


3 апреля
2024


Автоматизация контактного центра в банке






Арсений Метелин
Директор продукта НОТА МОДУС.
Контактный центр


24 года в ИТ



Экспертиза построения
сервисных процессов



Экспертиза в области создания
и развития продуктов



Лидер команды разработки
НОТА МОДУС Контакт-центр

В 2022 ГОДУ МЫ ИССЛЕДОВАЛИ РЫНОК КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ РОССИИ

Часть западных
брендов ушли из РФ

Avaya, Cisco, Genesis, Creatio

80% рынка у 3 компаний

Naumen, Infinity, облачное решение от Mango

30% рост цены

После ухода западных игроков Naumen
повысил цену. Сейчас рынок контакт-центров
в РФ — рынок продавца

Вывод

01

Видим нереализованные потребности российских клиентов

02

Можем делать шаги на открытый рынок России и за рубежом

03

Способны заменить западные решения контакт-центров

ПОТРЕБНОСТИ И БОЛИ КЛИЕНТОВ



Множество исторически сложившихся систем и файлов



Нет единой истории коммуникации с клиентом



Нет единой очереди обращений клиентов по всем современным каналам коммуникаций



Необходим «золотой стандарт» общения



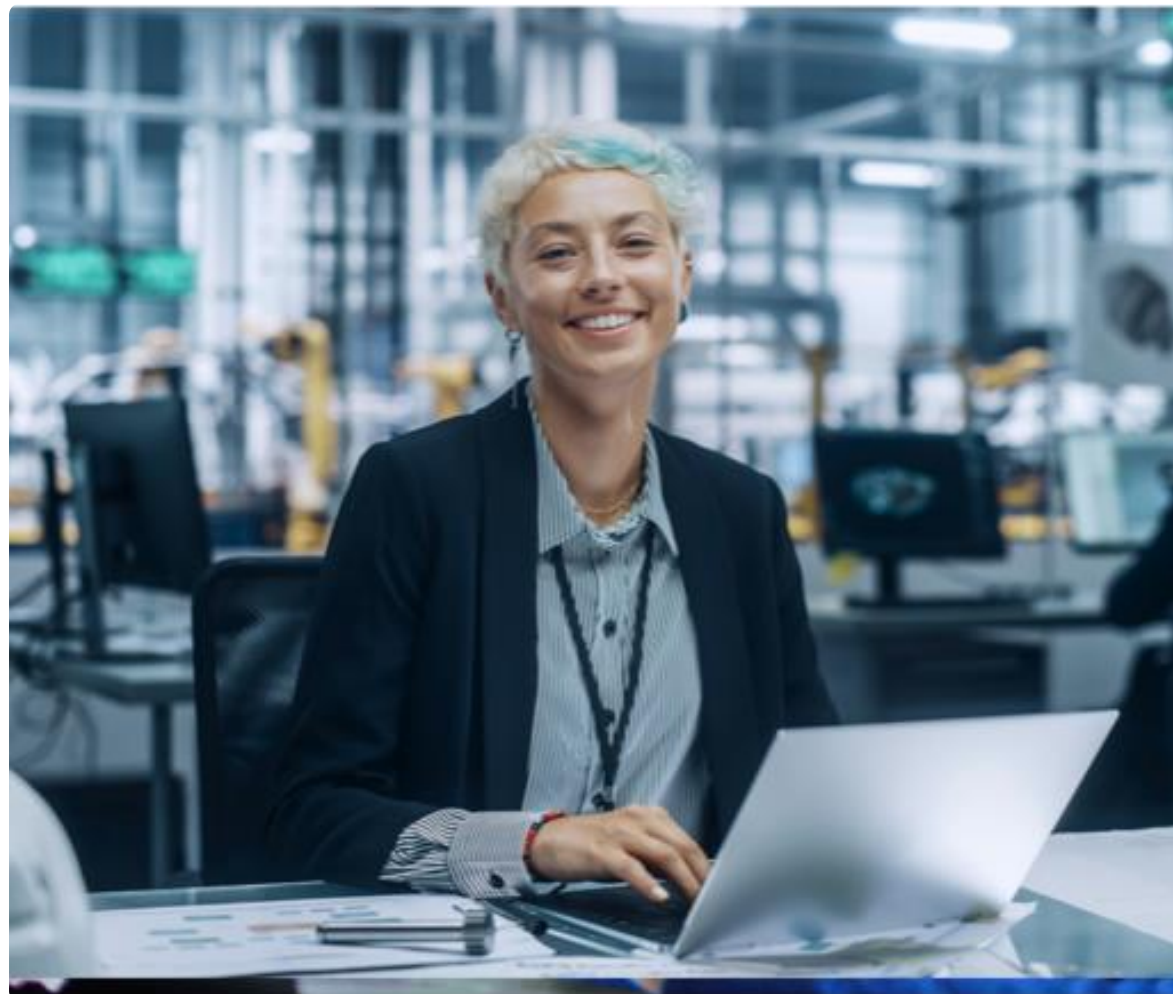
Необходимо оркестрировать работу контакт-центра и принимать решения на основе метрик



