Легкая. Удобная. Наша CRM-система.

2023

СБЕР

Коротко о КЦ Друг

Мы оказываем **качественную помощь сотрудникам Банка** в решении их вопросов, тем самым оставляя наших внешних клиентов приверженцами компании.

Функции:

- Консультация по выбору и использования сервиса
- Развитие линий поддержки
- Маршрутизация обращений в мастер-системах
- Разбор «футбольных» обращений

Фокус на точке отсчета (июнь 2021)

LCR = 3.1%

Потерянные звонки

CSI = 97 %

Уровень удовлетворенности

FCR = 85 %

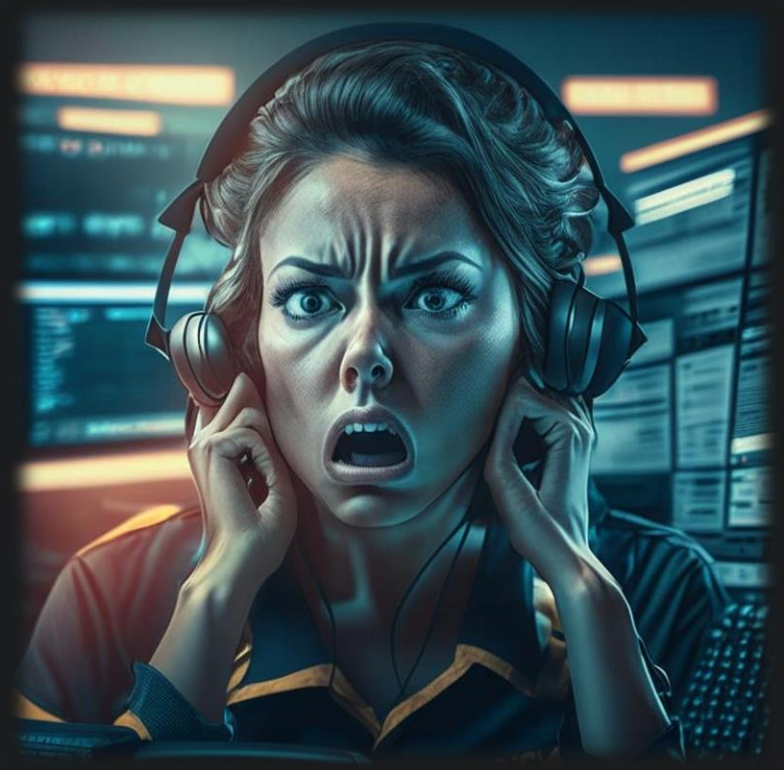
Вопросы, решенные во время первого звонка

AHT= 201 сек

Длительность принятого звонка

AWT = 34.9 сек

Среднее время ожидания ответа оператора



Родилась идея … разработать CRM-систему

- Интеграции с АС Банка
- Информация о клиенте on-line
- Передача звонка на 2-ю линию
- Возможность регистрации звонка
- Контроль времени оператора в линии
- Сбор статистики для отчетности

Блок-схема процесса по разработке продукта

Анализ рынка.
Матрица-сравнения с другими решениями

	Компания А	Компания В	Компания С
Бюджет	~6 млн	~15 млн	~10 млн
Аккредитация в банке	✗	✗	✚
Демонстрация, Анализ БТ, Подготовка КП, Разработка, Внедрение "коробки"	<10 мес	<10 мес	<10 мес
Сроки тиражирования	~2 мес	~2 мес	~6 мес
Возможности принятия доработок	✚	✚	✚
Поддержка/ Сопровождение	платно	платно	платно

