

Умное рабочее место оператора контактного центра

Симбиоз машины и человека больше
не фантастика – это уже реальность!

Ежегодная премия
**Global CIO Проект Года
2022**



Контактный центр в 2021-22 выходит на первые роли в коммуникациях клиента и Банка



Офисы банка

могут быть недоступны в условиях пандемии, и кроме того, в офис нужно ехать, что не всегда удобно

Мобильные приложения

могут блокироваться и удаляться из Google Play или App Store, могут не работать при проблемах с интернетом, могут быть недоступны мобилизованным, кому по уставу положен только кнопочный телефон

Чат-боты и голосовые помощники

пока недостаточно развиты, чтобы решать сложные вопросы самостоятельно, пока не заслужили доверия клиентов и пока не могут оказать клиентам такую нужную эмпатию и поддержку

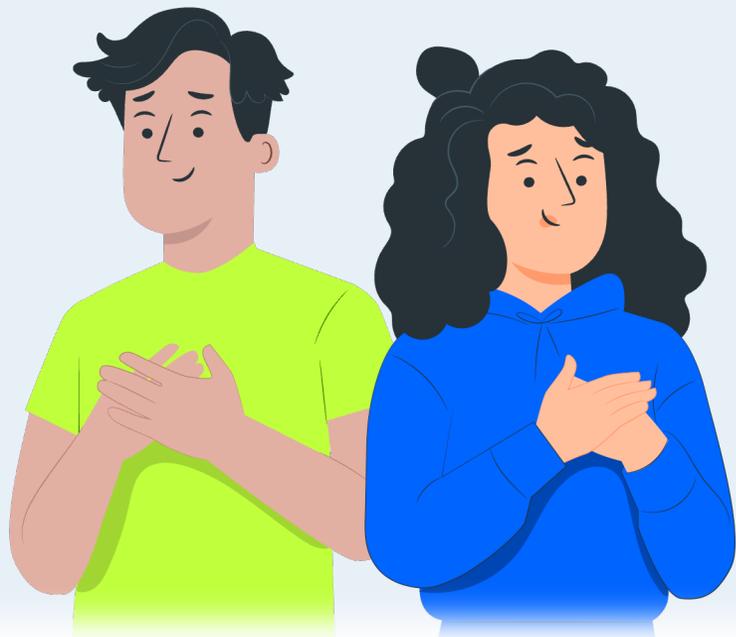
Телефонная коммуникация с живым человеком

максимально доступна при любых катаклизмах

понятна при любом уровне технической грамотности

способна дистанционно решить любой вопрос клиента, с человеческим теплом и участием





Чтобы все были счастливы –
важно беречь ресурсы
клиентов и операторов!
Всё, что можно сделать без
участия человека, – передаем
в работу машинам



