

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+

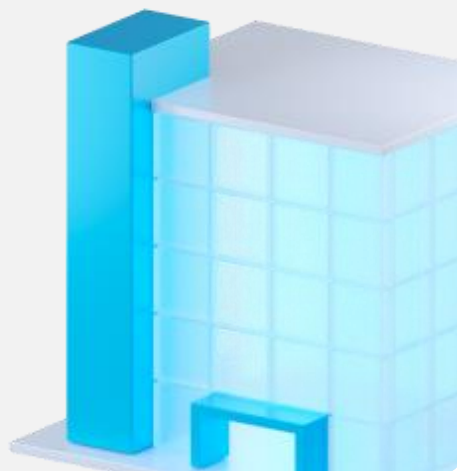
городов присутствия в России

- 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



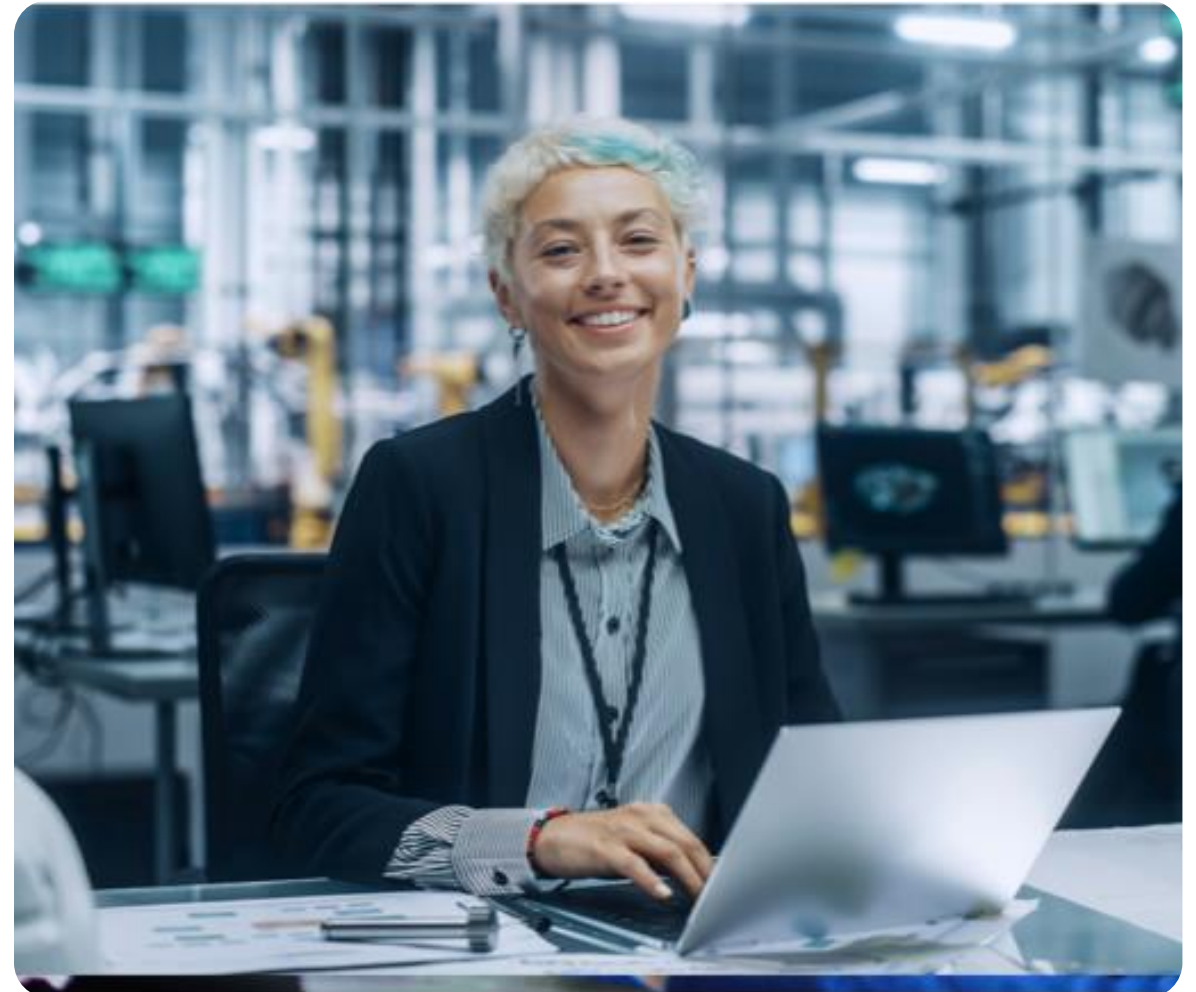
Необходимо оркестрировать работу контакт-центра и принимать решения на основе метрик



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



Оmnikanальная 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

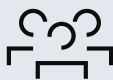


400

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 встроили 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

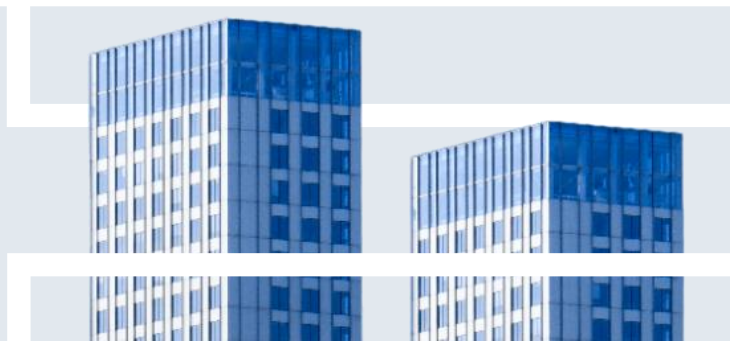
За это время мы
обновляли прод
10 раз

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 metrics like IVR exit rate (2402) and CSAT (89%).
- Communication History (История коммуникаций):** Lists recent interactions, such as a call on 25.09.2023 at 12:48, which was resolved ("Решено").
- Performance Dashboards:** Features several charts and tables for KPIs: AWT (Average Wait Time), ANT (Average Number of Transfers), and CAR (Call Answer Rate). The AWT chart shows wait times for chat and calls, while the ANT chart shows transfer counts. The CAR chart tracks the percentage of calls answered within a target time.
- Assistent (Assistant):** Provides a search bar for questions and links to knowledge base articles, such as "Оформления дебетовой карты" (Debit card opening).
- Information Communication (Информация коммуникации):** Details the communication type (Telegram) and provides a field for the communication result.

ПРИГЛАШАЕМ НА НАШ ВЕБИНАР

14 НОЯБРЯ В 10:00



nota.tech/events

Н С Т С | МОДУС

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**

+ | TI