Оценка собственных сил для разработки

<1 млн руб Бюджет

Аккредитация в Банке

~1 мес Демонстрация, Анализ БТ, Разработка, Внедрение MVP

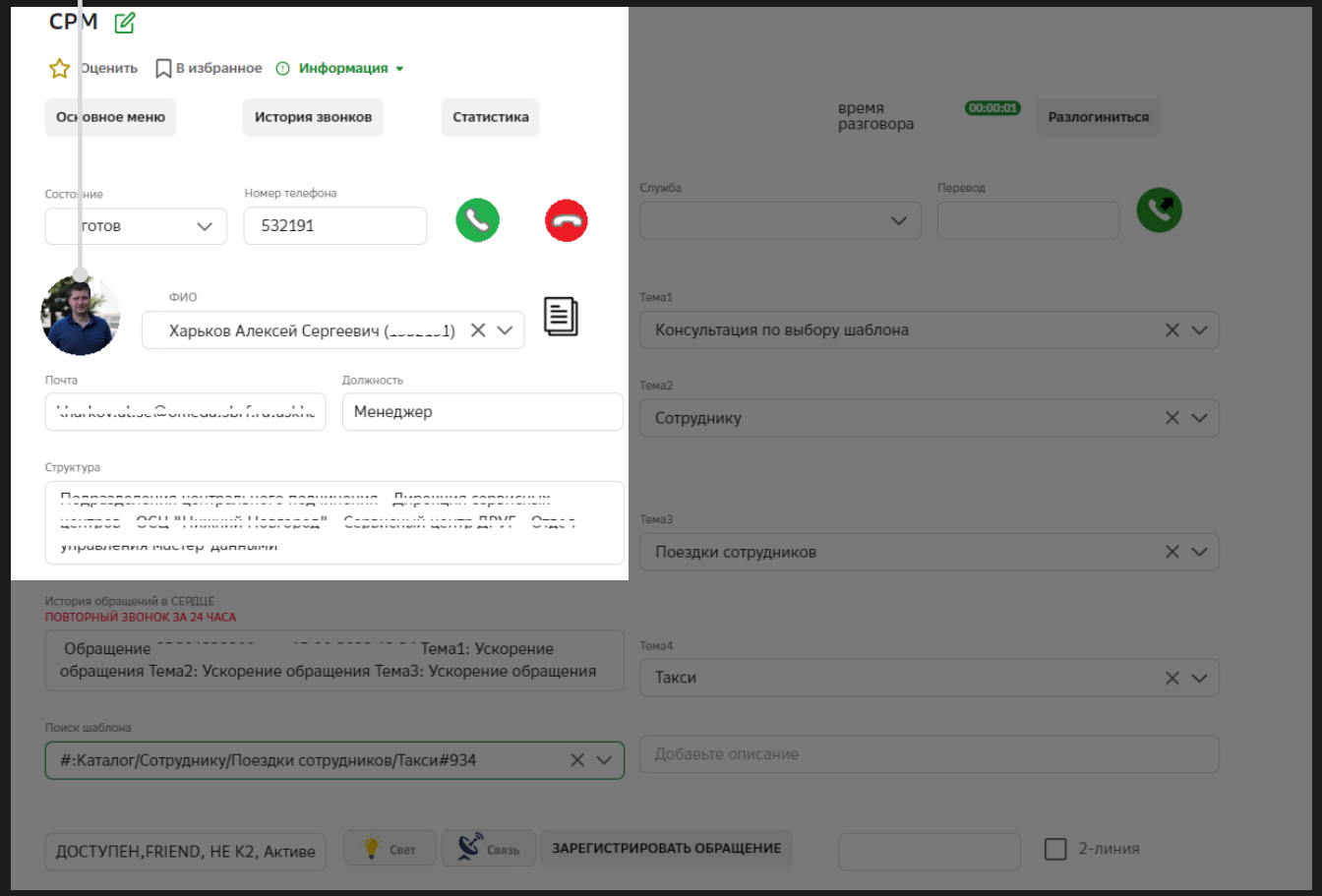
~1 мес Сроки тиражирования

Сотрудники в штате Поддержка/ Сопровождение/ Возможность принятия доработок

Внедренная CRM

Карта клиента

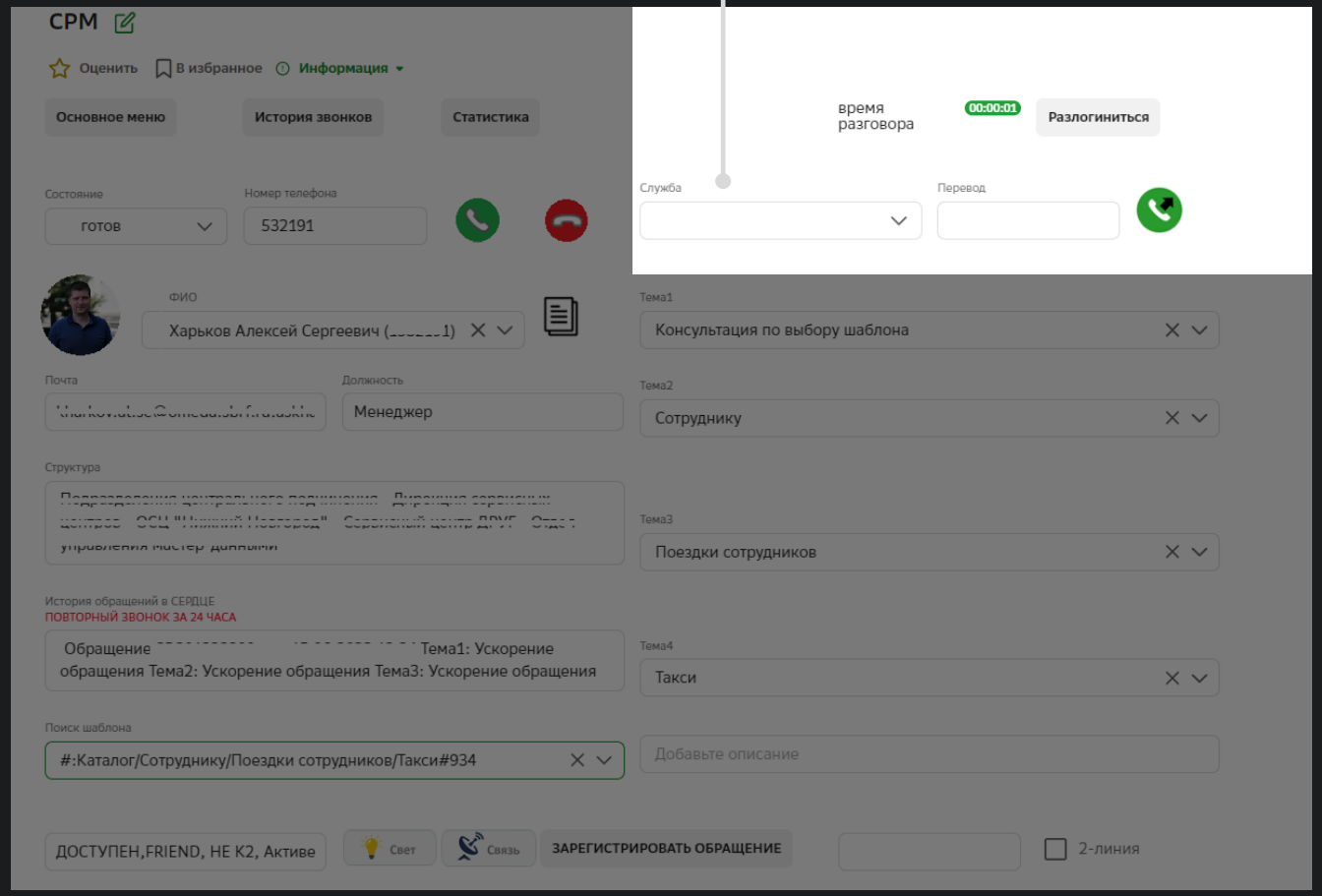
Дает быстрый доступ ко всей наиболее часто используемой информации о клиенте



Внедренная CRM

Взаимодействие с другими линиями поддержки в Банке

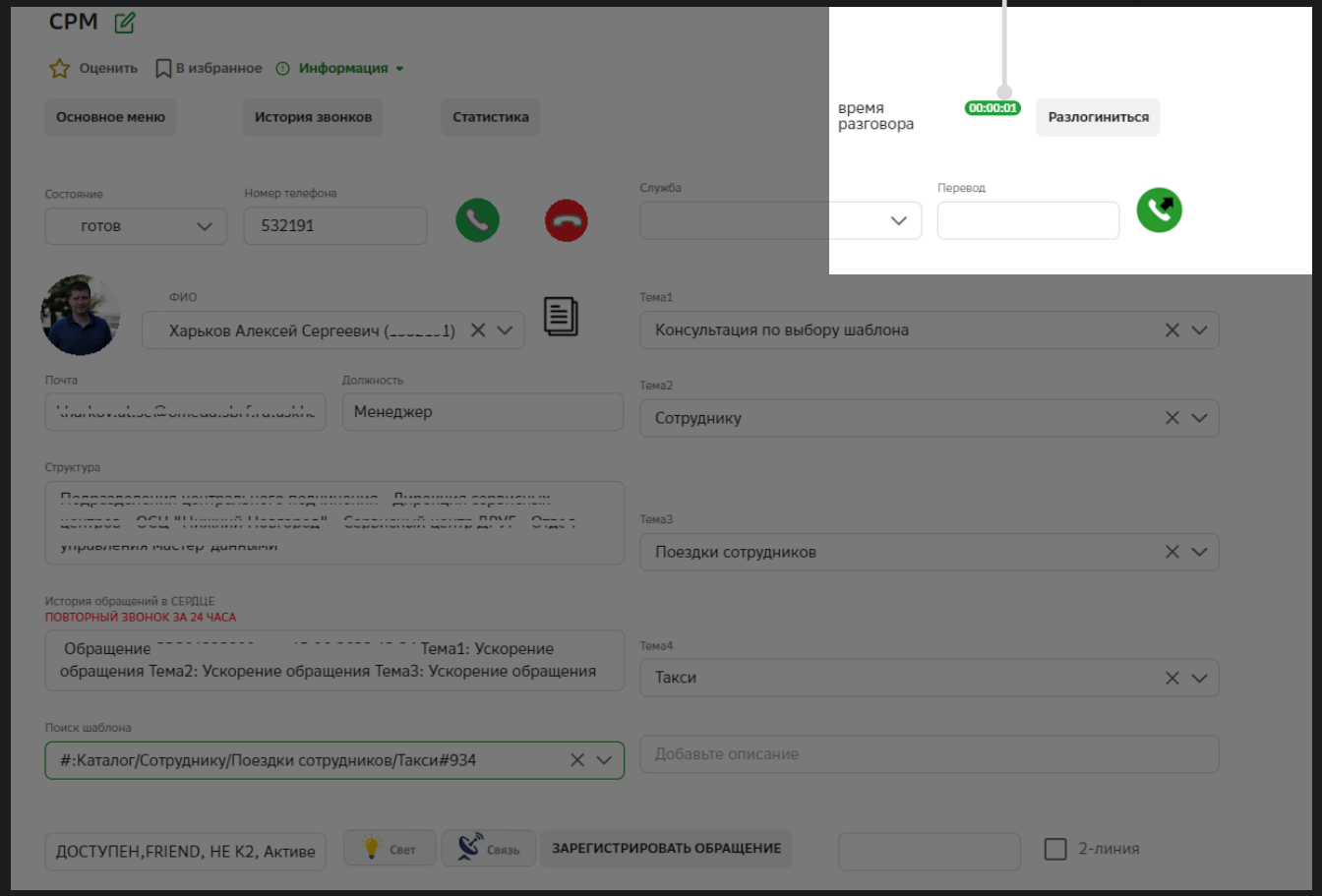
Позволяет оператору бесшовно переключить клиента в иной КЦ Банка



