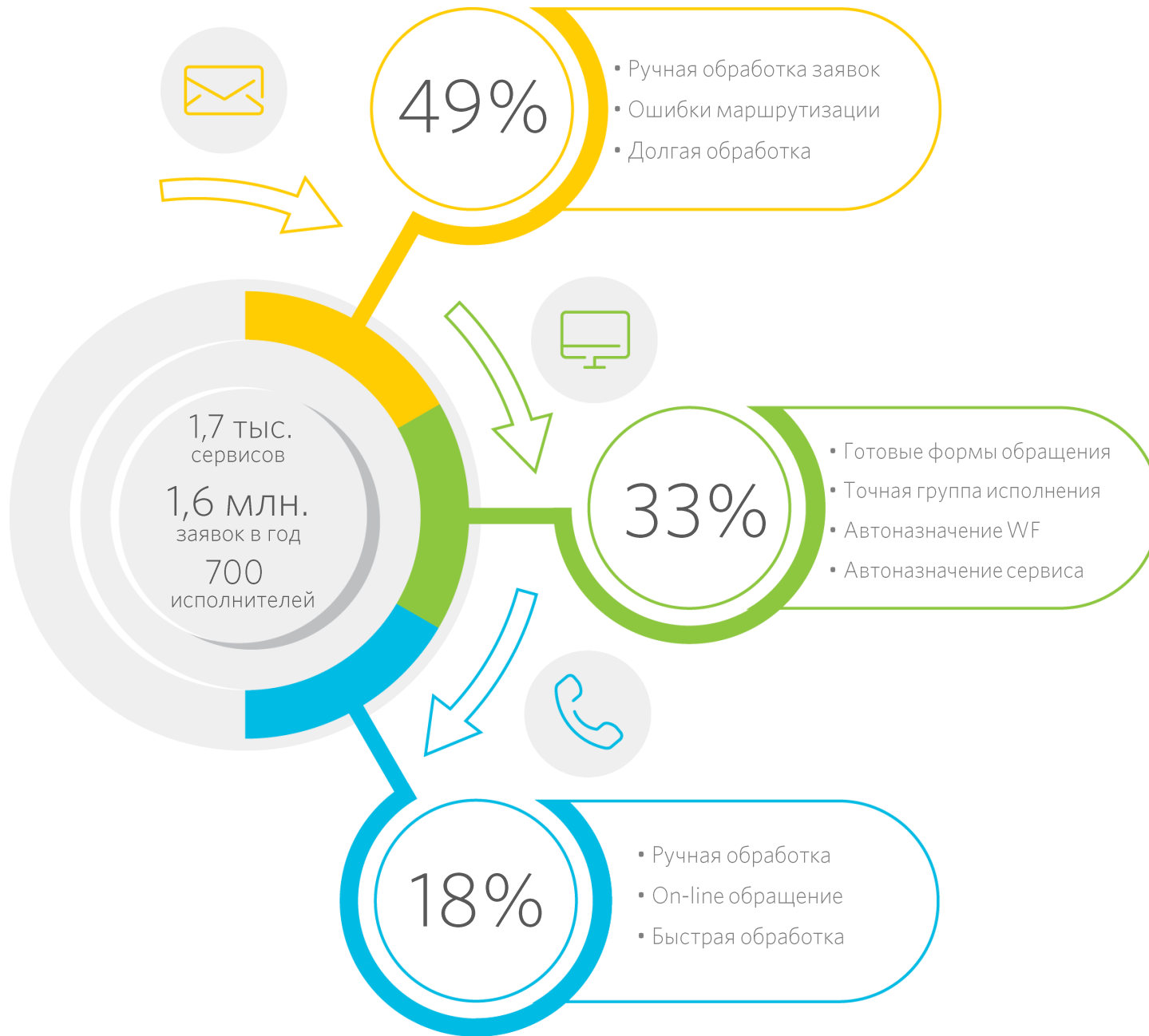


ВНЕДРЕНИЕ ЛИНГВИСТИЧЕСКОГО МОДУЛЯ

Банк «ОТКРЫТИЕ»

Каналы поступления заявок в ИТ



Задача

Цели проекта

Фактор принятия решения – высокий процент заявок через почту

49 %


- Ускорить время решения обращений, поступивших по почте
- Исключить ручной труд при обработке заявок и высвободить ресурс 1-й линии
- Снизить процент ошибки первичной маршрутизации обращений

Решение

- Роботизация обработки заявок, самого нагруженного канала взаимодействия с пользователями, при помощи Лингвистического модуля.

