



Проактивный сервис:

как Webim помогает контакт-центру банка Русский Стандарт решать сложные запросы клиентов без лишней нагрузки на операторов



Дмитрий Белов
Операционный директор
Webim



Николай Смирнов
Начальник отдела управления клиентского сервиса
АО «Банк Русский Стандарт»



- С 2005 года на рынке
- Собственная команда разработчиков
- Офис в Санкт-Петербурге
- Состоим в реестре отечественного ПО Минцифры и реестре операторов, осуществляющих обработку персональных данных
- Более 400 проектов в России, СНГ и других странах



Платформа для общения с клиентами, объединяющая обращения из разных каналов

✓ чат на сайте

✓ чат-боты

✓ мессенджеры

✓ официальные аккаунты в соцсетях

✓ чат в мобильном приложении



А также:

- ✓ кастомная статистика и аналитика
- ✓ возможности масштабирования и резервирования
- ✓ интеграция с CRM и HelpDesk системами
- ✓ отправка рассылок в мессенджерах вашим клиентам

Webim в цифрах

4 000

аккаунтов онлайн

2 000

операторов в сети

30 млн

чатов в сутки

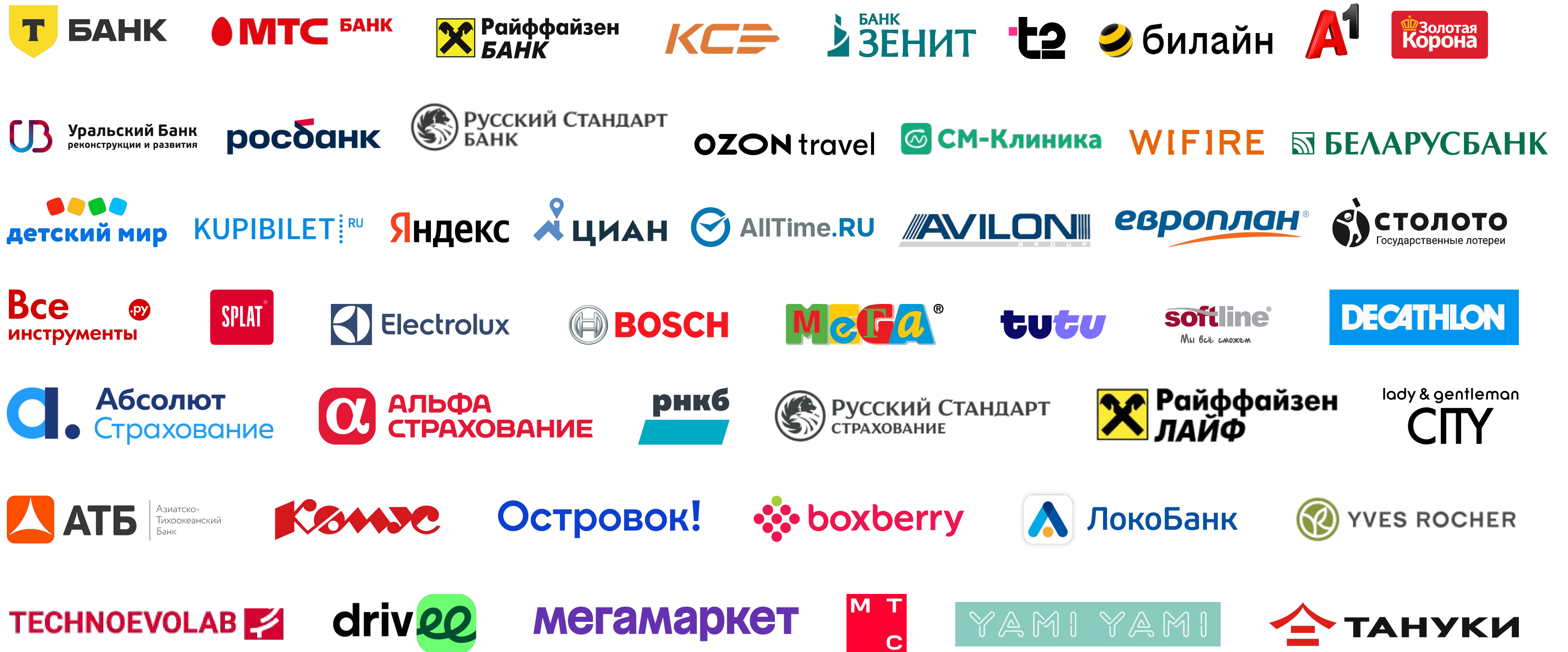
30 000

активных чатов одновременно

120 млн

сообщений в сутки

Нам уже доверяют





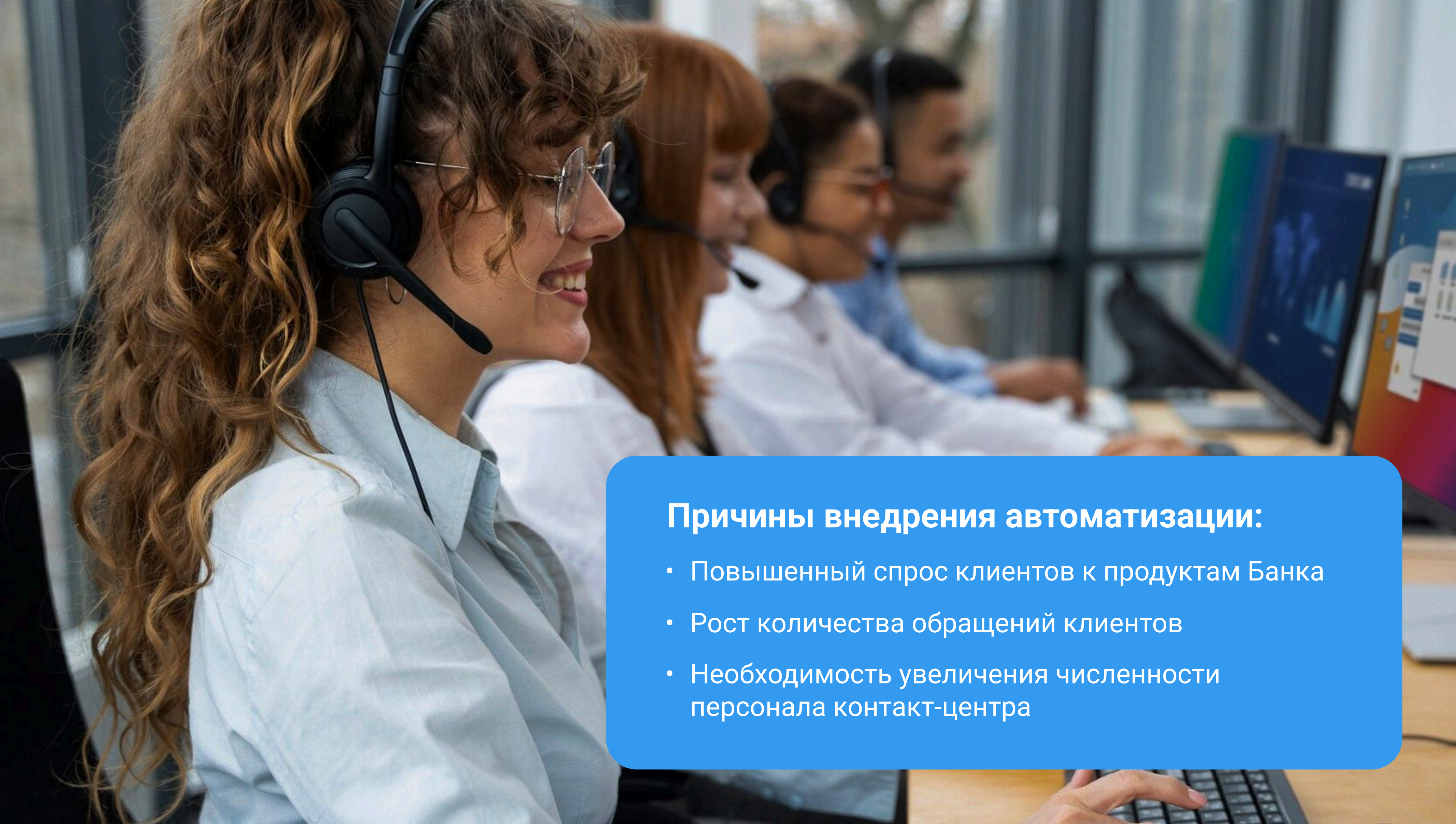
**РУССКИЙ СТАНДАРТ
БАНК**

- 
- Основан в 1999 году
 - Более 150 подразделений от Архангельска до Сочи, от Калининграда до Владивостока
 - Один из крупнейших национальных финансовых институтов федерального значения
 - Более 29,7 млн. клиентов
 - Более 46 млн. банковских карт
 - Свыше 2048 млрд. рублей выданных кредитов



**Когда вы поняли, что необходимо
автоматизировать контактный центр?**





Причины внедрения автоматизации:

- Повышенный спрос клиентов к продуктам Банка
- Рост количества обращений клиентов
- Необходимость увеличения численности персонала контакт-центра



**Как выбирали омниканальную платформу
для общения с клиентами в текстовых каналах?**



Что было важно при выборе платформы:

Стабильная работа при высокой нагрузке и большом количестве одновременных пользователей



Интеграция с другими системами компании



Реализация и поддержка высоких стандартов безопасности



Безопасность передачи данных



Функциональность и решение задач клиентов



Гибкость платформы и возможность кастомных доработок



Техническая поддержка 24/7





**Какие задачи по оптимизации работы
контакт-центра ставили?**



Задачи по оптимизации контакт-центра Банка Русский Стандарт

- ✓ Обеспечить качественный сервис по стандартным, несложным запросам клиентов
- ✓ Исключить из рабочей нагрузки операторов вопросы, не требующие расчетов или учета дополнительных параметров
- ✓ Предоставлять ответы на вопросы клиентов мгновенно, в полном объеме и на понятном языке
- ✓ Высвободить время операторов за счет автоматизации рутинных операций
- ✓ Направить высвободившийся ресурс операторов на решение более сложных кейсов или оформление новых продуктов