Внедренная CRM

Контроль времени разговора

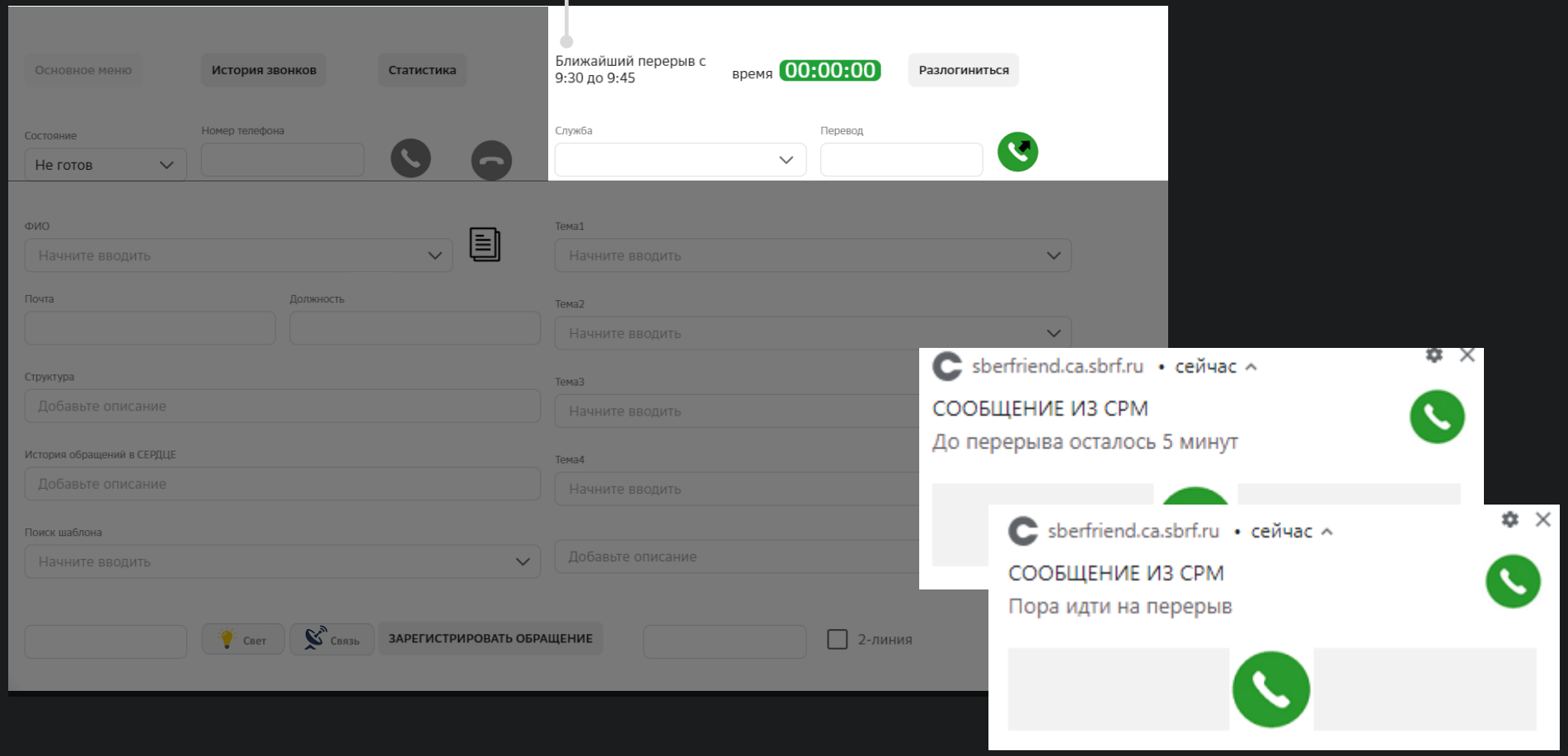
Позволяет оператору контролировать длительность консультации



Внедренная CRM

Контроль времени перерыва

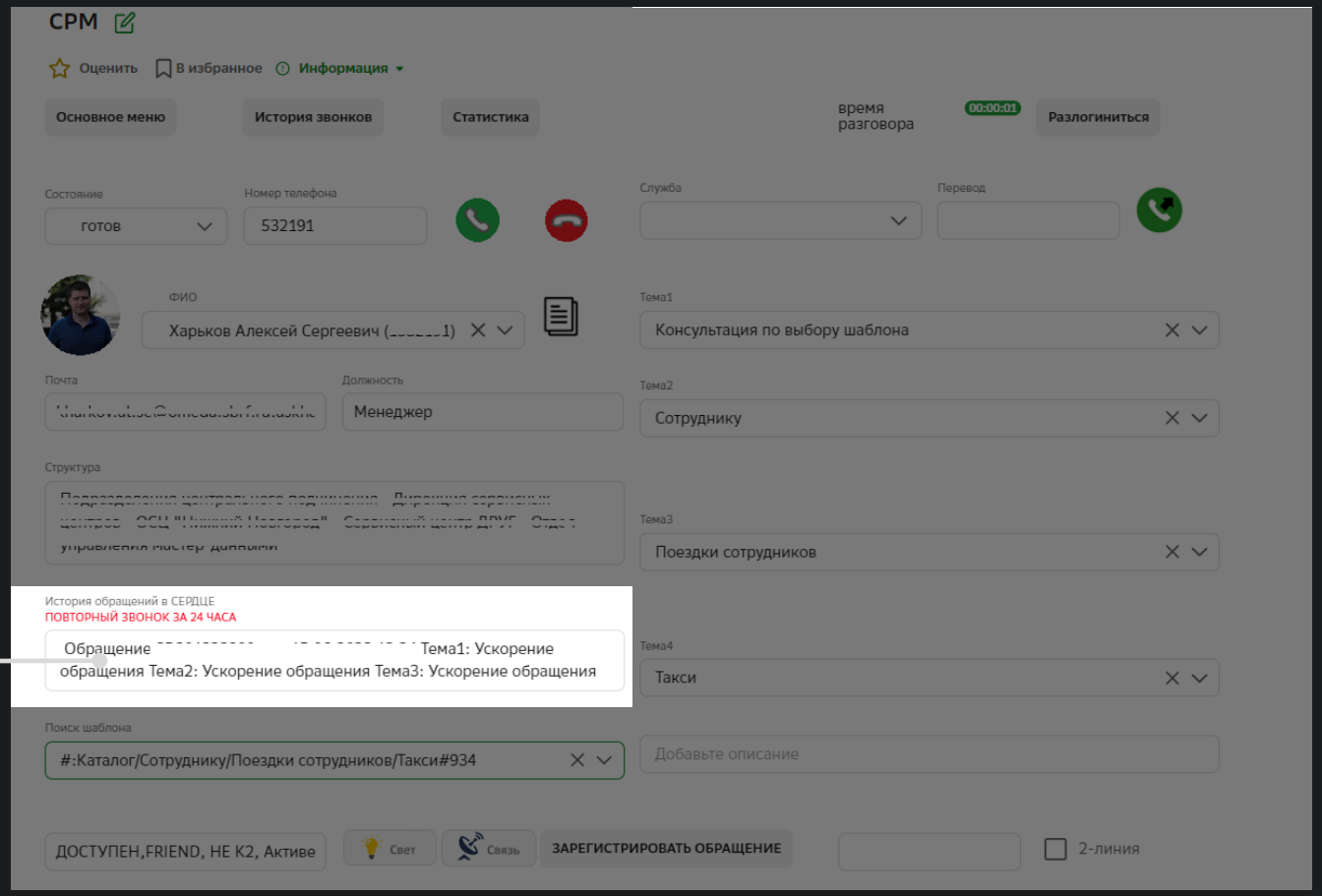
Позволяет оператору отследить ближайшее время отдыха



