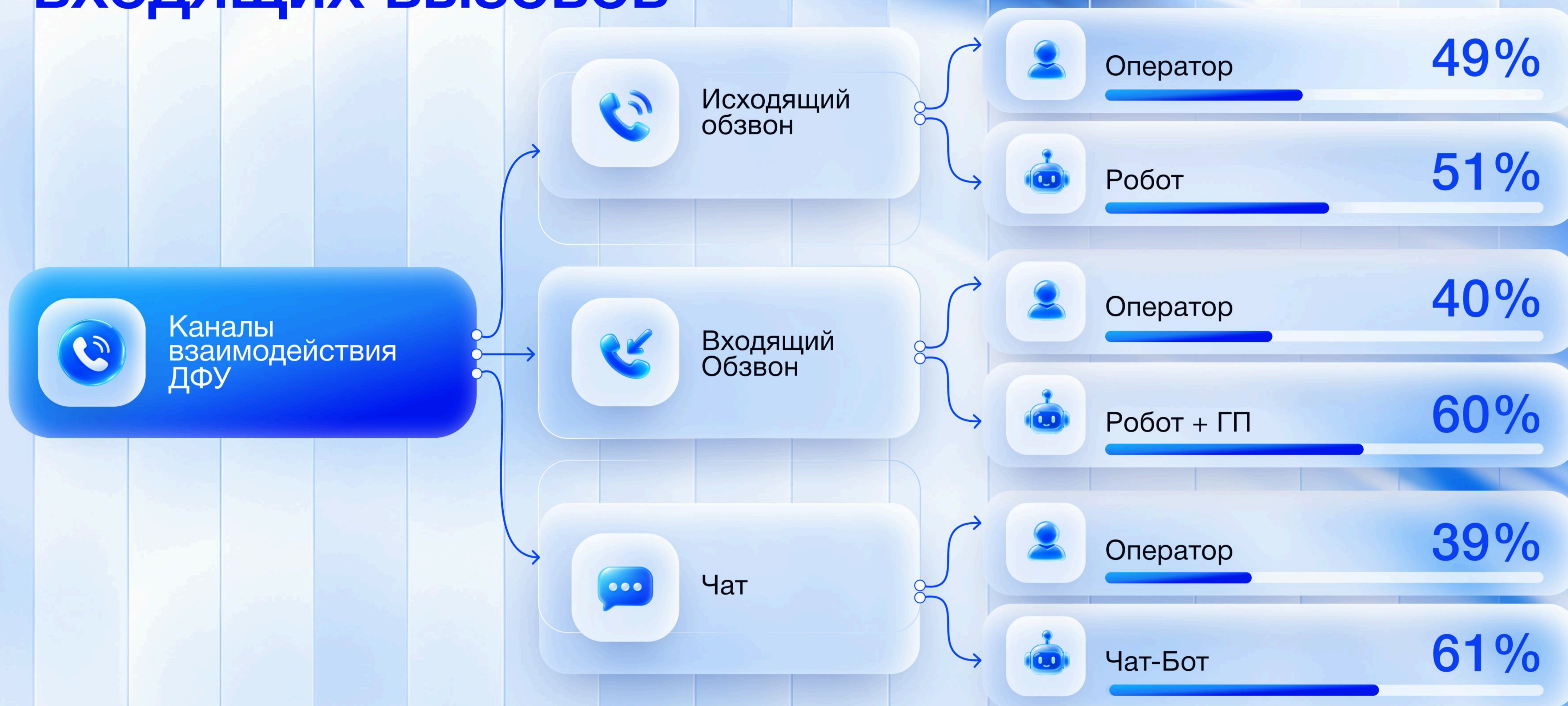




ЧИСТЫЙ ТРАФИК:

Как ВТБ защищает входящие
и исходящие звонки

Схема маршрутизации ВХОДЯЩИХ ВЫЗОВОВ



Исходящие звонки



Борьба с а/о: комбинация настроек



94,3%

Сдетектированных а/о
от общего числа а/ов трафике

+4,7 п.п = 99%

Сдетектированных а/о
от общего числа а/о трафике



Результат



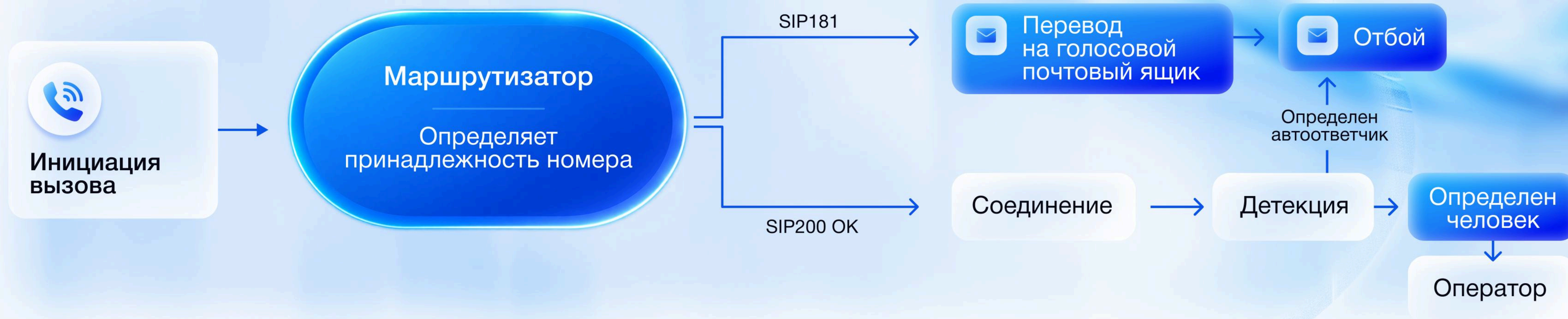
Не теряем контакт
с клиентом

-15,8 п.п ↓

Снижение вывода нецелевых
звонков на оператора

Обновление модели на слепках минимум каждую неделю

Борьба с а/о: телефонный сигнал



Результаты



Не теряем контакт
с клиентом



-1,8 п.п ↓

Снижение вывода
нецелевых звонков

Схема противодействия TDOS атакам



Защита от TDOS
на маршрутизаторе
>4 за 5 минут

Да

 Сброс и блок на 1 час

Схема маршрутизации входящих вызовов

Входящий
вызов

Провокация
“Алло” мужским
голосом

Слушаем
клиента 2 сек.

Есть ли фразы
из словаря
ао/спам

Нет/тишина



Перевод на оператора
при желании

Да



Сброс

Результат



с **17.7%** до **8.6%**

Сократили долю спам звонков во входящем трафике

Схема противодействия TDOS атакам



Защита от TDOS на маршрутизаторе срабатывает если с номера поступило больше 3 вызовов за 5 минут

Общие итоги по мероприятиям

Результаты исход



Доля автоответчиков
снижена до **13.4%**



Общая экономия
1.12 млн рублей
в месяц

Результаты вход



Доля нецелевых
звонков
8.6%



Доля цифровизации
60%