



ЦРТ

ГРУППА
КОМПАНИЙ

Заказчик

Кредит  ЕвропаБанк (Россия)

до 10 тыс.

звонков в сутки

450+ млн руб.

собранной задолженности

О Заказчике

Универсальный банк, оказывающий широкий спектр услуг розничным и корпоративным клиентам, а также предприятиям малого и среднего бизнеса.

25+ лет
на рынке

42
отделения

6+ млн
клиентов -
физических лиц

ТОП-100
лучших банков России
по версии Forbes (2022)

Проект

Диалоговый ассистент Полина
для soft collection

Внедренный продукт



Платформа для создания диалоговых роботов ChatNavigator, VoiceKey.IVR

Отрасль



Финансовый
сектор

Старт проекта



2021 год



*Данные актуальны на май 2023 года

Предпосылки проекта

Потребность в:

- автоматизации рутинных процессов
- снижении операционных расходов и рисков
- повышении гибкости процессов
- поддержании тренда эффективной автоматизации

Задачи

- Удобство и своевременность информирования клиентов о задолженностях
- Высвобождение ресурсов операторов на более сложные виды коммуникаций
- Оптимизация нагрузки на операторов, предотвращение выгорания
- Рост собираемости задолженности
- Профилактика задолженности
- Ресурсная оптимизация

Решение

Диалоговый ассистент Полина на базе платформ ChatNavigator и VoiceKey.Platform.

Программные продукты развернуты в контуре Банка, произведена интеграция с системой телефонии и банковской системой, передающей информацию о кампаниях обзвона и задолженности.

Разработан и постоянно улучшается сценарий взаимодействия робота с клиентами Банка, имеющими просроченную задолженность. Диалоговый ассистент хорошо понимает свободную речь клиента, гибко управляя диалогом, может справляться с нестандартными ситуациями, синтезировать релевантный ответ и высылать клиентам необходимую информацию.



Результаты*

700+ тыс.
звонков ассистента

450+ млн руб.
собранной задолженности

до **10 тыс.**
звонков в сутки

около **80%**
выслушавших Полину сообщают о готовности оплатить долг

*Данные актуальны на май 2023 года

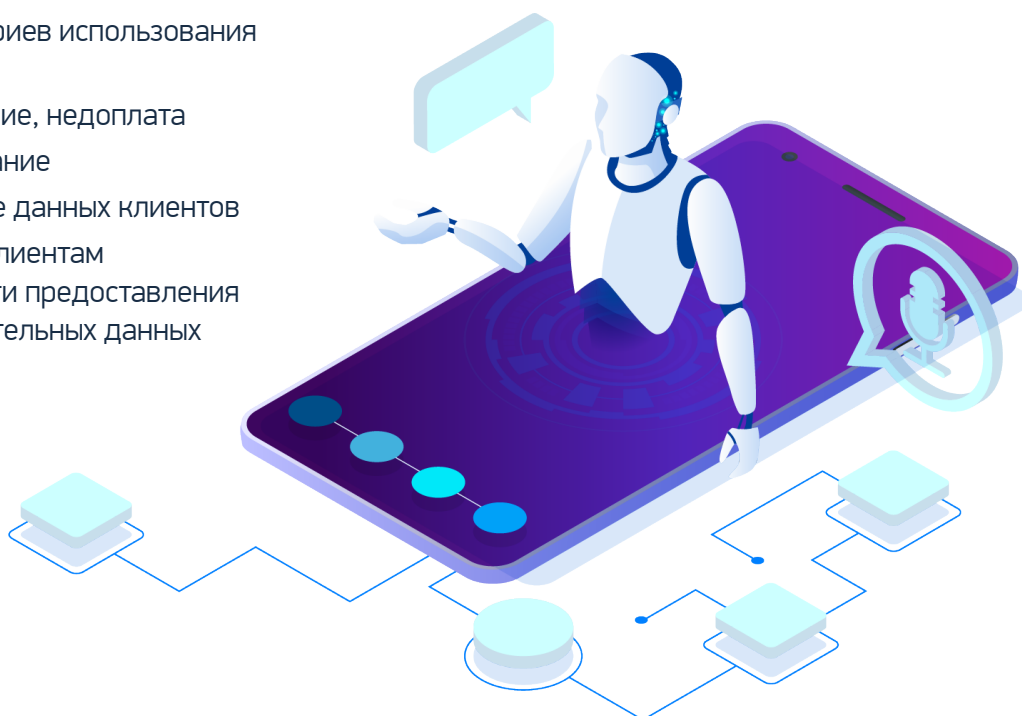
Особенности проекта

Сформирована экспертиза в Банке для самостоятельного создания сценариев. Благодаря детальной проработке сценарного материала, а также возможностям платформ группы компаний ЦРТ реализован ассистент, решающий самые сложные и чувствительные задачи без снижения уровня удовлетворенности работой Банка.

Перспективы проекта

Расширение сценариев использования ассистента:

- Раннее взыскание, недоплата
- Позднее взыскание
- Подтверждение данных клиентов
- Напоминание клиентам о необходимости предоставления Банку дополнительных данных



«Цифровизация процессов сопровождения клиентских операций за счет встраивания Банковского помощника в текущие бизнес-процессы позволит снизить операционные расходы и риски, повысить гибкость процессов, а также отвечать современной тенденции “быть digital”. В перспективе нескольких лет это обеспечит не только снижение операционных расходов Банка, но и приобретение новых конкурентных преимуществ».

Анастасия Нестерова,
Заместитель начальника Департамента розничных кредитных рисков
АО «Кредит Европа Банк (Россия)»

Санкт-Петербург

194044, Выборгская наб., д. 45, лит. Е
+7 812 325 8848
stc-spb@speechpro.com

Москва

109004, Земляной Вал, 59, стр. 2
+7 495 669 7440
stc-msk@speechpro.com



Больше историй успеха
на [сайте группы компаний ЦРТ](#)