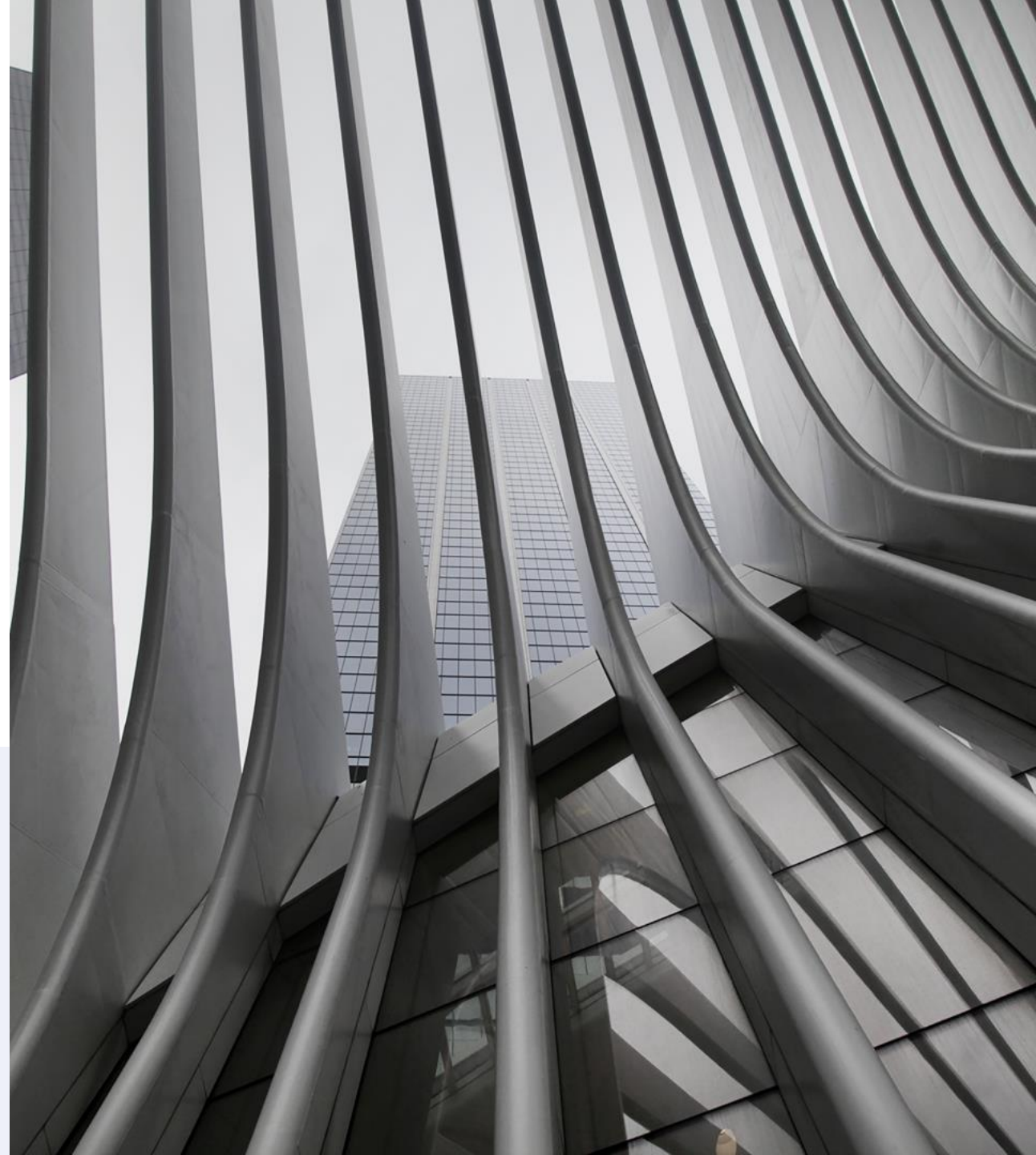


КАК НА БАЗЕ ОМНИКАНАЛЬНОЙ ПЛАТФОРМЫ РАЗВИТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ КАНАЛЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ?