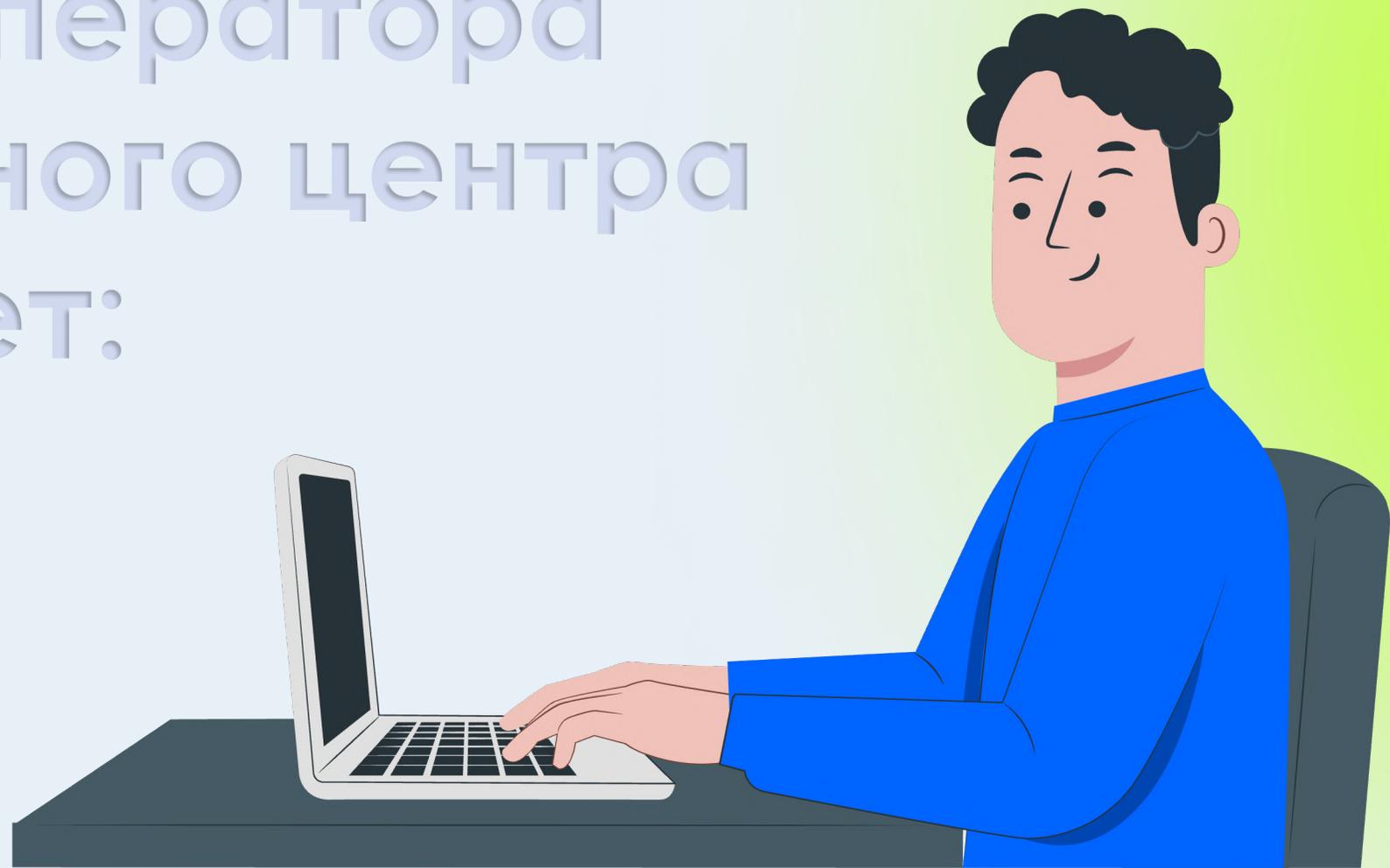
Система

Забирает все рутинные операции,
и выполняет их в фоновом режиме

Оператор

Отвечает за эмпатию, участие
и уникальные нестандартные кейсы

Умное рабочее
место оператора
контактного центра
позволяет:



Осчастливить клиентов и операторов



Для клиента

Быстрое обслуживание

Точные и исчерпывающие консультации, без ошибок операторов



Для оператора

Простое, удобное, современное и интуитивно понятное приложение

Всю информацию в одной системе (не нужно искать информацию в разных источниках и сверять ее)

Простоту обучения

Снизить расходы банка



Снижаем операционные расходы на канал «контактный центр»

Быстро обслуживаем клиентов => нужно меньше операторов
=> ниже бюджет на ФОТ и меньше расходы на связь

Оператору проще работать => меньше текучки
и затрат на поиск персонала

Интуитивно понятная система => сокращение времени
на обучение операторов => меньше затрат на адаптацию
и вхождение в должность