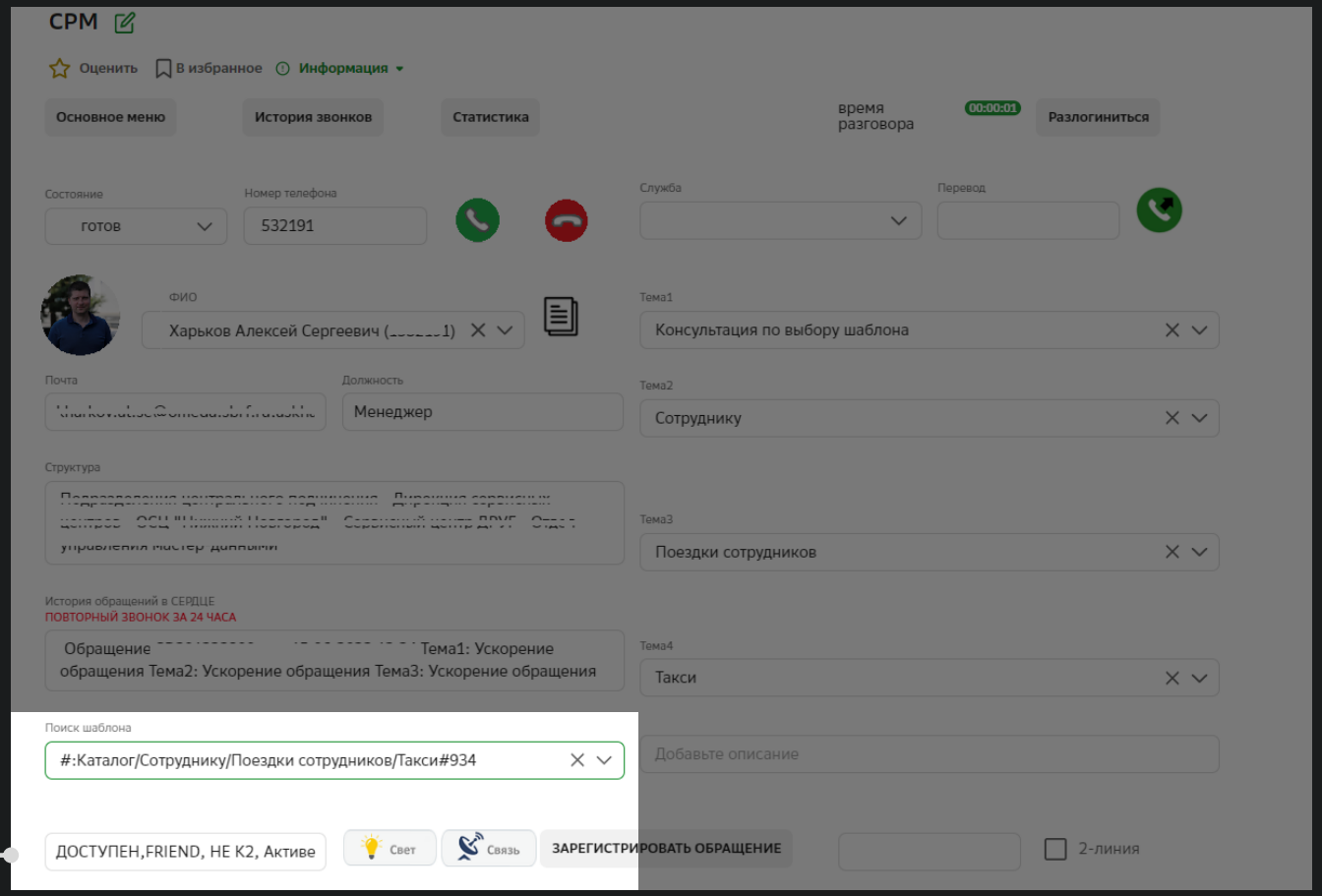
Внедренная CRM

История обращений клиента

Дает возможность оператору посмотреть весь путь клиента с момента первого обращения



