



Опыт эффективного управления пиковой нагрузкой

Контактный центр Друг

Передовой Опыт Контактных Центров 2023

КТО МЫ

Сервисный центр Дирекции распределенных услуг (СЦ ДРУГ) объединяет в себе четыре подразделения, в каждом из которых сосредоточены уникальные компетенции - от специалиста контактного центра до ИТ-специалиста. Мы помогаем создавать и развивать внутренние сервисы для сотрудников Банка, оказываем необходимые консультации, собираем и обрабатываем обратную связь, выявляя потребности клиента.

Наши Клиенты – это сотрудники Банка и Экосистемы Сбера.

Это сотрудники у которых есть потребности, цели и желания.

Это люди которые делают лучшие продукты и услуги.

Служба поддержки
работает в режиме
24*7*365



Ежедневно мы оказываем
~2000 online консультаций в
день и обрабатываем ~1000
обращений в режиме offline



Целевая платформа
для обработки вызовов



Прозрачная система
отчетность QV



Информационное
пространство Confluence



Модуль исходящего
обзвона



NICE customer feedback

Для чего в КЦ необходимо управлять нагрузкой,
какие задачи/проблемы решает это управление?



Для чего в КЦ необходимо управлять нагрузкой, **какие задачи/проблемы мы решаем?**

Оказывать качественный клиентский сервис:

01

- бесперебойная поддержка - режим работы, который удобен Клиенту;
- быстрота дозвона до оператора / оперативное получение Клиентом нужной информации;
- отсутствие потерянных звонков

02

Обеспечивать бесперебойную работу Банковских процессов / бизнеса

Быть на шаг впереди:

03

- определять вектор развития КЦ;
- улучшать процессы Банка / бизнеса;
- управлять штатной численностью КЦ;
- прогнозировать затраты на содержание персонала и поддержку сети



Нагрузка **в контактом центре**

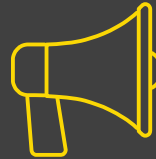
Прогнозируемая нагрузка:



Сезонность



Плановая
недоступность



Ввод нового
продукта



Ежедневные
нагрузки



Плановые
изменения

Непрогнозируемая нагрузка:



Инциденты в
работе АС



Недоступность
других КЦ



Прочие сбои

Источники сбора информации

на основании которых строится прогноз



Система регистрации Клиентских обращений



Речевая аналитика



Данные с платформы телефонии



Отчётность и аналитика на BI-платформе



Выстроенная работа с другими блоками/направлениями Банка для получения информации о любых изменениях в процессах

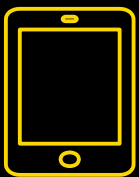
Методы борьбы с пиковой нагрузкой



Сокращённые скрипты обслуживания



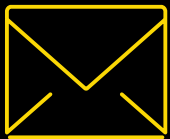
Подключение резервных сотрудников в линию



Функция заказа обратного звонка, которая включается только при наличии очереди на линии