Шаньгина Елена

Ведущий аналитик



ШТОРМ Технологии - разработчик отечественного программного обеспечения для автоматизации бизнес-процессов массового обслуживания клиентов, продаж и управления клиентским опытом.

- 10+ лет на рынке разработки и внедрения комплексных программных решений
- Десятки успешно реализованных проектов по автоматизации процессов деятельности контакт-центров
- В 2020 году вошли в состав Nexign
- Продукты сертифицированы международной организацией tmForum, ФСТЭК
- Статус золотого партнера Microsoft по компетенции Gold Application Development
- Действующий резидент фонда «Сколково»

О чем поговорим?

- Как запустить обслуживание по электронной очереди
- Как запустить единую очередь для обработки обращений из разных каналов коммуникаций
- Как быстро подключить дополнительные каналы коммуникаций: чаты, мессенджеры, социальные сети
- Как запустить приемы платежей в канале самообслуживания и видеозвонка
- Как организовать обслуживание в голосовом канале с функцией заказа обратного звонка



Запуск обслуживания по видеозвонку в Уралэнергосбыт

Цели:

- Создание искусственного барьера между клиентами и консультантами на фоне пандемии COVID-19
- Оптимизация затрат
- Расширение географии присутствия, повышение доступности сервиса
- Создание единой платформы для обслуживания во всех каналах

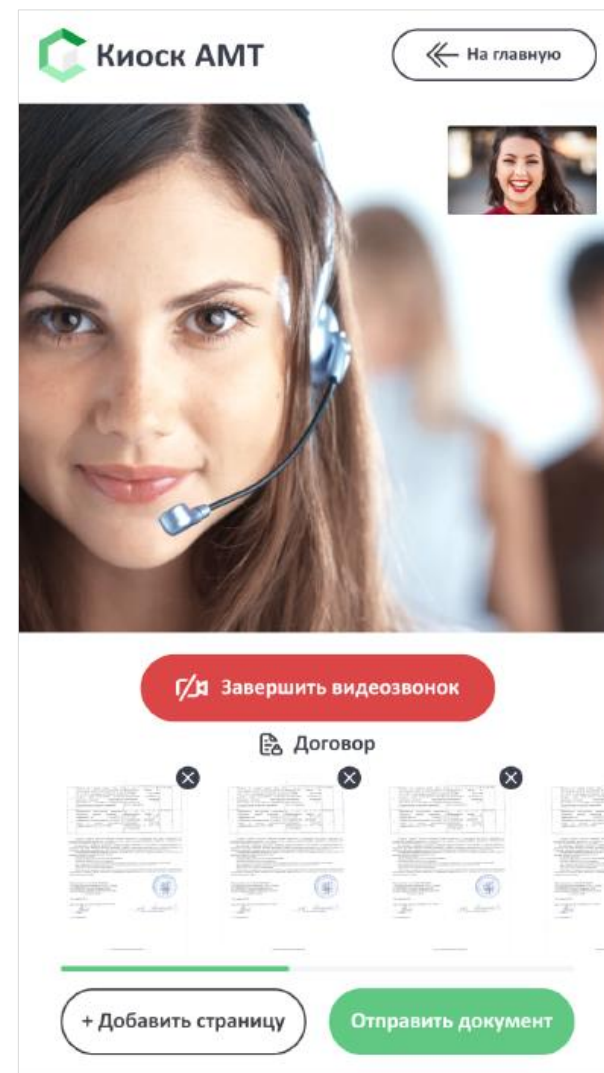
Решение:

- Внедрение омниканальной платформы
- Перевод Face2Face обслуживания в офисах на киоски самообслуживания с функцией видеозвонка оператору КЦ



Результаты проекта в Уралэнергосбыт

- Внедрена омниканальная платформа Cascana: обработка обращений из различных каналов осуществляется в единых АРМ
- Cascana автоматически распределяет обращения на консультантов в зависимости от заданных правил
- Все консультанты переведены из офлайн офисов и организованы в единое сервисное подразделение – видеоЦОВ
- Обслуживание клиентов осуществляется через киоски самообслуживания: клиент может сканировать, распечатывать и направлять документы консультанту
- Сокращены очереди в отделениях за счет централизованного распределения нагрузки
- Сокращены затраты на обслуживание, которые складывались из аренды площадей и затрат на персонал



