

Т-Банк: звонки операторов клиентам

Один из методов коммуникации банков с клиентами — звонки по телефону (они бывают как входящие, так и исходящие). При этом для эффективной работы менеджеров в банке существует система, которая распределяет звонки между клиентами (в случае исходящих от банка звонков).

Перед тем, как набрать номер клиента, менеджер получает таск (задачу на звонок клиенту по номеру телефона), который передаётся ему из очереди — списка клиентов, которых нужно обзвонить.

Сама очередь создаётся аналитиками или автоматизированными системами, которые собирают выборку людей по каким-либо механикам. При этом очередь характеризуется общим посылом, который будут доносить до клиента (например, предложение взять кредит под залог автомобиля, так как обычный кредит (без залога) не был одобрен банком).

Список причин звонка (поле `functional_cd`):

- Preapprove — предодобренные заявки
- Cold — холодная продажа
- Afterfilling — дозаполнение заявки
- Utilization — утилизация
- Agreement — согласие
- Meeting — встреча
- Upsell — продажа более дорого и тяжёлого продукта (после заявки на другой продукт)
- Reutilization — повторная утилизация
- Incoming — входящий звонок
- Downsell — продажа более дешёвого и легкого продукта
- Activation — активация продукта
- Personal accident Insurance — личное страхование от несчастных случаев
- Verification — верификация каких-либо данных
- Autoleads — автоследование (продукт Т-Инвестиций, когда ты открываешь счёт, который полностью повторяет действия другого человека)
- BAF — «Приведи друга»
- Prolongation — пролонгация (продление договора)
- Deposit — депозит
- Refinancing — рефинансирование

Как работают кредитные продукты и заявки на них

При оставлении клиентом заявки на кредитование она попадает в систему скоринга, которая может сказать какой продукт клиенту одобрен и под какие условия (ставку и максимальную сумму кредита). При этом мы можем предложить не только тот продукт, который клиент запросил, но и перевести его на соседний продукт для большей выгоды банку — **CrossSell** (кросс селл). Продажа более дешевого и легкого продукта (к примеру КК при запрошенном КН) называется **DownSell** (даунселл), продажа более дорогого и тяжелого продукта (к примеру КНА при запрошенном КН) называется **UpSell** (апселл). UpSell'ы выгодны банку, так как они имеют больший NPV.

Датасет:

Название переменной	Описание	Единица измерения
customer_id	ID клиента	
age	Возраст клиента	Года
gender_cd	Пол клиента	
region_size	Размер населённого пункта клиента: <ul style="list-style-type: none">• msk — Москва• urban — Город-миллионник• town — Город (не миллионник)• rural — Сельская местность)	
foreign_flg	Флаг иностранного гражданина	
entrepreneur_flg	Флаг предпринимателя	
auto_flg	Флаг наличия авто	
traveler_flg	Флаг путешественника	
partnership_flg	Флаг наличия партнёра (мужа/жены или девушки/парня)	
child_amt	Кол-во детей, проживающих с клиентом	
realty_type	Тип основной недвижимости (Квартира, Жилой дом, Комната или Нет своего жилья)	
segment_cd	Сегмент человека в формате «a_xx (y)», где <ul style="list-style-type: none">• a — размер населённого пункта (m — Москва, u — Город-миллионник, t — Город, r — Сельская местность)• xx — номер сегмента среди данного размера населённого пункта• y — уникальный номер сегмента.	

Название переменной	Описание	Единица измерения
	Доход клиента обратно коррелирует с xx (в среднем, чем меньше xx, тем богаче человек по сравнению со своим населённым пунктом)	
bundle_nm	Подписка	
confirmed_income	Подтверждённый доход	Условные денежные единицы
predicted_income	Предсказанный доход	Условные денежные единицы
product_cd	Код продукта, по поводу которого звонили	
functional_cd	Причина, по которой звонили	
finish_dttm	Дата и время звонка (с точностью до часа)	Дата со временем
state_talk_time_sec	Длительность звонка	Секунды
wo_hit_status_result_desc	Подробное описание результата звонка	
wo_hit_status_reason_desc	Описания причины такого результата звонка	
employee_id	ID сотрудника, который звонил клиенту	
emp_age	Возраст сотрудника	Года
emp_gender_cd	Пол сотрудника	
emp_children_cnt	Кол-во детей у сотрудника	
emp_work_months_cnt	Кол-во месяцев, которые работает сотрудник	
emp_citizenship_country_cd	Гражданство сотрудника	
emp_marital_status_cd	Код семейного положения (UNM — не женат, иначе — не известно)	