



ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЕ

SmartContactPlatform

СОБСТВЕННАЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ
ПЛАТФОРМА ДЛЯ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА



ЦЕНТР КОРПОРАТИВНЫХ РЕШЕНИЙ –

Контактный центр, обслуживающий юридических лиц по нефинансовым продуктам, входящим в Группу компаний-партнеров Сбера

>200

нефинансовых продуктов в различных сферах и отраслях, с разными бизнес-моделями и процессами

>50

дочерних обществ и партнеров Банка

ЦЕЛЬ:

организовать контактный центр под ключ для обработки обращений по продуктам B2B компаний группы Сбер



Компании-партнеры Группы Сбер



Раньше мы пользовались услугами вендоров, и это создавало проблемы



Компании в целом

- ✗ Сложный процесс внедрения новых продуктов
- ✗ Некастомизированное решение под наши цели и задачи
- ✗ Рост расходов, в связи с изменением курса
- ✗ Риск остаться без инструмента поддержки из-за санкций



Компаниям Группы

- ✗ Длительный процесс согласования и внедрения
- ✗ Дублирование настроек в разных системах
- ✗ У одного пользователя несколько учетных записей в разных системах



Операторам

- ✗ Больше 7 систем, чтобы обслужить клиента
- ✗ Отсутствие гибкости настроек рабочего места
- ✗ Ограниченные возможности контроля показателей

РАЗРАБОТКА СОБСТВЕННОЙ ПЛАТФОРМЫ — ЕДИНСТВЕННОЕ РЕШЕНИЕ

Проект импортозамещения проходил в 2 этапа

1

РАЗРАБОТКА ЕДИНОЙ CRM-СИСТЕМЫ

- Единое Рабочее Место (ЕРМ)
- Единый дашборд по всем обращениям
- Единая система инцидент менеджмента



2

РАЗРАБОТКА SmartContactPlatform

- Высокая скорость внедрения
- Отсутствие множества «окон» и интерфейсов
- Бесшовный клиентский путь
- Эффективная маршрутизация обращений и распределения нагрузки
- Наличие инструментов контроля работы в цифровых каналах