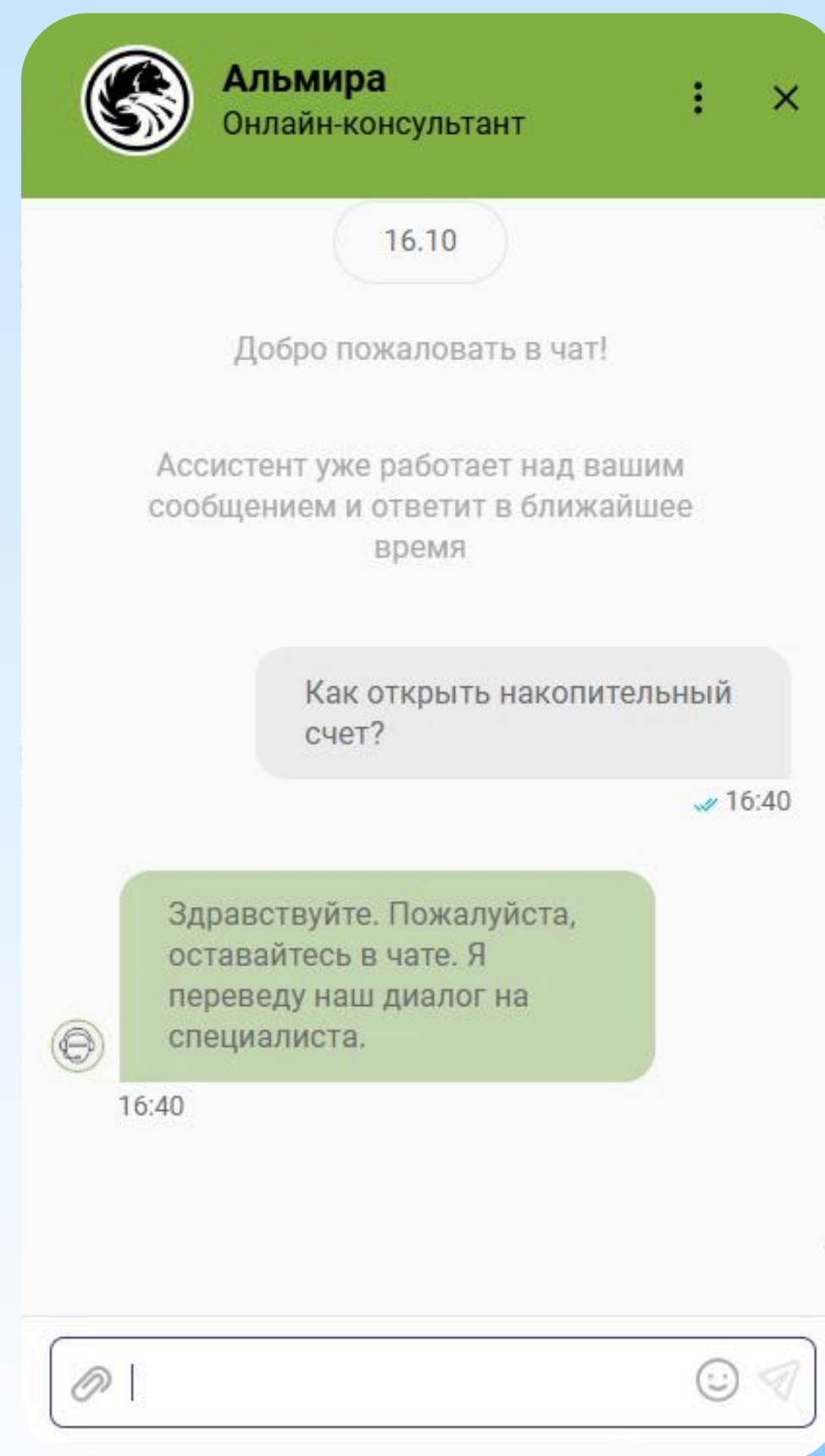
Реализация автоматизации контакт-центра Банка Русский Стандарт



Каналы для общения с клиентами:

Текстовые каналы для общения с клиентами:

- Чат в мобильном приложении Банка
- Чат на сайте
- Чат в мобильном приложении Консьерж-сервис
- Чат в мобильном приложении Подарочные карты
- Вконтакте
- Одноклассники

