

BSS



Автоматизация, как инструмент цифровизации бизнеса

Передовой Опыт Контактных Центров
Excellence in Customer Contacts

Сокращение затрат VS клиентский опыт



Тренды рынка

Пандемия стала толчком в всеобщем переходе на дистанционный режим работы Контактные центры стали основным каналом взаимодействия с клиентами

Эффективность

Фокус на снижение операционных затрат и цифровые продажи

Безопасность

Безопасность персональных данных, использование современных инструментов защиты



Каналы коммуникации

Присутствие в каналах, востребованных клиентами, омниканальность, решение вопроса в рамках одной коммуникации

Человечность

Эмпатия, сопереживание, умение признавать ошибки, общение на языке клиента

Умная роботизация бизнес-процессов в контактном центре

В погоне за сокращением операционных расходов и достижением целевых показателей нельзя потерять голос клиента

Клиентские впечатления

- Бесшовный клиентский опыт
- Повышение VoC/CSI
- Увеличение срока жизни клиента в Банке



- Автоматизация рутинных операций
- Повышение First call resolution
- Снижение Contact Rate

Сокращение операционных затрат

Роботы в голосе и тексте — наиболее очевидное решение

Даже самые интеллектуальные роботы раздражают клиента



Персонализированное обслуживание

- обращение по имени, озвучка только того, что интересует клиента, предугадывание вопросов



Быстрота и удобство

- говорим по делу, быстрый доступ к необходимой информации, простая маршрутизация на оператора



Виртуальный ассистент

- необходима не замена технологии – кнопочного IVR, на робота, а выстраивание замены оператора первой линии на звонке и в чате (обеспечение человечности)



Выстраивание процесса продаж

- подключение услуг, озвучивание персональных предложений и лэндинг на оформление

Автоматизация работы операторов второй уровень автоматизации

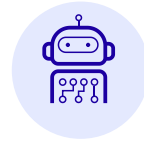
Завоевать доверие клиента при взаимодействии с оператором КЦ позволяет точность и быстрота предоставления информации, а так же ее понятность для клиента



Оmnиканальность



- сквозная авторизация
- передача контента оператору
- открытие карты клиента согласно его запросу



RPA для рутины



- заполнение заявок
- сбор данных из нескольких приложений



БЗ на языке клиента



- вся банковская информация простым языком



Суфлеры



- on-line подсказки и помощь оператору

Фокус на самообслуживание упущенные возможности

Интуитивно понятные продукты/услуги и бизнес-процессы уводят клиентов в каналы самообслуживания

Доработки каналов самообслуживания + продуктов/услуг

- Вывод «паровозных» операций в самообслуживание
- Модификация продукта/услуг согласно потребностям клиента
- Оптимизация бизнес-процессов, повышение прозрачности
- Усовершенствования on-boarding

Вывод операций в самообслуживание



Contact Rate



Стоимости обслуживания 1 активного клиента



% автоматизации



Среднего времени разговора



Чек-лист для роботизации контактного центра

Лучшие практики

- 1** Фокус на бесшовный перевод клиента в самообслуживание (работа с воронкой обращений)
- 2** Использование для обучения роботов живые разговоры операторов, прошедшие контроль качества
- 3** При автоматизации процессов/функций мониторить все показатели качества работы контактного центра
- 4** Роботы должны быть «человечными», строиться с учетом клиентских впечатлений и видения клиента
- 5** Роботы должны быть персонифицированными и использовать знание о клиенте
- 6** Обслуживание должно быть на языке клиента: простым и понятным языком

BSS — 27 лет лидерства

Компания BSS — российский разработчик комплексного программного решения, включающего:

Платформу ДБО
нового поколения

Digital2Go,

в т.ч. использующую
микросервисы

Инновационную
омниканальную
диалоговую
платформу

Digital2Speech

Комплекс
решений по

**информационной
безопасности**

BSS входит в перечень системообразующих ИТ-компаний РФ. Продукты BSS включены в Реестр российского ПО, зарегистрированы в Роспатенте

9 из 13 системно значимых банков РФ, решают свои бизнес-задачи с помощью BSS

Более 20 успешно реализованных проектов по речевым технологиям в госсекторе, банках и др. структурах

Штат сотрудников **BSS более 600 человек**



Powered by
Digital2Go



Digital2Speech



SECURITY

BSS



Digital2Speech

BSS



Спасибо за внимание!

Передовой Опыт Контактных Центров
Excellence in Customer Contacts