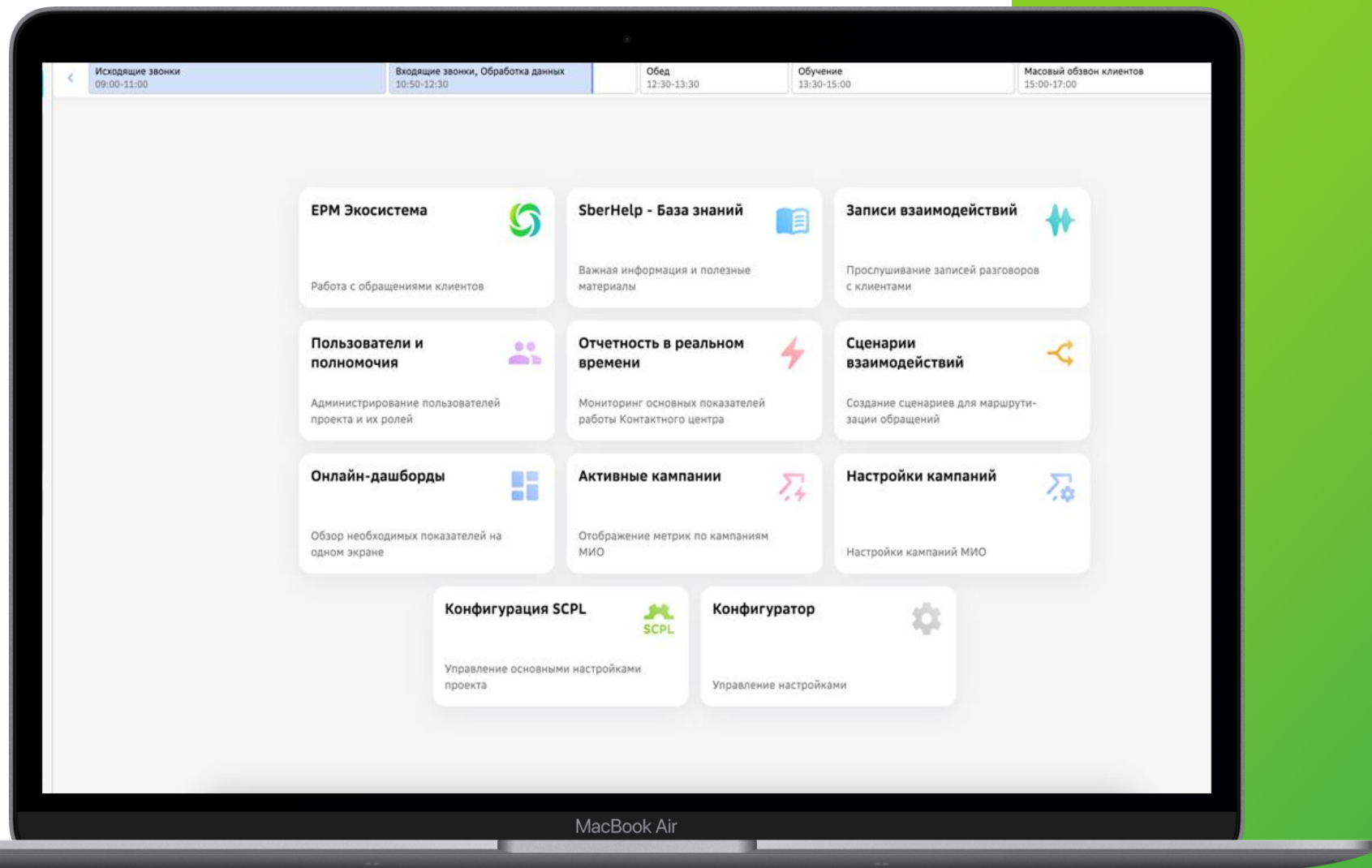


КЛЮЧЕВЫЕ КОМАНДЫ РАЗРАБОТКИ

SmartContactPlatform
разработка голосового ядра
и компонентов платформы

WorkSpace
рабочее пространство
для разных ролей
и пользователей
Контакт-центра

Ключевые принципы SmartContactPlatform



Оmnikanальность



Единая отчетность



Гибкость настроек



Единый модуль
сопровождения



Единый
пользовательский
интерфейс

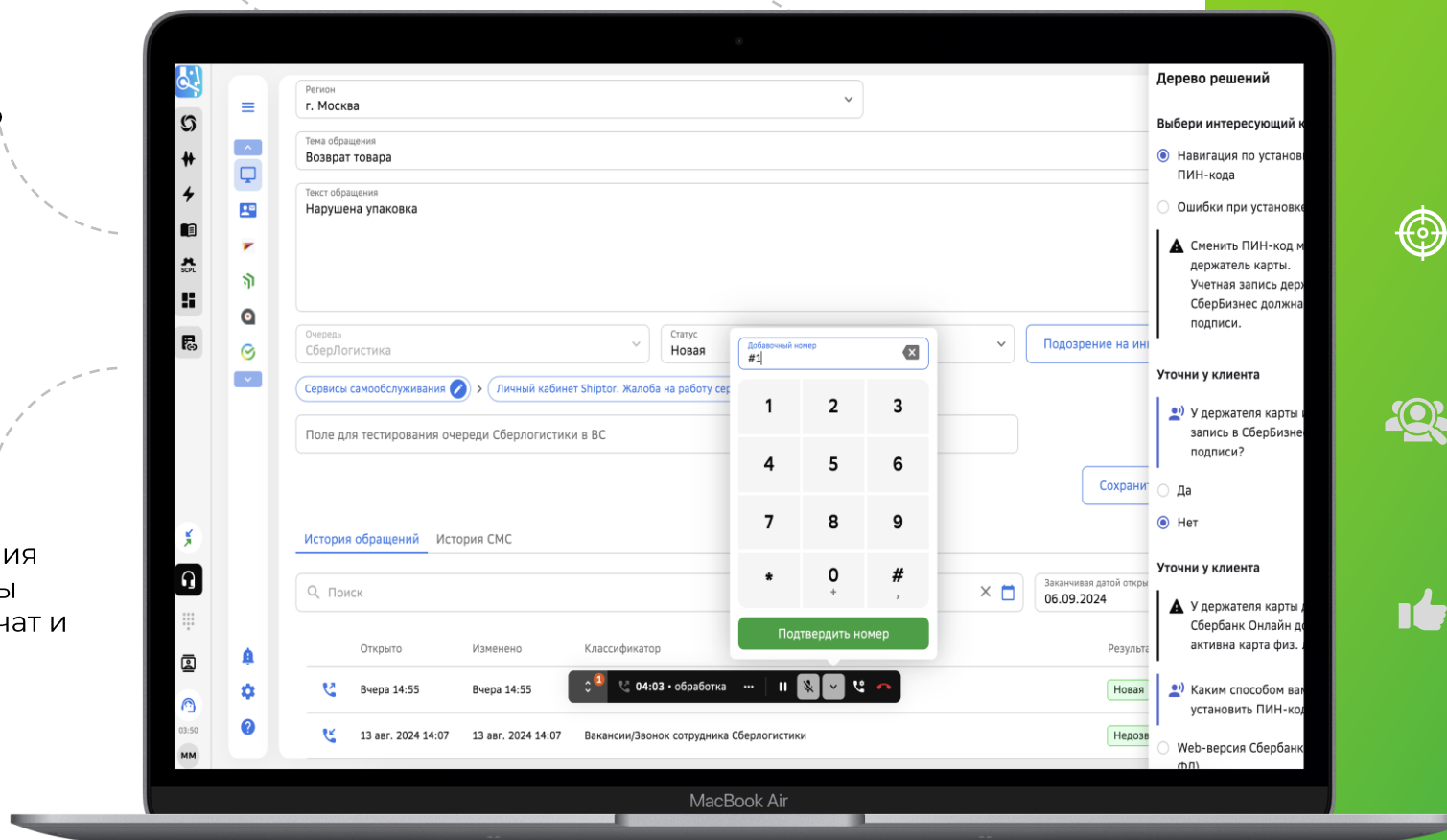
SmartContactPlatform

Дерево решений
(скриптинг
для операторов)


Гибкость
настроек

Передача контекста
из IVR (оператор
узнает информацию
и запрос клиента
заранее)

Оmnikanальность –
возможность общения
через разные каналы
связи (голос, почта, чат и
т.д.)



