

# Обучение робота «Ольга»

Задание для Хакатона



# Как выстроен процесс сохранения клиентов

## Этапы работы

- 1 Предиктивная модель ежемесячно скоррит 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

>100 тыс. ИНН

Градация всей базы по %  
вероятности оттока

8 тыс. ИНН

Список на обработку с  
вероятностью оттока >50%

!

▲ 5 тыс. ИНН

3 тыс. ИНН

Макс. обрабатываемый  
объем клиентов  
сотрудниками

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

## РЕШЕНИЕ

Увеличить штат группы сохранения



Роботизировать процесс

# Предпосылки создания робота «Ольга»

При анализе работы группы сохранения:

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

## Цель

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

Распределение доли КК по  
статусам сохранения



# ОЛЬГА

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



# Что делает ОЛЬГА...

## ПРОВОДИТ ОБЗВОН

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:

Вот: «... 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 группе сохранения передаются клиенты только с подтвержденной и не определенной угрозой оттока.

# ПРОБЛЕМА

Ошибки в интерпретации Ольгой ответов на  
ключевой вопрос –Result »



Ошибочный выбор ветки диалогов



Присвоен ошибочный статус

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

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**