

октябрь 2024

**рнкб**

**Как увеличить  
производительность в  
точках обслуживания  
клиентов и улучшить  
качество клиентского  
опыта за счет  
видеокиосков**

РНКБ Банк (ПАО)

# Спикеры



**Безверхняя Ирина**

Начальник отдела голосовых коммуникаций  
РНКБ



**Тучинов Валерий**

Менеджер по развитию  
бизнеса  
AURUS

# 01

**Может ли видеокиоск снять нагрузку в точках обслуживания клиентов без потери качества клиентского опыта?**

## О компании

- РНКБ входит в ТОП-20 российских банков по размеру капитала
- Имеет собственный Контактный Центр с 2017 года
- В 2022 году принято решение о запуске первого в стране канала для инклюзивного банковского обслуживания для людей с ограниченными возможностями здоровья

**2,2 млн**  
клиентов

**30 лет**  
на рынке



# Запуск проекта

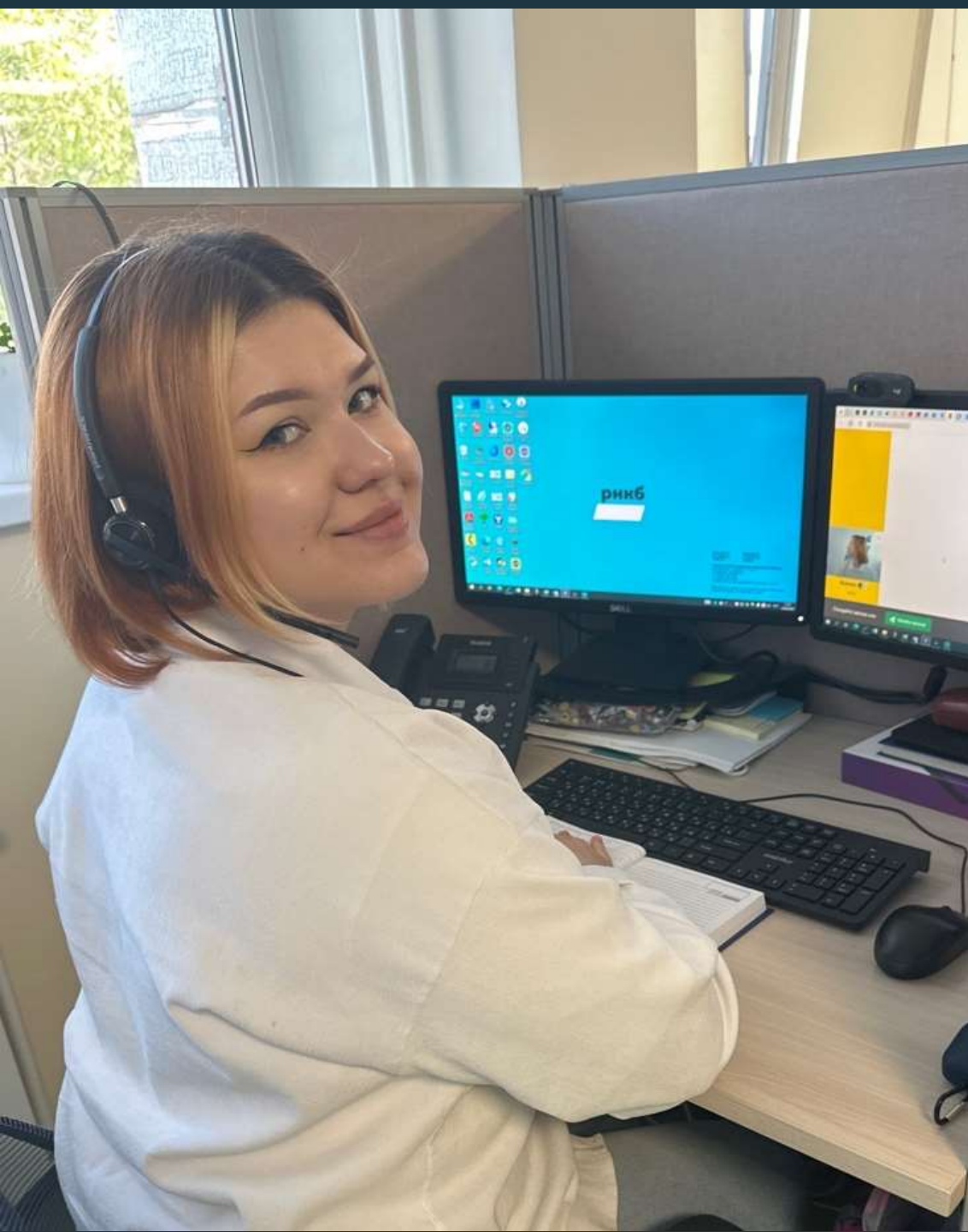
RichCall предоставляет возможность дистанционного видеообслуживания одним оператором нескольких точек. При этом клиенту доступны все возможности, которые предоставляются и при очном обслуживании в отделении банка.