 Полностью решает
задачи бизнеса

 Удобна
сотрудникам

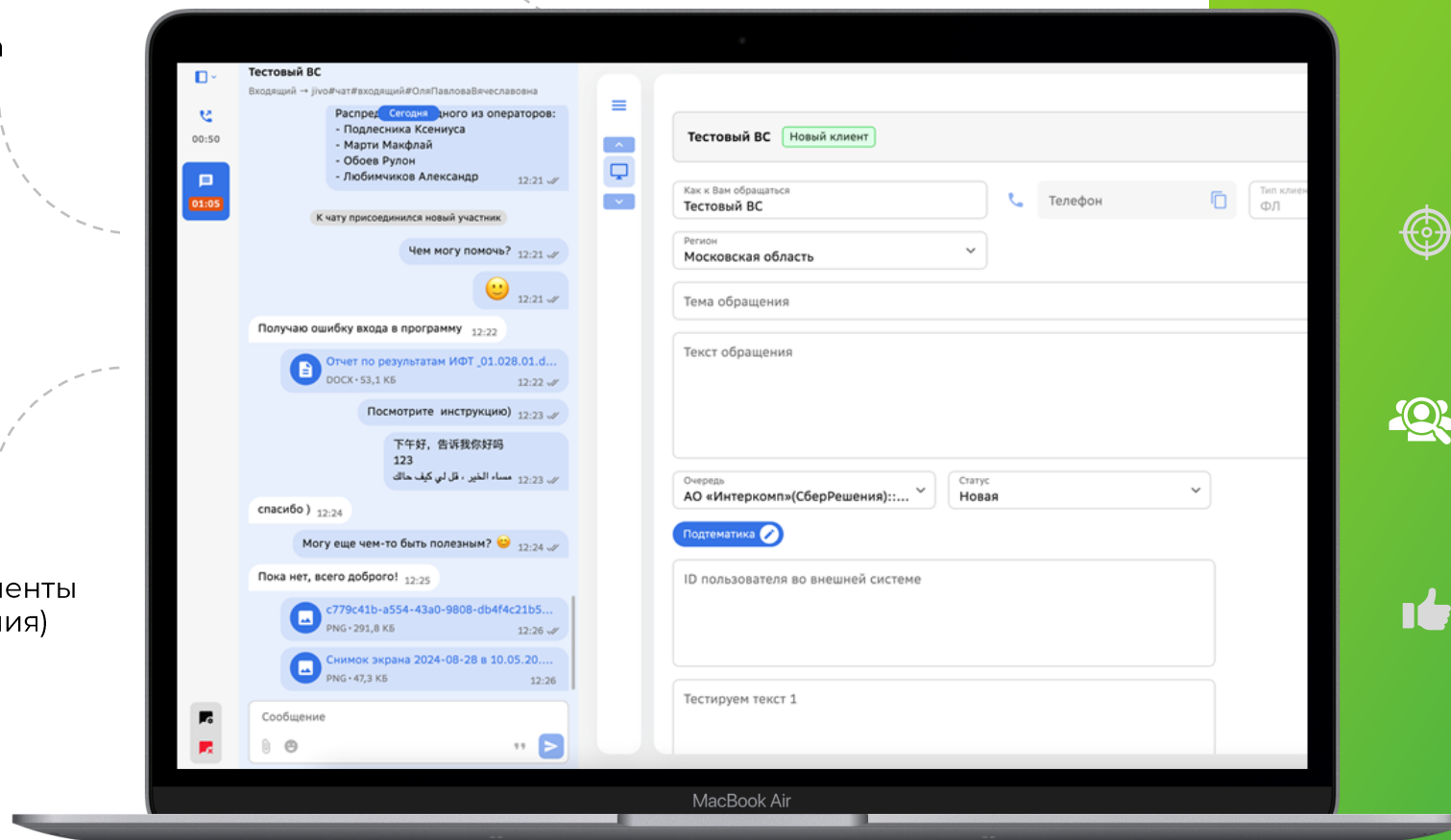
 Нравится
клиентам

SmartContactPlatform

Минимум ошибок
в работе

Потребность клиента
ясна на первых
секундах разговора

Быстрое обучение
инструментам
(встроенные инструменты
онбординга и обучения)



Полностью решает
задачи бизнеса

Удобна
сотрудникам

Нравится
клиентам

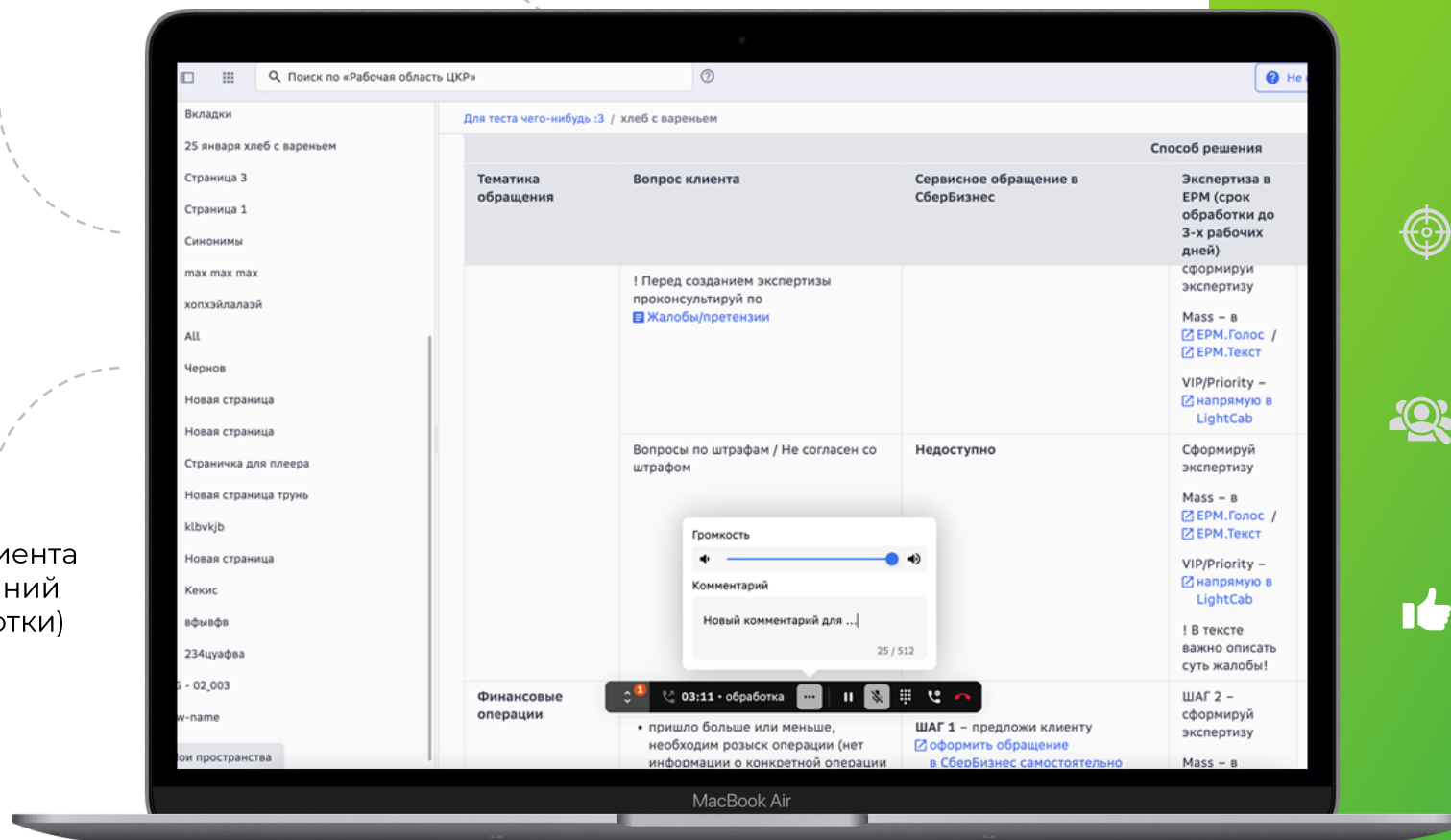
SmartContactPlatform





Моделирование
решений

Удобный
классификатор

Высокая скорость
решения вопроса клиента
(встроенная База Знаний
собственной разработки)




