

Карта эталонной автоматизации в области CX

**Анна Кузнецова, Руководитель Практики
BPM/CRM**

Анна Кузнецова

Руководитель Практики BPM/CRM, NAUMEN

Эксперт в области процессного совершенства, BPM, CRM, построения систем клиентского сервиса.

Член ассоциации АВРМР Russia. Председатель оргкомитета конкурса BPM-проект года.

Член Ассоциации профессионалов клиентского опыта России, член жюри CX Awards

NAUMEN



Customer Experience экосистема

Экосистема решений для клиентского сервиса

NAUMEN



Экосистема решений для клиентского сервиса

NAUMEN



Экосистема решений для клиентского сервиса

NAUMEN





NAUMEN

Платформа контакт-центра

Naumen Contact Center

NAUMEN

Коммуникационная платформа уровня enterprise

- **Бесперебойная работа** и надежность 99,99% за счет отказоустойчивой архитектуры решения
- **Работа в условиях высокой нагрузки:** обработка 5000 одновременных обращений
- **Оmnikanальность:** возможность вести обслуживание клиентов в 11+ каналах: звонки, соцсети, мессенджеры, веб-чат и SDK для мобильного приложения, email, видеозвонки, кобраузинг
- Общая очередь для всех каналов, **единая история взаимодействия с клиентом**, гибкое управление кампаниями
- **Автоматизированное рабочее место оператора** в формате настраиваемого единого окна

500+ инсталляций продукта в России



№177
в реестре
российского
ПО

Модернизация и комплексная автоматизация контакт-центра



AVAYA

Миграция контакт-центра с Avaya

около 400

Операторов в контактном центре



Запуск обслуживания в текстовых каналах с нуля с одновременным запуском чат-бота



Автоматизированное прогнозирование нагрузки и планирование графиков

6 каналов

доступны для клиентов – звонки, чат на сайте, в мобильном приложении, email, Telegram, WhatsApp

45%

чатов обслуживает виртуальный помощник в 4 каналах

в 26 раз

вырос трафик в чатах за 3 года с сохранением уровня автоматизации, достигнув 2,6 млн чатов в год

Построение единого омниканального контакт-центра и улучшение CX

самолет



Клиентам стало проще дозвониться в управляющую компанию - 95% входящих вызовов принимаются в течение 5 сек



У клиентов появилось больше каналов для связи – и они везде получают единый непротиворечивый сервис



Телемаркетинг стал работать эффективнее: утилизация операторов на исходящих обзвонах выросла с 40% до 70%

до 90 сек.

сократилось АНТ для входящих обращений

на 40%

вырос уровень удовлетворенности сервисом со стороны клиентов

с 5% до 20%

повышена конверсия исходящего телемаркетинга

Построение омниканального продающего контакт-центра

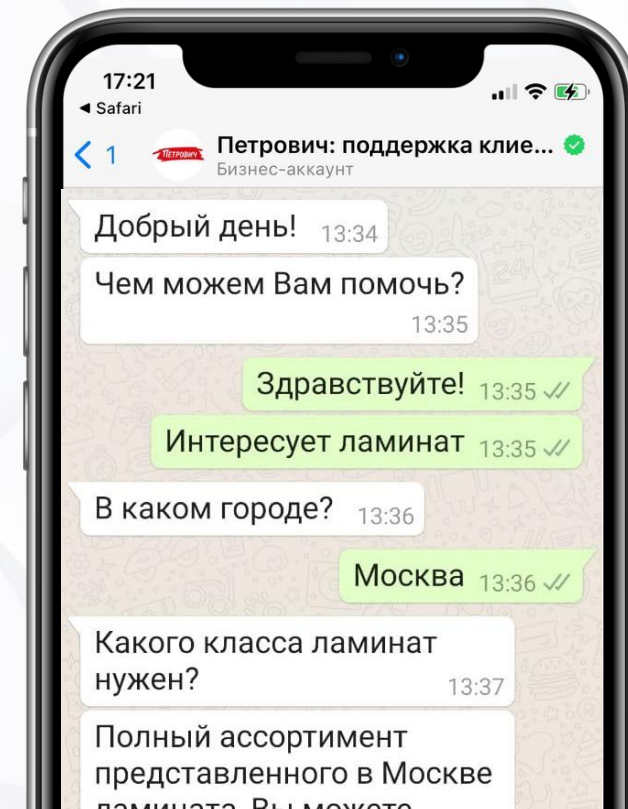
ПЕТРОВИЧ



Бесшовное переключение между каналами для клиента и единая история обращений по всем каналам



