

Сезон миграции:

Как банк ДОМ.РФ совместил миграцию
платформы КЦ и запуск голосового помощника

Анна Федина

Руководитель центра компетенций CRM
и контакт-центра Банка «ДОМ.РФ»

ДОМ.РФ — крупнейший финансовый институт, который 25 лет занимается развитием жилищной сферы в России



Банк Дом.РФ

- Топ-15 банков по объему капитала
- Топ-3 по ипотечному портфелю



Спроси Дом.РФ

- Консультационный центр для бесплатной помощи гражданам по жилищным вопросам

Вторую половину 2022 года мы посвятили трансформации контакт-центра в новых реалиях, чтобы сделать **лучше опыт наших клиентов и повысить эффективность работы**



Победитель премии
«Хрустальная Гарнитура» 2022\2023 в
номинации «Лучшая цифровая
трансформация и модернизация
контакт-центра»



Победитель премии
«CX World Awards» 2022\2023 в
номинации «Лучший
клиентский опыт в контакт-
центре»

CX World Awards

Лауреат премии
«CX World Awards» 2022\2023 в
номинации «Эффективное
применение технологий в CX»

Новости и материалы
в СМИ о проекте



vc.ru



пресс-релиз

Планы и реалии розничного сегмента ДОМ.РФ в 2022 году



- Плановый рост портфеля клиентов на 30% в 2022 году
(По итогам года портфель вырос в 1,5 раза и в 2 раза по объему операций, совершаемых клиентами Банка)
- Повышение спроса на программы ипотеки с господдержкой
- Активный маркетинг розничных продуктов банка

Цели на 2022

Форс-мажорные

1

Импортозамещение и сохранение непрерывной работы клиентского сервиса

Плановые:

2

Улучшить путь клиента, сократить время на решение вопросов и использовать для обслуживания все накопленные данные по клиенту

3

Подготовить контакт-центр и фронт-офис к росту нагрузки

4

Сделать эффективнее работу клиентского сервиса, чтобы остановить рост штата

Какие задачи требовали синхронизации с импортозамещением?