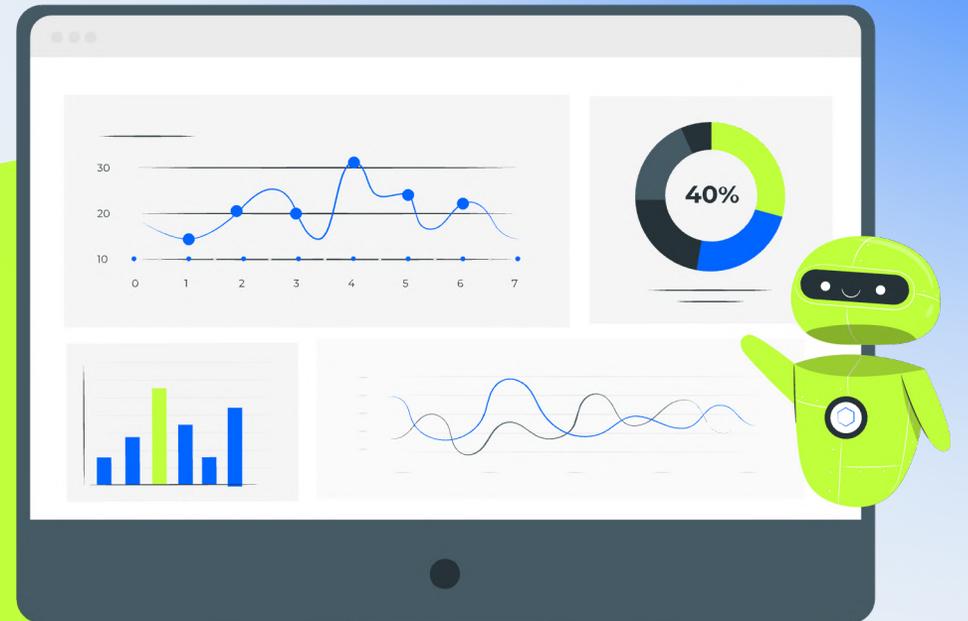
Снижаем расходы на стоимость разработки новых сценариев

Переиспользуем виджеты и интеграции
в разных сценариях

Переиспользуем сценарии
в разных каналах

Быстрее вносим корректировки в текущие сценарии
при изменении рынка

Умное рабочее место оператора КЦ и метрики:



Метрики

Метрики звонка

- Среднее время обслуживания
- % переключений клиента в рамках одного звонка
- Общее время пауз в диалоге
- Время на поствызовную обработку

Клиентские метрики

- Удовлетворенность клиента
- Удовлетворенность оператора
- Количество жалоб на некорректные консультации
- FCR (количество обращений, решенных в рамках одного звонка)

Метрики продаж в канале:

- % конверсии
- Стоимость продажи в канале
- Доля продаж через КЦ

ИТ-метрики

- Скорость вывода новых тематик (t2m)
- Стоимость разработки

HR-метрики

- % текучести персонала
- Скорость обучения

Техническая составляющая:



формирует транскрипции голоса клиента и оператора
в онлайн режиме с указанием стороны говорящего

ASR

Технологическое
решение
представляет собой
тесное взаимодействие
ТРЕХ компонентов

ВРМ
ДВИЖОК

использует технологию
поведенческих деревьев
(про технологию – см. дальше)

NLU

извлекает значимый
контекст из реплики
диалога

VRM движок и технология поведенческих деревьев

Эта технология позволяет:

Стандартизировать элементы сценария

- Интеграционные элементы, которые позволяют в рамках сценария вызвать внешнюю систему для выполнения операции
- Элементы виджетов для работы оператора
- Элементы расчетов, при помощи которых выбирается та или иная ветка

Переиспользовать элементы одного сценария в другом сценарии

- Все это дает сокращение t2m вывода новых бизнес-сценариев

Повысить гибкость при работе с полученным контекстом диалога

- Сценарий автоматически выполняет шаги при наличии имеющегося контекста.

Эта особенность сокращает время обслуживания при консультации клиента

Реализовать кастомные модули, чтобы собирать метрики по пройденным сценариям

- Это позволяет выявлять узкие места, низко- и высокочастотные кейсы для последующей оптимизации клиентского пути

Бизнес-результаты и факты:

На 1м этапе
внедрены

3

сервисных
сценария

2

сценария
продаж



**Результаты
превзошли
все ожидания!**

Бизнес-результаты в цифрах

Сервис

время обслуживания
сократилось на

15-35%

в зависимости от сложности
и длительности сервисного
сценария

Продажи

конверсия по продажам
увеличилась на

10%

Общие результаты

2x

Сокращение жалоб
клиентов

3 дня -> 1 час

Обучение оператора работе
с системой

100%

Сокращение времени
на поствызовную
обработку
система автоматически
фиксирует, по каким
вопросам обращался
клиент

100%

Операторов отмечают
эффективность и удобство
по сравнению
с существующим
процессом

Немного фактов!