Подключенные email, чаты и мессенджеры стали для компании продающими каналами – они обеспечивают до 150 млн руб. продаж в месяц



32-40%

ежемесячной выручки генерирует контакт-центр

600 операторов

работает в контактном центре

7 каналов

клиентского обслуживания использует компания

**Голосовые помощники,
чат-боты, речевые
технологии**

Naumen Erudite

ИИ-платформа для создания чат-ботов и голосовых помощников

- Единая платформа для **управления ботами в голосе и тексте** и возможность запуска в 11+ каналах
- Создаваемые боты имеют **высокий уровень диалоговых навыков** и понимания собеседника, обеспечивая качественный CX
- **No-code интерфейсы** для простого обучения и настройки ботов, в том числе визуальный конструктор сценариев любой сложности
- Встроенные инструменты для **удобного управления работой ботов** и упрощения его развития, в том числе дообучения
- **Гибкий подход к проектам**: возможность самостоятельного использования платформы on-premise, запуск ботов под ключ по требованиям заказчика, боты по модели услуги с транзакционной оплатой по KPI

30 млн диалогов с клиентами ежегодно проводят боты на Naumen Erudite

NAUMEN



№6283
в реестре
российского
ПО

Каких бизнес-результатов помогут достичь боты на Naumen Erudite?

NAUMEN



Голосовой помощник и чат-бот для обработки входящих звонков и чатов

- Сократить ФОТ и остановить рост штата
- Повысить скорость обслуживания
- Справляться с ростом нагрузки и ее пиками, соблюдая
- Снизить стоимость контакта



Бот для сотрудников: помощь с заявками и сервисами

- Ускорить решение вопросов сотрудников
- Сократить затраты на первую линию внутренней поддержки
- Упростить доступа к сервису за счет единого чата для запросов в разные системы
- Повысить удовлетворенность персонала

Naumen Erudite



Голосовой бот для телемаркетинга и коллекшена

- Повысить конверсию обзвонков по сравнению с автоинформаторами
- Увеличить охват клиентской базы и расширить воронку продаж
- Повысить объемов сборов и выручки
- Снизить стоимость контакта по сравнению с операторами



Голосовой бот для информирования и опросов

- Увеличить охват клиентской базы
- Повысить скорость обработки базы
- Снизить стоимость контакта по сравнению с операторами

Распознавание и синтез речи для создания голосовых ботов и запуска речевой аналитики

Распознавание речи

- **Работа в режиме real-time и с аудиозаписями:** система обеспечивает как потоковое распознавание речи с микрофона в режиме реального времени, так и транскрибацию длинных и коротких аудио, разделяя речь двух спикеров (диаризация)
- **Универсальное распознавание под любые задачи:** генерализованная модель ASR работает качественно вне зависимости от отрасли и ее специфики
- **Высокая точность и работа без задержек:** подтвержденные на практике метрики WER и CER, низкий уровень latency и распознавание до 150 секунд аудио за 1 секунду при работе на 1 GPU.
- **Адаптированность к работе с речью в звонках:** система устойчива к шуму и приспособлена к работе с качеством потока в телефонном канале.

