



Защита и выбор проектов
по решениям для контакт-центров



Дмитрий
Песоцкий

Руководитель
направления
контакт- центров
K2Tex



Лада
Швец

Эксперт по СХ,
ex Директор
клиентского
обслуживания МКБ

КЦ – инструмент для создания клиентских впечатлений

Цель компании

- Прирост клиентского портфеля и выручки — инвестиции в привлечение
- Снижение расходов — экономия на обслуживании
- Рост кросс-продаж — до 5 продуктов на клиента

Ожидания клиентов

- Выгодные продукты и надежный бренд
- Решение вопросов дистанционно, без ожидания
- Доступность сервиса 24/7

Миссия КЦ

- Создание положительных клиентских впечатлений
- Достижение бизнес-целей через технологии, компетенции и выстроенные процессы

Моя миссия

- Личная (карьера)
- Профессиональная (репутация)
- Компания
- Социальная

Технологический стандарт КЦ: рекомендации по выбору и приоритету решений для создания правильных клиентских впечатлений

Технологии/приоритеты	- Портфель клиентов до 1 млн. - КЦ до 100 сотрудников* - Цели Бизнеса - Операционные метрики КЦ	- Портфель клиентов до 3 млн. - КЦ до 300 сотрудников* - Цели Бизнеса - Операционные метрики КЦ	- Портфель клиентов от 3 млн. - КЦ от 300 сотрудников* - Цели Бизнеса - Операционные метрики КЦ
ML и AI	Сервисы для внутренних клиентов	Сервисы для внутренних и внешних клиентов Развитие внедренных технологий	
Исследуем клиентские впечатления. Аналитика 360	Платформа опросов Vi платформа	Речевая аналитика, платформа опросов, Vi-платформа	
Управляем стоимостью КЦ	Персонализированный бот Звонок в авторизованной зоне	Антропоморфный бот Персонализированный бот Speech to text в чате Звонок в авторизованной зоне	Антропоморфный бот Персонализированный бот Speech to text в чате Звонок в авторизованной зоне Единое окно
Управляем качеством обслуживания	Запись экрана и голоса сотрудника База знаний	Модуль оценки качества Тренажер Запись экрана и голоса сотрудника База знаний	Суфлер Модуль оценки качества Тренажер Запись экрана и голоса сотрудника База знаний
Управляем Life time сотрудников	Мессенджер	Личный кабинет сотрудника Мессенджер	Планировщик Личный кабинет сотрудника Мессенджер
Мультиканальная стратегия взаимодействия	Омниканальная платформа: Рекомендовано внедрение при наличии более 1 канала взаимодействия		

*в численность включены сотрудники Контроля качества, обучения, 2 линии (экспертов), менеджеры и т.д.

Технологический стандарт КЦ: примеры окупаемости инвестиций в технологии

Технология	Окупаемость	Драйверы окупаемости
Оmnikanальная платформа	• Прирост сквозной конверсии в продажах • Повторные покупки	• Выручка • Количество продуктов на 1 клиента • Кросс продажи
Планировщик	• Сдерживание роста численности FTE • Быстрый найм – 0,5 ставки • Прогнозирование стандартных пиковых нагрузок	• FTE • Удовлетворенность клиентов
Речевая аналитика	• Рост конверсии в Телемаркетинге • Сдерживание роста численности FTE • Снижение оттока сотрудников • Снижение повторных обращений	• Выручка • FTE • Монетизация лояльности клиентов
База знаний	• Сдерживание роста численности FTE • Поиск, найм и обучение сотрудников	• FTE • Снижение оттока сотрудников
Бот	• Сдерживание роста численности FTE • Управление пиковыми нагрузками	• FTE • Кросс продажи • Удовлетворенность клиентов
Суфлер	• Быстрая адаптация новых сотрудников • Снижение времени диалога • Сдерживание роста численности FTE	• FTE • Кросс продажи • Снижение оттока сотрудников

Стандарты формирования бюджета КЦ



5 шагов успеха: выбор технологии или как не допустить нервного срыва руководителя КЦ

01



Исследование конкурентов

02



Определение приоритетных технологий для вашего КЦ

03



Оценка бюджета и расчет окупаемости

04



Разработка стратегии защиты бюджета

05



Проведение ревью технологии и бюджета

Шаг 1

Исследование конкурентов

- Анализ решений и технологий, используемых прямыми конкурентами и лидерами рынка
- Нетворкинг внутри профессионального сообщества и участие в профильных мероприятиях
- Знакомство с лучшими практиками и инновациями отрасли

Критерий успеха

Проявлена инициативность в анализе рынка и поиске технологических решений без стимула руководителя

