

АВТОМАТИЗАЦИЯ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА В БАНКЕ

НОТА МОДУС

КРАТКО ОБО МНЕ



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

ХОЛДИНГ Т1 СЕГОДНЯ — ЛИДЕР РОССИЙСКОГО ИТ-РЫНКА

По результатам 2023 года



Многопрофильный холдинг, предоставляющий полный спектр ИТ-решений и услуг для реализации высокотехнологичных проектов с учётом актуальных потребностей и отраслевой специфики заказчиков

23 000+

численность сотрудников
Холдинга Т1

222,9 млрд руб.

суммарная выручка холдинга
с НДС за 2023 год

+34% к 2022 г.

250+

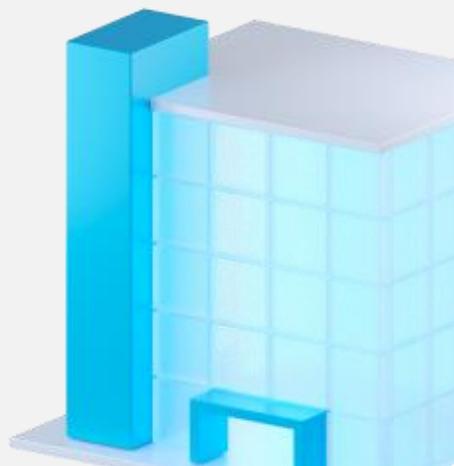
городов присутствия в России

- Москва
- Санкт-Петербург
- Нижний Новгород
- Казань
- Екатеринбург
- Челябинск
- Ижевск
- Рязань
- Самара
- Новосибирск

И другие города

16

центров компетенций



150+

продуктов и услуг, в том числе
собственных импортозамещенных



70+

продуктов внесено в ЕРРП



800+

Проектов реализовано
для государства
и ключевых отраслей



Компетенции

- Разработка ПО
- Искусственный интеллект
- Системная интеграция
- Информационная безопасность
- Облачные сервисы
- Консалтинг, обучение
- Аутсорсинг

Мультипродуктовый вендор отечественного ПО



**Кирилл
Булгаков**

Руководитель кластера

«Мы более двадцати лет создавали и внедряли ИТ-системы корпоративного уровня. Пришло время конвертировать этот опыт в создание собственных решений. Тем более что сегодня мы можем реализовать эти идеи на новом витке развития технологий, то есть сделать их более функциональными и менее требовательными к аппаратной части. В этом отечественные разработчики традиционно сильны. НОТА собрала лучших из них, чтобы предложить рынку совершенные продукты».



Эффективная партнёрская сеть

Поддержка проектов внедрения силами компаний-партнёров



Сбалансированный портфель

Системный процесс отбора гипотез, дополненный конвейерным производственным процессом



Отечественное ПО

Разработка собственных отраслевых решений на базе успешных продуктов и платформ для ускоренного выхода на рынок для целевых отраслей



Инвестиционный фонд

Эффективная политика инвестирования как в собственные продукты, так и в рыночные стартапы для поддержания комплексности продуктового портфеля



Эффективное кадровое развитие

Производственный процесс, ориентированный на раскрытие потенциала собственных сотрудников и выращивание стажёров, формирует «кузницу кадров» для ИТ-рынка России

В 2022 ГОДУ МЫ ИССЛЕДОВАЛИ РЫНОК КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ РОССИИ



Часть западных
брендов ушли из РФ

80%

рынка у 3 компаний

30% рост цены

После ухода западных игроков
отечественные вендоры повысили
цену. Сейчас рынок контакт-центров
в РФ — рынок продавца