Синтез речи

- **Естественное, живое и близкое к человеческому звучание:** оно достигается за счет использования нейросетей, позволяющих сделать звучание плавным и сохранять паузы и интонации
- **Собственная библиотека голосов:** 4 женских и 2 мужских голоса
- **Возможность быстро создать уникальный голос бренда:** для создания кастомного синтеза достаточно всего 5 часов дикторских аудиозаписей
- **Управление скоростью и тембром речи**

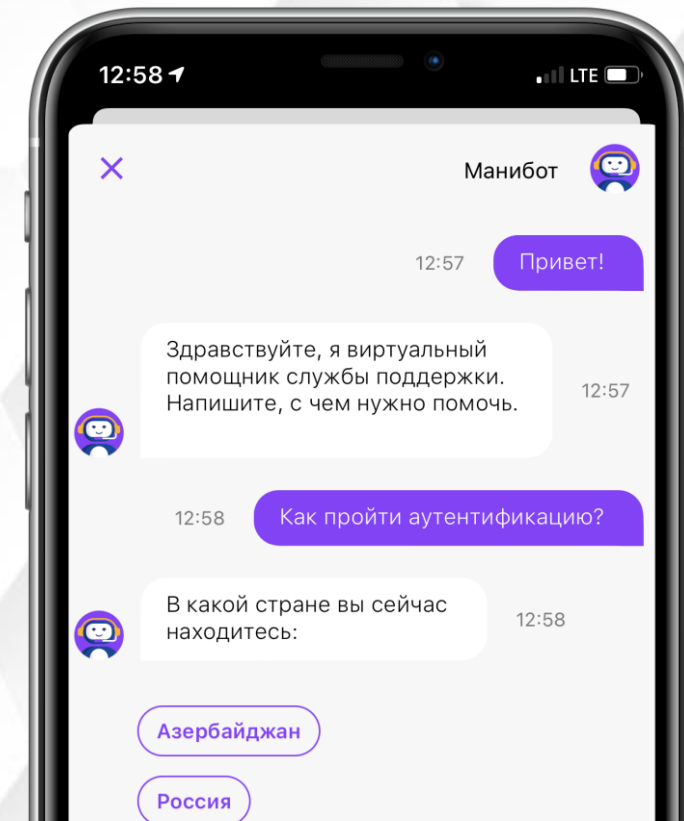
Виртуальный ассистент для клиентской поддержки на сайте и в приложении



ИИ-помощник Манибот - эксперт по продуктам компании и поддержке: он консультирует клиентов по 324 сценариям, используя информацию из внутренних систем



No-code интерфейсы позволяют команде из 3 аналитиков Юmoney самостоятельно развивать ассистента: за год они добавили больше 250 сценариев и повысили уровень автоматизации на 75%



42%

доля чатов с клиентами, которые Манибот успешно обслуживает

44

штатные единицы экономит контакт-центру чат-бот

x4

выросла скорость ответов на вопросы клиентов – со 183 секунд до 40

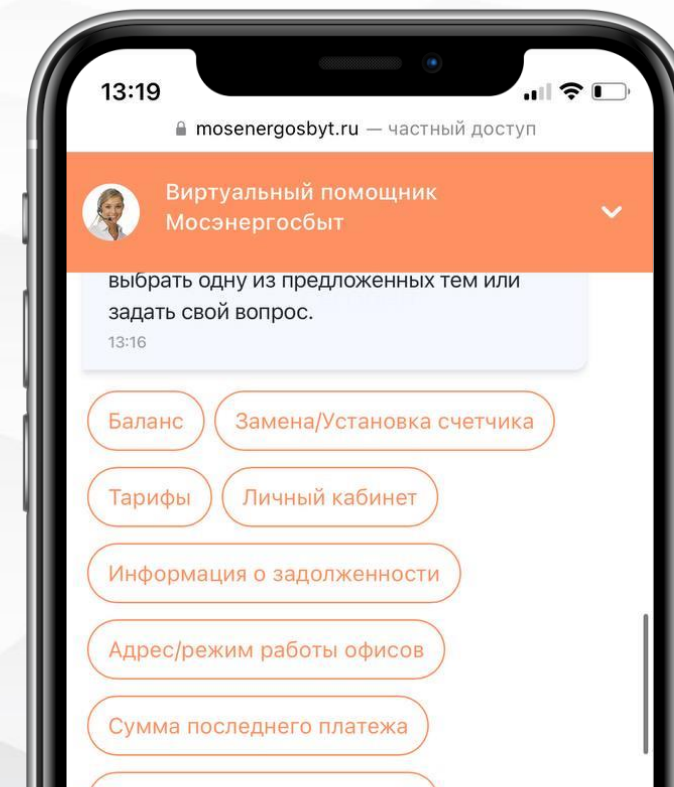
86% FCR

в чатах за 24 часа

Чат-бот на сайте и голосовой помощник для обслуживания входящих обращений



Голосовой бот и чат-бот обслуживают звонки клиентов и чаты по 52 тематикам: состояние лицевого счета, задолженность, квитанции, оплата и перерасчет, личный кабинет, льготы, тарифы, операции со счетчиками.



