

Влияние рабочего места сотрудника контакт-центра на ключевые метрики контакт-центра

Извольский Олег

директор проектов
Центр Корпоративных решений
ПАО Сбербанк





Центр корпоративных решений



>2 900 000
клиентов

>4600
сотрудников

24/7
режим работы

3
языка общения
(русский, английский, китайский)

Интеллектуальная
система управления

Централизованный
контроль

Единая База Знаний



Профили сотрудников

Марина

Специалист сервисного
обслуживания



Комиссия, картотека,
зарплатный проект, счет-
фактура

Антон

Специалист технической
поддержки



Кэш, куки, двухфакторная
авторизация, прошивка,
токен

Алексей

Эксперт приоритетной
поддержки



Хэджирование, комплаенс,
валютные операции



Дilemma сотрудника КЦ

After Call Work Time
(ACW)

Average Handling Time
(AHT)

Critical Error
Accuracy

First Call Resolution
(FCR)





Проблематика автоматизированных рабочих мест

1

Множество информационных систем

Переключения сотрудника, проблемы с доступами, негативное влияние на АНТ

2

Дополнительное время на обучение

Обучение работе с системами, ошибки в работе, некачественные данные

3

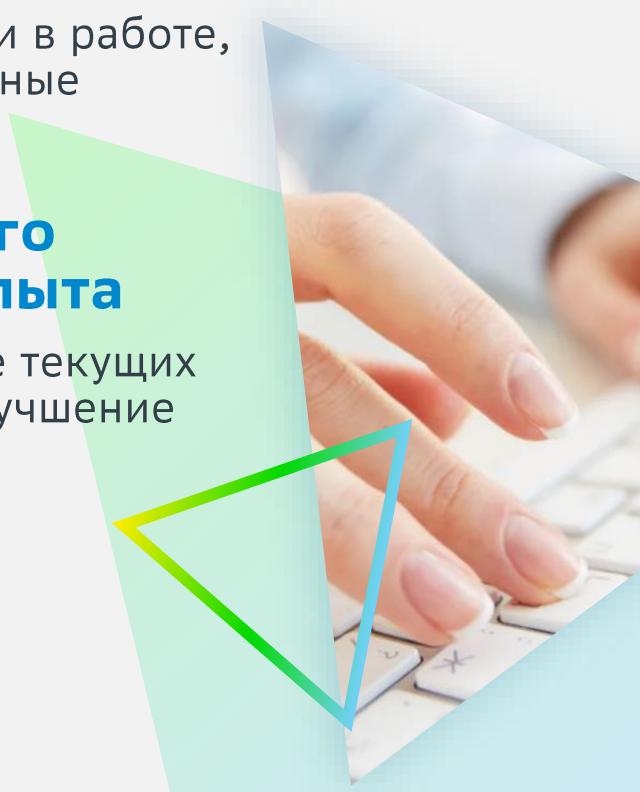
Масштабируемость и внесение изменений

Скорость внедрения доп. функционала, поддержка динамичного роста численности КЦ

4

Создание нового клиентского опыта

Фокус на поддержке текущих решений, а не на улучшение уровня сервиса





**Отдельно об интерфейсах
Автоматизированных
рабочих мест...**







Единое Рабочее Место

1

Платформа и единый UI/UX

2

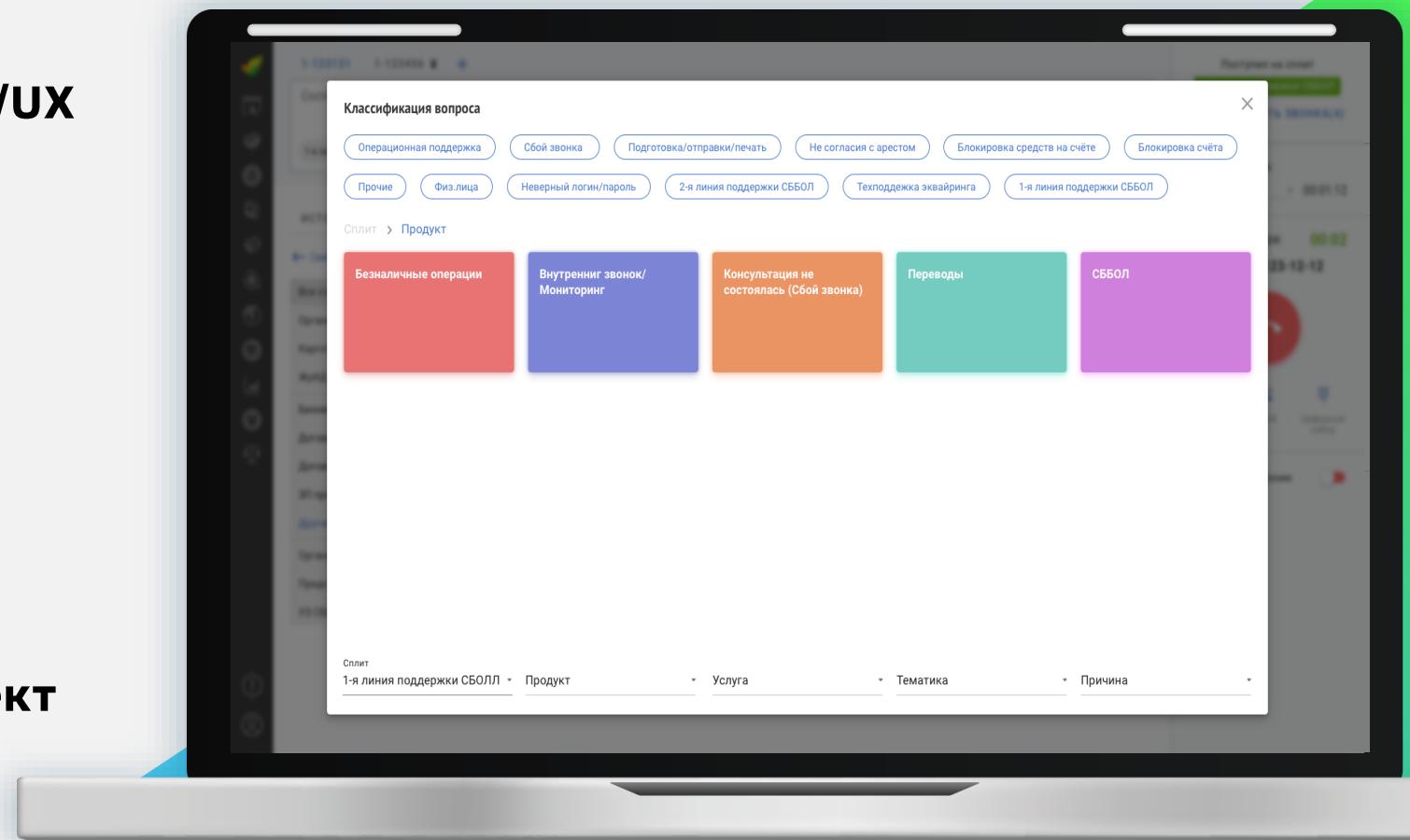
Общий функционал

3

Доп. Инструментарий

4

Искусственный интеллект





Платформа и единый UI/UX

про «счастье» пользователя

1 Модульность

Модульная архитектура приложения,
возможность переиспользования
модулей

2 Современный дизайн

Переосмысление визуального