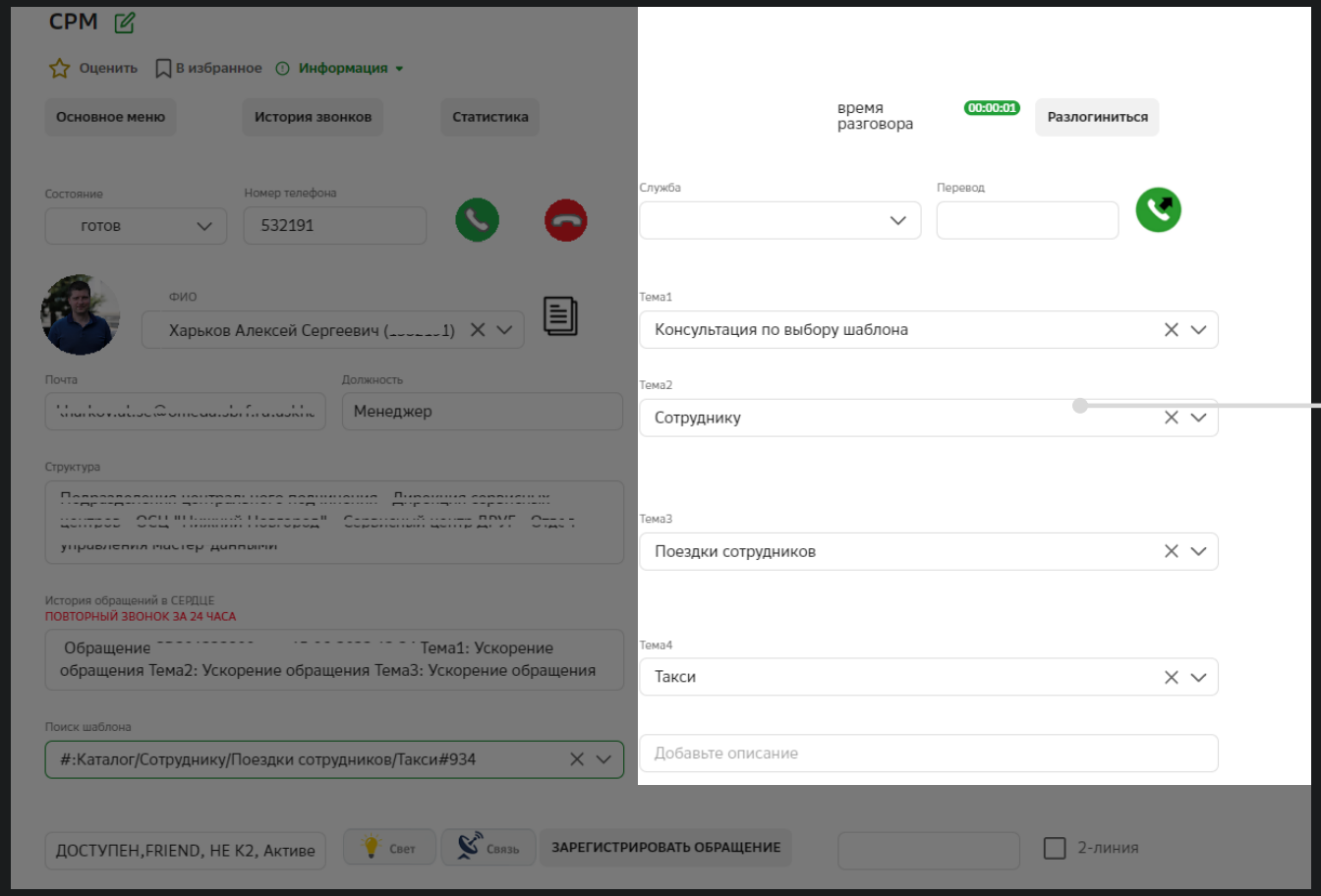
Внедренная CRM



Проверка доступности шаблона

Предоставляет оператору информацию о доступности шаблона клиенту

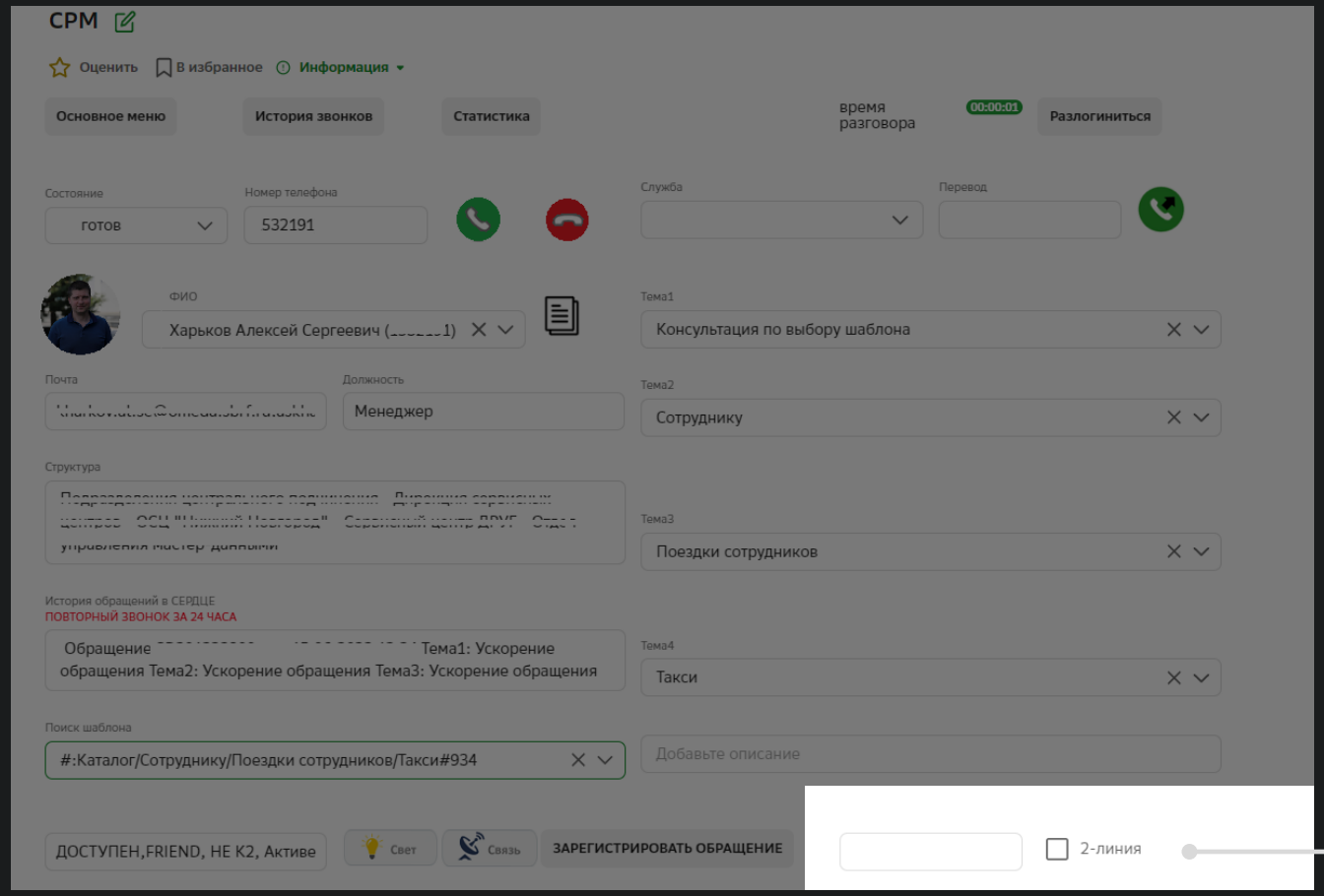
Внедренная CRM



Панель шаблонов

Полезная функциональность позволяющая фиксировать причину звонка