500 000

звонков ежемесячно классифицирует, маршрутизирует на операторов или обслуживает сам голосовой помощник

78%

входящих звонков покрывается сценариями и возможностями голосового бота

31 млн руб.

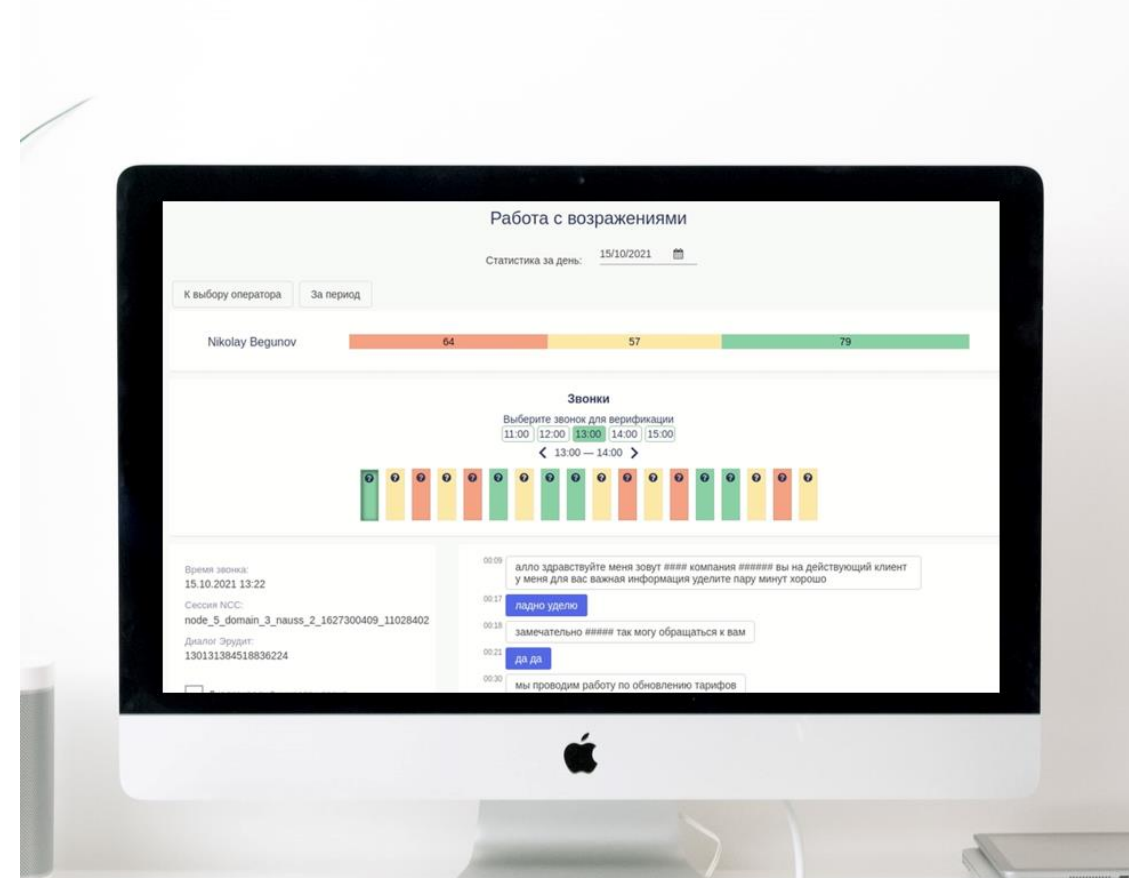
ежегодно экономит Мосэнергосбыт благодаря роботизации в контакт-центре

