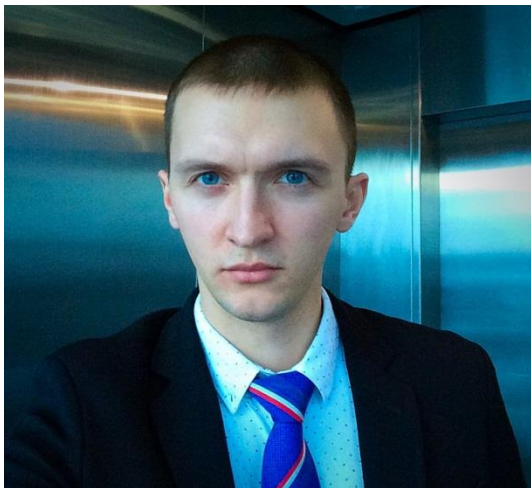


Практика управления IVR в VTB24



Меня зовут **Роман Рыжих**

Я работаю в отделе информационной и технической поддержки, занимаюсь сопровождением и развитием **IVR**.



Главные тезисы доклада:

- ✓ **Преимущества in-house управления IVR**
- ✓ Автоматизация КЦ
- ✓ Успешный опыт снижения расходов на обслуживание клиентов



Главные тезисы доклада:

- ✓ Преимущества in-house управления IVR
- ✓ **Автоматизация КЦ**
- ✓ Успешный опыт снижения расходов на обслуживание клиентов

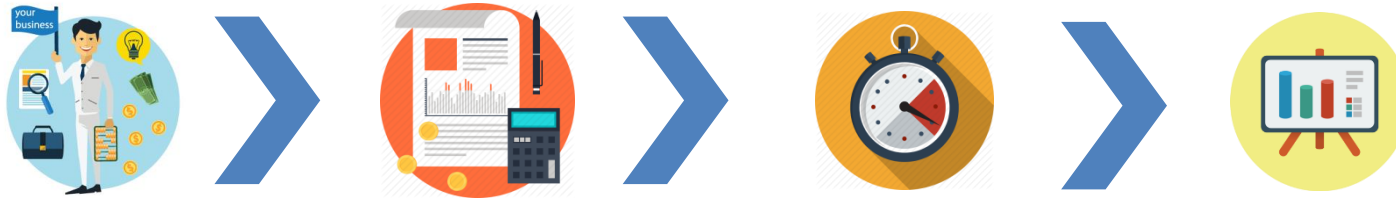


Главные тезисы доклада:

- ✓ Преимущества in-house управления IVR
- ✓ Автоматизация КЦ
- ✓ **Успешный опыт снижения расходов на обслуживание клиентов**



Стандартное управление системой IVR



- Низкая скорость изменений
- Сложность изменений
- Непрозрачность статистики и возможностей



**Хватит ждать
доработки!**



In-house управление системой IVR

Оперативность
изменений в
структуре IVR

Построение
эффективных
динамических
меню,
ориентированн
ых на
потребности
клиентов

Возможность
иметь
развернутую
аналитику

Понимание
механизма
работы
системы

Базовые функции IVR:

- Определение номера в спец. списке
- Запись номера в реестры
- Определение региона
- Распознавание типа телефона
- Отправка СМС

Оперативность изменений:

- Размещение аварийных сообщений
- SMS-sorry
- Проведение пилотных проектов

Построение динамичных меню:

- Выделенная линия
- Управление CR по SMS рассылкам
- Инструмент для промотирования

Понимание механизма работы системы:

- Возможность шире смотреть на задачи
- Сокращение затрат на доработки

Оперативность изменений:

- Размещение аварийных сообщений
- SMS-sorry
- Проведение пилотных проектов

Построение динамичных меню:

- Выделенная линия
- Управление CR по SMS рассылкам
- Инструмент для промотирования

Понимание механизма работы системы:

- Возможность шире смотреть на задачи
- Сокращение затрат на доработки

Оперативность изменений:

- Размещение аварийных сообщений
- SMS-sorry
- Проведение пилотных проектов

Построение динамичных меню:

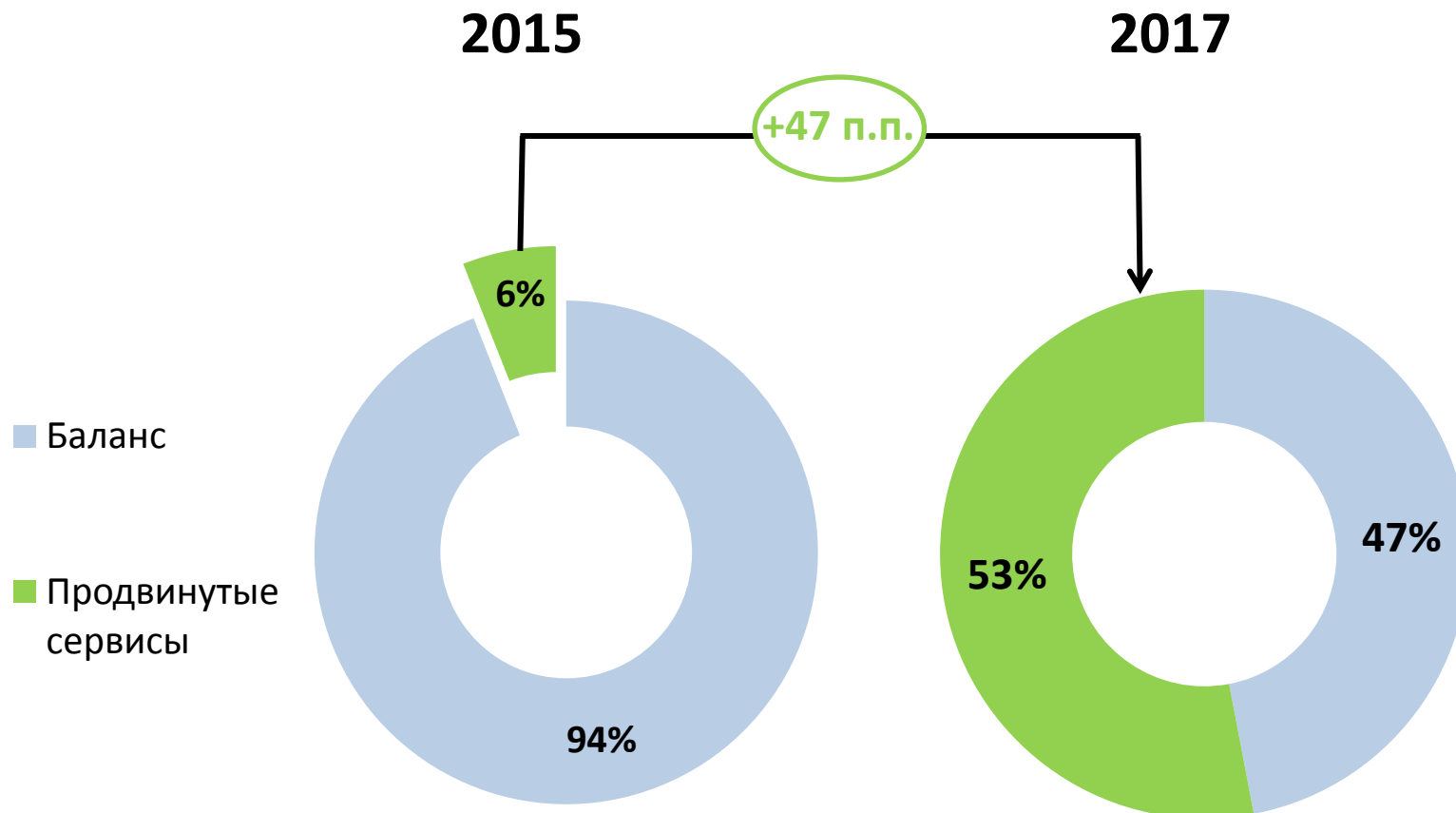
- Выделенная линия
- Управление CR по SMS рассылкам
- Инструмент для промотирования

Понимание механизма работы системы:

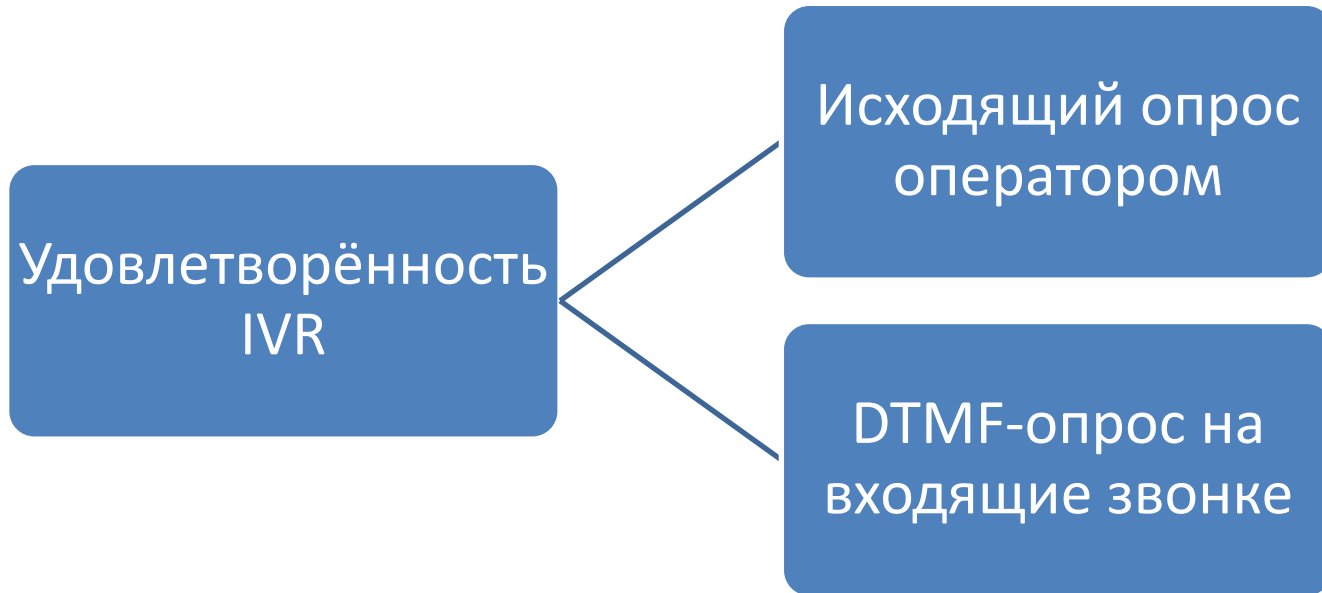
- Возможность шире смотреть на задачи
- Сокращение затрат на доработки



Функции IVR	2015	2016	2017
Баланс	✓	✓	✓
Расширенная информация по кредитной карте	✓	✓	✓
Поиск офисов и банкоматов	✓	✓	✓
Расширенная информация по кредиту	✓	✓	✓
Статус заявки по кредитным продуктам	✗	✓	✓
Досрочное погашение	✗	✓	✓
Получение ПИН-кода	✗	✓	✓
Идентификация состоятельного сегмента	✗	✓	✓
Генерация логина	✗	✓	✓
Управление Contact Rate с помощью реестров	✗	✓	✓
SMS-sorry	✗	✓	✓
Анализ просроченной задолженности	✗	✗	✓
Восстановление логина	✗	✗	✓