Нужно доказать, что КЦ не только тратит, зарабатывает



Снизить риски и получить самостоятельность в доработке



ПРОДУКТ КАК РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ

НОТА МОДУС. Контактный центр — готовое решение для организации работы контакт-центра

8

новых обращений
в секунду



1440

одновременных
сессий



400

операторов работают
без масштабирования



Готовый клиентский сервис



Повышение NPS и лояльности клиентов благодаря своевременной обработке обращений из любых каналов. Обращения распределяются по категориям, попадая к операторам с необходимыми навыками для предоставления наилучшего сервиса вашим клиентам.

Фишка №1. Мы встроили псевдо VIP — клиент попадает на «знакомого» оператора!

Автоматизированное управление работой контакт-центра



Автоматизация работы сотрудников контакт-центра в формате единого окна, гибкая настройка шаблонов и удобное наполнение базы знаний для повышения эффективности работы операторов. Автоматическое распределение обращений и контроль их выполнения в срок.

Фишка №2. Руководитель в онлайн видит, на что нужно обратить внимание для улучшения клиентского сервиса

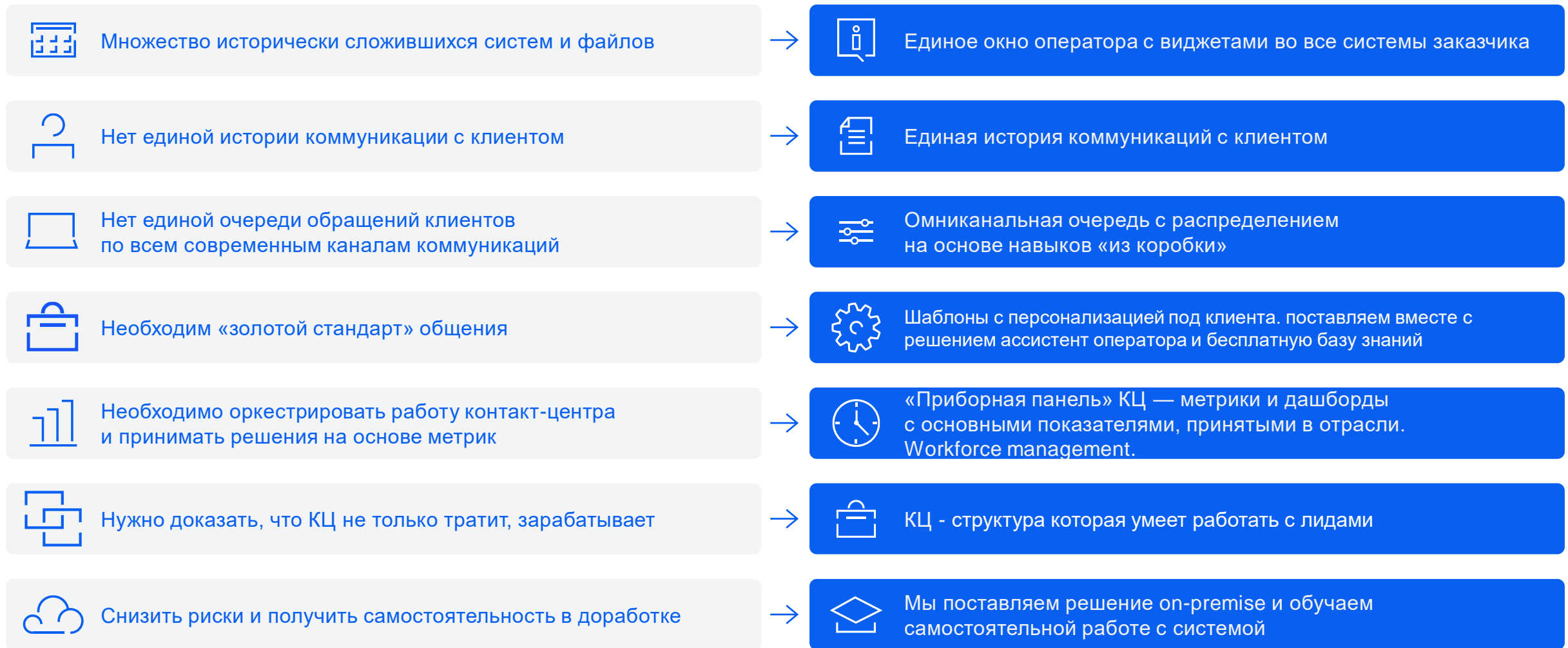
Быстрая интеграция в ИТ-ландшафт компании



