СОФТ



национальная ассоциация
профессиональных
коллекторских агентств

НАПКА



Кодекс этики ИИ

2020



2020



ИННОВАЦИЯ
ГОДА

2020



iCXA'20
International Customer Experience Awards

2021

МОСКОВСКАЯ



торгово-
промышленная
палата

ЛАУРЕАТ ПРЕМИИ
DIGITAL
LEADERS

2022



2021

European Contact Centre
& Customer Service

Awards



conews
AWARDS 2022

2020/2022

PREMIJA
ФИНАНСОВАЯ
СФЕРА
fin
AWARD

2022



Этап 1. Делаем как в ТЗ

Кейс 1



ТЗ = операторский скрипт



Робот не сможет работать по операторскому скрипту

Кейс 2



Шаблонный скрипт (без ТЗ)



Шаблон не учтет все особенности клиента

стандартизированные фразы

формализованная подача диктора

обработка только базовых сценариев

вероятность непонимания абонента

не используются сильные стороны робота

Низкая конверсия

Этап 2: адаптируем ТЗ под робота



Потребность
вместо скрипта



Аналитики и методологи
адаптируют ТЗ под робота



Разработчики адаптируют
робота под потребность

расширение
логики скрипта

скрипт, адаптированный под
возможности робота

гибкие
формулировки

персонализация
сценариев

Улучшение эффективности



Более живые
формулировки скрипта



Профессиональная
запись диктора

Этап 3: переделываем скрипт полностью



Улучшаем
эффективность



Аналитики и методологи
модифицируют скрипт



Разработчики делают
«живых» роботов

эффективные
формулировки

оживленная
подача

продвижение абонента
по воронке диалога

непрямой
порядок слов

неформальный
стиль общения

лексическое