 Полностью решает
задачи бизнеса


 Удобна
сотрудникам

 Нравится
клиентам

SmartContactPlatform

 Легко масштабируется

 Гибкая настройка

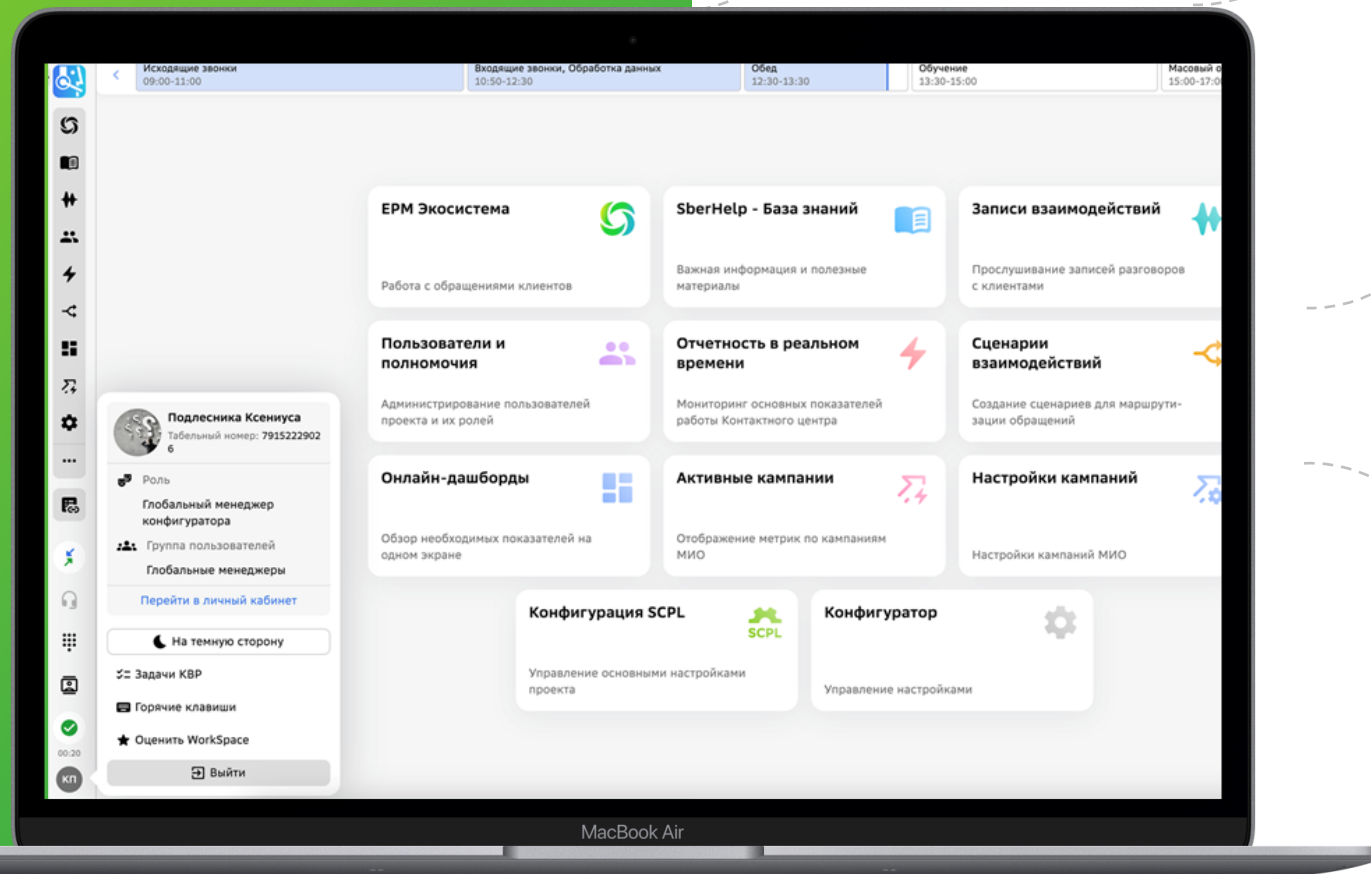
 Эффективное управление ресурсами

Обучающий режим новичка

Кастомизация рабочего места

Единый пользовательский интерфейс


Заметки сотрудника




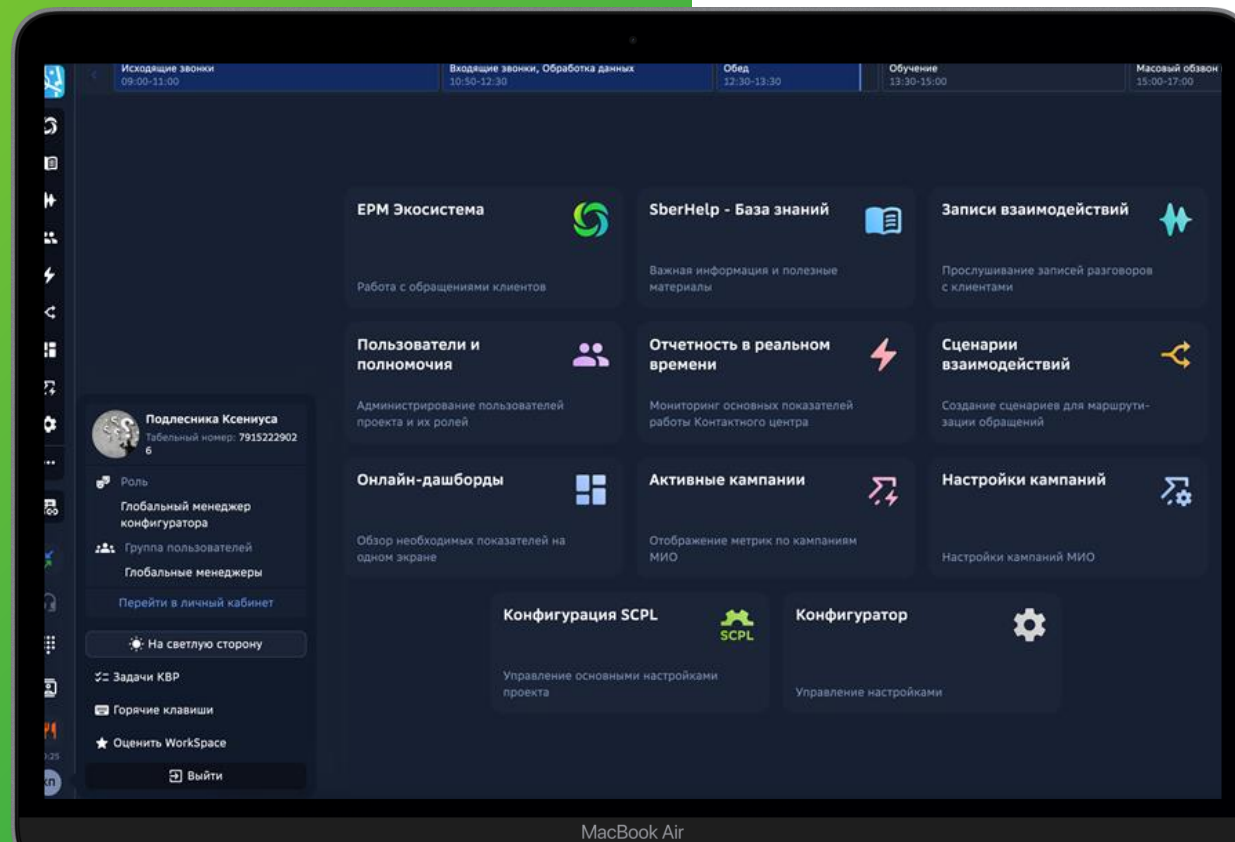
MacBook Air

SmartContactPlatform

 Легко масштабируется

 Гибкая настройка

 Эффективное управление ресурсами

