

Проблемы с данными:

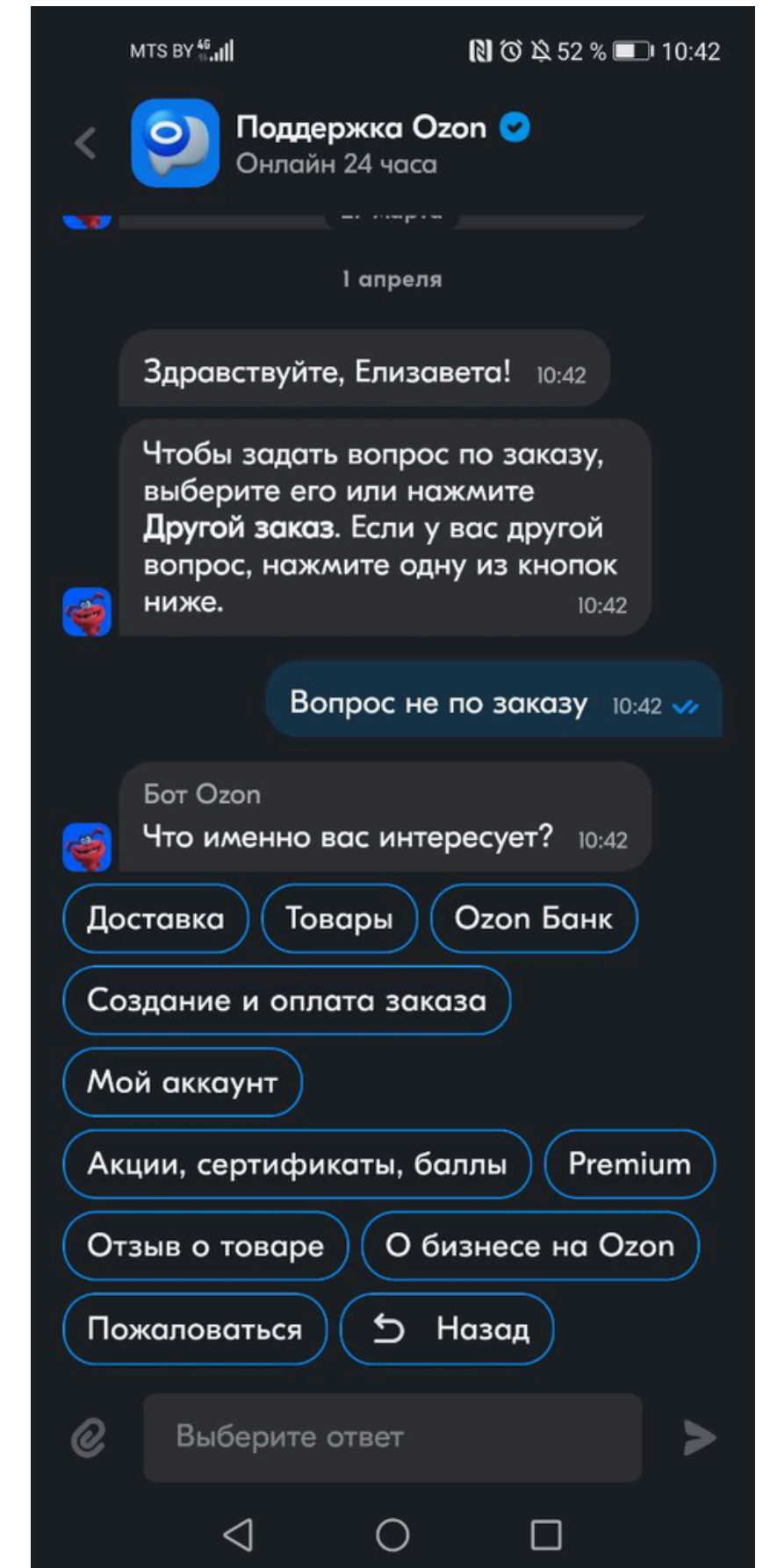
1) Люди не умеют формулировать мысли, проблемы с орфографией, жалобы на тяжелую жинь...
Пример как с этим борется озон → ограничить желание пообщаться чётким списком вопросов

Что имеем сейчас мы:

User: прошу вас о том, чтоб я выплачивала каждый месяц 12 числа по 200-300 рублей, обязуюсь выполнять",
Альфа Банк (просрочка): уточните, пожалуйста, фио?'

