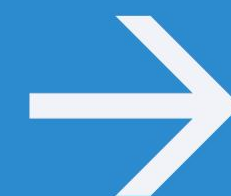




# ИНТЕГРАЦИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРА ПОЧТА БАНКА С РЕШЕНИЕМ SMART CPD

Сентябрь 2023

Москва



# Почта Банк — это

**25+ тысяч**

Точек по все стране, из них  
90% в почтовых отделениях

**18+ тысяч**

Населенных пунктов  
в 83 субъектах РФ

**20+ тысяч**

Банкоматов объединенной  
сети с банком ВТБ

**8,5 млн**

Активных клиентов

**14+ тысяч**

Сотрудников Банка

# Проблематика

**Начиная с конца 2022 года клиенты начали использовать голосовых ассистентов, которые фонетически подражают голосу человека**

- Более 30% клиентов используют голосовых ассистентов на смартфонах
- Звонки от банка попадают на голосовых ассистентов
- CPD (Call Progress Detection) система, использовавшаяся в банке ранее, была не способна отличить голосовых ассистентов от реальных людей
- Все приведенные факторы приводят к существенному повышению стоимости исходящих вызовов за счет утилизации времени операторов не целевым трафиком





# Голосовые помощники

Наиболее распространенные голосовые ассистенты:



**Олег**

ассистент от  
«Тинькофф Банка»



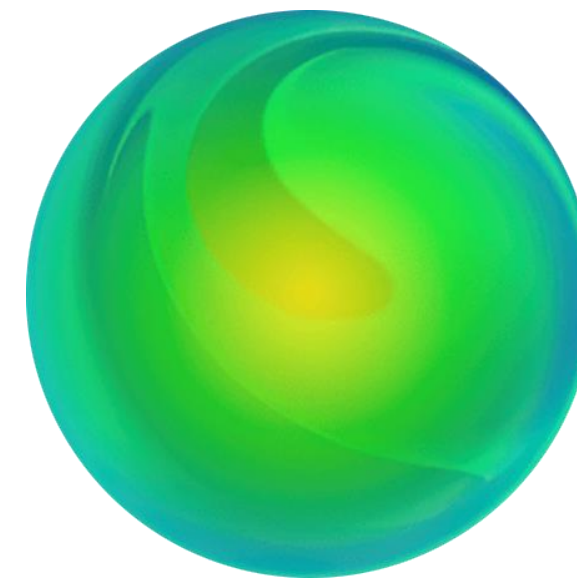
**Ева/Макс**

ассистент от  
«Мегафон»



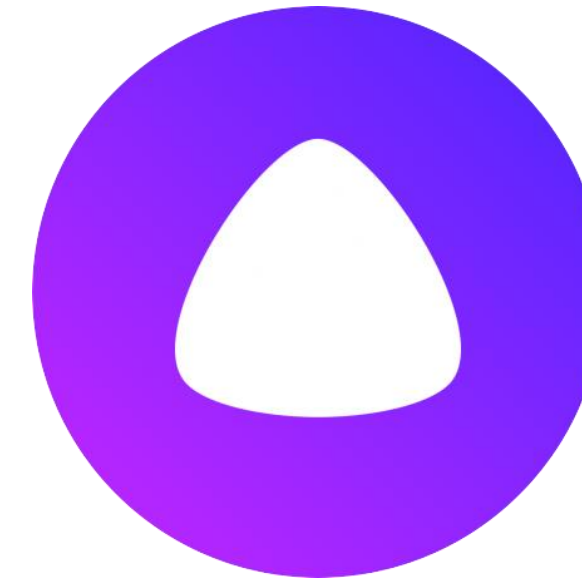
**Слава**

ассистент от  
«МТС»



**Салют**

ассистент от  
«СБЕР»



**Алиса**

ассистент от  
«Яндекс»

# Решение Smart CPD

## Система Smart CPD

Smart CPD уникальная система, разработанная технологическим партнером банка.

Система определяет голосовых помощников с точностью до 98%

## Преимущества использования решения в контактном центре:

- Работает в контуре банка
- Скорость определения **0.18 секунды** (180 миллисекунд)
- Самообучение на основе динамических результатов
- Контроль точности определения.

## Быстрый старт

Интервал с момента инсталляции системы до запуска первых исходящих кампаний составил **7 дней**




# Технология Smart CPD

## Решение применяет технологию, схожую по принципу с биометрией:

- Система определяет ответ на стороне абонента
- Алгоритм производит оцифровку голосового слежка и использует его hash
- Hash сравнивается с существующими голосовыми эталонами

## Голосовые эталоны:

- Более 2000 голосовых эталонов хранится в базе
- В заданный интервал система производит поиск поступивших на операторов голосовых помощников и производит добавление новых эталонов при соответствии модели факторов



**Smart CPD** не нарушает приватность клиентов, т.к. не борется с виртуальными ассистентами, **а позволяет бизнесу экономить затраты и оптимизировать бизнес-процессы**