 Оператор в КЦ



Отделения банка





# Решения RichCall

- Текстовый, аудио и видео-чат
- **Ко-браузинг:** совместный просмотр приложений, открытых документов и браузера клиента
- захват изображений из видеопотока клиента (в т.ч. для **видеоидентификации**)

# 02

**Как новые технологии дистанционного взаимодействия повлияли на скорость и качество обработки обращений клиентов?**

# Инклюзивное обслуживание

Инклюзивное обслуживание предъявляет невероятно высокие требования к оператору, но и отдача будет на высоте, ведь живое общение позволяет отслеживать невысказанные сигналы:

- мимику,
- улыбку,
- язык тела.

В свою очередь это позволяет выстроить более глубокий уровень коммуникации.





# Настройка очереди

RichCall

Редактировать очередь

Общее Сессии Звонки **Агенты**

Камера по умолчанию  
Фронтальная

- Включать камеру автоматически
- Записывать
- Проверять микрофон

РАЗРЕШЕНИЯ

- Передача текста
- Запрос совместной навигации
- Передача скриншотов
- Сканирование документов
- Функция «Указка»
- Передача файлов
- Печать документов
- Видеоизображение
- Трансляция приложения

Редактировать очередь

- видеоизображение
- Трансляция приложения

АГЕНТЫ

Выбранные ниже  Все агенты

Выбранные ниже

Все агенты

Aleksey Butanaev  2

Agent

Alexandr Anoshin

appspace  1

Dmitry Zavyalov

Kirill

Milla Sher

test3

Test Agent

tuchinov

Мария Боднева

# Настройка очереди

Редактировать очередь

Общие Сессии Звонки Агенты

## Рабочие часы

<input checked="" type="checkbox"/> Понедельник	0	0	- 23	59
<input checked="" type="checkbox"/> Вторник	0	0	- 23	59
<input checked="" type="checkbox"/> Среда	0	0	- 23	59
<input checked="" type="checkbox"/> Четверг	0	0	- 23	59
<input checked="" type="checkbox"/> Пятница	0	0	- 23	59
<input checked="" type="checkbox"/> Суббота	0	0	- 23	59
<input checked="" type="checkbox"/> Воскресенье	0	0	- 23	59

Moscow (GMT+03:00)

ПРАЗДНИКИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РАБОЧИЕ ДНИ

НАЗВАНИЕ

Live help

Разрешите программе использовать микрофон и включите уведомления

Ваше имя

номер телефона


**Позвонить**

Пожалуйста, нажмите кнопку "Позвонить" и разрешите использование микрофона в Вашем браузере

Если Вы знаете код сессии, введите его

Сервис предоставлен RichCall

Live help



Соединение установлено. Ждите ответа оператора. Пожалуйста, не обновляйте страницу.

**Отменить**

Сервис предоставлен RichCall

# Настройка виджета

RichCall

- Агенты
- Супервизоры
- Очереди
- Виджеты
- Сессии
- Отчеты
- Переводы
- Настройки

Редактировать виджет

Отмена

Отменить

Сохранить

Имя

The best CX

Код виджета

123456789

Заголовок

Онлайн звонок

НАСТРОЙКИ ВИДЖЕТА

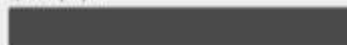
Очередь

Test1 (2)

Цвет темы



Цвет шрифта



Непрозрачность (0-100, 0 - прозрачный)

50

Вид клиента

Встраиваемый  В отдельном окне

Без чата

По окончании звонка открывать URL

Ширина (px)

350

Выключить предварительную загрузку виджета

Язык

The best CX

123456789

tuchinov

По умолчанию

Прямой URL

<https://richcall-demo.aurus5.com:7443/client?widget-code=123456789>





Код скрипта виджета

```
<script type="text/javascript" src="https://richcall-demo.aurus5.com:7443/js/richcall.widget.js?widget-code=123456789" async>
</script>
```

**RichCall**

- Агенты
- Супервизоры
- Очереди
- Виджеты
- Сессии**
- Отчеты
- Переводы
- Настройки
- Выйти