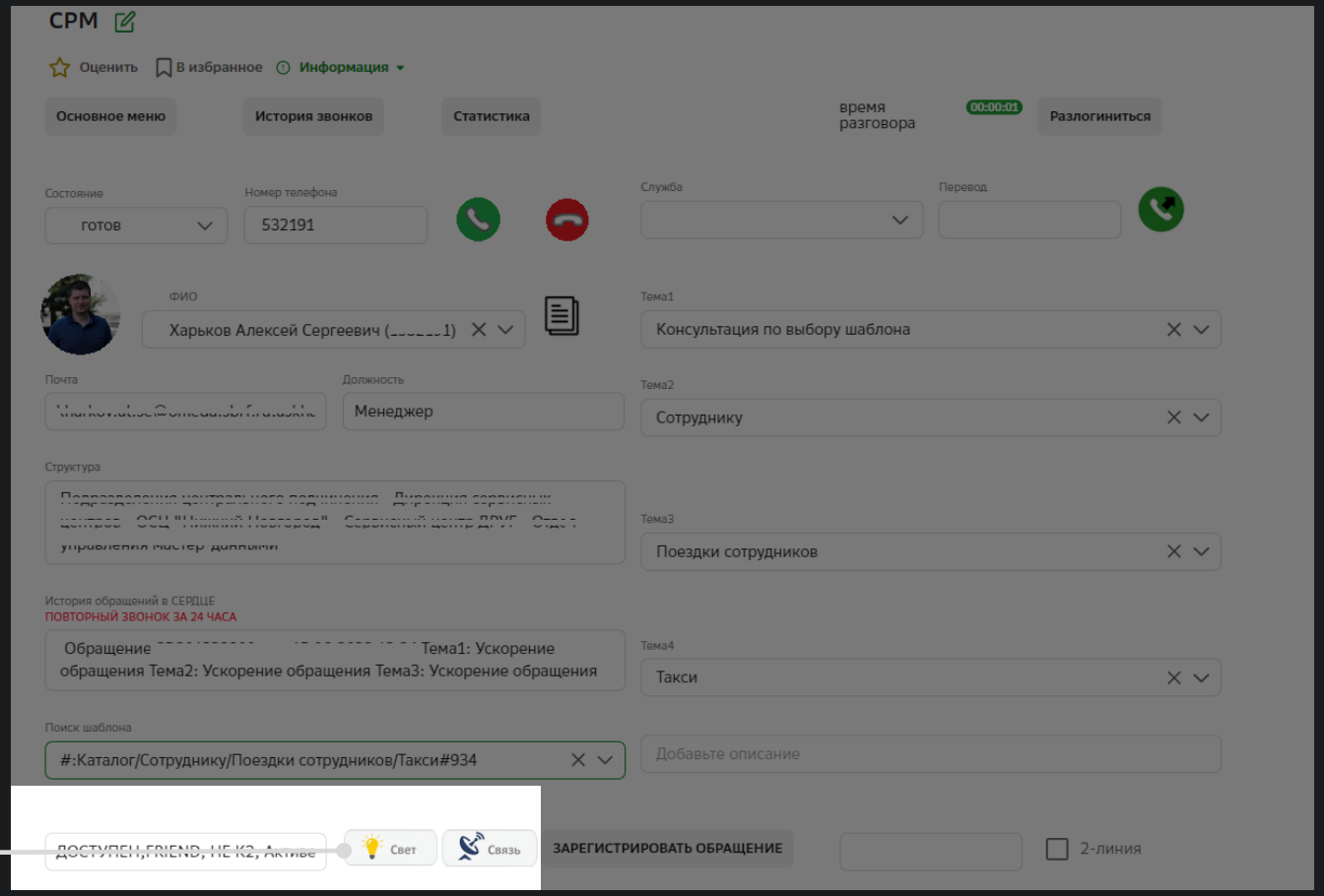
Внедренная CRM



Подключение 2-ой линии

Обеспечивает эскалацию вопроса

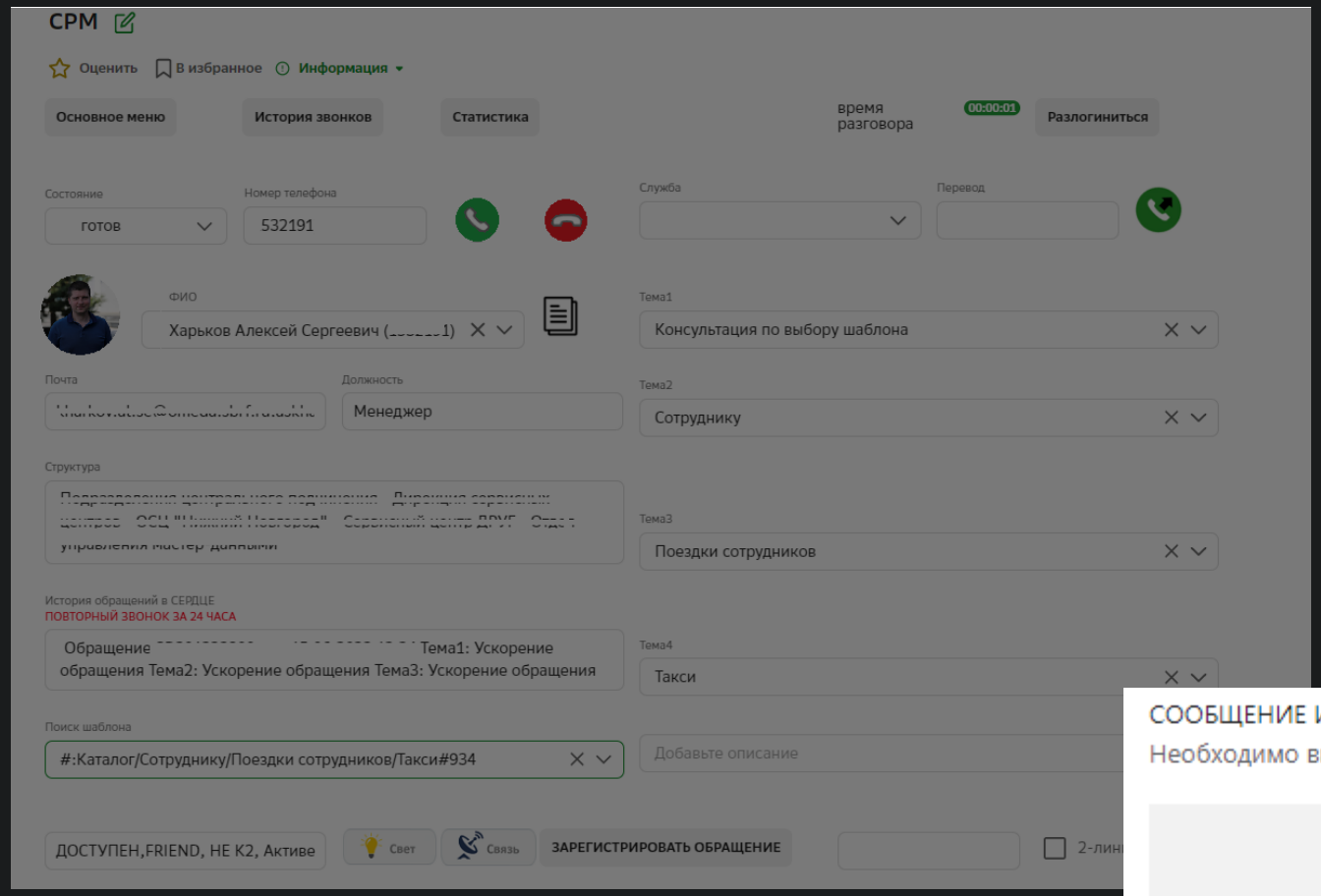
Внедренная CRM



Аварийные шаблоны

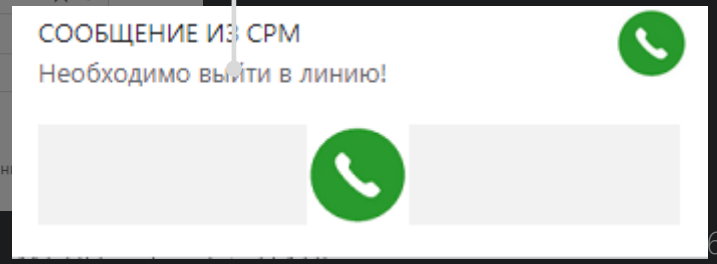
ТОП-шаблонов, которые требуется при аварии