Что такое Лингвистический модуль?

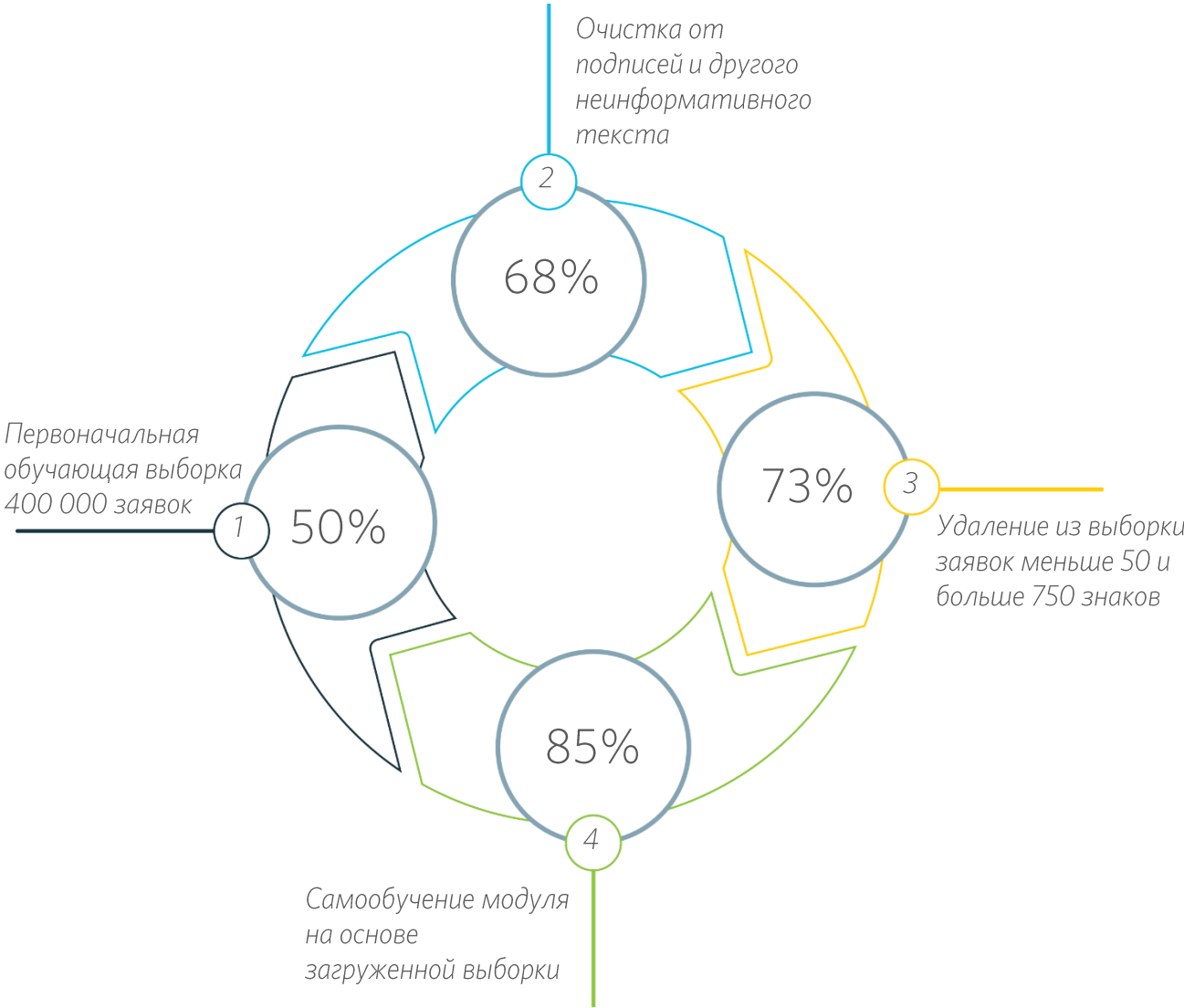
- Это самообучаемая программа, распознающая поток произвольной информации (текст, скриншоты) с автоматической категоризацией.

