



28.06.2022

AMT-ГРУП

Модернизация Контактного Центра
Газпромбанка или как улучшить
клиентский опыт и удобство работы
сотрудников

АМТ-ГРУП. Цифры и факты

АМТ-ГРУП – ведущая ИТ-сервисная компания, оказывает полный спектр услуг по проектированию, построению и технической поддержке ИТ и инженерных систем во всех регионах РФ. Основана в 1994 году.



ТОП-30
КРУПНЕЙШИХ
ИТ-КОМПАНИЙ
В РОССИИ



ТОП-15
СЕРВИСНЫХ
ИТ-КОМПАНИЙ

CNews Analytics,
2020



ТОП-20
КОМПАНИЙ
ПО ЗАЩИТЕ
ИНФОРМАЦИИ

БОЛЕЕ **25** ЛЕТ

РАБОТЫ
с 1994 г. – старт работы
на рынке ИТ-услуг

85 РЕГИОНОВ
РФ

5 200
ПРОЕКТОВ



750 000
ЕДИНИЦ ТЕХНИКИ
НА ОБСЛУЖИВАНИИ



850 000
ОБЪЕКТОВ
ИНФРАСТРУКТУРЫ

ЦЕНТРЫ КОМПЕТЕНЦИЙ

СЕРВИСНЫЙ
ЦЕНТР



ИНФОРМАЦИОННАЯ
БЕЗОПАСНОСТЬ



КОНСАЛТИНГ
И РАЗРАБОТКА



ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫЕ
СИСТЕМЫ



СЕТИ
И МУЛЬТИМЕДИА



ИНЖЕНЕРНЫЕ
СИСТЕМЫ



АУДИТ ИТ-
ИНФРАСТРУКТУР
Ы





ГАЗПРОМБАНК



Газпромбанк это

- ▶ Банк из ТОП-3 в РФ
- ▶ 5 млн клиентов ФЛ
- ▶ 60+ тыс. клиентов ЮЛ
- ▶ 1.5 млн. обращений/мес.



Предпосылки Проекта

- ▶ Устаревшее ПО
- ▶ Малочисленные сервисы самообслуживания
- ▶ Отсутствие современного АРМ
- ▶ Отсутствие омниканальности



Ключевые требования

- ▶ Масштабируемость
- ▶ Омниканальность
 - ▶ Единое АРМ
- ▶ Простота управления
- ▶ Исходящий обзвон
 - ▶ Сервисы самообслуживания

Специализированные решения от АМТ



AMT APM Оператора



AMT Campaign Manager



AMT IVR



Удобное рабочее место сотрудника КЦ

помогает улучшить качество обслуживания клиентов



Эргономичный и
легко
кастомизируемый
пользовательский
интерфейс



Интеграция с
шинами данных,
CRM, DWH.
Классификатор и
анкетирование
“из коробки”



Переключение “на
лету” между
рабочими столами
операторов

АМТ АРМ Оператора. Пример интерфейса

↑ 0:59

|| 2507 101 7:19

📞
📞
➔
📞

● Talking

⊘ Not Ready (pending)

?
📊
✉

👤 Tatiana Yurchenko
Extension: 2500

2 5 0 1

1	2	3
4	5	6
7	8	9
*	0	#

Call
Del
Clear

ИМЯ	ФАМИЛИЯ	КОММЕНТАРИЙ

CLASSIFIER

Новые карточки
Мои карточки 7

Шаблоны

📞

296153 / ЮЛ_РКО 📞

296152 / ЮЛ_Эквайринг... 📞

296151 / Эквайринг (... 📞

296150 / РКО (Бланк... 📞

296147 / Номер телеф... 📞

296148 / ЮЛ_Эквайрин... 📞

296149 / ЮЛ_РКО 📞

Карточка классификатора "296153 / ЮЛ_РКО"

Тип диалога "Голосовой вызов"

Статус "Незавершена"