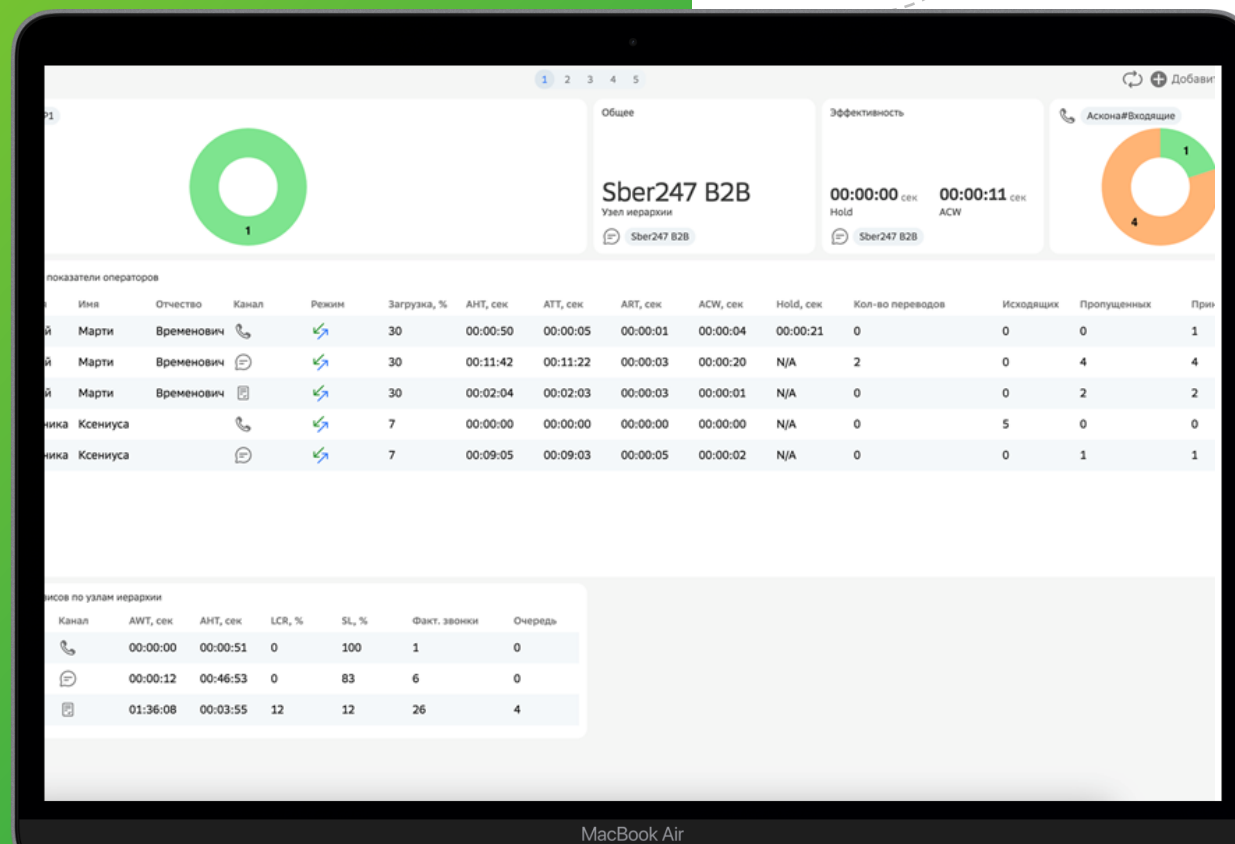


MacBook Air

SmartContactPlatform

Персональные
дашборды
и виджеты

Наличие
инструментов
контроля



Легко
масштабируется

Гибкая
настройка

Эффективное
управление
ресурсами

Информирование
по отклонениям

Рост удовлетворенности клиентов CSI



Повысили доступность и эффективность



Персонализировали обслуживание



Улучшили коммуникацию



Повысили удовлетворенность клиентов



Все эти факторы в совокупности помогают улучшить клиентский опыт и качество обслуживания