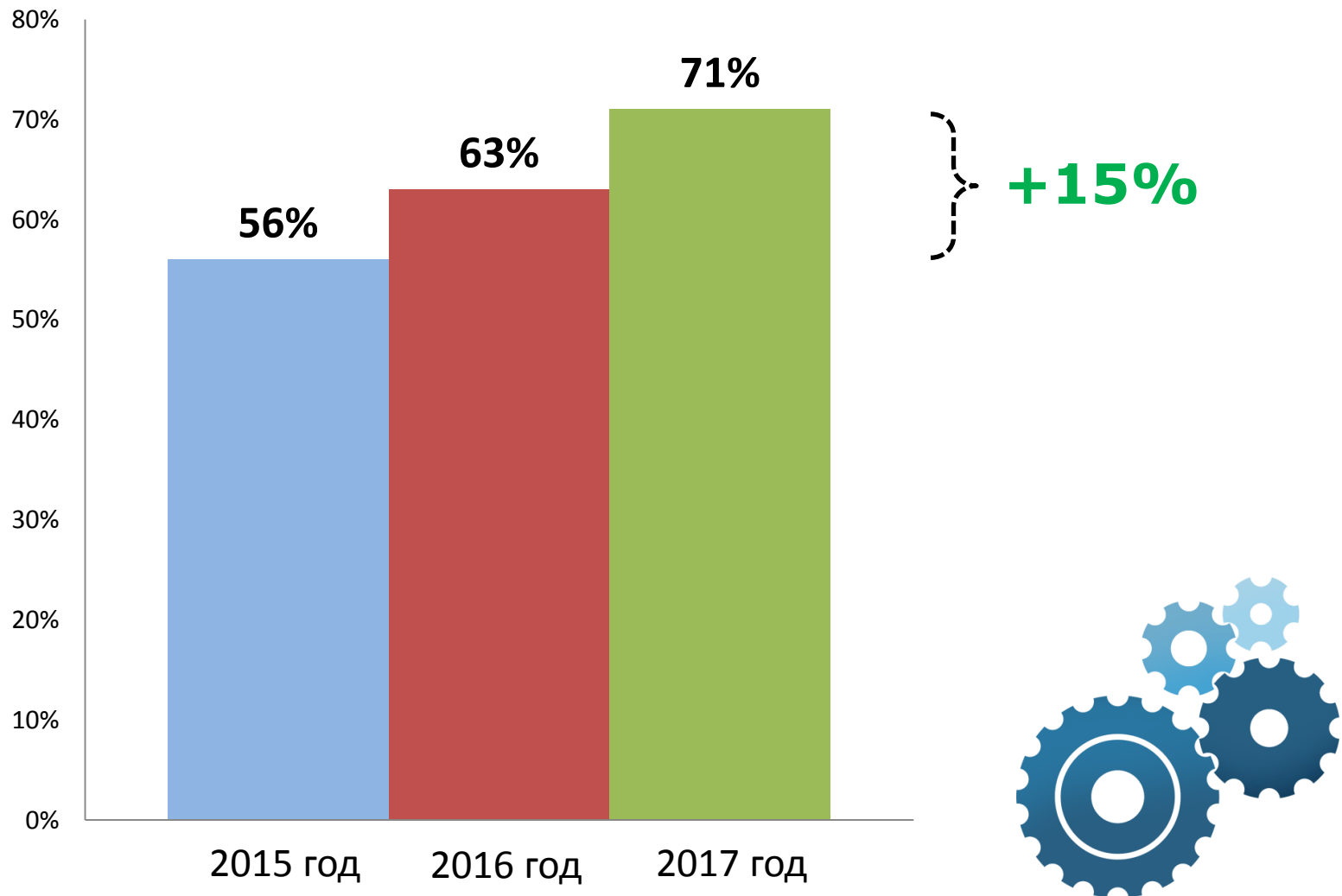
Мы сместили вектор автоматизации в сторону продвинутых сервисов



