

Обучение робота «Ольга»

Задание для Хакатона



Как выстроен процесс сохранения клиентов

Этапы работы

- 1 Предиктивная модель ежемесячно скрррит всю базу B2P по предикторам оттока и градирует клиентов по вероятности угрозы оттока
- 2 Отделяем список корпоративных клиентов с вероятностью оттока > 50%
- 3 Робот назначает в CRM задачи на сотрудников группы сохранения по списку выше
- 4 Сотрудники обзванивают клиентов на выявление угрозы оттока
- 5 По клиентам с подтвержденной угрозой оттока проводят диалог на удержание
- 6 По результатам диалога в CRM проставляют статус проведенного взаимодействия (сохранен/не сохранен, угроза оттока не подтверждена, не удалось дозвониться)

Проблема



▲ 5 тыс. ИНН

8 тыс. ИНН

3 тыс. ИНН

>100 тыс. ИНН

Градация всей базы по %
вероятности оттока

Список на отработку с
вероятностью оттока >50%

Макс. отрабатываемый
объем клиентов
сотрудниками

Кол-во клиентов в угрозе оттока в 2,5 раза > чем максимальный объём ИНН, отрабатываемый группой сохранения

РЕШЕНИЕ

Увеличить штат группы сохранения



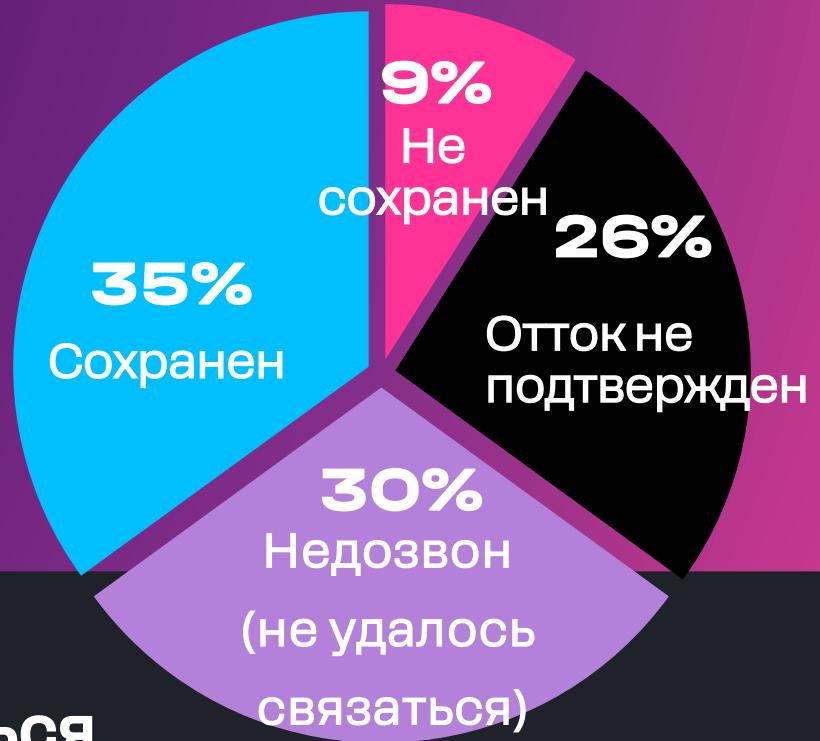
Работализовать процесс

Предпосылки создания робота «Ольга»

При анализе работы группы сохранения:

