

Пилотный проект «Голосовой Бот» для ПАО «ВТБ»

Задача:

Обеспечить оперативный обзвон «Голосовым Ботом» клиентов ПАО «ВТБ», оставивших заявку на услуги банка.

Основные этапы пилотного проекта:

N	Описание	Срок выполнения	Результат	Участники
1.	Согласование целей, задач и сроков пилотного проекта. Формирование проектной команды со стороны Заказчика и Исполнителя	1 рабочий день	План проекта. Сформирована команда.	Заказчик /Исполнитель
2.	Согласование схемы технической реализации проекта. Согласование формата предоставления данных Заказчику и Исполнителю (ежедневных отчетов, форматов передачи телефонных номеров и т.д.)	1 рабочий день	Согласована техническая схема реализации проекта, формат передачи данных и отчетов.	Заказчик /Исполнитель
3	Разработка и согласование сценариев обзвона. Согласование озвучки голосового бота. Адаптация сценария для роботизированный обзвон. Согласование стратегии обзвона (времени и периодичности)	3 рабочих дня	Согласованные сценарии и стратегия обзвона.	Исполнитель
4.	Проведение А/В тестирования голосового бота. <ul style="list-style-type: none">Внутреннее тестирование голосового ботаТестирование голосового бота на небольшой группе клиентов Согласование результатов тестирования и внесение корректировок.	3 рабочих дня	Проведено тестирование. Голосовой бот готов к работе в клиентами.	Исполнитель
5.	Проведение обзвона Голосовым ботом. Обсуждение промежуточных результатов. Разработка рекомендаций и внесение изменений при необходимости. Формирование ежедневных и еженедельных отчетов отчетов по результату обзвона.	10 рабочих дней	Проведен обзвон. Сформирован консолидированный отчет. Разработаны и внедрены требуемые рекомендации по улучшению.	Заказчик / Исполнитель
6.	Формирование отчета по результатам проведения пилотного проекта и его обсуждение.	2 рабочих дня	Сформирован отчет по проведению пилотного проекта. Согласованы результаты.	Заказчик / Исполнитель

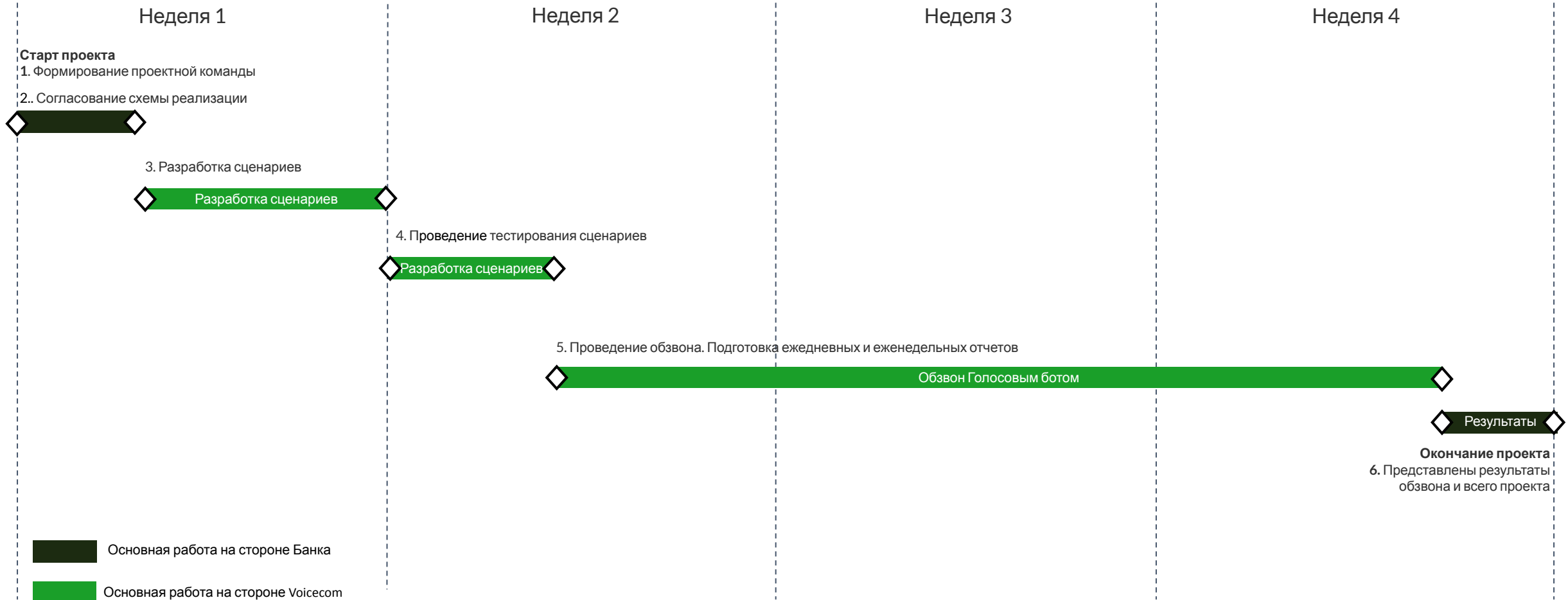
Срок выполнения пилотного проекта составляет 20 рабочих дней.