Применить тэг

Филиал

Головной офис
 ▼

Классификатор

1: Тематика

Банковское сопровождение
▼

ГОЗ
▼

▼

Завершить

В начало

Завершить

Отправить



Управление параметрами исходящего обзвона менеджерами КЦ и детальная оперативная отчётность существенно повышают результативность работы системы



Управление процессом исходящего обзвона бизнес-пользователями



Интеграция с системами-источниками заданий на обзвон



Оперативная отчётность по эффективности работы операторов и кампаний

AMT Campaign Manager. Пример интерфейса

Название кампании: * [Telemarketing] Telemarketing
 Дата загрузки клиента: С По 23.06.2022 13:14
 Количество записей на странице

Результат звонка клиенту (Dialer): Не выбрано
 Результат звонка клиенту (Agent): Не выбрано

Статус клиента: Превышена длительность совер
 Сегмент: Не выбрано

Номер анкеты:
 Заблокирован: Не выбрано

Искать

Отображается 1-2 из 2 записей

Сформировать CSV

Дата загрузки клиента	Номер анкеты	ID в CRM	Результат последнего звонка (Dialer)	Результат последнего звонка (агентский - уровень 1)	Результат последнего звонка (агентский - уровень 2)	Общее количество звонков клиенту	Статус клиента	Часовая зона клиента	Приоритет клиента	Сегмент клиента	Время перезвона	Заблок.
14.03.2022 14:41:13	cont14					0	Превышена длительность совершения попыток дозвона (с момента создания)	GMT+180	5	1		✓
14.03.2022 14:42:18	cont15					0	Превышена длительность совершения попыток дозвона (с момента создания)	GMT+180	5	1		✓

Сформировать CSV

Голосовой помощник AMT IVR



Решённые голосовым помощником вопросы клиентов =
освободившийся

ресурс операторов Контактного Центра для приоритетных задач



Автоматизация
сценариев
обслуживания



Повышение
точности
маршрутизации



Параметризация для
бизнес-
пользователей

IVR Manager ПБ (АО)

ИНТЕРФЕЙС
УПРАВЛЕНИЯ IVR

Дашборд

Настройки

Общие настройки

Маршрутизация

Входящие номера

Тематики

Маршруты

Категории клиентов

Сценарии

Справочники

Автосервисы

Скилл-группы

Списки

Белые списки

Черный список

Отчеты

Маршрут клиента

Дет. маршрут клиента

Пользователи

Роли

Пользователи

Общие настройки



Редактирование общих настроек

Входящие номера



Управление входящими номерами

Тематики



Управление тематиками обращений

Маршруты



Управление Маршрутами

Категории клиентов



Управление категориями клиентов

Сценарии



Управление Сценариями

Автосервисы



Управление автосервисами

Скилл-группы



Просмотр списка скилл-групп

Белые списки



Создание/редактирование Белых списков

Черный список



Добавление/изменение номеров в Черном списке

Маршрут клиента



Отчет о маршруте клиента в IVR

Дет. маршрут клиента



Расширенный отчет о маршруте клиента в IVR

Итоги модернизации. Польза для всех



Все стороны получили решение насущных проблем и инструменты для дальнейшего развития процессов



Руководство контактного центра и владельцы процессов



Инструменты управления КЦ, ранее доступные только ИТ



Повышение скорости реакции на изменения в КЦ



Операторы и Супервизоры



Повышение производительности



Средства контроля мотивации



Департамент ИТ



Современные, поддерживаемые информационные системы



Уменьшение заявок от КЦ

Итоги модернизации. Цифры и факты

Ежедневное
высвобождение 30+
минут рабочего времени
супервизора



Сокращение среднего
времени ожидания ответа
клиентами на линии более
чем на 40%
(с 93 до 54 секунд)



700 млн рублей
положительного
финансового эффекта
после модернизации
подсистемы исходящих
автоматизированных



Сокращение на 70%
ошибочных распознаваний
тематики обращения
клиентов



Спасибо за внимание! Вопросы?

АМТ-ГРУП
115162, Москва,
ул. Шаболовка, д. 31, корп. Б, подъезд 3
+7 (495) 725-7660

info@amt.ru

www.amt.ru