Высокая доля клиентов со статусом
«Отток не подтвержден» и «Недозвон» - 56%

Распределение доли КК по
статусам сохранения

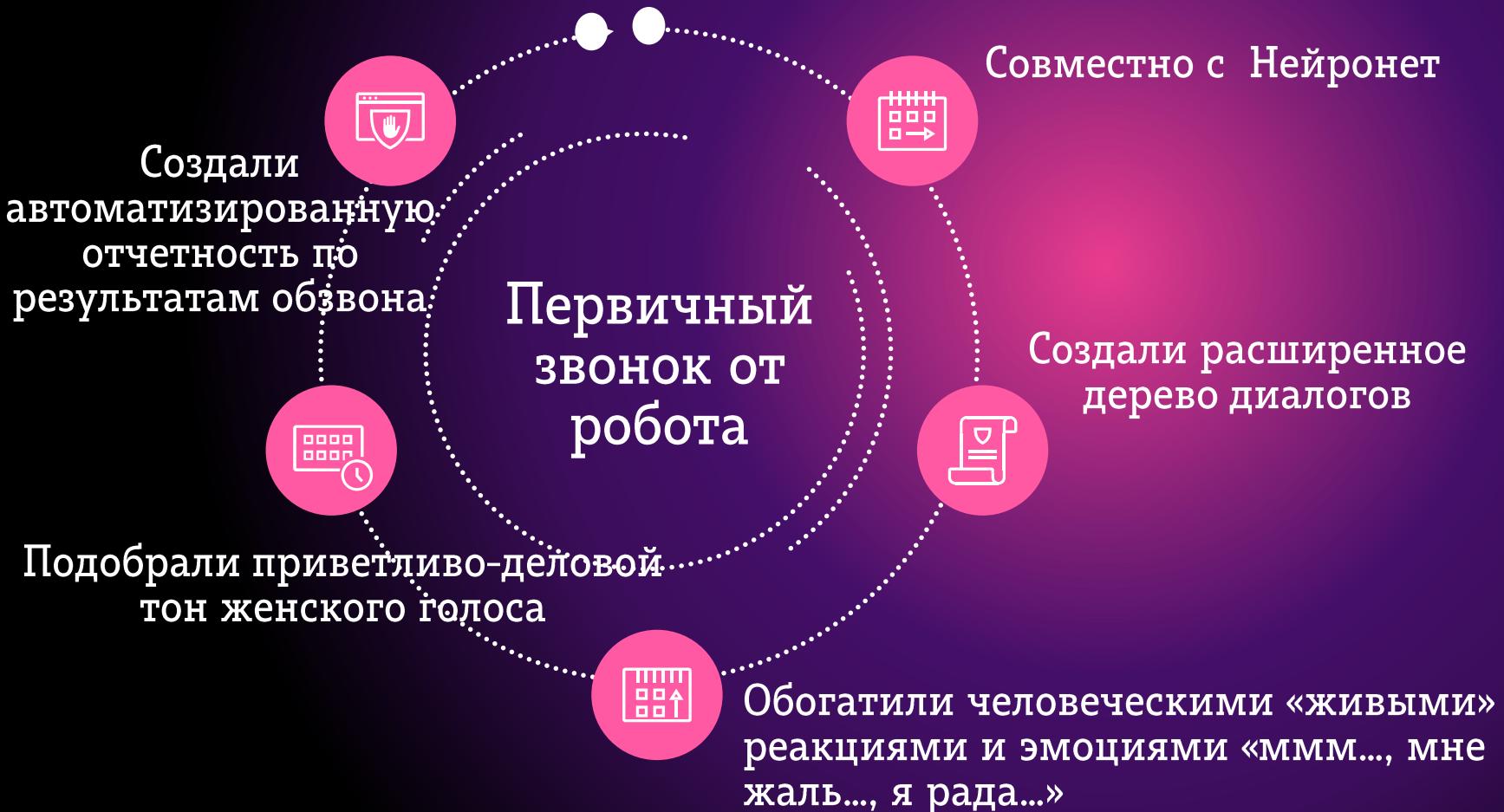


Цель

Отсеять клиентов, до которых нельзя дозвониться
и не проводить удержание по клиентам, которые не собираются
оттекать

ОЛЬГА

Робот- обзвонщик, осуществляющий первичный контакт с клиентом для предварительного подтверждения угрозы оттока



Что делает ОЛЬГА...

ПРОВОДИТ ОБЗОН

Робот звонит клиентам по спискам, согласно предиктивной модели с вероятностью > 50%

СЕГМЕНТИРУЕТ

На основе ответов клиента робот распределяет по статусам

РЕЗУЛЬТАТ

Формируются списки клиентов с транскрибированными диалогами и статусами

По ключевому вопросу:

Bot: «... подскажите, пожалуйста, планируете ли вы пользоваться нашими услугами дальше?»

Ольга выбирает ветку диалога и сегментирует базу по статусам:

На группу сохранения

- 1 Угроза оттока подтверждена
- 2 Угроза оттока НЕ определена.
- 3 Угроза оттока НЕ подтверждена
(Лояльный клиент)
- 4 Недозвон.

ЭФФЕКТ

Ольга выявляет лояльных клиентов и тех, до кого нельзя дозвониться, а в работу на удержание группы сохранения передаются клиенты только с подтвержденной и не определенной угрозой оттока.

ПРОБЛЕМА

Ошибки в интерпретации Ольгой ответов на
ключевой вопрос -Result»



Bot: ... Планируете ли вы пользоваться
нашими услугами дальше?»

Ошибочный выбор ветки диалогов



Присвоен ошибочный статус

Доля ошибочного статуса роботом - 20%

Задача

1

Разработать инструмент, позволяющий проверять корректность присвоения статуса роботом на регулярной основе.
Проанализировать диалоги и выявить некорректно присвоенные статусы.

2

Предложить решение по сокращению количества ошибок.

Дано:

Excel – файл на 7811 транскрибированных диалогов

Логика проставления статусов_ примеры диалогов

СПАСИБО