Шаг 2

Определение приоритетных технологий для вашего КЦ

- Изучение стратегии компании
- Брейншторминг внутри команды и формирование пула гипотез в формате «Технологии КЦ — инструмент достижения целей компании»
- Совместное обсуждение предложений с Бизнесом, ИТ и Финансами
- Подготовка бизнес-требований к выбранным технологиям

Критерий успеха

Предварительно согласованы инвестиции и подготовлены референсы с кейсами лидеров рынка

Шаг 3

Оценка бюджета и расчет окупаемости

- Проведение RFI и анализ рыночных предложений
- Поддержка со стороны интегратора и Финансового блока
- Создание финансовой модели с прогнозными показателями КЦ
- Расчет ROI (Return on Investment), NPV (Net Present Value) и IRR (Internal Rate of Return) для оценки эффективности

Критерий успеха

Сформирована финансовая модель с прогнозными данными вашего КЦ и расчетом окупаемости инвестиций

Шаг 4

Разработка стратегии защиты бюджета

- Подготовка двух сценариев: амбициозного и финансово привлекательного
- Презентация обоих вариантов и обоснование амбициозного сценария через рыночные кейсы
- Раскрытие потенциала технологий для смежных подразделений: техническая поддержка сотрудников компании, другие клиентские подразделения, HR и т.д.

Критерий успеха

Защита бюджета на основании альтернативных моделей и подтвержденных рыночных примеров

Шаг 5

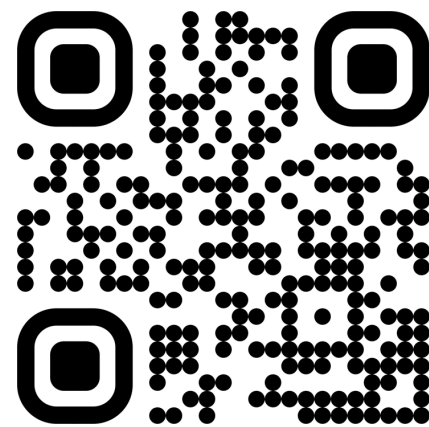
Проведение ревью технологии и бюджета

- Согласование SLA с ИТ-командой
- Подтверждение окупаемости с Финансистами и бизнес-эффекта с Бизнесом
- Защита проекта на ИТ/Архитектурном комитете
- Утверждение бюджета на Комитете по технологиям и инновациям

Критерий успеха

Утвержден бюджет на технологическое развитие КЦ

Расширенные рекомендации и критерии успеха по каждому из пяти шагов доступны по QR-коду



Сканируйте QR-код



Кейс: внедрение Речевой аналитики в финансовой организации

Вводные

Цели бизнеса на год

+30% Прироста портфеля клиентов

+10% Прироста NPS

Задача КЦ

Поддержать рост без увеличения операционных расходов

Условия

Метрики клиентских впечатлений должны сохраняться или расти

Портрет клиента

45+ лет **>50%** клиенты с крупным портфелем, не доверяют ботам и требуют общения с оператором

Дополнительная цель

Повышение конверсии в телемаркетинге



Исходные показатели КЦ

79%

Обращений решалось
в одно касание

64/100

Внутренняя оценка
качества

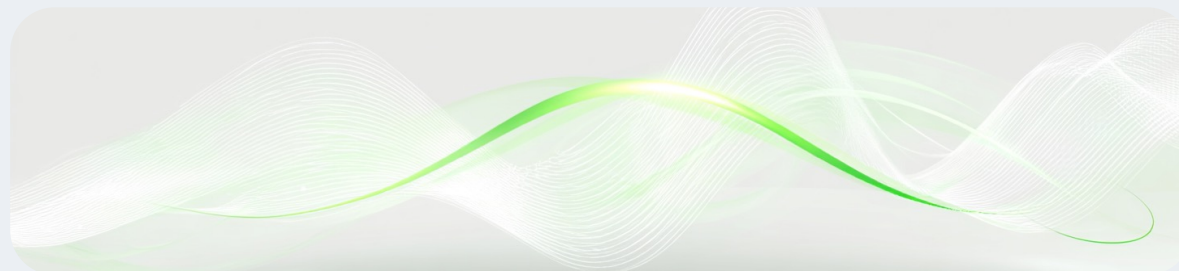
3.5/5

Баллов CSI

Конверсия** в телемаркетинге
оставалась волатильной

18%

Повторные
обращения*



* за 24 часа

**конверсия – соотношение оформленных продуктов к поступившим лидам/базам для вторичных продаж

Брейншторм и выбор приоритетов

Обсуждаемые направления развития

- Развитие ботов и рост автоматизации (оценка сроков внедрения — более 10 мес., ограничение по ИТ-ресурсам)
- Внедрение речевой аналитики (оценка сроков внедрения — 3 мес., кастомизация — 6 мес., интеграция — 3 мес.)