>100 000

телефонов мошенников

передано клиентами в банк
при минимальном участии оператора!

6000

клиентов

сохранили свои деньги благодаря
мгновенным действиям системы
при подозрениях на компрометацию
данных

3000

различных операций

в 20 системах проанализировала
команда исследователей,
чтобы создавать лучшие сценарии

10

человек

начинали проект
в 2021 году

4

**команды
разработки**

занимаются проектом
к концу 1го этапа

2

**информационные
подсистемы**

написаны «с нуля»

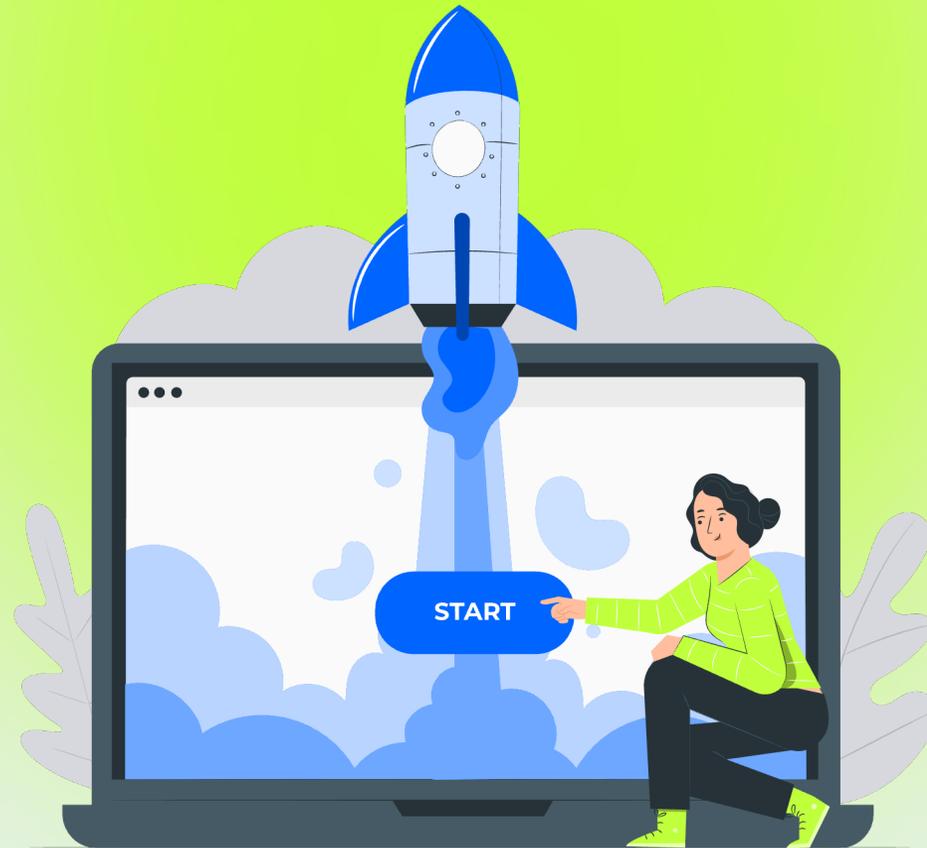
47

интеграций

с действующими
банковскими сервисами
реализовано в ходе
1го этапа

И это всё?!...





Спойлер – НЕТ!
Всё только начинается!

Что дальше?

2023

Расширяем
количество сценариев
для операторов КЦ

Подключаем чаты
в Умное рабочее
место и адаптируем
сценарии под
текстовый канал

Тиражируем сценарии
Умного Рабочего места
на IVR

Интегрируем Умное
рабочее место
с Аутсорсинговыми
контактными центрами

В перспективе возможно расширение на любые подразделения банка,
для обслуживания внешних и внутренних клиентов