

# Импортозамещение контактного центра банка

Как изменить все за один год

# О Банке ВТБ

## О Банке

Системообразующий универсальный российский банк, один из лидеров рынка финансовых услуг

2 место

По величине активов после Сбербанка

1 место

По размеру уставного капитала

659,5 млрд руб.

2 место

По объёму розничного бизнеса

# Отправная точка импортозамещения

Уход с российского рынка ключевых поставщиков ПО в 2022 поставил под удар работу по всем направлениям работы контактного центра

Цель

Технологический суверенитет

Задача

Бесшовно и быстро перевести контактный центр на работу в новом решении

Срок

1 год

# Масштабы проекта

>3 000

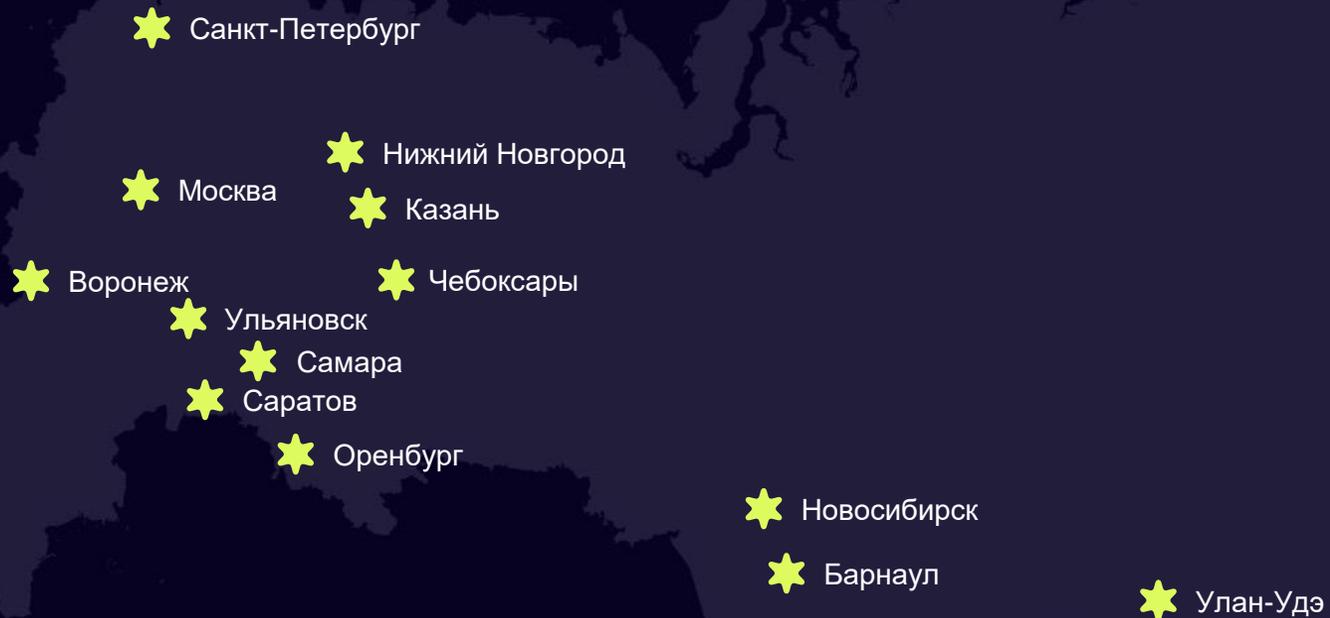
рабочих мест

>4 млн

входящих звонков

>3 млн

исходящих звонков



# Выбор системы: быстро и качественно

Q2

- 12 российских решений
- 400+ критериев

Q3

Развернуто 2 мини КЦ по 150 операторов для проведения пилота среди лидеров отбора

Q4

Разработана архитектура и выбрана платформы для реализации

# 5 шагов к успеху

## ПО

Развернули полный набор импортонезависимых компонентов – от среды виртуализации до поддержки АРМ операторов на базе Astra Linux

## Оборудование

Заменили парк телефонных аппаратов на отечественные

## Продукт ПО НСС

- Кастомизировали онлайн-дашборды и систему мониторинга и отчетности
- Настроили возможность гибкого распределения % трафика по внутренним и внешним каналам для взаимодействия с аутсорсинговыми контакт-центрами.

Внедрили:

- онлайн-звонок с сайта и из мобильного приложения
- систему детектирования автоответчиков на базе AI

## Инфраструктура

Построили отказоустойчивую геораспределенную инфраструктуру:

- 2 ЦОД
- 80+ серверов приложений
- 30+ серверов БД

## Интеграции

Выполнили 10+ интеграций с внутренними ИС Банка:

- голосовой помощник
- система синтеза/записи/анализа речи
- система планирования рабочего времени и т.д.

# Бесшовное переключение

/01

Одновременная работа в 2-х системах (большой виртуальный контакт-центр) с возможностью бесшовного переключения операторов между существующей и новой системами

/02

Одновременный запуск динамического IVR в 2-х системах

/03

Гибкая маршрутизация входящего трафика для плавного переноса нагрузки

/04

Зеркальные правила распределения трафика внутри нового контакт-центра

/05

По максимуму задействовали телефонные аппараты AVAYA, чтобы избежать простоев

/06

Сделали новую платформу мастер-системой

# Для клиента

7%

рост удовлетворенности  
клиентов

3 сек

сокращение времени  
обслуживания в каждом звонке

/01

---

Новая функция мониторинга – контроль действий оператора за рамками активного диалога

/02

---

- Управление приоритетами звонков в On-line
- Многоуровневая система приоритетов: +90 уровней под любую потребность бизнеса

/03

---

- CallBack с гарантированным интервалом перезвона
- Интеграция с чат-ботом – заказ звонка из другого канала

/04

---

On-line детализация звонков:

- Перезвон клиенту в одно касание
- Быстрый поиск клиента

# Для сотрудника

29%

рост лояльности сотрудников

14%

снижение оттока

/01

---

Улучшенное решение для работы из дома  
– рост лояльности текущих сотрудников

/02

---

On-line подключение к звонкам –  
дистанционная помощь наставника

/03

---

- Интеграция с системой планирования рабочего времени
- Мобильное приложение для сотрудника – простой и удобный формат мониторинга расписания

/04

---

- Интуитивно понятный интерфейс на русском языке
- Возможность индивидуальной настройки – управление набором видимости разделов

# Для бизнеса

34%

рост занятости операторов  
на малочисленных проектах

20%

рост интереса к Банку,  
как работодателю, увеличение  
спроса на вакансии

/01

---

- Резервирование операторов на малочисленных проектах – экономим ресурсы, уходим от ручного управления

/02

---

- Не требуется установка отдельного ПО для дистанционной работы  
Рекордные темпы подбора персонала?  
Легко!

/03

---

- Запуск Blend в режиме Predictive – комбинированный режим звонков на входящей и исходящей линиях

/04

---

Упрощённая схема маршрутизации:

- 100+ сократили точки приземления вызовов
- Снизили риск миграции в моменте, оптимизировали управление нагрузкой

# Спасибо за внимание!

Импортозамещение  
контактного центра банка