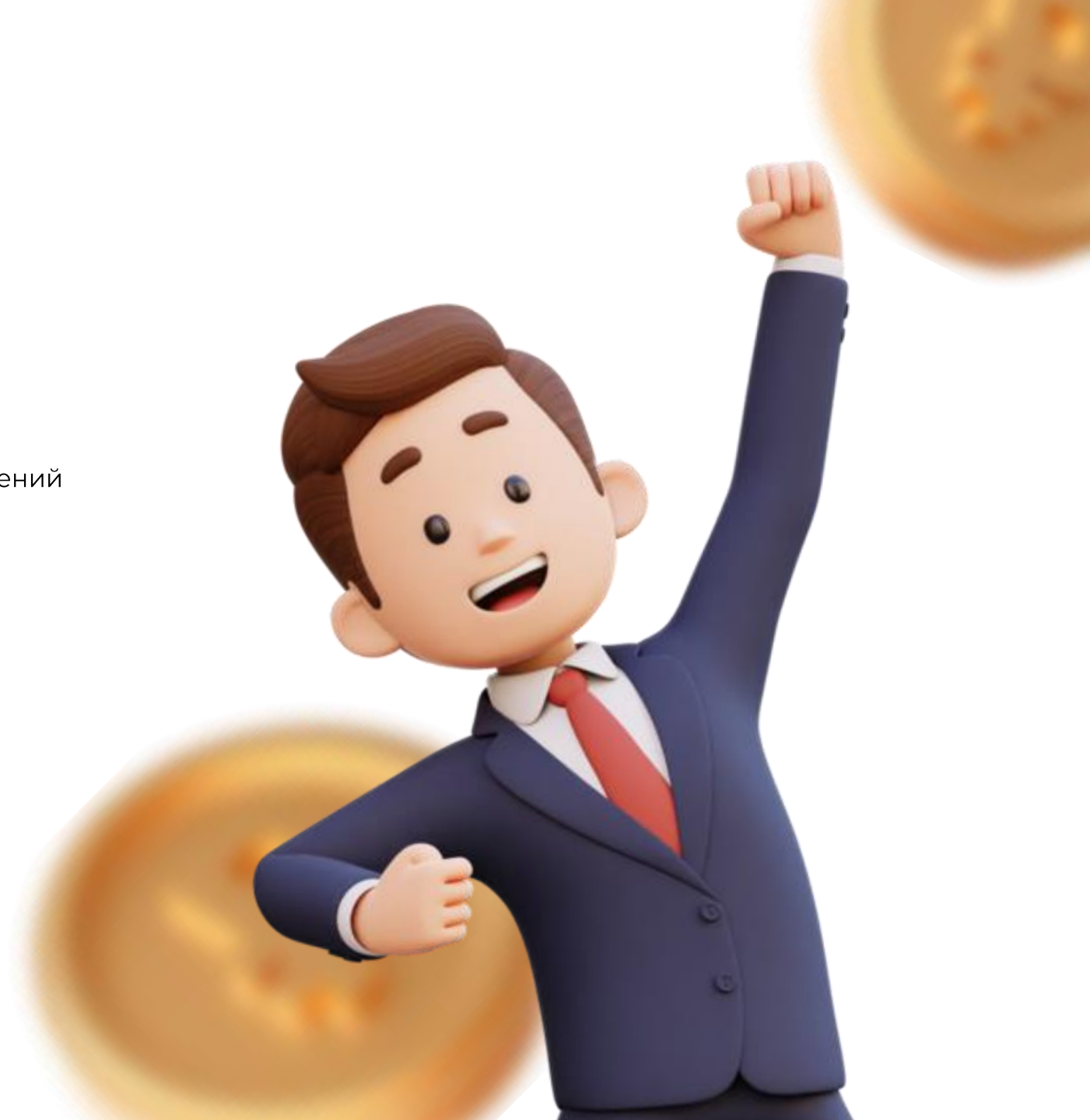
Результаты

250 млн руб.

снижение затрат на сопровождение вендорских решений
Bright Pattern, Nice, Verint

70 млн руб.

ежегодное сокращение издержек на
техническое сопровождение





Результаты

<1 рабочего дня

скорость настройки
проектов вместо недели

<3 недель

вместо 5 недель теперь занимает процесс
реализации и внедрения



Платформа обеспечивает бесперебойную поддержку огромной Группы компаний Сбера



99,9%

уровень надежности
и отказоустойчивости

на **25%**

меньше нагрузка
на административный состав
и контроль качества

20% времени
освободилось на обучение
за счет оптимизации процессов
и автоматизации рутинных действий
административного персонала

Благодаря платформе мы на **30%** **снизили количество жалоб у сотрудников**

Уровень удовлетворенности
сотрудников вырос на
3,2%
за последние 12 месяцев

Меньше ошибок на
4,6%
при обработке заявок, что говорит
о повышении качества работы

Индекс вовлеченности вырос
с **80%** до **85%**
с момента внедрения новой платформы