Возможность интеграции с любыми внешними системами для формирования единого профиля клиента и формирования карточки клиента из разных систем компании.

Фишка №3 После внедрения вы не зависите от вендора и интегратора — можете делать новые виджеты самостоятельно! Мы научим!

ПРОДУКТ КАК РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ



ВНЕДРЕНИЕ КЦ В БАНКЕ

В сентябре 2023 года мы запустили проект в одном из банков Узбекистана

Основные проблемы на старте

01

Непрозрачная отчетность о работе КЦ

Руками собирается из телефонной станции и скриптами из системы

02

Операторы ходят в разные системы для сбора данных о клиенте

Следствие — низкая скорость работы. Нет SLA на постобработку

03

Операторы фиксируют итог общения в самописной системе

Без интеграции с телефонией

04

Загруженность КЦ

Неясна занятость операторов и глубина очереди

05

Нужна отчетность

Неизвестно, из каких регионов обращаются клиенты и по каким продуктам

06

Кто из клиентов хочет прийти в офис

КЦ загружен консультациями о новых продуктах банка, но менеджмент считает, что КЦ — это одни расходы

07

Необходимо онлайн узнавать, когда клиент жалуется на банк

В режиме суфлера помогать оператору

08

Телефония работает нестабильно

Часто требуется инженер, остановки в работе

- Высокая текущая загрузка ИТ-специалистов банка — много делали сами и подменяли коллег
- Финансовые потери из-за непродуктивной работы операторов
- Финансовые потери из-за несвоевременной и некачественной обработки лидов

ЧТО МЫ СДЕЛАЛИ

За 4 месяца внедрили решение НОТА МОДУС. Контактный центр

Запуск в промышленную эксплуатацию состоялся с 11 декабря

Софт работает в режиме 24/7

31 оператор провел в системе 8 246 часов

Внимательно смотрели на то, как воспринимается новый интерфейс системы, и поправили UX на основе обратной связи

Обработано 130 372 обращений от клиентов банка

За это время мы обновляли прод 7 раз

Остановка работы КЦ для технического обслуживания была 2 раза — технологический перерыв был согласован с 23 по 1 час ночи по МСК

Предоставили первые реальные данные о глубине очереди для быстрого принятия правильных управленческих решений

Сейчас мы активно прорабатываем 2 этап внедрения:

- Автоматизация обслуживания юридических лиц
- Телемаркетинг (исходящие коммуникации с клиентом)
- Отдел качества



ЧТО МЫ СДЕЛАЛИ



≡ | МОДУС

⚙️ | Автоприем звонков | Занят | Смирнов А.С.

Создать лид | Создать тикет в SD | Закрывать обращение

Романовский Александр Николаевич | Сменить инициатора | Обращение #21461 | # 3

Telegram

Романовский Александр Николаевич
+7 (999) 924-42-24

Романовский А.Н.
cards 16:48

Appeal Bot
Уточните дополнительную категорию обращения: 16:48

Романовский А.Н.
VISA 16:48

Appeal Bot
Опишите вашу проблему: 16:48

Романовский А.Н.
Добрый день. Хотел бы обратиться к вам по поводу банковских карт. Недавно я заметил проблемы с использованием моей карты, и мне нужна ваша помощь для их решения. 16:48

