

Как найти время для стратегического планирования и развития бизнеса?

Июнь 2022





Александр Кузьмин

Начальник отдела бизнес-процессов
и аутсорсинга



20+ реализованных стратегических проектов.



12+ лет в банковской сфере
ТОП-3 государственных и частных банков России.



7+ лет в страховом секторе
ТОП-15 страховых компаний России.



M +7 (927) 73 93 000

E Alexandr.Kuzmin2@icl-services.com

W [Icl-services.com](http://icl-services.com)

Турбулентная среда

- ▶ Последние 2,5 года бизнес «трясло».
- ▶ За пару месяцев бизнес в России кардинально изменился.
- ▶ Ничто не говорит о том, что все вернется в прежнее русло в ближайшее время.
- ▶ Всем компаниям, кто хочет пережить этот период, придется перестраиваться.

**Будущего нет – надо прожить
сегодняшний день.**



Изменение фокуса управления в условиях стремительных изменений



Логистические цепочки нарушены



Иностранные партнеры покидают российский рынок



Настроенные процессы уже не работают



Как раньше управлять не получается

Сегодня фокус смещается в сторону операционных задач. В процессе перестроения бизнес переходит в режим ручного управления.

Аутсорсинг контактного центра для финансовой группы

История проекта:

Региональная компания была приобретена финансовой группой (ТОП-3 крупнейших частных финансовых организаций России) и получила возможность быстрого выхода на федеральный уровень. Проект являлся стратегической инициативой, заказчиком выступал генеральный директор.

Проблемы:

- Низкий уровень сервиса на входящей линии.
- Большое количество жалоб со стороны клиентов и партнеров.
- Длительные сроки найма, обучения и вывода сотрудников на линию.
- Высокий уровень оттока сотрудников в связи с регулярными изменениями и нагрузкой.
- Компетенции, процессы, используемые технологии и программы не позволяют предоставлять необходимый сервис в режиме 24/7.
- Регулярный запрос дополнительных ресурсов, отсутствие автоматизации процессов.
- Ежедневное участие ТОП - менеджмента в мониторинге и контроле работы контактного центра, «ручное» управление всеми процессами.

Решенные задачи:

- Предоставлена управленческая команда, которая взяла на себя все операционные задачи, и команда операторов.
- Сформирована база знаний. Адаптирован процесс обучения операторов для их вывода на линию в сжатые сроки.
- Применены современных технологии и программное обеспечение, создана система мониторинговых и контрольных показателей, которые отвечают требованиям федерального контактного центра.
- Автоматизированы процессы, которые в условиях роста продаж позволили обеспечить сервис без увеличения численности сотрудников.
- Реализован новый функционал на базе аутсорсингового контактного центра.
- Благодаря использованию Lean-технологий выявлены и минимизированы потери, оптимизированы процессы, в том числе в самой компании.

Результат:

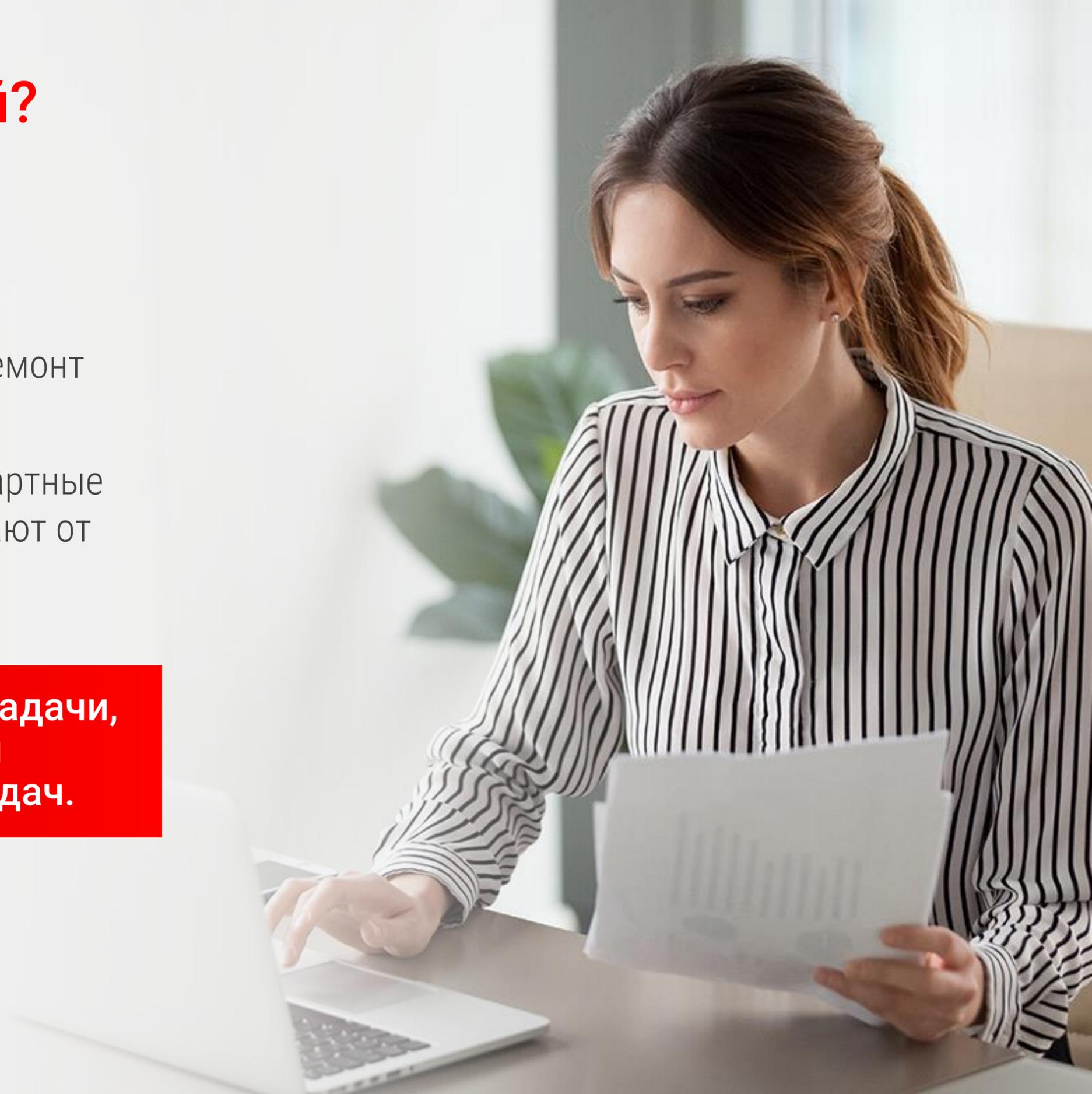
- Команда, которая обеспечила поддержку действующего бизнеса и взяла на себя операционные задачи;
- Реализация стратегической инициативы без «ручного» управления процессами;
- Автоматизация процессов, повышение их надежности и снижение стоимости;
- Открытая, развернутая регулярная/оперативная отчетность для мониторинга и контроля работы контактного центра;
- Высвобождение управленческих ресурсов для развития бизнеса.
- Высокий уровень сервиса в режиме 24/7.

Что делать с операционкой?

- ▶ Что Вы делаете, когда вашему автомобилю требуется ремонт или тех. обслуживание?
- ▶ Что Вы делаете, когда Вы хотите сделать ремонт в квартире?
- ▶ Что вы делаете, когда нужно решить стандартные задачи, которые отнимают время и отвлекают от стратегической работы?



Передайте операционные задачи, освободите свое время для решения стратегических задач.



Надежный подход для выбора партнера

Современный контактный центр – какой он?

	Успешный опыт и история на российском и международном рынке.		Комплементарная команда высококвалифицированных специалистов
	Готовые комплексные и фрагментарные решения для вашего бизнеса.		Автоматизация и оптимизация ручных процессов для повышения уровня сервиса и надежности, снижения стоимости и ускорения процессов
	Экспертиза и ресурсы для поиска и реализации идей с ориентацией на клиента		Современные технические решения и отечественное ПО, не уступающее зарубежным аналогам
			Репутация надежного партнера, который заинтересован в вашем бизнесе и подскажет верное решение

Основные факты

С 2006
года на рынке

200+
операторов

8/10
удовлетворенность
заказчиков (C-SAT)

24/7/365
режим работы

Бизнес-результаты:

- ▶ Запуск проекта от 2-3 дней
- ▶ Масштабируемость, KPI
- ▶ КЦ «под ключ»



**Высокое качество
сервиса, отзывчивость и
индивидуальный подход к
каждому обращению**

Мы работаем согласно требованиям ISO:



Управление
ИТ сервисами



Информационная
безопасность



Управление
качеством



Управление
контактным
центром

Услуги контактнoго центра

Входящие вызовы

- ▶ Консультации по вашему продукту или услуге
- ▶ Прием и сопровождение заказов
- ▶ Гарантийная и техническая поддержка
- ▶ Работа с жалобами и претензиями

Прием и обработка чат-сообщений

- ▶ Сообщения с web-сайта
- ▶ WhatsApp, Telegram, VK, FB

Автоматизация контакт-центра

- ▶ Выделенный номер 8-800
- ▶ Синтез и распознавание речи
- ▶ Автоматическое заведение заявок с CRM
- ▶ Автоматическое распределение заявок на исполнителей
- ▶ Чат-бот
- ▶ Голосовой помощник
- ▶ Умный IVR

Исходящие вызовы

- ▶ Телемаркетинг и продажи
- ▶ Актуализация баз клиентов
- ▶ Автоматический обзвон
- ▶ Сбор обратной связи и опросы

Аудит действующего контакт-центра

- ▶ Комплексный анализ системы управления КЦ на основе диагностической карты
- ▶ Разработка подробных рекомендаций по возможностям для улучшения процессов

Оптимизация и внедрение процессов управления контакт-центром

- ▶ Аудит процессов и систем управления КЦ
- ▶ Разработка и внедрение изменений (Lean-технологии).