Вывод

Видим нереализованные
потребности российских
клиентов

01

Можем делать шаги
на открытый рынок
России и за рубежом

02

Способны заменить западные
решения контакт-центров

03

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



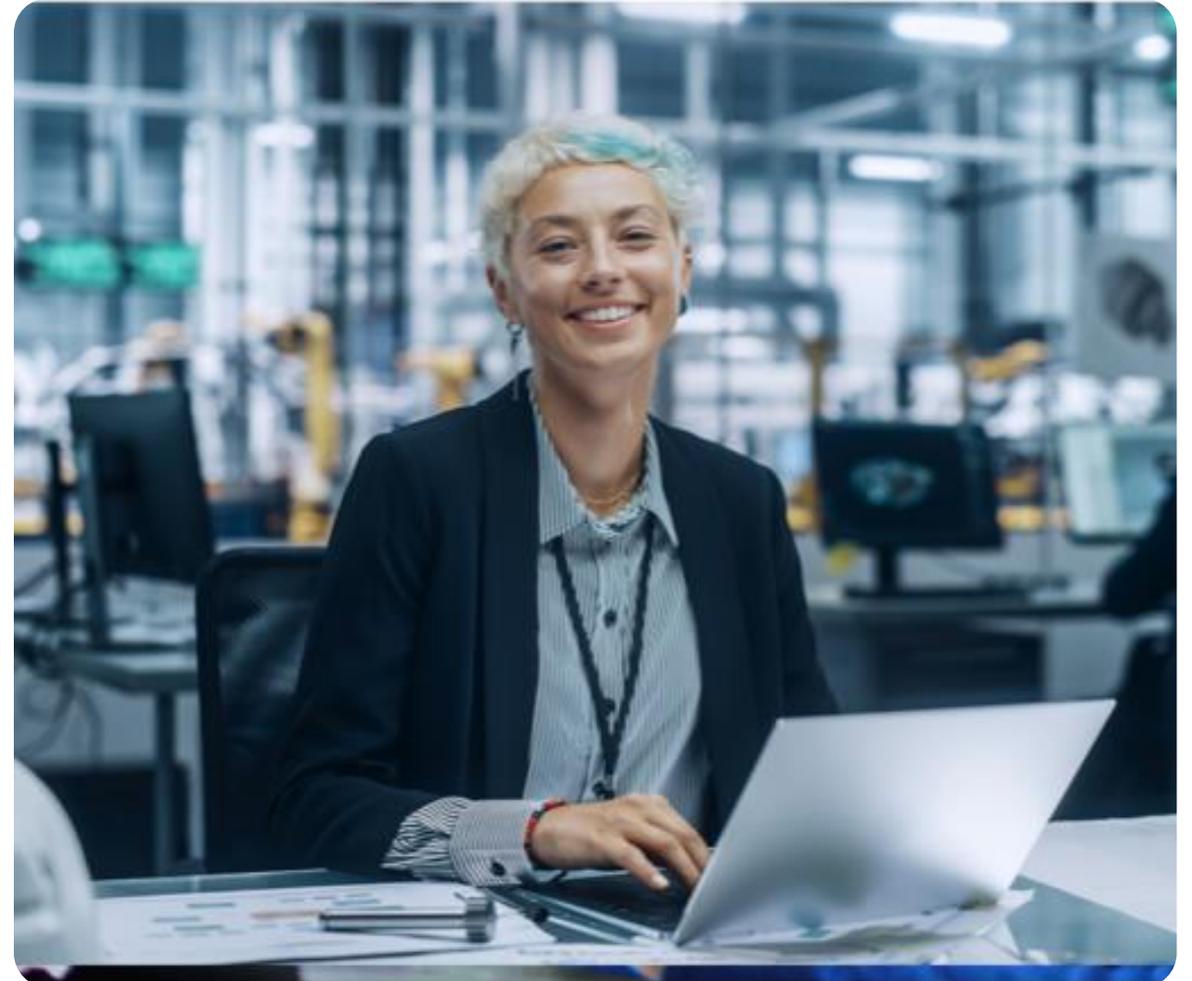
Необходимо оркестрировать работу контакт-центра и принимать решения на основе метрик



Нужно доказать, что КЦ не только тратит, зарабатывает



Снизить риски и получить самостоятельность в доработке



ПРОДУКТ КАК РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ



Множество исторически сложившихся систем и файлов



Единое окно оператора с виджетами во все системы заказчика



Нет единой истории коммуникации с клиентом



Единая история коммуникаций с клиентом



Нет единой очереди обращений клиентов по всем современным каналам коммуникаций



Оmnichannel очередь с распределением на основе навыков «из коробки»



Необходим «золотой стандарт» общения



Шаблоны с персонализацией под клиента. поставляем вместе с решением ассистент оператора и бесплатную базу знаний



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



«Приборная панель» КЦ — метрики и дашборды с основными показателями, принятыми в отрасли. Workforce management.