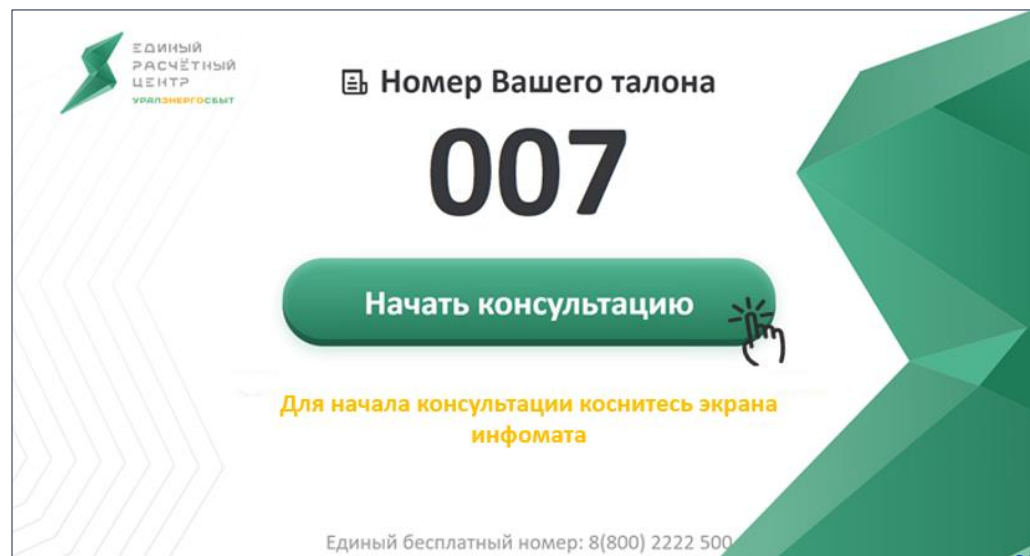
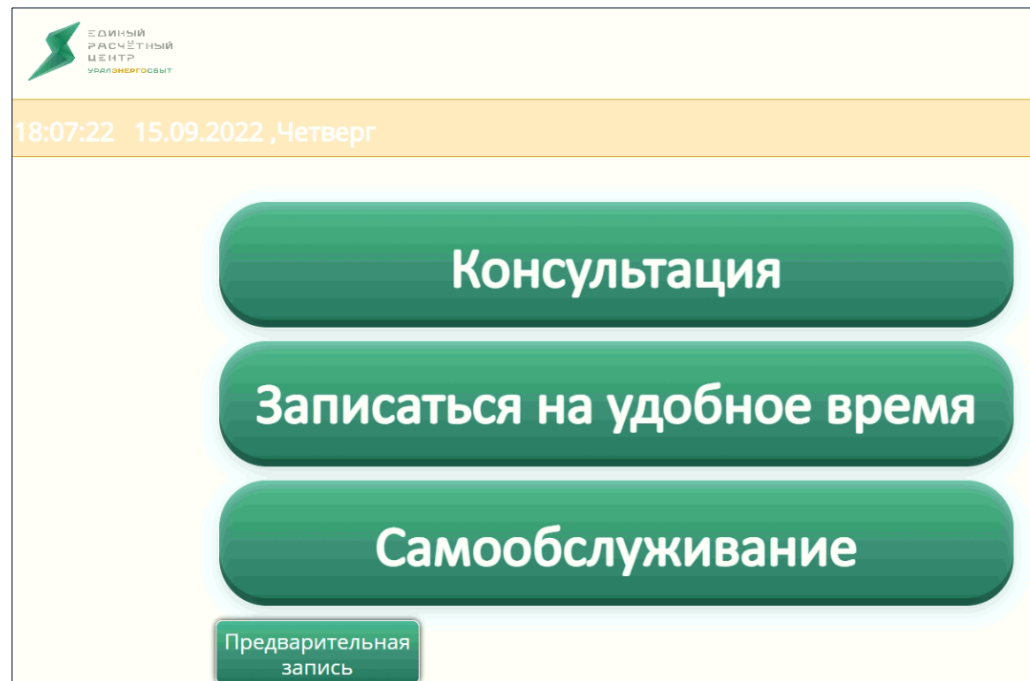
Интеграция с электронной очередью