Миграция контакт-центра

Подбор российской платформы и проработка работ по миграции



Единое рабочее окно

для операторов в CRM



Витрина профиля клиента

отображение данных real time



Модернизация IVR

для разгрузки первой линии



Речевая аналитика

разработка MVP



Синхронизировать эти задачи нам помог продуктовый подход



Продуктовый подход в работе ИТ-платформы

Увеличивает средний
доход с клиента \ ARPU

Повышает
надежность

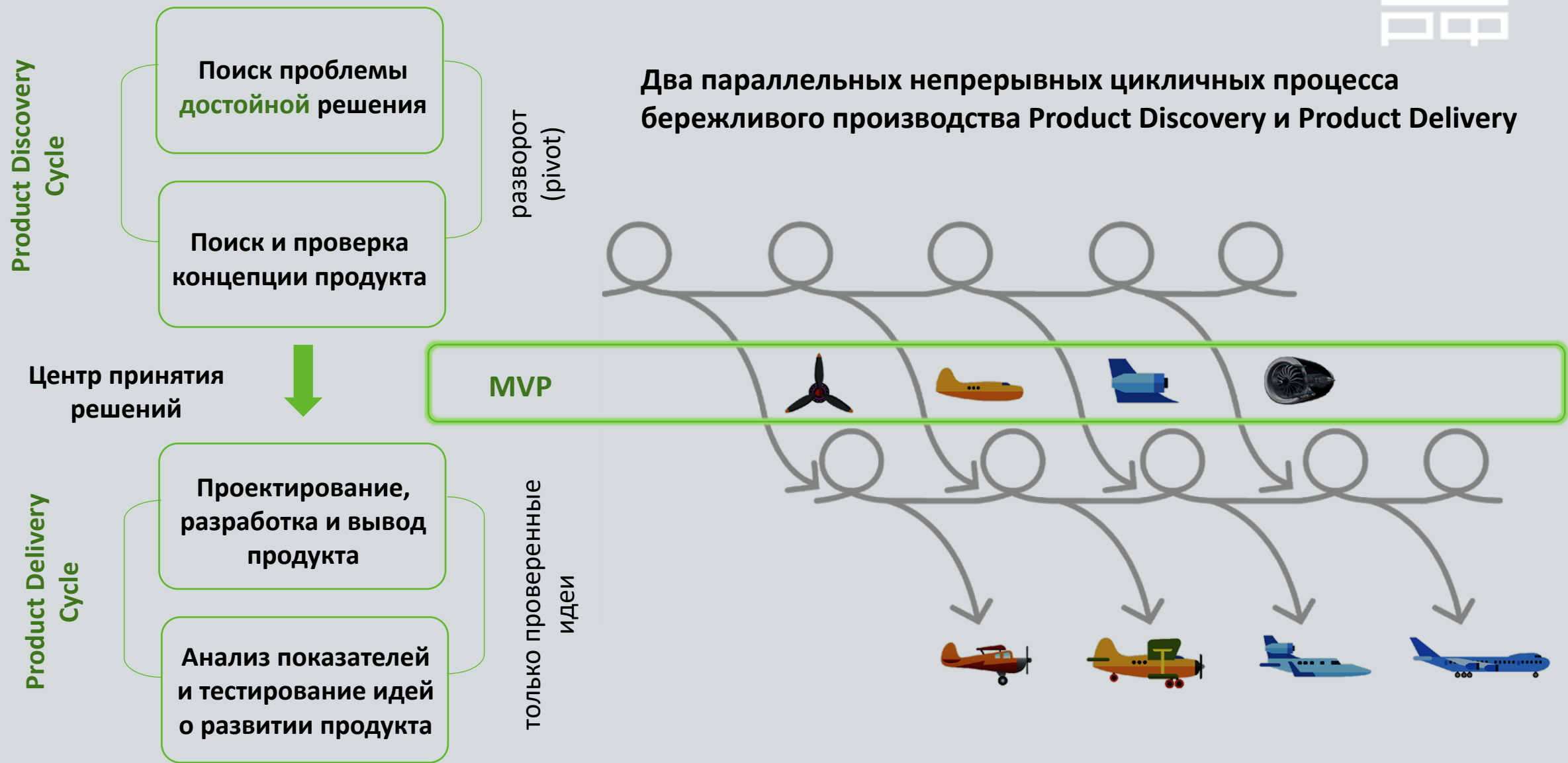
Увеличивает
клиентскую базу

Повышает скорость
достижения финансовых и
СХ-показателей, так как
создает энейблеры

Повышает лояльность и
удовлетворенность
клиентов, снижает отток

Увеличивает прибыльность
продукта (снижение расходов в
рамках производства и продаж)