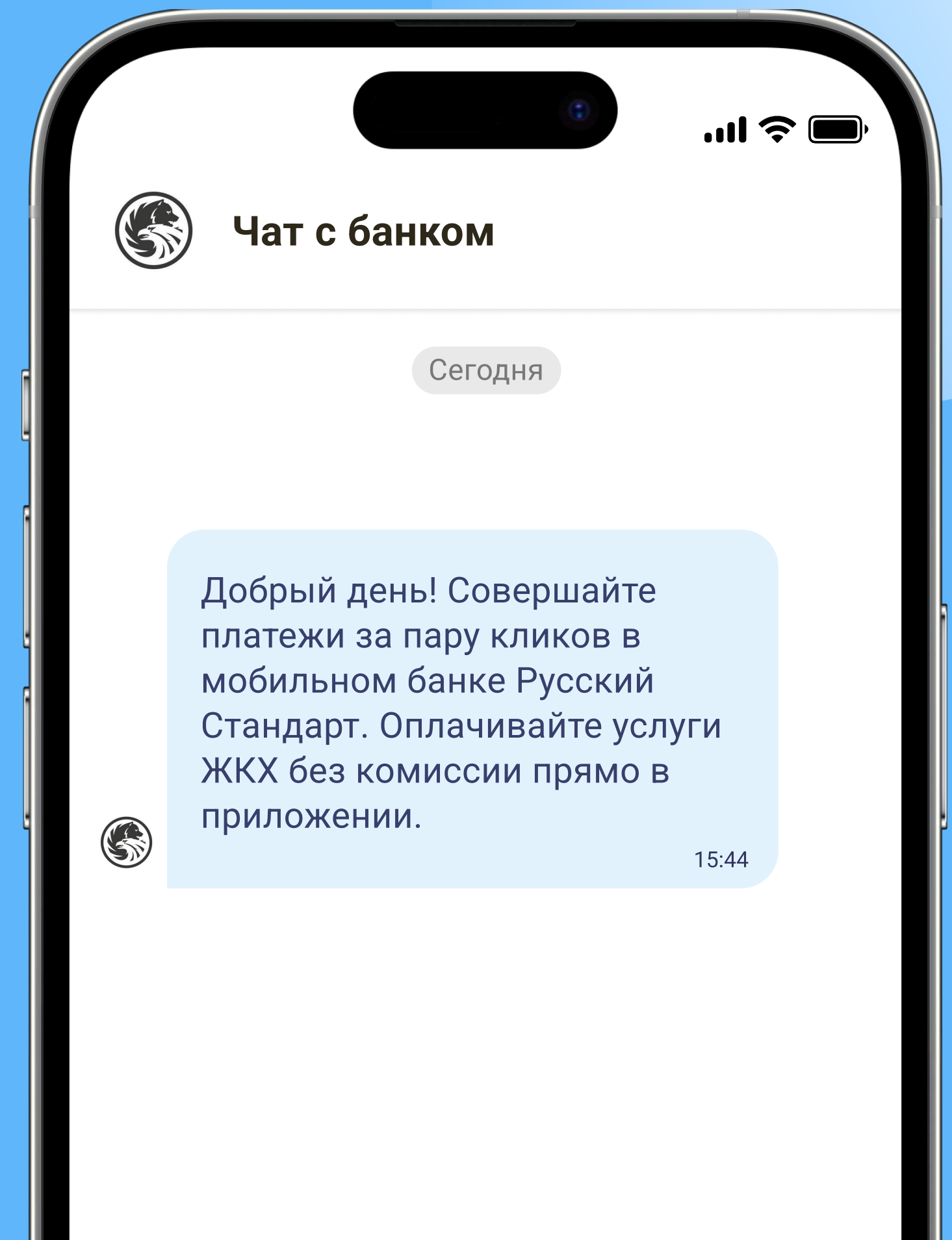


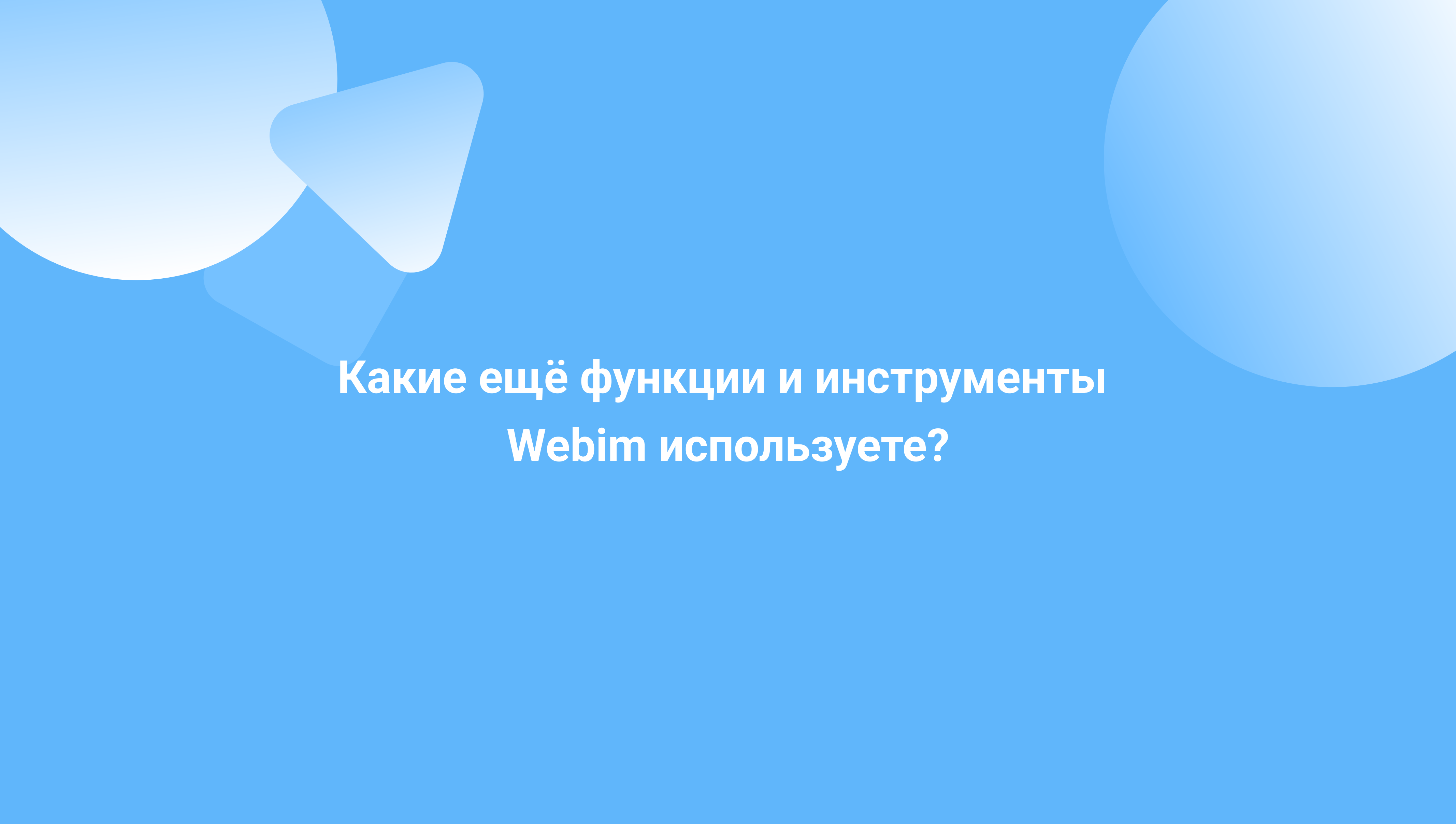
Внедрение умного чат-бота

- ✓ Умный чат-бот закрывает более 55% обращений
- ✓ Бот отвечает как на общие, так и на сложные (с использованием API) запросы клиентов
- ✓ Бот консультирует по 150 тематикам в рамках 124 сценариев

Кастомные разработки

- ✓ Возможность создавать чат с каждым клиентом, который установил приложение
- ✓ Поиск по клиентам для ручного приглашения в чат
- ✓ Умная маршрутизация
- ✓ Логика закрытия диалогов и таймауты
- ✓ Адаптировали интерфейс для сотрудников





**Какие ещё функции и инструменты
Webim используете?**

Используем Webim для внутренних коммуникаций сотрудников:

- ✓ Руководители проводят аттестации сотрудников, тестовые кейсы и диалоги
- ✓ Сотрудники взаимодействуют между собой, чтобы уточнить/помочь/обратить внимание на какой-либо кейс или процесс

А также используем:

- статистику и аналитику
- рассылки для информирования о маркетинговых предложениях и обновлениях

Отслеживаем:

- активность сотрудников
- отчётность по диалогам, оценкам и трансферам обращений

Отслеживаем показатели статистики:

Время сотрудников онлайн

Время первого ответа оператора

VOC операторов



**Какие планы по развитию
текстовых каналов?**



Планы по развитию контакт-центра:

**расчёт системой времени ожидания
подключения сотрудника на основании
исторических данных**

**суфлёр
для оператора**



**Как оцениваете эффективность
автоматизации контакт-центра?**



Оценка эффективности автоматизации контакт-центра

1 минута

Время первого ответа
оператора

4.8

VOC сотрудников чата

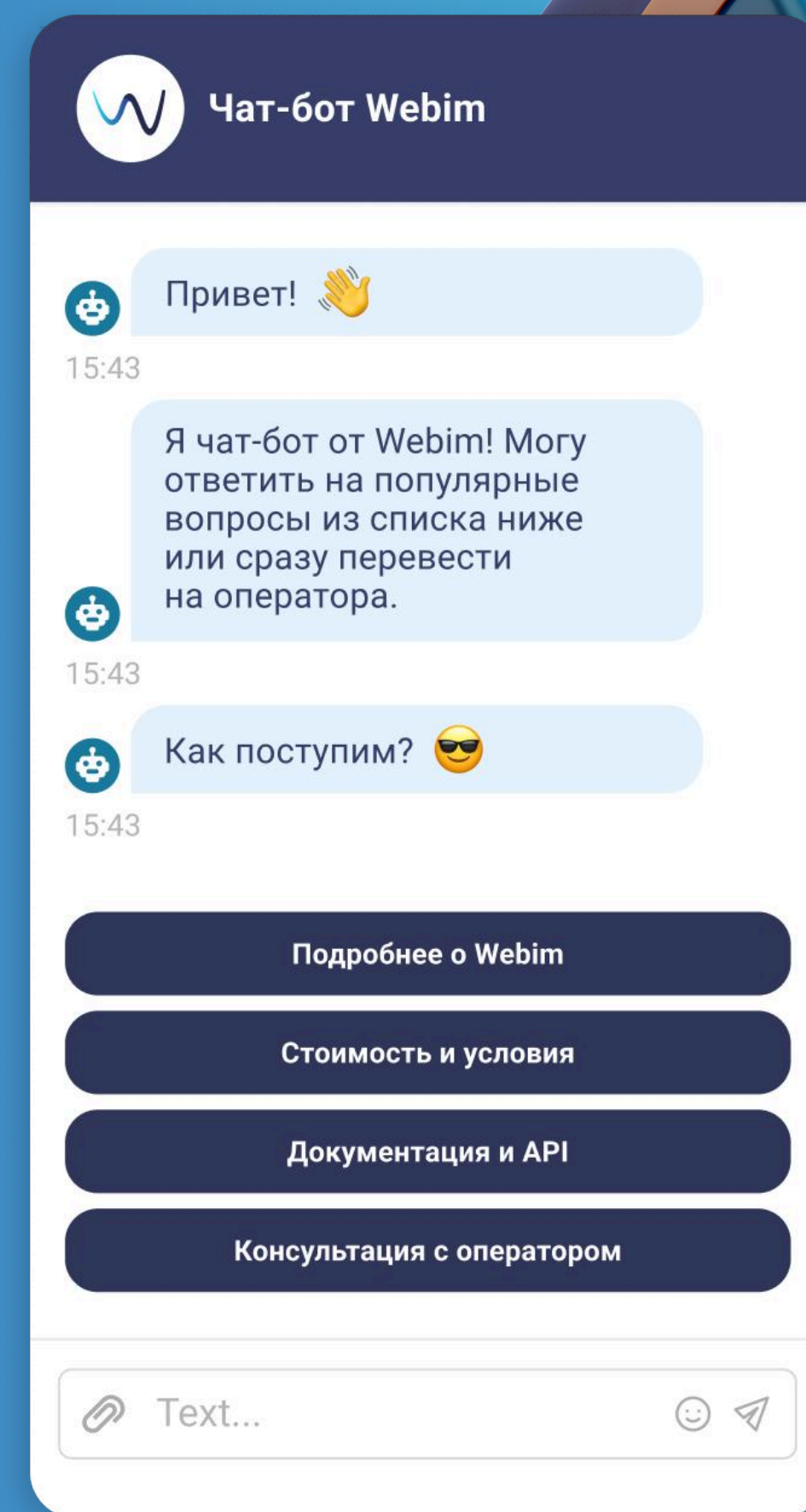
55%

всех обращений
бот обрабатывает
самостоятельно

Подарки от Webim

Кнопочный чат-бот каждому новому клиенту, приходите за подарком на наш стенд.

Подписывайтесь на наши соц. сети:





Дмитрий Белов
Операционный директор Webim

dbelov@webim.ru

+7968 701 76 10



Николай Смирнов
Начальник отдела управления клиентского сервиса
АО «Банк Русский Стандарт»