Было:

- Киоск и терминал по выдаче талонов не были связаны
- Статусами талонов управлял выделенный оператор
- Клиент мог быть вызван, когда киоск еще не освободился
- Подходя к киоску клиент ожидал подключение оператора

Стало:

- Талон регистрируется в Caspapa в единой очереди в качестве нового обращения
- В зависимости от выбранной тематики обращение распределяется в нужную очередь в системе
- Обращение автоматически распределяется на подходящего освободившегося оператора
- После готовности начать обработку обращения осуществляется вызов клиента к нужному инфомату



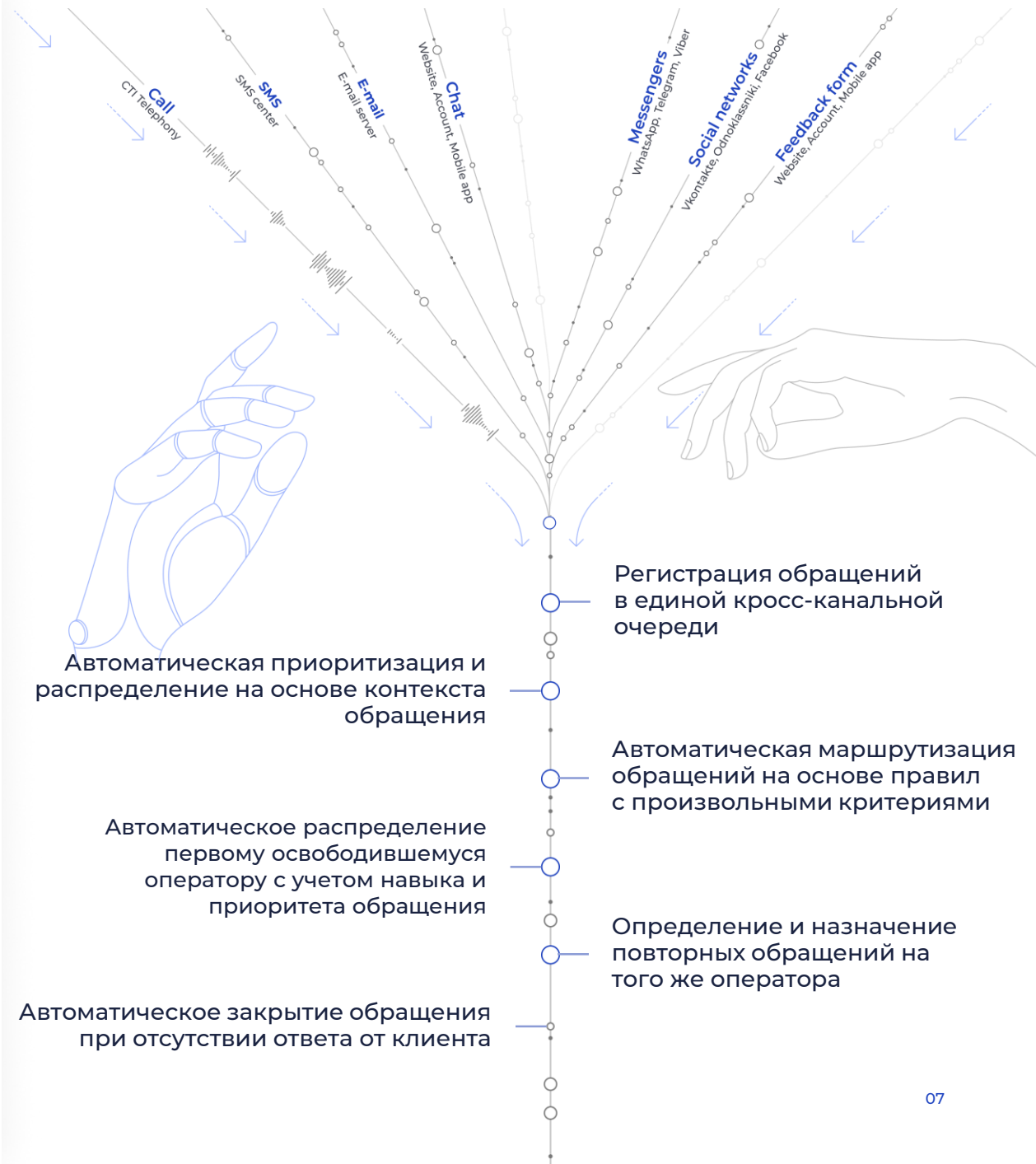
Создание единой очереди для обработки обращений