представления рабочего места –
ответ мировым трендам

3 Снижение затрат на обучение

Единый интерфейс и процесс работы
с ПО снижает время необходимое
на обучение

В 3 раза
сократили Time-to-Market

UX(CSI) – 9.2

А был 7.2

2 дня
вместо 2-х недель



Общий функционал

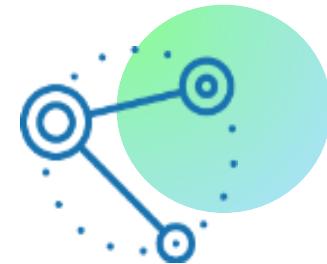
Актуальный для всех направлений поддержки в КЦ



Единая история обращений клиента

Омниканальность
начинается с этого

Новые сценарии
клиентского опыта



Единый профиль клиента в одном окне

Данные из 20+ систем

Разделы структурированы
«Дашборд» клиента



Упрощенный доступ в базу знаний

Просмотр страниц БЗ
вырос на 20%

«Hold» клиента
уменьшился в 2 раза



Автоматизация рутинных процессов

Идентификация клиента

Аутентификация клиента

Подсказки оператору



Дополнительный инструментарий

Для решения специфичных клиентских кейсов



Активные операции на 1-й линии

Количество переводов
на 2-ю линию
сократилось на 10%

Новые сценарии
клиентского опыта



Ко-браузинг – решение сложных кейсов

Довели **FCR** в таких
кеяках **до 98%**

Есть влияние на
увеличение АНТ



Дерево решений взамен операторского скрипта

Сохраняет
«живой» диалог

Динамичная
оптимизация сценария



Искусственный интеллект

Новые возможности для сотрудника и КЦ



AI/ML/Роботы – ключ к новым горизонтам

Автоклассификация

Роботизация «фоновых»
процессов



Проактивная поддержка и события

Забота о клиенте

Есть **положительная**
корреляция с FCR



Транскрибация и анализ диалога

Снимаем с сотрудника
рутину

Расширяем возможности
хранения контекста
взаимодействия



Ключевые выводы

что нужно всегда иметь в виду при создании рабочего места оператора

1

Сотрудник достоин передового UX

От качества интерфейса зависит эффективность бизнес-процессов, качество конечного продукта, уровень обслуживания и репутация компании