User: благодарю) пишу вам насчет красной карты, оформляла ее в том году, всегда выплачивала все вовремя, без задержек, так как подобные перформансы мне в принципе не свойственны, но крайние два месяца в связи с задержкой выплаты зарплаты, физически никак не могу, к сожалению, погашать задолженность, разумеется, как только будет выплачена эп, задолженность я погашу в первую очередь. собственно говоря, в чем вопрос: МОЖНО ли как-то отключить функцию звонков автоответчика с напоминанием о задолженности или нет? просто я и без них прекрасно помню.

! 43% диалогов из вебима заканчиваются звонком



Примеры запросов от клиентов:

1) не могу погасить задолженность сейчас,
погашу [ДАТА]

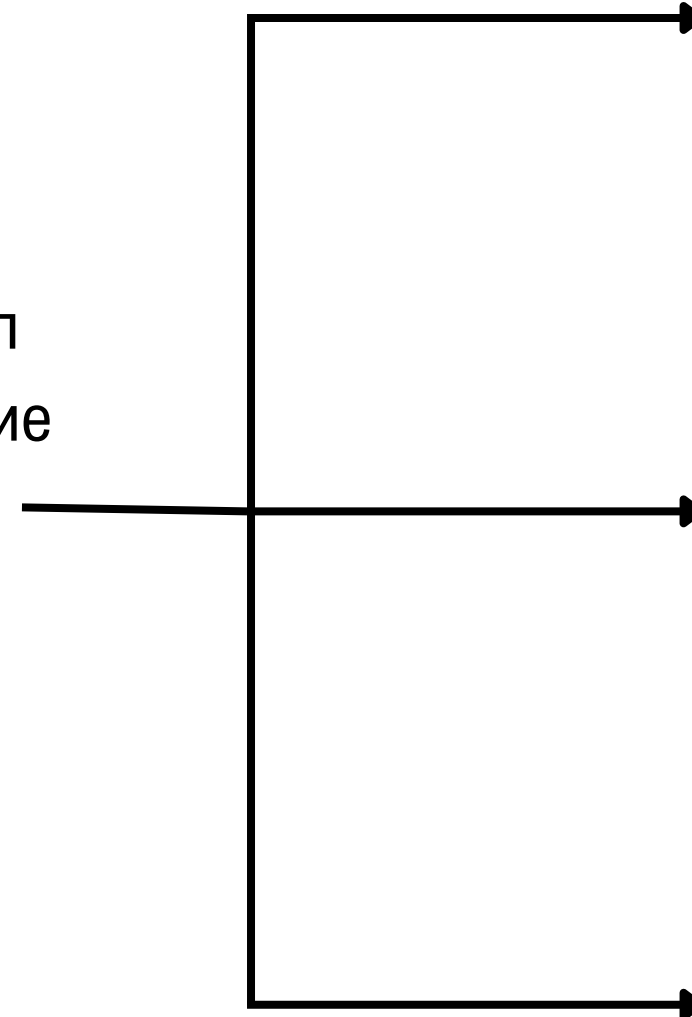
сроки удовлетворительные, оператор
отвечает, что зафиксировал информацию

сроки не удовлетворительные, оператор отвечает
до какого числа нужно погасить задолженность,
чтобы не перейти на следующий этап взыскания

вопрос требует более детально
обсуждения с клиентом, оператор
предлагает связаться по телефону

Самый популярный вопрос оператора: Уточните, пожалуйста, ФИО ?

2) погасил задолженность / погасил
задолженность не увидел обновление
статуса



сообщение о том, что оператор проверил
данные и задолженность погашена

оператор проверил данные и задолженность НЕ
погашена, нужно доплатить [СУММА]

задолженность погашена, но обновление
статуса происходит не сразу, сообщение
когда появится обновление

Пример диалога:

"User: проверьте пожалуйста мою оплату большое за должности не будет,

"Альфа Банк (просрочка): уточните, пожалуйста, фιο?".