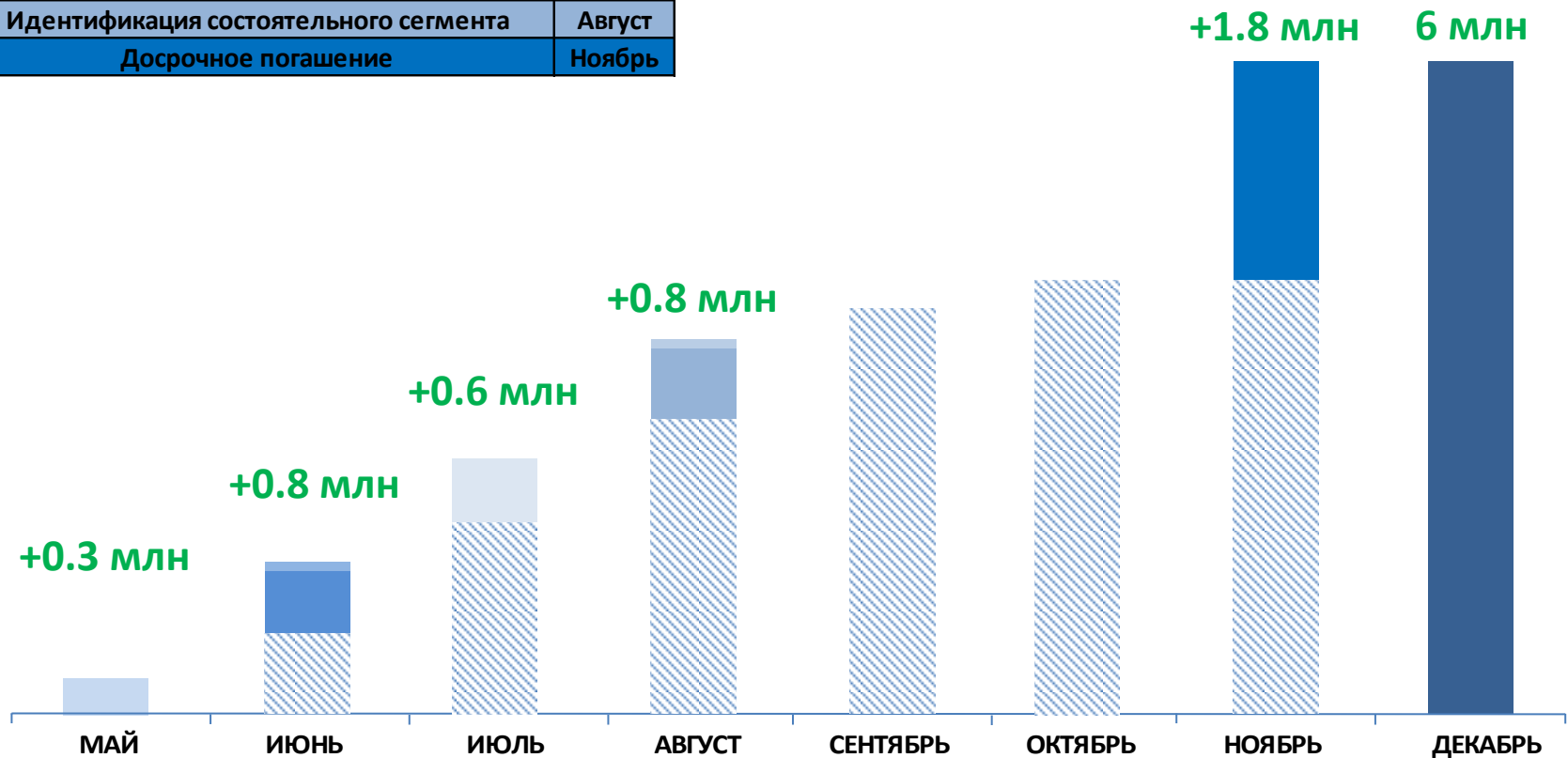
4.3 ★★★★★
Опрос удовлетворенности IVR







Промо USSD	Май
Управление Contact Rate с помощью реестров	Июнь
Генерация логина	Июнь
Статус заявки	Июль
SMS sorry	Август
Идентификация состоятельного сегмента	Август
Досрочное погашение	Ноябрь



Экономия = трафик x (затраты на обслуживание в КЦ – затраты в IVR)

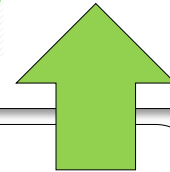
In-house управление IVR

Удовлетворённость 4.3 



In-house управление IVR

Автоматизация +15%



Удовлетворённость 4.3

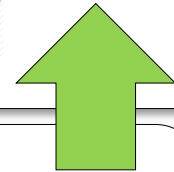


In-house управление IVR

Экономия 6 000 000



Автоматизация +15%



Удовлетворённость 4.3



In-house управление IVR

Ваши вопросы?



Спасибо!