# Этапы внедрения решения Smart CPD в Почта Банке

## 01

**Q4 2022**

Запуск пилота

## 02

**Q1 2023**

Выбор решения

## 03

**Q2 2023**

Запуск решения в  
промышленную  
эксплуатацию



## Эффект от внедрения

1. **Экономия** за счет освобождения операторов от непродуктивных звонков и общения с голосовыми роботами
2. **Повышение эффективности работы** операторов и исходящего обзвона
3. **Повышение уровня РС** (разговора с клиентом)





# Результаты

01

Увеличение  
РС на 67%






02

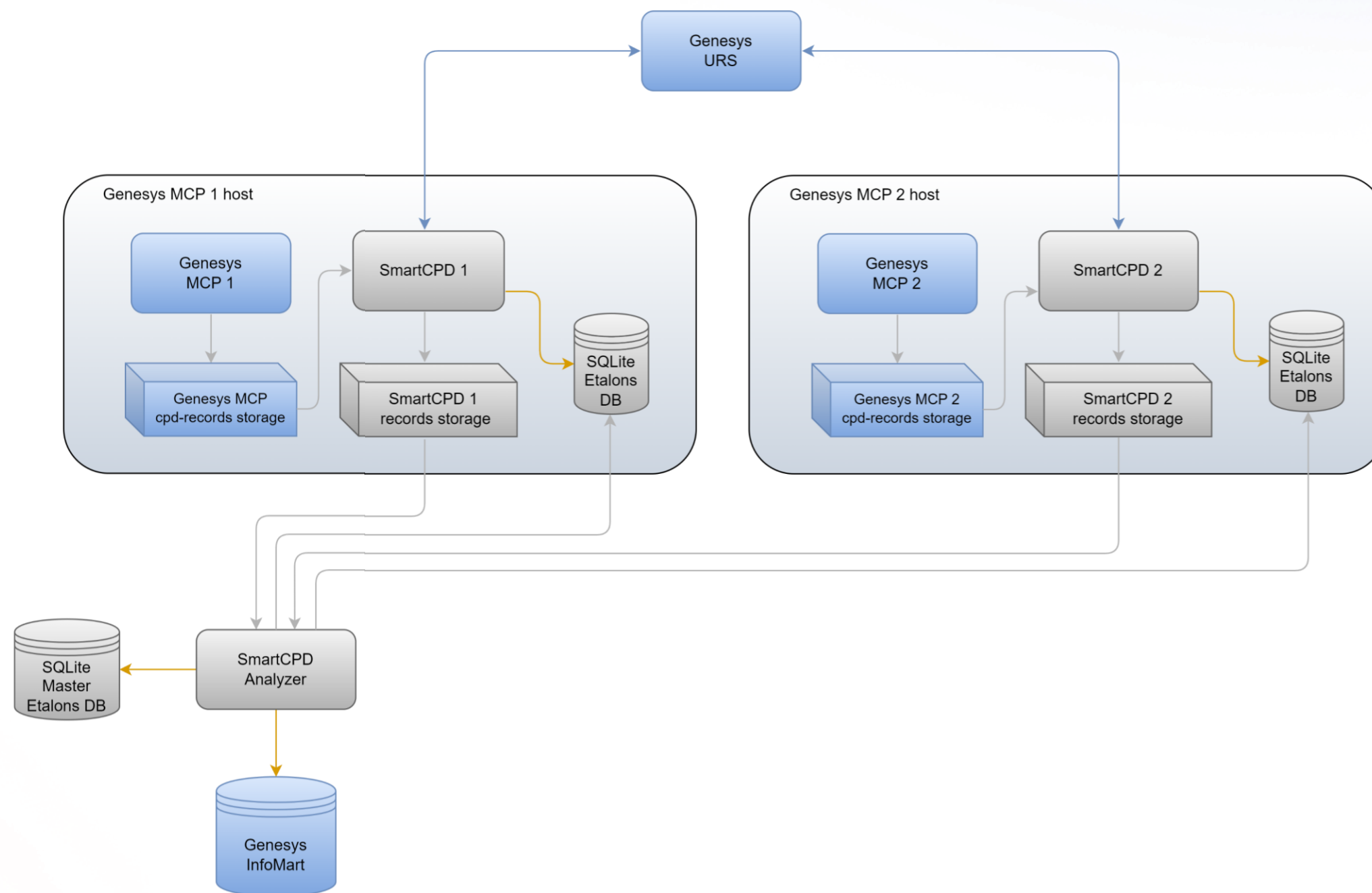
Сокращение  
доли  
«мусорных»  
звонков  
на 98%

03

Повышение  
эффективности  
работы  
исходящей  
линии  
на 30%

# ИТ архитектура решения

-  Серверное ПО SmartCPD
-  Genesys
-  Подключение к БД
-  HTTPS
-  Взаимодействие с файловой системой



# TO BE

Идеи для дальнейшего развития

01

Подключение  
исходящих  
IVR кампаний

02

Использование  
в процессах  
андеррайтинга

03

Внедрение  
технологии на  
входящей линии  
Банка





**Благодарю  
за внимание!**

**Карпов Иван**

Вице-президент,  
Директор по ИТ Почта Банка