Схема реализации пилотного проекта



Описание шагов:

1. Телефонный номер клиента с уникальным идентификатором передается в VOICECOM по email.
2. Номер загружается в систему для обзвона (коммуникационная платформа МАИКС™).
3. Выполнение обзвона «Голосовым Ботом» по согласованному сценарию (слайд 4).
4. Система формирует отчет по результату звонка и отправляет сформированный отчет по email в ВТБ / Партнеру ВТБ.
// шаги 1-4 выполняются в течении 10 минут (максимально).
5. По результатам обзвона платформа VOICECOM отправляет консолидированные отчеты по установленному формату Эксель по email (слайд 5) 1 раз в день и 1 раз в неделю.



Пример скрипта

В пилотном проекте планируется несколько скриптов, с разным содержанием вопросов, для обеспечения максимальной результативности (количества клиентов, прошедших скрипт до конца)

пп	Сообщение бота	Ответ клиента	Переход
1.	Здравствуйте! Вас приветствует банк ВТБ.		Переход к п. 2
2.	Вы оставили заявку на открытие счёта в нашем банке. Верно?	да	Переход к п.3
		нет	Переход к п. 9 (Прощание)
3.	Благодарим за выбор банка ВТБ! Хотели бы Вы узнать подробнее об открытии счёта?	да	Переход к п. 4
		нет	Переход к п. 8 (Прощание)
4.	Информация по открытию счёта		Переход к п. 5
5.	Вам нужна помощь с поиском ближайшего отделения банка?	да	Переход к п. 6
		нет	Переход к п. 8 (Прощание)
6.	Уточните пожалуйста удобную для Вас станцию метро.	название станции метро	Переход к п. 7
7.	Ближайшее отделение находится по адресу/ В районе данной станции метро находится несколько отделений банка по следующим адресам:	спасибо	Переход к п. 8 (Прощание)
8.	Спасибо за уделённое время! Всего доброго! До свидания!		Финальное
9.	Извините за беспокойство. Всего доброго!		Финальное

Форма консолидированного отчета по результатам обзвона

Пример формы консолидированного отчета.

Отчет предоставляется в формате Эксель по результатам обзвона клиентов с периодичностью 1 раз в день и 1 раз в неделю

Таблица 1.

Уникальный идентификатор	Контакт	Статус дозвона	Начало звонка	Длительность	Вопрос 1	Вопрос 2	Вопрос 3	Вопрос N	Перезвонить

Таблица 2.

Количество исходящих вызовов	Количество потраченных секунд	Количество потраченных минут		

Таблица 3.

Волна обзвона	Количество вызовов	Уровень распознавания (всего) %	Уровень распознавания (категория) %	Взяли трубку	Ответили на первый вопрос	Прошли анкету до конца	Сказали "не удобно разговаривать"