Внедренная CRM



Уведомления из CRM

Информируют оператора о пиковой нагрузке в КЦ и срочной необходимости подключиться в линию

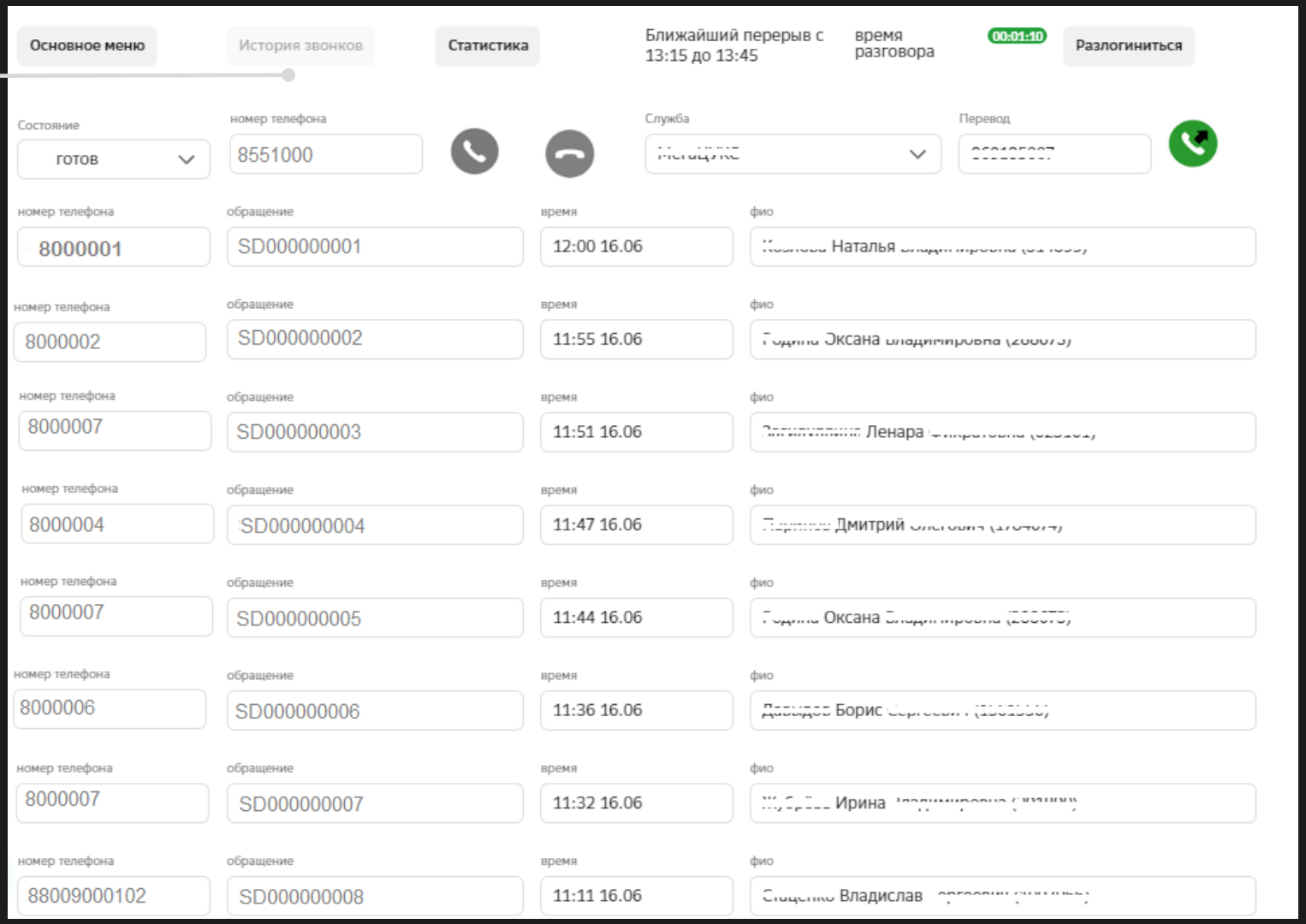


Внедренная CRM

Фиксация истории звонков

Демонстрирует полный перечень клиентов, которым была оказана консультация

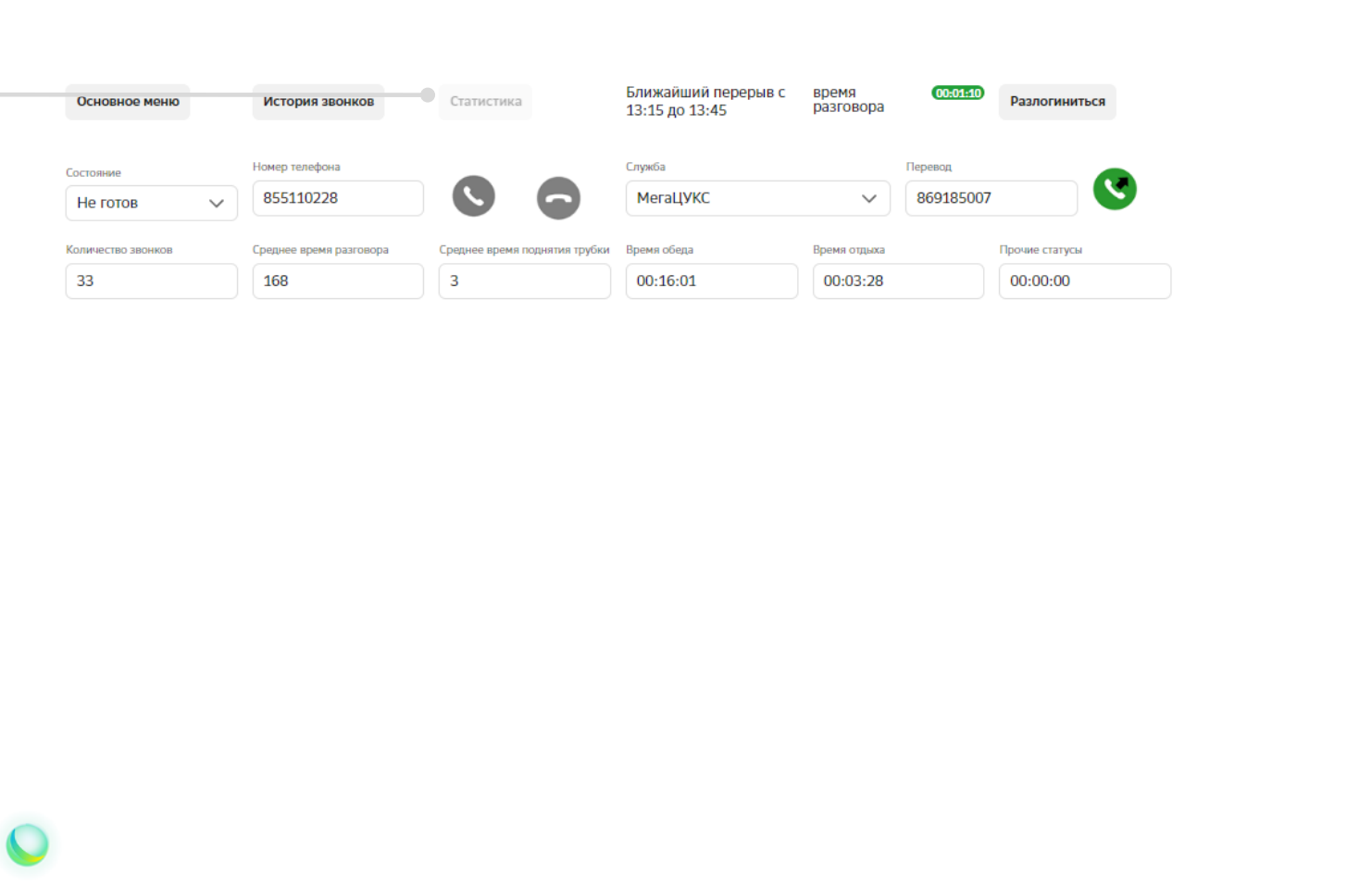
Кроме того, CRM позволяет построить выгрузку по всем звонкам, которые были переназначены на иную службу поддержки