Naumen Conversation Intelligence

NAUMEN

Речевая аналитика для оценки качества обслуживания и повышения конверсии продаж

- Автоматический **анализ 100% звонков** по заданным критериям
- **Онлайн-дашборд с результатами** анализа, параметры которого настраиваются индивидуально для каждого сценария
- **Детальная аналитика по каждому оператору**: цветовая маркировка сессий по качеству работы, транскрипция диалогов, выделение ключевых фраз (например, возражений), выявление связки реплик оператора и клиента и трендов
- Интерфейс для **верификации оценки диалога** для супервизора



5 минут

проходит от совершения ошибки до воздействия на оператора вместо 1 месяца при оценке качества вручную

+4,4 п.п.

рост конверсии продаж в телекоме за счет лучшей отработки возражений после запуска Naumen CI

0%

миссинга – ложных продаж клиентам – и критических ошибок со стороны операторов при применении Naumen CI

**Внутренние процессы и
управление клиентскими
данными**

Naumen Service Management Platform

- Low-code платформа для быстрой автоматизации процессов
- Широкие интеграционные возможности (REST, SOAP, ESB, JDBC)
- Гибкая настройка экранных форм и интерфейсов
- Веб-интерфейс и нативные мобильные приложения для iOS и Android
- Высокая производительность и возможность горизонтального масштабирования
- Возможность самостоятельного развития силами центра компетенций заказчика

NAUMEN



Naumen CDP & BPM

Мотив Телеком

NAUMEN

Суть проекта:

Реализация системы с элементами: CRM + BPM + Inventory

Особенности:

- предварительная проработка процессов и архитектуры
- действительно сквозной процесс
- 17 интеграций
- ITIL и eTom вместе

23%

увеличение Service Level при обслуживании абонентов в КЦ

8.000.000₽

оптимизация фонда оплаты труда КЦ в первый год проекта

70

сквозных бизнес-процессов

15 000

обращений в день обрабатываются теми же силами

93%

FCR в контактном центре



Naumen Customer Engagement Centre

- Единый клиентский профиль
- Базовые процессы работы с клиентами (сделки, продукты, договоры, обращения)
- Омниканальное взаимодействие
- Работа с дублями
- Аналитическая отчетность
- Реальный Customer Journey Map



Naumen Voice of Customer & Feedback

Федеральная пассажирская компания

NAUMEN

Суть проекта:

Создание единого профиля пассажира и автоматизация процессов обработки обращений

Особенности:

- интеллектуализация,
- безопасный контур,
- сложности прямой интеграции,
- развитие в сторону омниканальных коммуникаций.

5 000

сотрудников
в системе

на 25%

сократится скорость
обработки сложных запросов

на 70%

сократится скорость
обработки простых запросов

РЖД Федеральная
Пассажирская компания

Naumen Voice of Customer & Feedback Служба финансового уполномоченного

NAUMEN

Суть проекта:

автоматизация процессов
обработки жалоб на
финорганизации в СОДФУ

Особенности:

- интеграция с личными кабинетами
- ЭЦП
- работа с сложной нагруженной инфраструктуре

Результаты:

500

сотрудников
в системе

20 000

Обращений в год

99,9%

процент ответов в срок



Финансовый
уполномоченный



NAUMEN

Управление знаниями и обучением сотрудников

Naumen Knowledge Management System

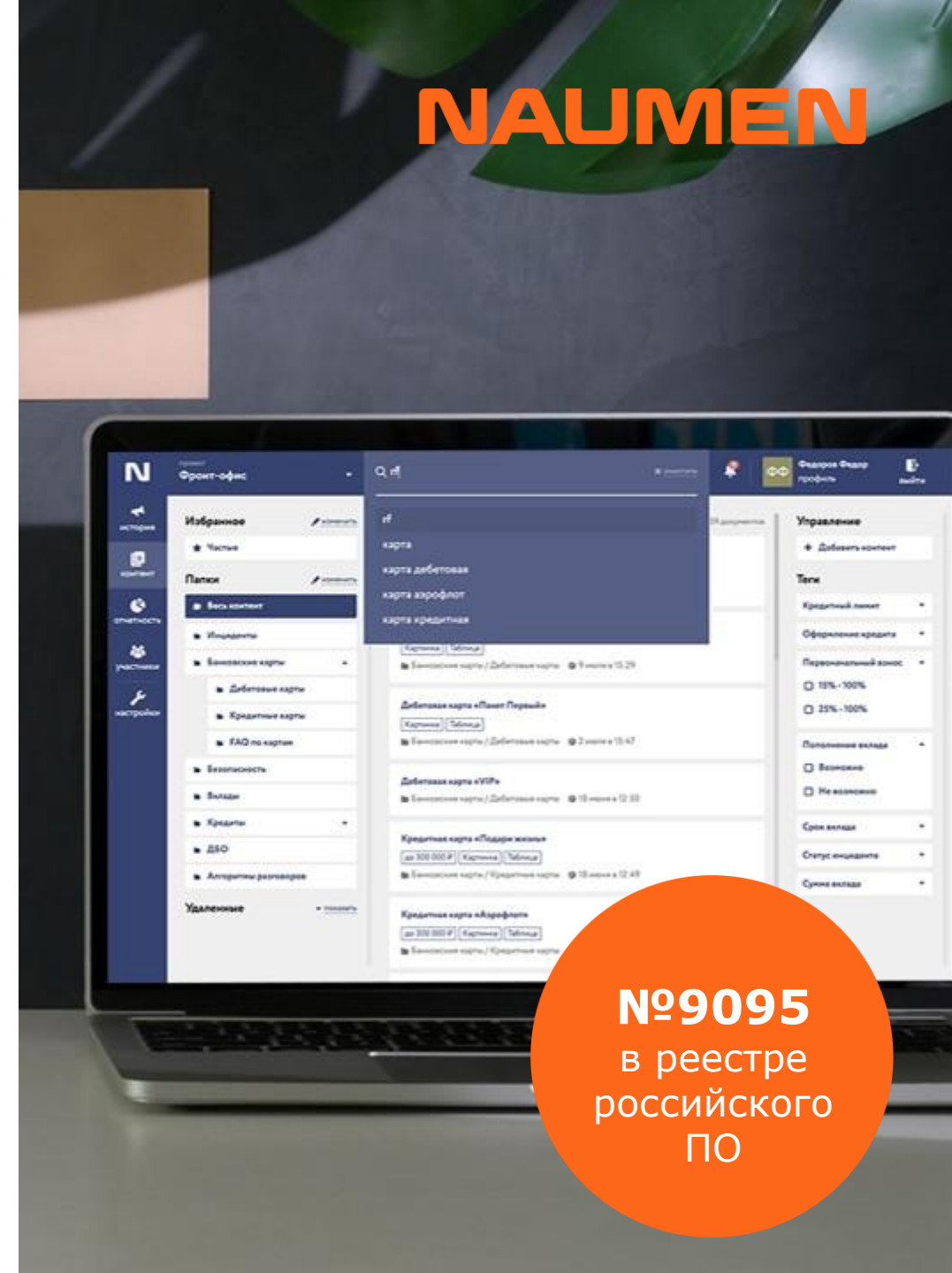
Российская система управления знаниями

- Все инструменты для организация системной работы со знаниями в компании
- Быстрый и точный поиск по базе знаний
- Обеспечение гибкого ролевого доступа к контенту
- Надежное информирование сотрудников об изменениях в контенте базы знаний и контроль знаний персонала
- Виджет базы знаний с поисковой строкой, легко встраиваемый в любое рабочее окно сотрудника
- Разработка индивидуальной концепции управления знаниями, устанавливающей роли, задачи, регламенты работы с контентом

№1

Решение заняло 1 место в рейтинге систем управления знаниями от FastKMS и CallCenterGuru в 2021 году

NAUMEN



№9095
в реестре
российского
ПО

Какие боли бизнеса поможет устранить Naumen KMS?