Введите сообщение

Карточка клиента

Клиент | Счета и Депозиты | Карты | Кредиты | История

Фамилия (латиница) ROMANOVSKI | Имя (латиница) ALEKSANDR

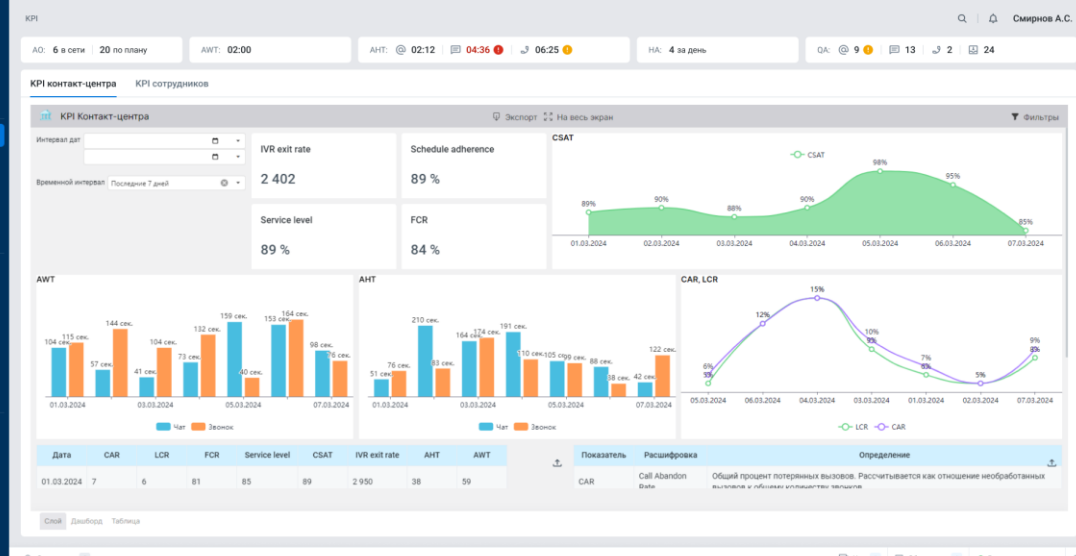
Фамилия (кириллица) Романовский | Имя (кириллица) Александр

Дата рождения 06.06.1974 | Место рождения Россия

Дата последнего обновления 25.09.2023 | Обновлено Смирнов А.С.

Пол 1 - Мужчина | Код области рождения 3212

Статус Верифицирован | Канал идентификации Звонок



Ассистент

Поиск вопросов

Карты

Оформления дебетовой карты - Информация

Желаете получить дебетовую карту? Вам нужно обратиться в банк вашего региона или заполнить заявку онлайн на нашем веб-сайте. После этого ваша кредитная история будет проверена для оценки платежеспособности. Подтвердите вашу личность предоставив необходимые документы, такие как паспорт или удостоверение личности. Выберите под...

База знаний | Книга

Оформление кредитной карты - Информация

История коммуникаций

Звонки | Дата коммуникаций

25 сентября 2023

Романовский А.Н. → Смирнов А.С. 12:48

Прослушать запись 3:24

Статус обращения: **Решено** 25.09.2023 12:59

Время в работе: 00:10:24

Консультация по кредитным картам

ЧТО ПОЛУЧИЛ ЗАКАЗЧИК

01

Оmnиканальность

Гибкое открытое решение, которое позволяет обработать все обращения клиента по всем каналам.

В решение встроены:

- + телефонная станция
- + готовые боты
- + e-mail клиент

02

Фиксация всех касаний

Все точки контакта клиента с компанией зафиксированы и доступны для быстрого анализа в одной системе включая записи звонков

03

Прозрачный OPEX

Точно известна загрузка операторов, возможность прогнозировать нагрузку на КЦ.

График работы позволяет планировать загрузку операторов на несколько месяцев и проверять факт

04

Высокая скорость внедрения

Простая интеграция в ландшафт компании

05

Встроенная телефония

- + Заменяем телефонную станцию Asterisk на своё решение. Теперь не нужно покупать отдельно АТС!
- + Наши инженеры помогают с эксплуатацией!

06

Рабочее место оператора

Единое окно для работы оператора и есть возможность разрабатывать виджеты силами заказчика

07

Единая очередь обращений

Автоматическое распределение по голосовым и неголосовым каналам в зависимости от приоритетов и навыков операторов

08

Ускорение работы и качества консультаций

База знаний КЦ и ассистент оператора с возможностью контекстного поиска. Суфлер — голосовые подсказки оператору

09

Расширенная отчетность

- + Предоставляем стандартные для отрасли дашборды
- + Создаём и учим как сделать свои отчеты и дашборды
- + Экспорт отчётов в XLS

10

Работа с задачами

Повторная исходящая коммуникация в указанное клиентом время, постановка, контроль выполнения задач согласно SLA

П С Т С | +111

Спасибо
за внимание