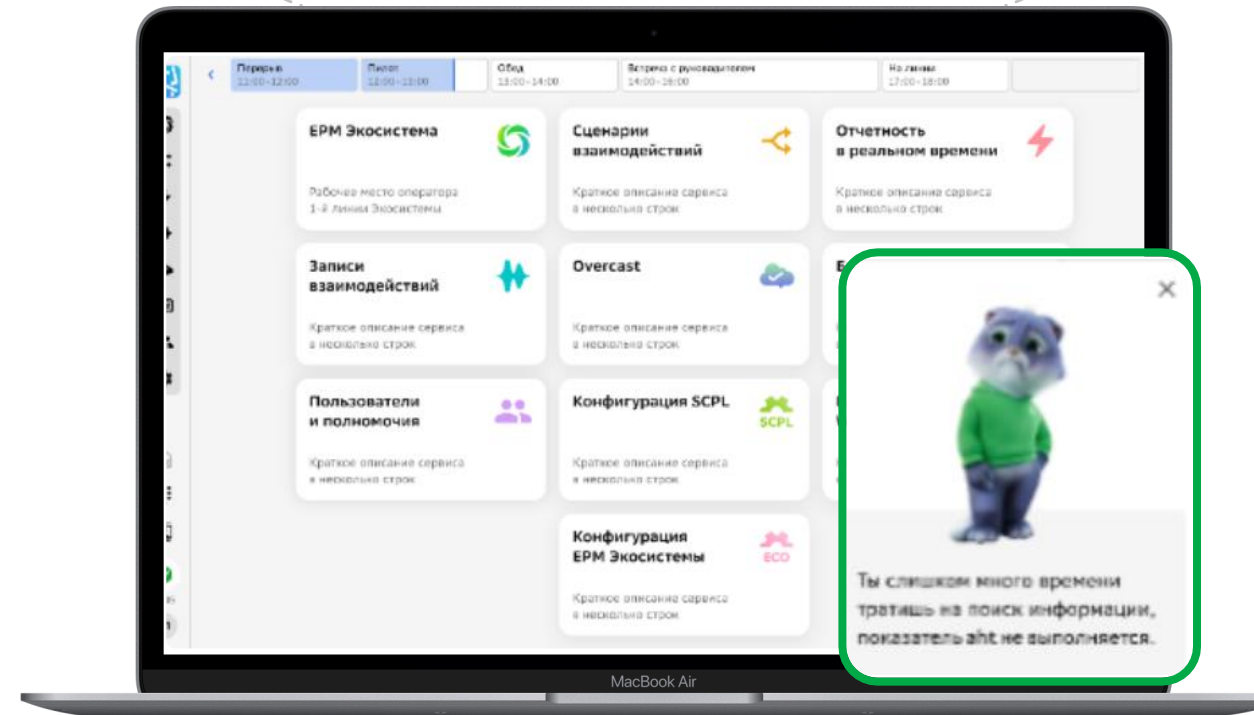
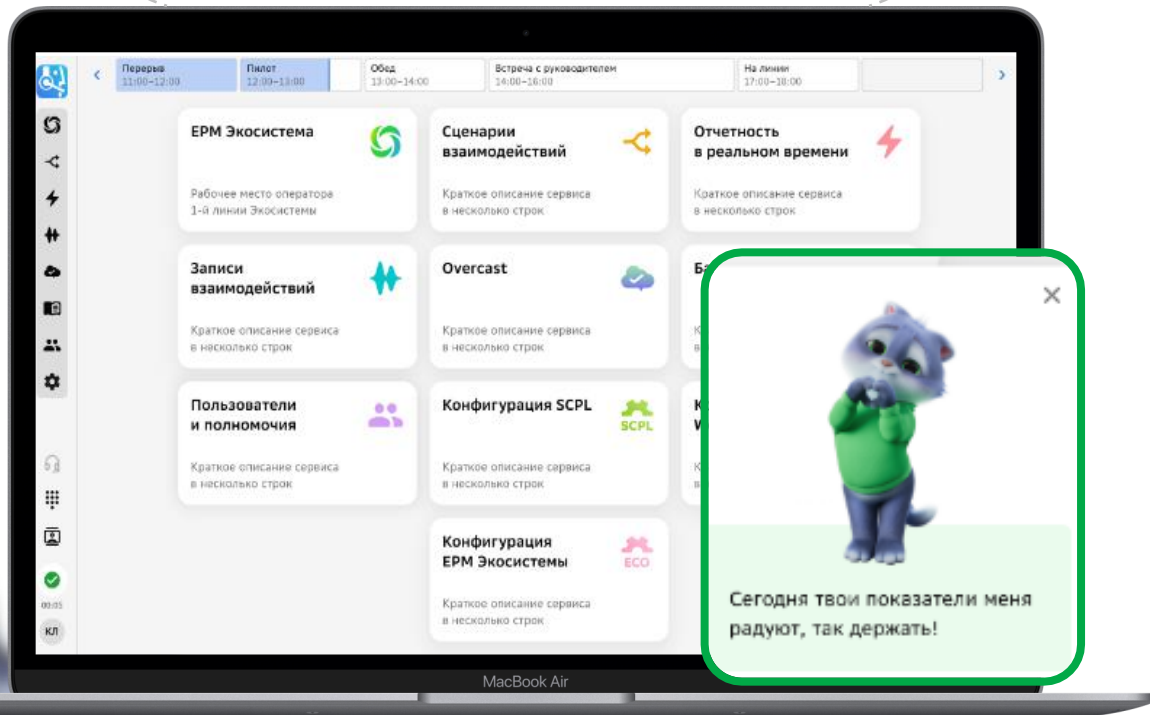
Мотивационный помощник в рабочем месте