Внедренная CRM

«Фотография дня» оператора

Раздел демонстрирует: ближайший перерыв оператора, его текущий статус, общее количество принятых звонков, среднее время разговора, среднее время поднятия трубки. Также система контролирует время обеда и время отдыха.



Эффект от проекта (июнь 2023 г)

-1,37%

LCR = 1,73%

Потерянные звонки

+1,73%

CSI = 98,73%

Уровень удовлетворенности

-42 сек

AHT = 159 сек

Длительность принятого звонка

-3,9 сек

AWT = 31 сек

Среднее время ожидания ответа оператора

+12%

FCR = 97%

Вопросы, решенные во время первого звонка

Улучшение клиентского опыта

Новая система правил использования CRM

Канареечные релизы внедрение доработок CRM

Благодарности операторов

Юлия

Приложение Топчик! Клиенты приятно удивлены, что я сразу здороваюсь с ними по имени!

Валерий

Стало гораздо удобнее работать! Теперь не надо, чтоб было открыто миллион дополнительных вкладок!

Жанна

Очень удобный сервис!!!!

Елена

ХОРОШАЯ ПОМОЩЬ В РАБОТЕ

Светлана

Отличное приложение, очень облегчает жизнь! Классно, что очень быстро делают доработки!

Дарья

Друг выручает! :)

Евгений

Всё в одном приложении. Очень важная и

Светлана

отличный сервис! за год ни разу не столкнулась с трудностями и кривым функционалом

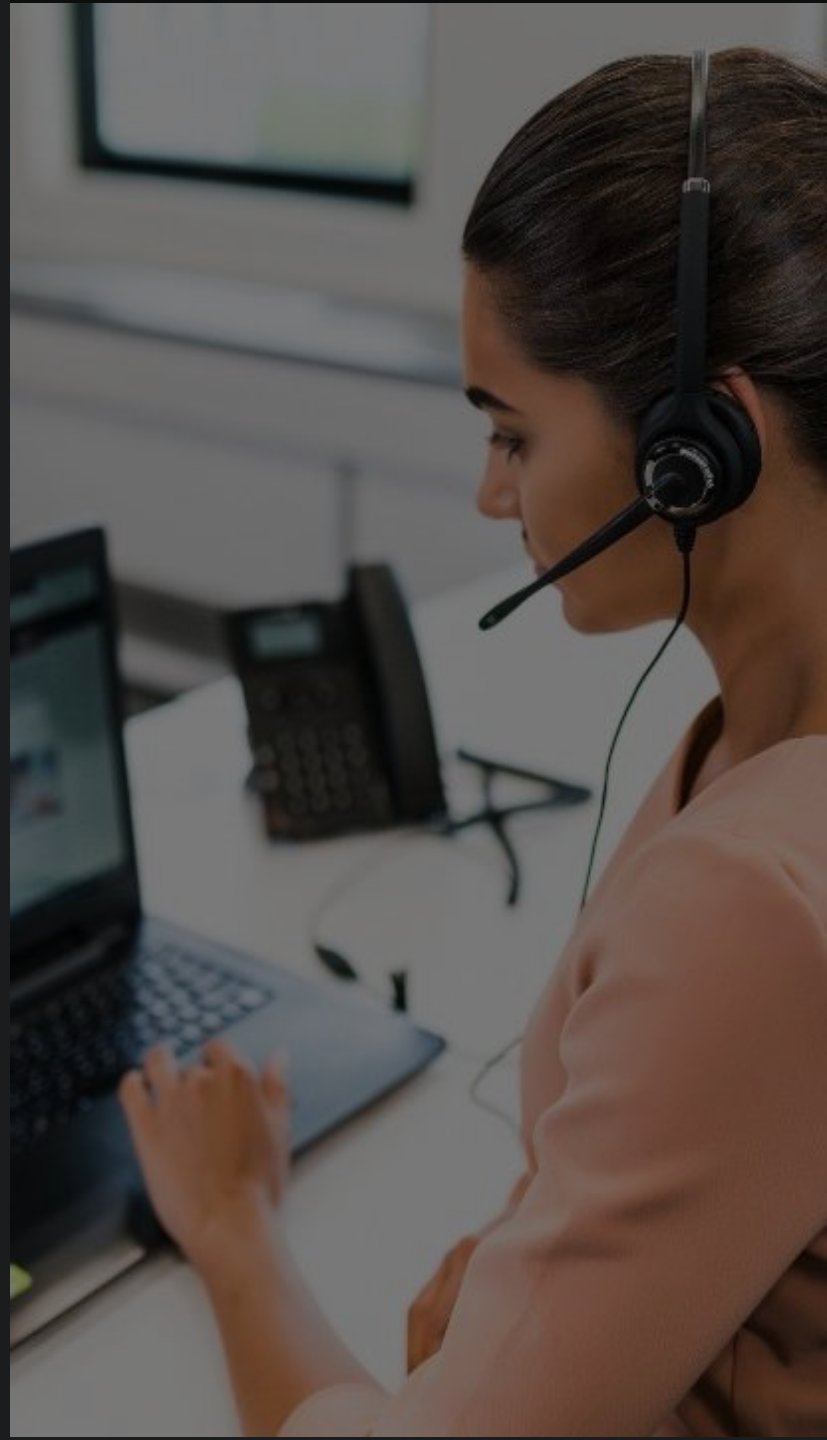
Планы на ближайшее будущее

Запуск скриптов типовых ответов для операторов

Определение методологии оценки CX

Реализовать голосовой анализатор. Инструмент по голосовому диалогу позволит распознавать причину звонка и фиксировать его в Заявке

Тираж коробочной версии на иные КЦ Банка



Контакты

Кабанкова Екатерина

Компания: СБЕР
Почта: k.kabankova@yandex.ru
Телефон: 8-987-555-06-52
Tg: Ekaterina_Kabankova1210

Харьков Алексей

Компания: СБЕР
Почта: akharkov88@mail.ru
Телефон: 8-904-043-88-12
Tg: AlekseyKharkov88