Product Journey Framework



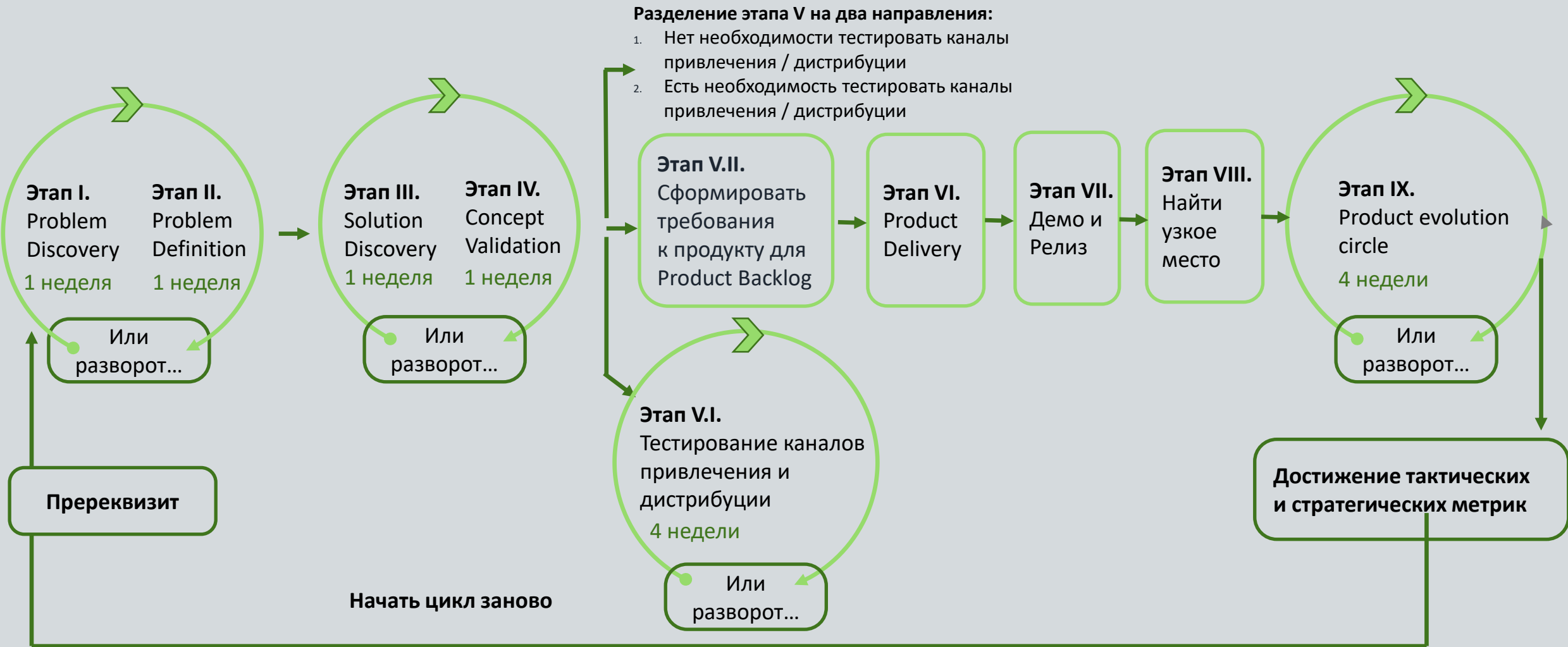
Этапы процесса

Discovery

Delivery

Release

CX



Таймлайн импортозамещения в КЦ



Проблемы

- Серьезно ограничены возможности доработок и изменений в системе Genesys
- Надежность и отказоустойчивость контакт-центра под вопросом
- Нет техподдержки и возможности докупить лицензии

Сложности

- Сжатые сроки для организации закупки и старта замены платформы КЦ
- Активный маркетинг и расширение клиентского портфеля постоянно увеличивали нагрузку на контакт-центр
- Синхронизация смены ПО в КЦ с масштабной задачей по интернализации разрозненных систем и созданию единого рабочего места в CRM

Уход иностранных вендоров с рынка

Проработка требований к новой платформе контакт-центра

 1 месяц

Закупка лицензий Naumen и подготовка к миграции

 3 месяца

Запуск миграции в два стрима и старт первого проекта на новой платформе

Мы запустили два параллельных стрима миграции



Боль бизнеса, решить которую нужно безотлагательно в короткий срок



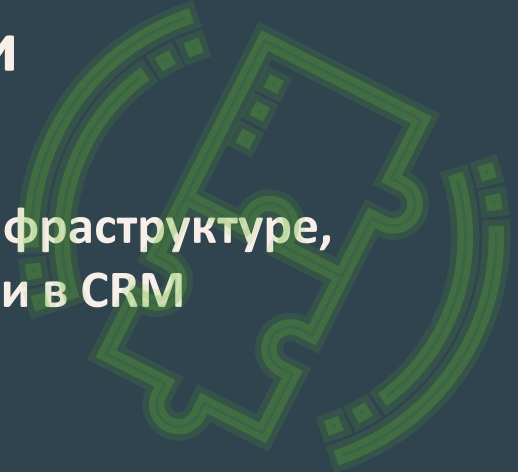
Долгий сложный инфраструктурный проект, который реализуем пошагово