Мотивирует сотрудника
о его достижениях

Уведомляет о снижении
в показателях

Информирует о
новостях, даёт советы

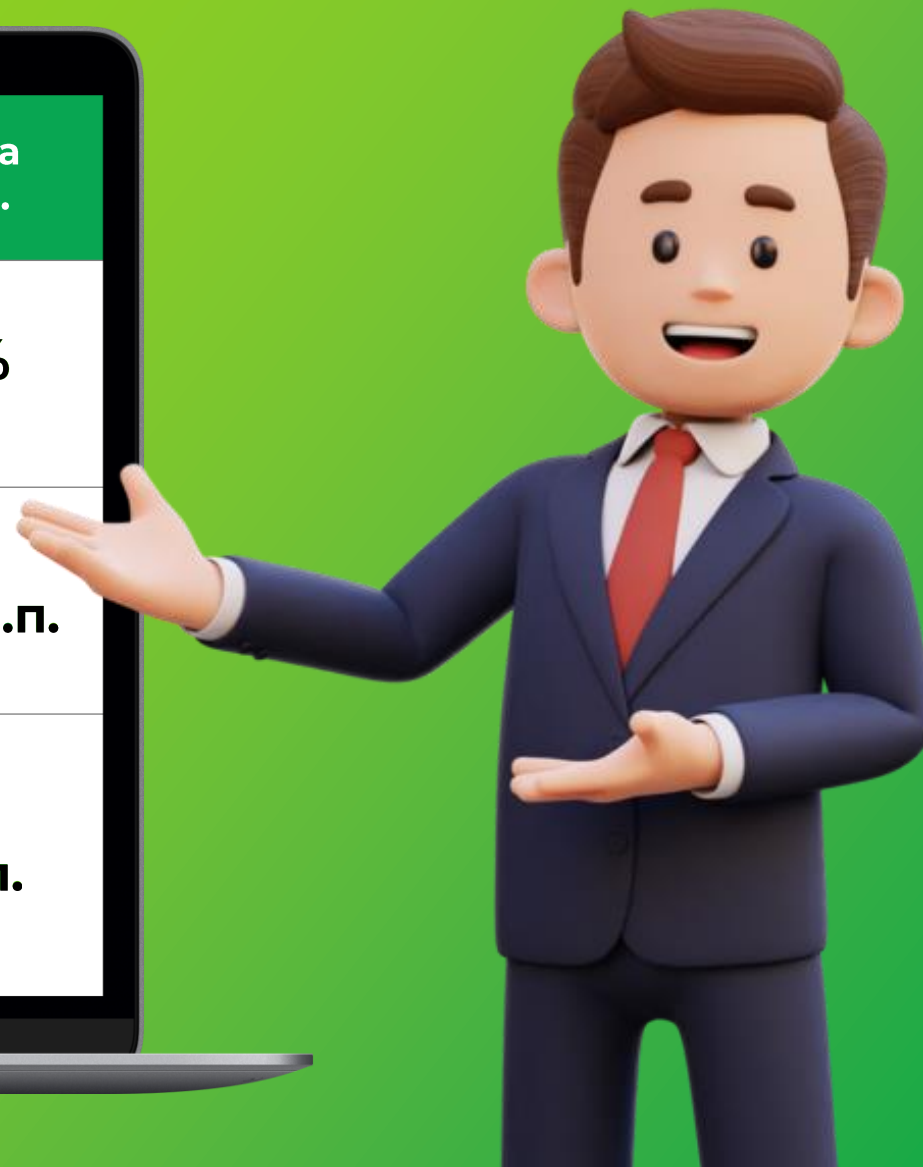
Вовлекает
в процессы



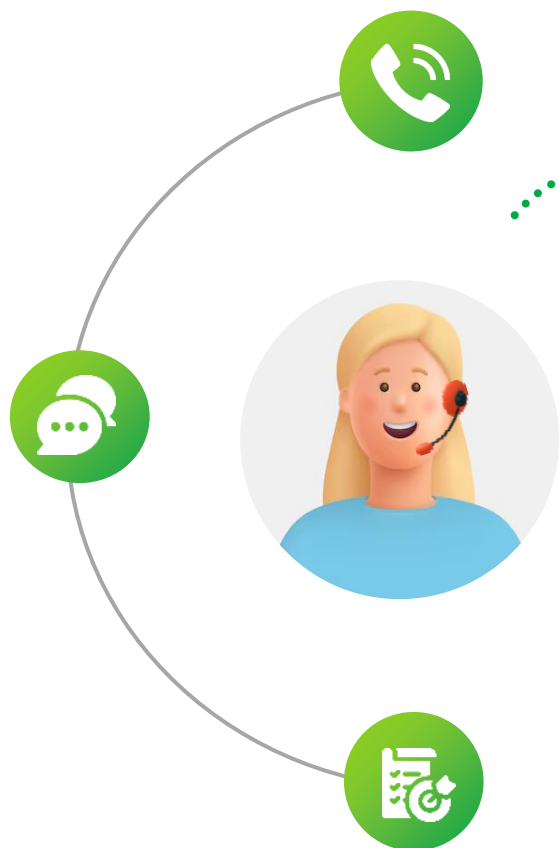
Динамика операционных показателей сотрудников

Показатель	Цель	Факт	Динамика за 12 мес.
Среднее время обработки запроса	10 мин	7 мин	-30%
Качество работы сотрудников	92%	94,5%	+2,5 п.п.
Показатель загруженности операторов	75%	78%	+3 п.п.

MacBook Air



Уведомления при отклонениях в показателях



Отклонения в показателях

- ~ Hold > 5 мин
- ~ АНТ > 10 мин
- ~ ACW > 2 мин
- ~ Время бездействия > 7 мин
- ~ Злоупотребление статусом работы >10 мин от плана



Превышено время Hold/ACW/АНТ оператором ID *****

Отправка данных в мессенджеры для принятия оперативных мер

Другие факторы, которые помогли нам улучшить КРІ

 CRM-система

 Аналитика данных

 Управление проектами

 Развитие персонала

 Мониторинг и оценка качества



Все эти
инструменты
и процессы
в совокупности
способствуют
улучшению КРІ,
дополняя и
усиливая эффект
от внедрения
собственной
платформы
Контакт-центра.

SmartContactPlatform — ПРОДУКТ ГОДА

1

Собственное отечественное решение, позволяет нам быть независимыми от внешних вендоров

2

Улучшили процессы и закрыли текущие потребности

3

Увеличили эффективность работы и повысили показатели производительности и качества

В условиях ухода с рынка иностранных вендоров смогли поддержать работу контактного центра на несколько тысяч операторов

Наши планы

Масштабируем проект и сделаем платформу ещё более эффективной, надёжной и безопасной



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