Финансовые параметры проекта

27 млн руб.

Стоимость

12%

ROI

Принятые решения

- **Приоритет 1** — Речевая аналитика (утверждено, этап кастомизации за рамками проекта)
- **Приоритет 2** — Развитие ботов и автоматизации (утвержден бюджет на развитие)

Результаты внедрения

Финансовые результаты

21 млн руб.

Бюджет проекта

11%

ROI

7 месяцев

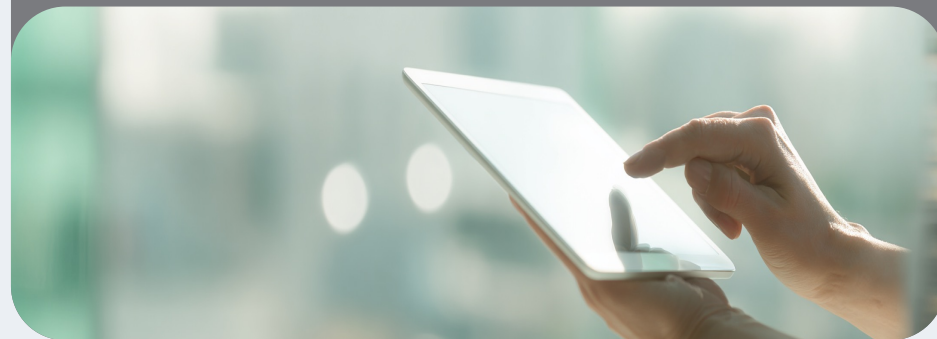
Срок внедрения

Ключевые достижения

- Рост операционных расходов КЦ сдержан на уровне >9%
- NPS: рост на 6%
- Конверсия* в телемаркетинге: +7% в первый месяц, +17% к концу года
- Обращения, решенные в одно касание: 84% (+5%)
- Внутренняя оценка качества: 86 баллов (+22 балла)
- CSI: 4,8 балла (+1,3 балла)

Дополнительные эффекты

- 78% консультаций теперь оцениваются автоматически
- Средняя длительность консультаций сокращена на 20%
- Выявлены лучшие практики операторов и распространены на всю команду
- 83% сотрудников выполняют личные KPI и получают бонус



*конверсия – соотношение оформленных продуктов к поступившим лидам/базам для вторичных продаж
** от фактического значения, достигнутого в начале отчетного года

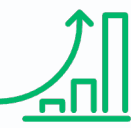
Следующий этап — кастомизация



Расширение использования ИИ и семантического анализа для оценки решения вопроса клиента и эффективности продаж



Поиск корреляции между качеством работы сотрудников и уровнем лояльности клиентов



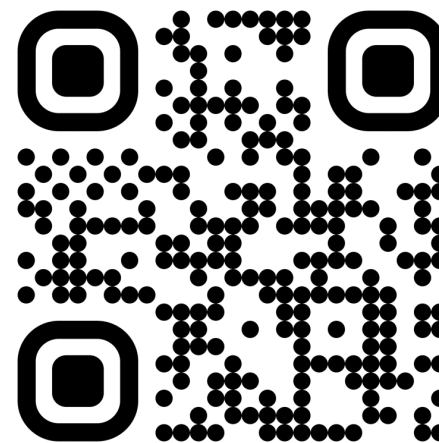
Рост вовлеченности: лояльные клиенты приводят ~10% новых клиентов



Аналитика помогает бизнесу выявлять закономерности, определять точки роста и оптимизировать процессы

Принципы запуска успешных технологических продуктов

- Участие в конференциях, бизнес-завтраках и профессиональном сообществе для обмена опытом
- Изучение лучших практик и применение релевантных технологических решений
- Последовательное развитие технологической зрелости контакт-центра
- Владение финансовыми метриками и умение аргументировать инициативы перед бизнесом, ИТ и Финансами
- Учет мнения клиентов и ориентация на улучшение клиентского опыта
- Партнерство с проверенным интегратором и соблюдение сроков бюджетного цикла



Записаться на бизнес-завтрак

«КТО ХОЧЕТ – ТОТ ИЩЕТ ВОЗМОЖНОСТИ, КТО НЕ ХОЧЕТ – ИЩЕТ ПРИЧИНЫ»

Сократ

K2TEX

Свяжитесь с нами

+7 (495) 797-85-84
info@k2.tech



**Дмитрий
Песоцкий**

Руководитель
направления контакт-
центров K2Tex



Лада Швец

Эксперт по CX,
ex Директор клиентского
обслуживания МКБ