Было:

- АТС заказчика отвечает за распределение вызовов на операторов контактного центра
- Настройки по обработке звонков настраиваются на стороне АТС заказчика: приоритизация, маршрутизация
- Разрозненная статистика по каналам коммуникаций: отдельно голос, отдельно текстовые каналы

Стало:

- Обращения из ВСЕХ каналов коммуникаций попадают в единую очередь обработки обращений
- Настройки по обработке обращений находятся в единой точке – в Cascana
- Cascana ведет ЕДИНУЮ статистику по все обращениям, что позволяет создавать единые и прозрачные отчеты



Быстрое подключение новых каналов коммуникаций

Out-of-the box Cascana содержит готовые коннекторы к большинству самых популярных каналов коммуникаций.

Было:

- Голос
- Форма обратной связи
- Email

Стало:

- + Чат на сайте
- + Telegram
- + Viber
- + WhatsApp Business

-  Интеграция с Avaya, Cisco, SIP
-  SMS (smpp v3.4)
-  EMAIL (интеграция с MS Exchange)
-  Веб-ЧАТ (на сайте, в личном кабинете)
-  Viber (public accounts)
-  WhatsApp Business
-  Telegram (группы)
-  VKontakte (личные сообщения)
-  Форма обратной связи (анкета)
-  Apple Business Chat (iMessage)
-  Видеозвонки

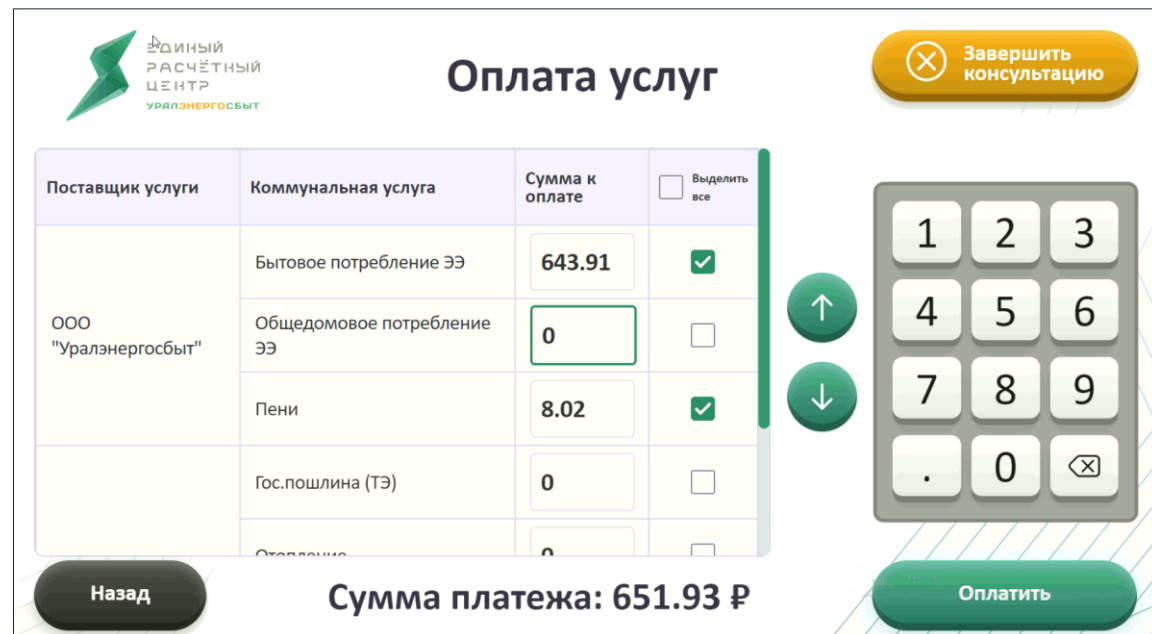
Приемы платежей в киоске: самообслуживание/с оператором