Нужно доказать, что КЦ не только тратит, но и зарабатывает



КЦ - структура которая умеет работать с лидами



Снизить риски и получить самостоятельность в доработке



Мы поставляем решение on-premise, обучаем самостоятельной работе с системой.



Получить самостоятельность в доработке



Фабрика виджетов и смарт-скрипты позволяют создавать интеграции в свои системы.

НОТА МОДУС. Контактный центр — готовое решение для организации работы клиентского сервиса

8

новых обращений
в секунду



1440

одновременных
сессий



400

операторов работают
без масштабирования



Совершенствование клиентского сервиса



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 построили псевдо VIP — клиент попадает на «знакомого» оператора.

Автоматизированное управление работой контактного 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 ни от вендора, ни от интегратора — можете делать новые виджеты самостоятельно! Мы научим!

МОДУЛЬНАЯ ПЛАТФОРМА НОТА МОДУС



Единое рабочее место

- Автоматизация процессов работы с клиентом
- Единые стандарты обслуживания
- Процессы продаж, обслуживания, маркетинга и тд.
- Физические и юридические лица
- Интеграция с бэк-офисными системами

Работа с юрлицами/корп.продажи

- Индивидуальная работа с каждым клиентом
- Прозрачность взаимоотношений
- Единая история работы с клиентом
- Защита чувствительных данных

Маркетинг

- 360° обзор клиента
- Маркетинговые кампании
- Управление мероприятиями
- Полный цикл: от идеи до воплощения
- Сквозная логика во всех каналах

Программы лояльности

- Управление программами лояльности
- Начисление баллов и расчёт премий
- Интеграция с партнёрами
- Быстрое внедрение

Контактный центр

- Обработка обращений по всем каналам и сохранение в единую историю коммуникаций с клиентом
- Рабочее место оператора – единое окно во все системы организации
- Автоматический процесс распределения обращений и контроль работы оператора КЦ

Взыскание

- Автоматизация всех этапов взыскания
- Гибкая настройка стратегий взыскания
- Подготовка судебных документов

01

Открытый технологический стек

Открытые технологии позволяют развивать решение собственными силами без необходимости привлечения подрядчика/вендора.

02

Решение On-Premise

Возможность размещения в любом ЦОД по желанию Заказчика без территориальных ограничений.

03

Микросервисная архитектура

Точечное встраивание в текущий ИТ ландшафт с возможностью переиспользования существующих сервисов

04

Информационная безопасность

Код решения доступен для сканирования службой безопасности, что исключает возможность несанкционированного доступа к данным.

05

Лицензирование

ПО поставляется по модели разового платежа, а не «по подписке». Исключается риск потери данных\функционала в случаях отказа от «подписки».

06

Функциональность

Возможность автоматизации иных бизнес процессов компании на платформе.

ВНЕДРЕНИЕ КЦ В БАНКЕ

В сентябре 2023 года мы запустили проект в одном из банков

Типовые проблемы на старте

Непрозрачная отчетность о работе КЦ

Руками собирается из телефонной станции и скриптами из системы

01

Операторы ходят в разные системы для сбора данных о клиенте

Следствие — низкая скорость работы. Нет SLA на постобработку

02

Операторы фиксируют итог общения в самописной системе

Без интеграции с телефонией

03

Загруженность КЦ

Неясна занятость операторов и глубина очереди

04

Нужна отчетность

Неизвестно, из каких регионов обращаются клиенты и по каким продуктам

05

Кто из клиентов хочет прийти в офис

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

06

Необходимо онлайн узнавать, когда клиент жалуется на банк

В режиме сурфлера помогать оператору

07

Телефония работает нестабильно

Часто требуется инженер, остановки в работе

08

Высокая текущая загрузка ИТ-специалистов банка — много делали сами и не всё успевали

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

36 операторов
провели в системе
16 848 часов

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

Обработано
200 476 обращений
от клиентов банка

За это время мы
обновляли прод
10 раз

Остановка работы КЦ для технического
обслуживания был 6 раз — 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 завершаем 2 этап внедрения:

- Автоматизация обслуживания юридических лиц
- Телемаркетинг (исходящие коммуникации с клиентом)
- Отдел качества
- Вывод из эксплуатации телефонии на базе Астериск



ЧТО ПОЛУЧИЛ ЗАКАЗЧИК

Оmnиканальность

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

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

1

Фиксация всех касаний

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

2

Прозрачный OPEX

Точно известна загрузка операторов, возможность прогнозировать нагрузку на КЦ. График работы позволяет планировать загрузку операторов на несколько месяцев и проверять факт

3

Высокая скорость внедрения

Простая интеграция в ландшафт компании

4

Встроенная телефония

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

5

Рабочее место оператора

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

6

Единая очередь обращений

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

7

Ускорение работы и качества консультаций

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

8

Расширенная отчетность

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

9

Работа с задачами

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

10

ЭФФЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ НОТА МОДУС КОНТАКТ-ЦЕНТР

✓ Один из самых быстрорастущих банков Средней Азии

✓ Лидер в нескольких сегментах кредитования.

✓ Обслуживает более 700 тысяч физических лиц.

✓ Куплено 100 лицензий Нота Модус контакт-центр.

✓ Проект сделан за 4 месяца.

- Обработка звонков и чатов (Telegram) 24/7
- Единая очередь для звонков и обращений в чате
- Замена Asterisk на встроенную в решение телефонию НОТА МОДУС КЦ
- Контроль отработанного времени в статусе онлайн

- Вывод оператору полной информации о клиенте в единой рабочей области
- Подсказки оператору от суфлера и просмотр Базы знаний confluence в виджете Ассистент
- Полная автоматизация составления аналитической отчетности по КЦ

1 мин. 12 сек.

Среднее время ожидания звонка в очереди

↓ **в 2.8 раз**

Уменьшилось среднее время ожидания звонка в очереди

84%

Успешно обработанных голосовых обращений

↓ **в 4 раза**

Уменьшилось количество пропущенных звонков

↑ **30%**

Вырос показатель метрики **CSAT** (уровень удовлетворённости клиентов)

↑ **32%**

Увеличилась производительность труда сотрудников (рост количества обработанных обращений с **213** до **283** в неделю)

3 мин.

Среднее время обработки звонка оператором

↓ **42 сек.**

Уменьшилось среднее время обработки звонка оператором

ЧТО МЫ СДЕЛАЛИ

The screenshot displays the MODUS CRM interface, divided into several functional areas:

- Header:** Includes the MODUS logo, navigation icons, and user information for "Смирнов А.С." with status "Занят" (Busy) and "Автоприем звонков" (Auto-answer calls).
- Customer Profile (Карточка клиента):** Shows details for "Романовский Александр Николаевич" (Romanovskiy Aleksandr Nikolaevich), including contact info (+7 (999) 924-42-24), account type (Клиент), and various service categories like "Счета и Депозиты", "Карты", "Кредиты", and "История". Personal data includes birth date (06.06.1974), gender (Male), and region code (3212).
- Communication History (История коммуникаций):** Lists recent interactions, such as a call on 25.09.2023 at 12:48, with a status of "Решено" (Resolved) and a duration of 00:10:24. The topic is "Консультация по кредитным картам" (Consultation on credit cards).
- Performance Dashboards (KPI):** Displays key metrics for the "KPI Контакт-центра" (KPI Contact Center) and "KPI сотрудников" (KPI Employees). Metrics include:
 - IVR exit rate: 2 402
 - Schedule adherence: 89%
 - Service level: 89%
 - FCR: 84%
 - CSAT: 98%
 - AWT: 38 sec
 - ANHT: 59 sec
 - CAR, LCR: 15%
- Assistent (Assistant):** Provides search functionality for questions and offers knowledge base links like "База знаний" (Knowledge base) and "Книга" (Book).
- Information Communication (Информация коммуникации):** Shows details of the communication type (Telegram) and the result.

ПРИГЛАШАЕМ НА НАШ ВЕБИНАР

14 НОЯБРЯ В 10:00



nota.tech/events

Н С Т С | МОДУС

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**

+ | TI