**Запуск голосового
робота на замену IVR**
для обработки растущего
потока звонков



**Старт миграции
платформы КЦ**

контроль работ по инфраструктуре,
подготовка CTI-панели в CRM





Голосовой ПОМОЩНИК

Причины запуска голосового помощника



IVR-меню устарело

IVR перестал отвечать бизнес-процессам и требованиям



Текущая высокая нагрузка

На первую линию поддержки поступает много консультационных звонков



Прогнозируемый рост числа звонков

Из-за маркетинговых кампаний и прироста клиентской базы



Риски для клиентского опыта

Угроза несоблюдения SL и увеличения времени ожидания на линии

80%

входящего трафика поступает на голосового помощника



Классификация звонков

после определения темы звонок маршрутизируется на скилл-группу



Мобильный банк

регистрация и авторизация в ЛК, оплата по QR, справки, переводы



Вклады

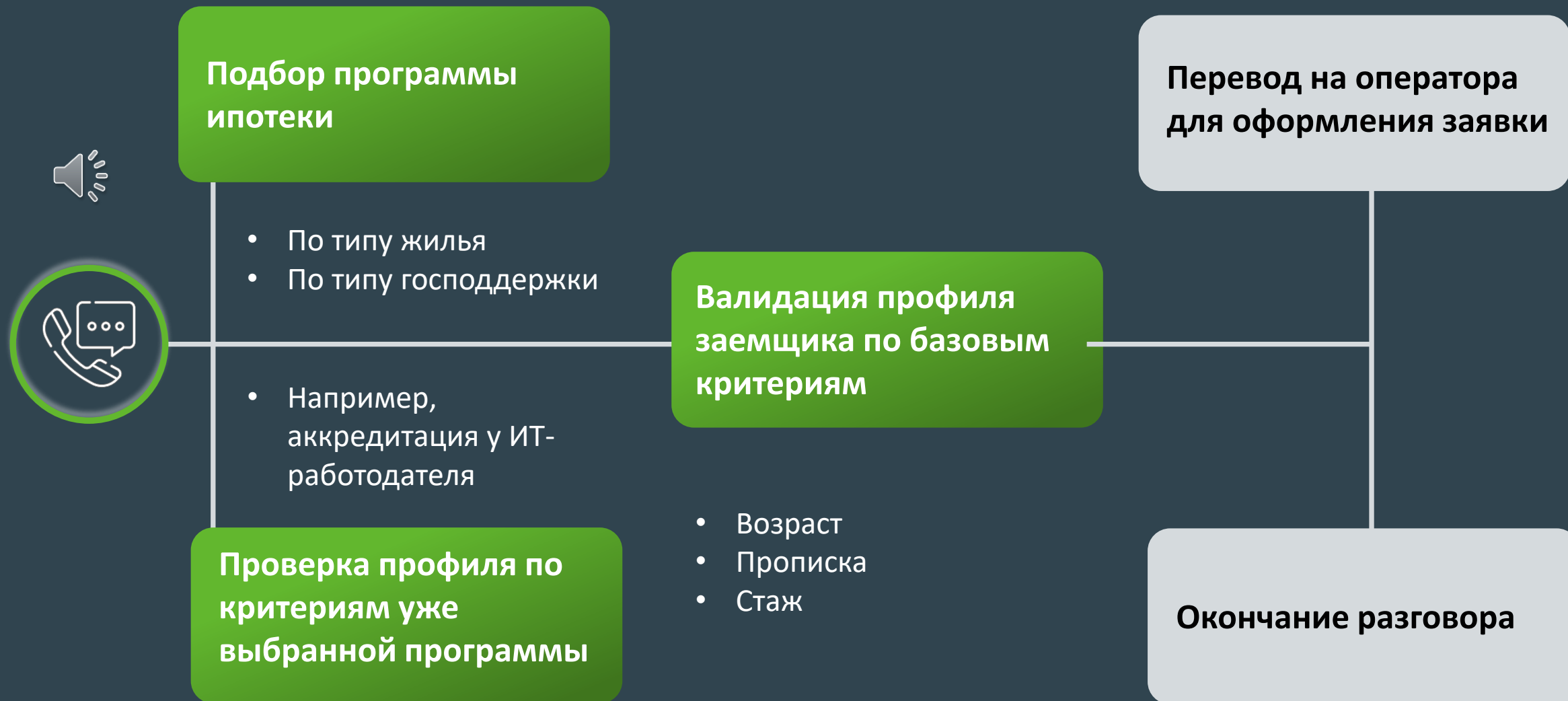
базовые условия по разным вкладам + смс со ссылкой на детали, инструкция по закрытию вклада + перевод на оператора для удержания клиента



Ипотека: входящий телемаркетинг

Подбор программы, предобработка заявок на ипотеку, валидация профиля заемщика

Как бот обслуживает звонки по ипотеке?



Что еще центр компетенций CRM + КЦ сделал в 2022 году в рамках продуктового подхода?



Сформировали команду интернализации ПО



34 человека вошли в команду за 3 месяца

Провели 4 десанта в КЦ Воронежа для изучения Employee Journey Map и 6 ГЕМБ



Выявили 183 истории, 43 истории уже внедрили

Оптимизировали релизный цикл и работу с требованиями бизнеса



Релизный цикл сократился до 1 раза в 2 недели, Time-to-Market теперь 21 день вместо 150 дней

Какие проекты реализованы в синхроне с импортозамещением?



Единое окно

12 систем
интегрировали в CRM

80% ключевых процессов
обслуживания переведено
в CRM из разного ПО

MVP речевой аналитики

За 2 месяца реализовали
собственными силами

Улучшили **экспертный
контроль продаж** и
качества сервиса

Рост лояльности
клиентов и уровня NPS

Real-time профиль клиента

Построили витрину данных:

- о типе клиента,
- списке счетов
- списке продуктов и услуг
- транзакциях

Результаты запуска голосового бота



Для бизнеса

68% звонков

обслуживается быстрее
за счет работы бота-
помощника

от 30 до 120 сек

сокращается время работы
операторов в диалогах про
ипотеку за счет их
предобработки ботом

20% рабочего времени

экономит каждый сотрудник КЦ
благодаря голосовому помощнику и
единому окну

Результаты автоматизации в контакт-центре



Для клиентов

SL 80\20

без расширения штата КЦ
и при росте портфеля
клиентов на 30%

+3% CSI

благодаря быстрым и
качественным консультациям

-10% LCR

меньше потерянных звонков
из-за снижения времени
ожидания на линии

+3% к SL

за счет повышения
уровня автоматизации

на 40 FTE

сокращен найм сотрудников для
КЦ и CRM за счет единого окна и
автоматизации

Планы на 2023



- Рост трафика, поступающего на голосового помощника, до 100%
- Добавление новых сценариев помощника по банковским продуктам и услугам и расширение уровня автоматизации
- Перевод контакт-центра полностью на новую платформу



Спасибо!