NAUMEN

Длительное время обслуживания обращений из-за долгого поиска информации

Ошибки в консультациях клиентов и сообщение клиентам неактуальных сведений

Противоречивые консультации в разных каналах

Длительное обучение сотрудников

Отсутствие понимания уровня знаний каждого сотрудника

Рассинхронизация данных у сотрудников и сведений на сайте или в иных источниках информации для клиентов

Запуск системы управления знаниями в контакт-центр и фронт-офисе



База знаний на Naumen KMS заменила решение XWiki и помогла структурировать и упорядочить информацию о продуктах, в том числе полученных в результате присоединения других банков



Новая база знаний повысила самостоятельность сотрудников в работе: время операторов в статусе «Помощь старшего специалиста» сократилось на 66% - с 6 до 2 часов в месяц, снизилось число нерешенных с первого раза обращений



Naumen KMS используют в работе больше 10 000 сотрудников контакт-центра и фронт-офиса Совкомбанка



Использование Naumen KMS улучшило оценки еженедельных тестирований операторов на 15% и ускорило онбординг новых сотрудников в 2 раза

4,8 млн мин.

ежегодно составляет экономия на каждую 1000 операторов за счет снижения АНТ, Hold Time и повышения их самостоятельности

на 23%

снизилось время общего удержания вызова (Hold Time) на оператора в месяц

на 43%

уменьшилось число операторских заявок «Я не решил вопрос клиента» – с 3394 до 1942 в месяц

Запуск системы управления знаниями в контактном центре



✘ Confluence → **NAUMEN**



Новая база знаний содержит более 600 статей о продуктах и сервисах QIWI. Поиск нужной информации в ней занимает у сотрудников 5 секунд.

База знаний на Naumen KMS заменила базу знаний на Confluence, решив проблемы с поиском, оповещением об изменениях и упорядочиванием контента в статьях



Вместе с внедрением Naumen KMS на проекте реализовывалась концепция управления знаниями, которая регламентирует порядок сбора и обновления информации и разделяет задачи и ответственность по ролям

на 10%

снизилось среднее время обслуживания обращений (АНТ)

в 6 раз

уменьшилось число ошибок в консультациях

в 2 раза

сократился срок адаптации и онбординга персонала

Naumen Learning Management System

Система дистанционного обучения для построения цифровой образовательной экосистемы для сотрудников

- Создание полноценных обучающих программ в онлайн для разных ролей: редактор для создания курсов с нуля, импорт готовых курсов, создание цепочек учебных материалов
- Автоматизация управления учебным процессом: назначения курсов и тестов, оценки результатов
- Повышение вовлеченности в учебный процесс с помощью геймификации: рейтинговая система, библиотека курсов для самостоятельного изучения, конструктор навыков и наград, магазин призов
- Оценка уровня знаний сотрудника: инструменты для создания тестов и опросов, отчетность для контроля прогресса

NAUMEN



Уже используют
решение Naumen LMS

 **СОВКОМБАНК**

 **QIWI**

**Управление рабочей нагрузкой
персонала и визуализация
данных**

Naumen Workforce Management

Автоматизированное управление рабочей нагрузкой персонала

- Точный **автоматический прогноз** потребности в персонале и оптимальной нагрузки
- Эффективное планирование рабочего времени и автоматическое **построение графика**
- **Контроль** присутствия и учет рабочего времени
- **Личный кабинет сотрудника** в веб-интерфейсе и мобильном приложении для работы с графиком и обмена сменами
- **Онлайн-аналитика**, автоматическое формирование табеля, отчеты о пунктуальности и нарушениях дисциплины

12%

Экономия ФОТ

50%

Сокращение трудозатрат на администрирование

NAUMEN

№2202
в реестре
российского
ПО



Какие проблемы бизнеса помогает решить Naumen WFM?