Ход выполнения проекта

5 мес. – срок внедрения

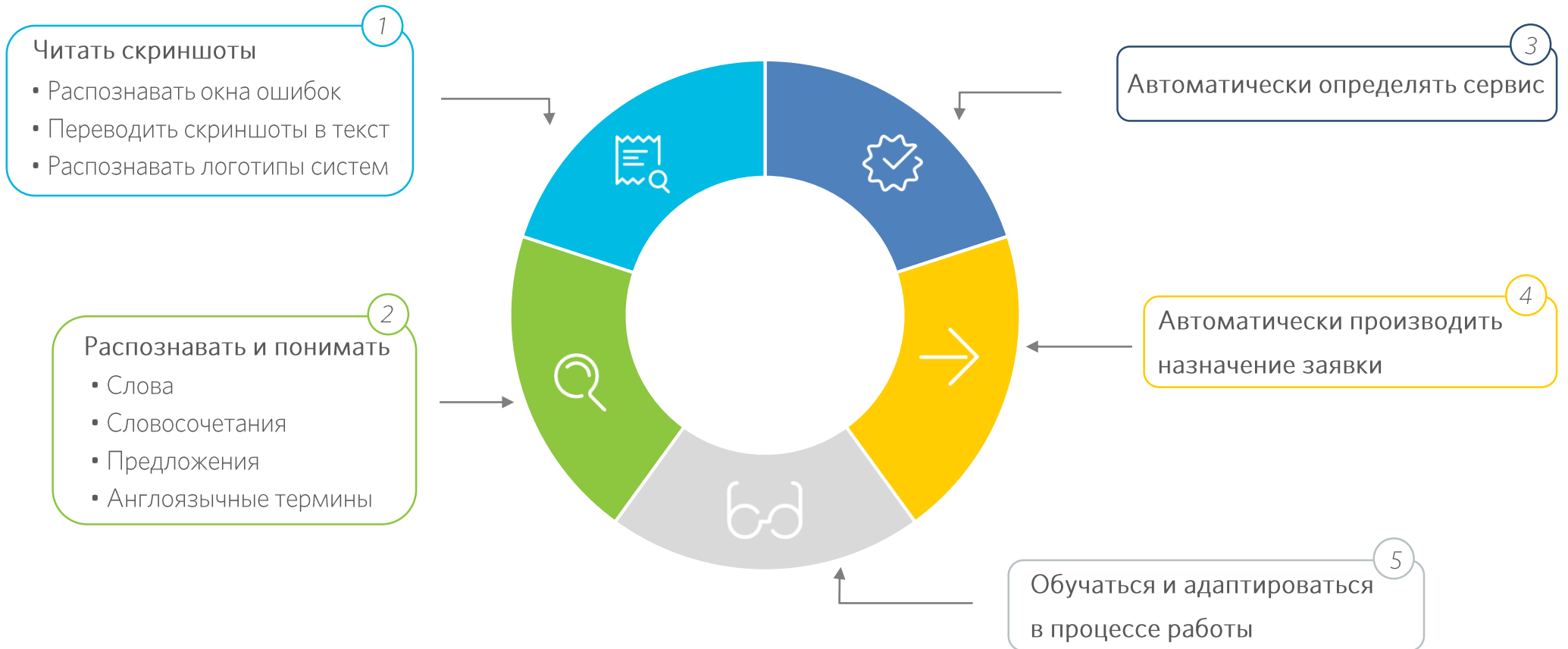
400 000 заявок – обучающая выборка

4 – цикла обучения



Возможности лингвистического модуля

В ходе обучения настроены связи, которые позволили:



Результаты проекта

85%

Почтовые обращения, которые автоматически маршрутизируются через Лингвистический модуль



За счет внедрения Лингвистического модуля было высвобождено

6 FTE

2,5%

По сравнению с ручной маршрутизацией заявок количество ошибок снизилось с 6% до 2,5%



Почтовые обращения, которые уходят на ручной разбор с подсказками по правильной маршрутизации

12,5%