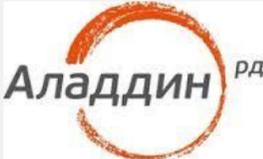
Гибкие модели ценообразования



Ключевые клиенты



Партнерство



Кейс: Федеральная государственная информационная система Контактный центр и модерация контента

Задача

Аутсорсинговый контактный центр.

Модерация запросов граждан, содержащих фотографии и видеоролики и опубликованных на федеральном портале

Суть работ

- ▶ Операторы принимают обращения по голосовым и неголосвые каналам связи, проводят консультацию и регистрацию обращений, готовят ответы на обращения.
- ▶ Модераторы просматривают фотографии и видеоролики, созданные и загруженные в приложение гражданами
- ▶ Выявляют контент, опубликованный с нарушениями правил публикации
- ▶ Принимают решение о публикации или блокировке контента
- ▶ Отслеживание статусов обработки запросов граждан

Результаты



В день обрабатывается до 150 картинок и видео, более 600 обращений.



Задействовано более 30 модераторов и модераторов



Соблюдены установленные сроки и SLA 98%

Кейс: Крупнейшая международная видео-стриминговая социальная сеть

Модерация контента

Задача

Осуществить модерацию видео-контента, опубликованного пользователями) на площадке (собственная веб-система) заказчика.

Суть работ

- ▶ Модераторы просматривают материалы площадки и определяют нарушения правил публикации материалов. Правила предоставляются заказчиком.
- ▶ При обнаружении нарушений пользователь площадки и его видео-контент блокируется. Блокировка осуществляется нажатием кнопки модератором.
- ▶ Модераторы классифицируют все поступающие на площадку материалы.

Результаты



Произведена модерация 3 000 видео в день одним модератором



Задействовано более **180 модераторов**



Соблюдены установленные сроки и **SLA 99%**

Кейс: Международная видео-стриминговая социальная сеть

Создание контента

Задача

Создание пользовательских видеороликов для международной сети, производящей видеоконтент

Суть работ

- ▶ Редактор создает короткое видео из предоставленных заказчиком материалов
- ▶ Редактор делает нарезку предоставленных материалов для создания итогового видео.
- ▶ Видео создается на разные тематики, популярные среди пользователей социальной сети.

Результаты



Создание более 110 пользовательских ролика одним редактором в день



Задействовано более **30 видеоредакторов**



Соблюдены установленные сроки и **SLA 99%**

Кейс: Крупнейший российский маркетплейс

Чат-центр

Задача

Осуществить обработку в режиме он-лайн 24/7 сообщений, с которыми клиенты обращаются в службу поддержки (чат-центр) через мобильное приложение и сайт маркетплейса.

Суть работ

- ▶ Операторы в ПО заказчика обрабатывают входящие обращения (текст, фото, видео) согласно правилам и регламентам заказчика.
- ▶ Предоставляют консультации по товарам, услугам, сервисам, действующим акциям. Помогают с оформлением и отменой заказов, предоставляют информацию по срокам доставки, способам оплаты, возврата товаров надлежащего и ненадлежащего качества.
- ▶ Участвуют в улучшении качества сервисов заказчика через систему оценки сервиса в приложении, Он-лайн опросов, эскалаций жалоб на доставку, продавцов, партнеров.

Результаты



Команда проекта из 35 сотрудников сформирована в течение недели.



Задействовано более **30 модераторов**



Соблюдены установленные сроки запуска сервиса

Рейтинги и премии

Оборудование

НОМЕР 1

в России
ИТ-компания
по производству
оборудования

По версии РА
Эксперт

ЭКСПЕРТ РА
РЕЙТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО

ИТ-сервисы

ТОП-7

крупнейших
поставщиков
услуг
ИТ-поддержки
России

По мнению
CNEWS

cnews

Информаци-
онная
безопасность

ТОП-10

крупнейших
ИТ-компаний
по информаци-
онной
безопасности
России

По версии РА
Эксперт

ЭКСПЕРТ РА
РЕЙТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО

ИТ-аутсорсинг

ТОП-10

российских
поставщиков
услуг
аутсорсинга

По мнению
Gartner

РИАРЕЙТИНГ | ГРУППА
РИА НОВОСТИ

Информаци-
онные
технологии

ТОП-20

крупнейших
ИТ-компаний
России

По мнению
РИА Рейтинг

РИАРЕЙТИНГ

ИТ-аутсорсинг

ТОП-100

поставщиков
услуг
аутсорсинга
в мире

По мнению
IAOP

IAOP
THE GLOBAL
OUTSOURCING

Спасибо за
внимание!