## Журнал сессии Отмена

15:32:13	CLIENT	Файл отправлен		текстовый чат
15:32:44	CLIENT	Текстовое сообщение отправлено		получить документацию и распишитесь
15:33:10	AGENT tuchinov (tuchinov)	Текстовое сообщение отправлено		получил, спасибо.
15:33:28	CLIENT	Видеотрансляция начата		Смотреть видеозапись
15:34:20	AGENT tuchinov (tuchinov)	Файл отправлен		документы
15:35:26	AGENT tuchinov (tuchinov)	Файл отправлен		трансляция приложений
15:36:04	AGENT tuchinov (tuchinov)	Смотреть запись трансляции приложения		
15:36:35	AGENT tuchinov (tuchinov)	Совместная навигация запрошена		
15:37:40	CLIENT	Совместная навигация остановлена пользователем		

# 03

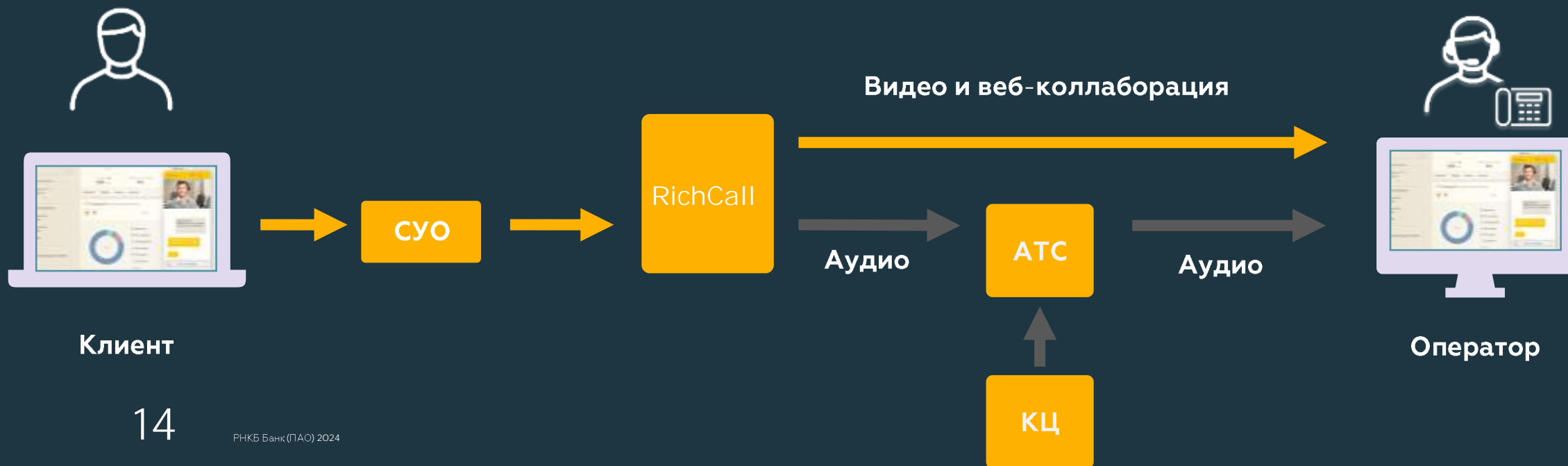
**Интеграция видеоканала в  
общую линию обслуживания  
в отделениях**



# Интеграция с СУО

Интеграция с электронной очередью в отделениях банка потребовало внедрения алгоритма, при котором:

- конкретный видеооператор с конкретными компетенциями сейчас свободен и не обслуживает клиента в каком-то из подразделений;
- в том отделении, в котором сейчас нужно обслуживание клиента, сейчас нет операциониста, способного решить его вопрос.



# 04

**Трудности, с которыми  
пришлось столкнуться во время  
пилотного проекта, варианты их  
решения и как их можно  
избежать?**



# Требования к специалисту

По инклюзивному видеообслуживанию:

- Является специалистом по банковским продуктам;
- Знает русский жестовый язык и речь не просто о сурдопереводе, а о возможности донести до клиента этим же языком банковскую терминологию и специфику работы того или иного продукта.

# 05

**Результаты внедрения:  
экономический эффект,  
количественные оценки  
уровня клиентского опыта**

# Результаты

По видеообслуживанию:

- **Доля клиентов**, чей вопрос был решен при обращении к видеооператору достигает ~85%;
- **Оценка качества** видеосвязи составила 9,5 балла из 10 возможных;
- **Индекс CSAT** 8,7 из 10 возможных.



# С вами сегодня были спикеры



**Безверхняя Ирина**

начальник отдела голосовых коммуникаций  
РНКБ



**Тучинов Валерий**

Менеджер по развитию бизнеса  
AURUS

tuchinov@aurus5.ru  
+7 923 243 8358  
www.aurus5.ru



**рнкб**

# Спасибо за внимание!

Приходите на стенд Aurus,  
чтобы увидеть вживую и  
протестировать!

Номер стенда – 415 (слева от  
стойки регистрации)

aurus5.ru

Заполните форму  
и мы свяжемся с вами