обогащение

Максимальная эффективность и оживление



Более живые и человечные
формулировки, отсутствие
канцеляризмов

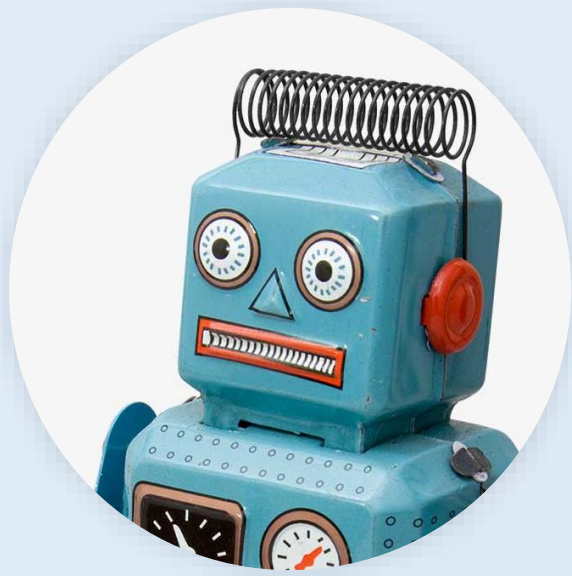


Речевые особенности,
эмоциональная окраска,
придыхания



Умеренные
отклонения от текста

Прежний робот



Новый робот

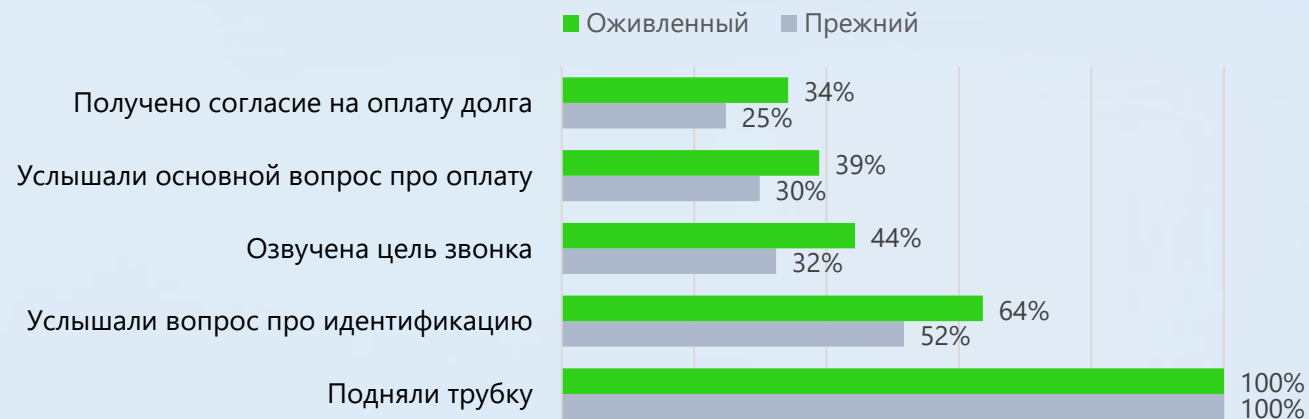


Результаты 15 пилотов

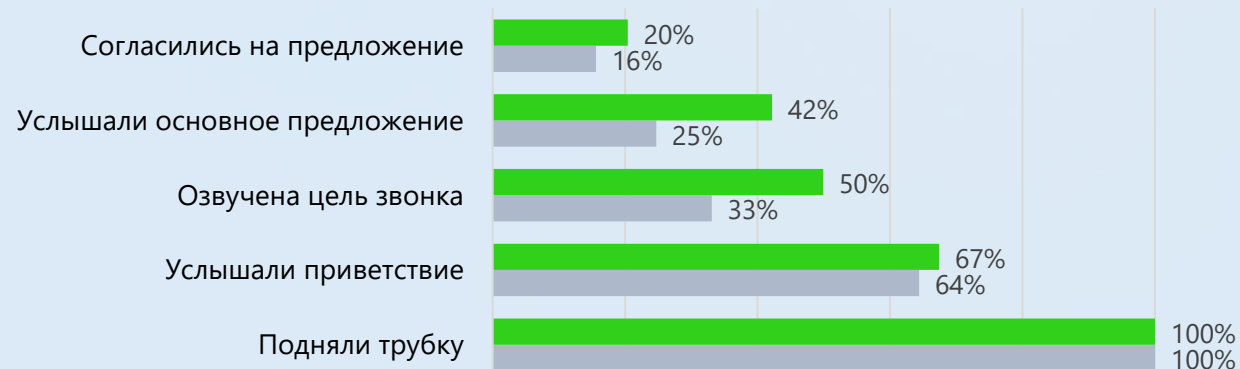
Увеличивается

- ➔ удержание клиента в диалоге
- ➔ клиенты, достигнувшие цели звонка
- ➔ конверсия целевых результатов (согласия и прочее)
- ➔ **в 1,5 раза** больше абонентов, перешедших с приветствия на следующий этап
- ➔ **в 1,5 раза** больше абонентов, дошедших до основного предложения
- ➔ **на 30%** конверсия согласий

Общие показатели для Коллекшна



Общие показатели для ТМ



Что дает нам возможность делать человеческого робота

Онлайн
смена голоса

Качественные
синтез речи + дикторы

Мощная система NLU
для настоящего понимания
сути сказанного

Наложение
фонового шума

Гибкая настройка по
перебиванию речи робота

Возможность изменения
фраз в зависимости от
прошлых диалогов

Слушаем даже
когда говорим

Возможность осуществить
полный цикл продажи

Онлайн понимание
именованных сущностей
(суммы, даты, ФИО и т. п.)



«Я вас не обидел?»

«Душа моя»



*Настолько
оживленный,
что к роботу
как к человеку*

Оживление — тренд роботизации

*Робот-оператор АБК —
это, в первую очередь, ОПЕРАТОР
и переговорщик, а не робот.*

 **ВТБ**

| **[vs]**robotics

Делаем человеческих роботов