'User: [ФИО]",

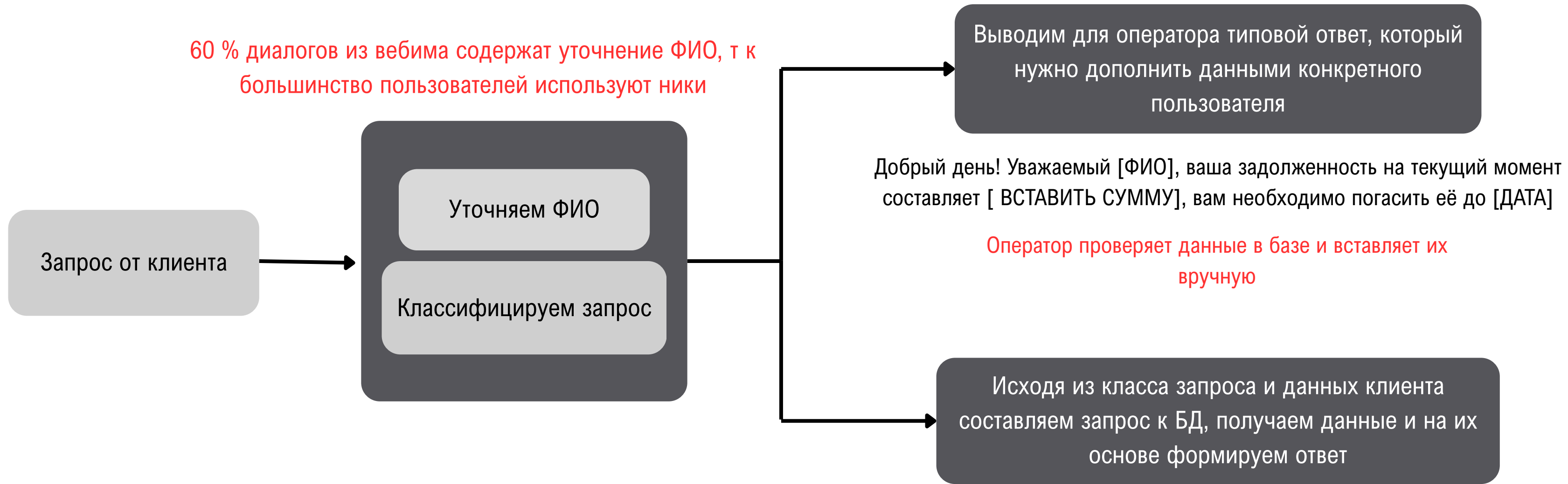
"Альфа Банк (просрочка): по кредитному договору [НОМЕР ДОГОВОРА] внесена сумма [СУММА];

на сегодняшний день необходимо доплатить [ДОЛГЪ бел.руб для погашения просроченной
задолженности по кредиту.

User: спасибо. сегодня внесу

ВОЗМОЖНОЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ

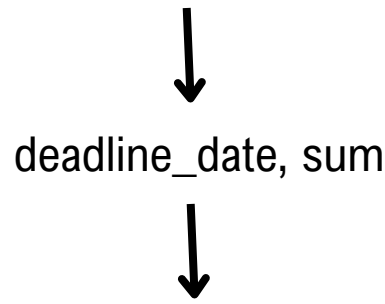
60 % диалогов из вебима содержат уточнение ФИО, т к большинство пользователей используют ники



*клиенты задавая вопрос о погашении часто уточняют как они могут погасить в контексте способа оплаты, поэтому можно после основного ответа добавлять стандартный:

- Погасить кредит вы можете:
- онлайн через InSync и “Альфа-Клик”
 - наличными через инфокиоск
 - в любом отделении банка

select deadline_date, sum from some credid_db where fio = ФИО ...



Добрый день! Уважаемый [ФИО], ваша задолженность на текущий момент составляет [sum], вам необходимо погасить её до [deadline_date]

Требует минимальное участие оператора, но нужно понимать как организовано хранение данных и доступы

Введите запрос клиента...

Ввод

Находится при помощи модели -
классификатора

Тематика запроса, ключевые теги ...

Класс запроса

(определяем с помощью модели)

Находятся при помощи модели -
классификатора, но выбирается вручную
оператором

подкласс 1

подкласс 1

подкласс 1

Информационная справка из базы знаний...

После определения класса и подкласса
выводится ответ из базы знаний Альфы,
если он есть для данного запроса

Если запрос требует
персонализированного ответа, то
предлагается список ответов из которых
оператор выбирает исходя из данных в
карточке клиента

● Персонализированный ответ 1

ФИО

● Персонализированный ответ 2

СУММА

● Персонализированный ответ 3

ДАТА

Ввод

Вводит данные
из карточки клиента

Результат ...