2

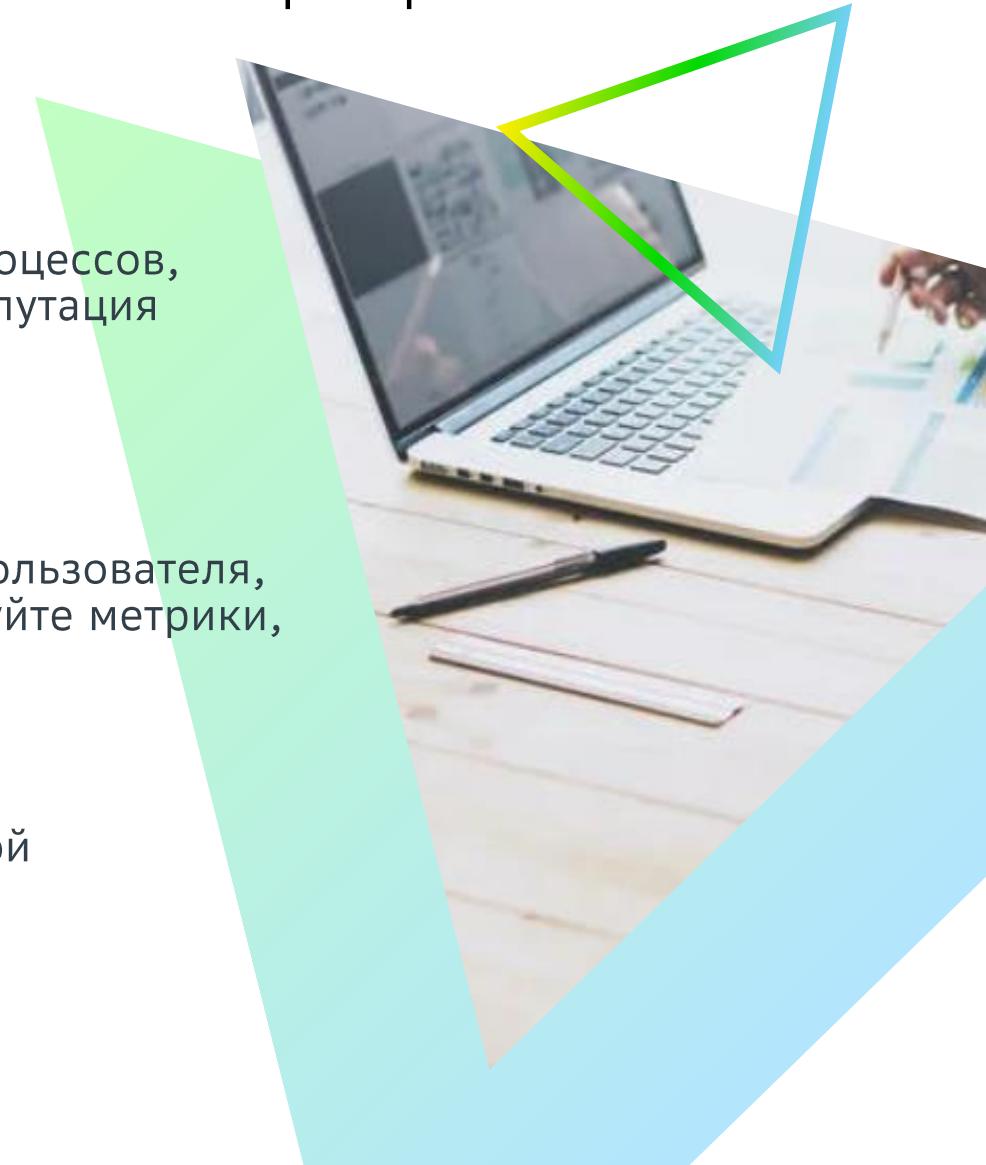
Что не измеримо – не управляемо

Цель любого изменения – не абстрактное «хорошо» для пользователя, а влияние на какой-либо бизнес-показатель. Декомпозируйте метрики, выделяйте онлайн-показатели

3

Избегайте «перекосов»

Ключевые метрики КЦ связаны друг с другом определенной корреляцией – результата можно добиться если научиться находить правильный баланс между ними





Центр
корпоративных
решений

СПАСИБО!

0321

www.sberbank.ru