Было:

- Оплата на сайте компании в личном кабинете
- Оплата в офисе обслуживания через сотрудника
- Оплата в отделении банка

Стало:

- Киоски были оснащены терминалами оплаты через «Сбербанк»
- Cascaia была интегрирована с терминалом оплаты и системой выставления счетов и баланса Заказчика
- Появилась возможность оплаты через киоски двумя способами:
 - Самообслуживание
 - С помощью оператора

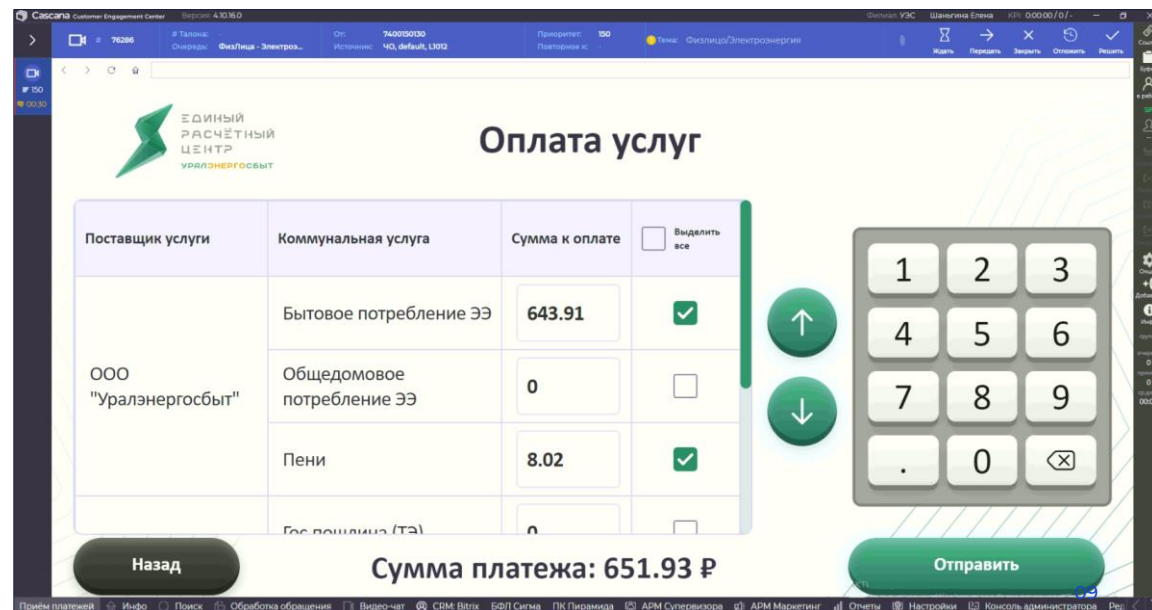


Оплата услуг

Поставщик услуги	Коммунальная услуга	Сумма к оплате	☐ Выделить все
ООО "Уралэнергосбыт"	Бытовое потребление ЭЭ	643.91	☒
	Общедомовое потребление ЭЭ	0	☐
	Пени	8.02	☒
	Гос.пошлина (ТЭ)	0	☐

Назад **Сумма платежа: 651.93 ₽** Оплатить

Завершить консультацию



Оплата услуг

Поставщик услуги	Коммунальная услуга	Сумма к оплате	☐ Выделить все
ООО "Уралэнергосбыт"	Бытовое потребление ЭЭ	643.91	☒
	Общедомовое потребление ЭЭ	0	☐
	Пени	8.02	☒
	Гос.пошлина (ТЭ)	0	☐

Назад **Сумма платежа: 651.93 ₽** Отправить

Заказ обратного звонка через IVR

Было:

Отсутствовала функциональность по заказу обратного звонка клиентом

Стало:

- Возможность заказа обратного звонка через IVR
- Обработка «заказов» обратного звонка выделенной группой операторов в КЦ



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

НАШИ КОНТАКТЫ

www.cascana.ru

📍 Москва, ул.Ленинская слобода, д.19

✉ sales@shtormtech.ru

☎ +7 (495) 781-91-44

Ждем Вас на нашем стенде 25 и 26 октября