NAUMEN

WFM



Неравномерная загрузка персонала, дефицит сотрудников в пиковые интервалы



Большие трудозатраты на построение расписания вручную, невозможность внести быстрые изменения в график при работе в Excel



Для учета отсутствующего персонала нужна ручная консолидация данных из разных источников



Построенный вручную график не может учесть multi-skill оператора и предпочтения сотрудников, обмен сменами требует индивидуального согласования

Автоматизация прогнозирования нагрузки и планирования графика в контакт-центре



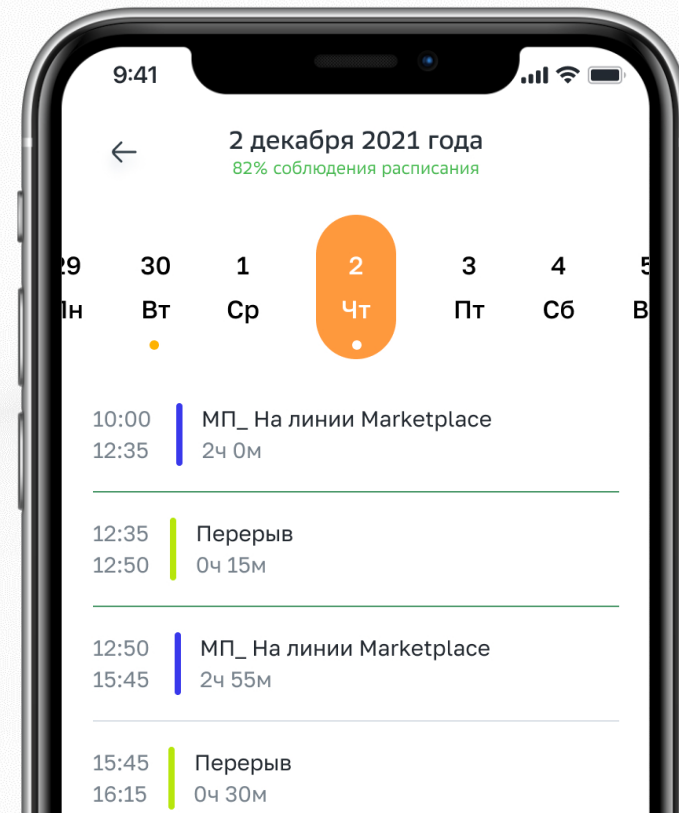
Додо Пицца с помощью Naumen WFM планирует нагрузку и строит гибкое расписание для 250 операторов полностью распределенного круглосуточного контактного центра



Решение позволило повысить производительности операторов и сохранить высокий уровень сервиса без расширения штата



Операторам стало проще работать с расписанием, обмен сменами происходит автоматически в личном кабинете



на 8%

снизились затраты
на ФОТ

до 90%

выросла точность
прогноза

в 10 раз

сократились трудозатраты на
построение расписания

Автоматизация прогнозирования нагрузки и построения расписания для розничных офисов



ГАЗПРОМБАНК



На основе анализа исторических данных о клиентопотоке Naumen WFM составляет индивидуальное расписание для сотрудников более 340 розничных офисов Газпромбанка,



Система экономит 35 тысяч часов, ежегодно затрачиваемых на планирование, и ускоряет обслуживание клиентов за счет оптимального расписания с учетом навыков сотрудников

в 2 раза

сократилось среднее время ожидания в очереди – с 11,8 до 6,5 минут

на 55%

снизилась доля сброшенных талонов – с 8,4% до 4,6%

с 72% до 85%

выросла доля клиентов с временем ожидания менее 15 минут

Naumen Dashboards

Решение для визуализации данных из любых систем в режиме реального времени

- Простая визуализация данных
- Настраиваемые виджеты для разных задач
- Отслеживание динамики бизнес-процессов в режиме онлайн: автоматическое обновление данных и адаптивное сравнение периодов
- Прозрачный и оперативный контроль ключевых показателей
- Интеграция в любую систему через iframe
- Интеграции с внешними системами для извлечения данных: АТС, CRM, WFM, платформа контакт-центра,

NAUMEN



Решение используется для визуализации и отслеживания ключевых показателей в контакт-центре: FCR, SL, Hold Time, число активных операторов на проекте, среднее время разговора

Дорогу осилит идущий

NAUMEN



Контакты

NAUMEN



Анна Кузнецова

Руководитель Практики BPM/CRM
компании NAUMEN, председатель
оргкомитета конкурса
BPM-проект года

+7 (916) 037-97-59

akuznetsova@naumen.ru

www.naumen.ru