Динамический IVR с быстрой и гибкой реализацией аварийных сообщений



Подключение дополнительного канала для — возможность создать offline обращение

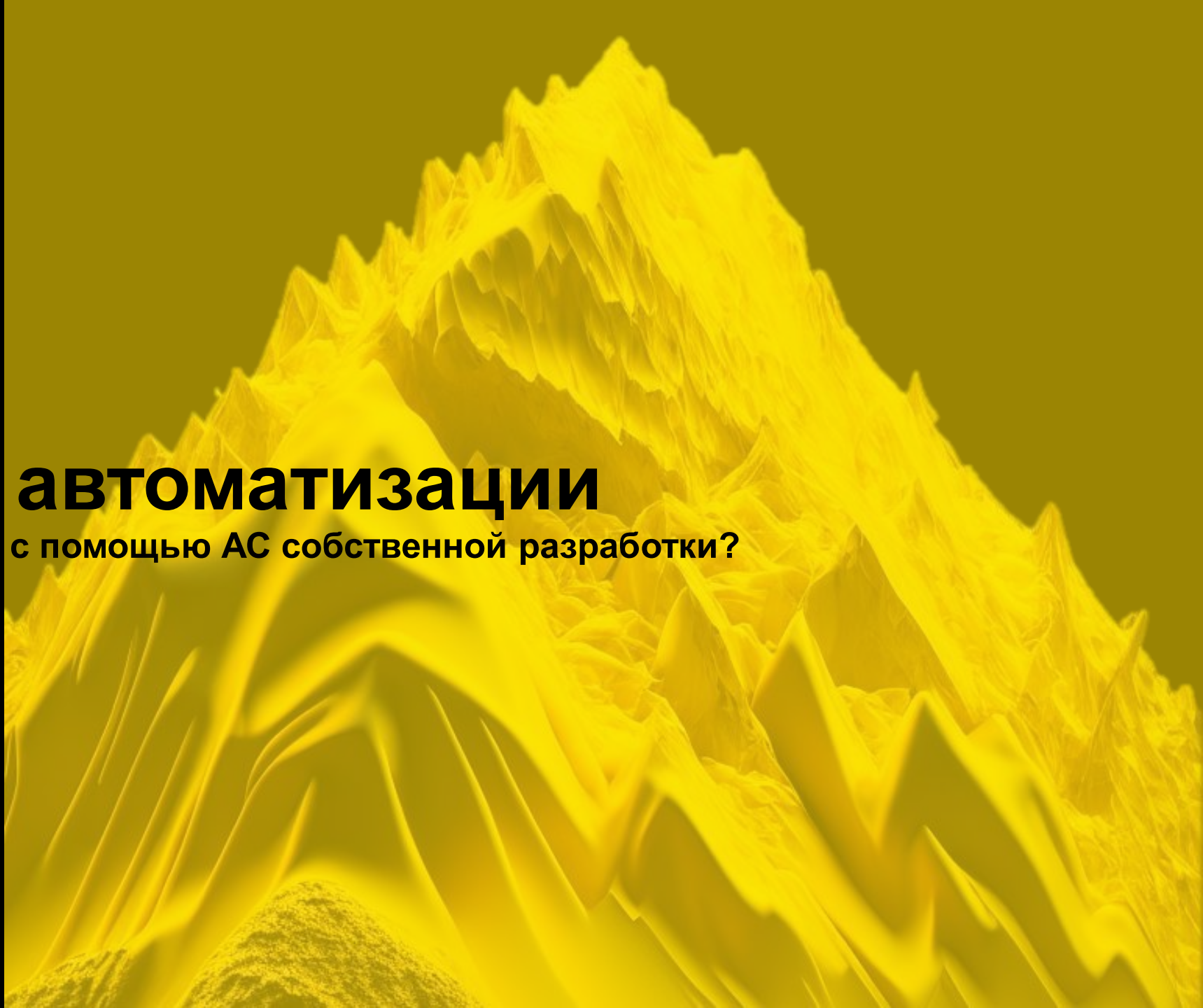


Развитие голосового помощника на базе NLP



Как добиться автоматизации

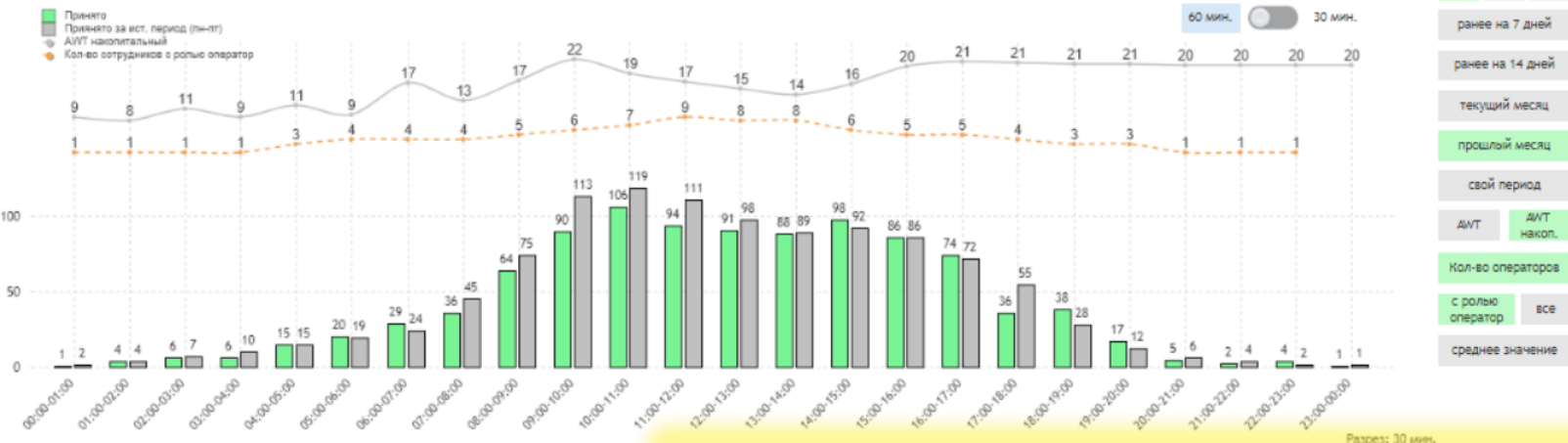
управления пиковой нагрузкой с помощью АС собственной разработки?



Автоматизация анализов всплесков обращаемости с помощью VI-платформы

Статистика по сплитам: 09.06.2023 - 09.06.2023

Среднее кол-во принятых звонков (09.06.23) по отношению к историческому периоду (01.05.2023-31.05.2023)



Динамика принятых звонков за период

Почасовое сравнение с историческим периодом + АУТ

Разбивка по времени

Итоги за период

Итоги по сплитам

СПЛИТ	Поступило, шт.	Принято, шт.	Ср. время разговора, ...	Всего потеряно, шт.
Средне Друга	1 037	1 011	196	26
Средне Друга	832	807	197	25
Мобильное ПО	109	109	227	0
Маршрутизация	72	72	173	0
Безопасность	22	21	84	1
ПЛП	2	2	187	0

Анализ всплесков по тематикам

Тема 1	09.06.23 - 09.06.23 00:00-22:59	минус 7 дней 00:00-22:59	Динамика, %	Динамика, шт.
Консультация по выбору шаблона	975	1 118	-12,8%	-143
Перевод на другую службу / Контакты других служб/Эскалация	382	420	-9,0%	-38
Ускорение обращения	232	292	-20,5%	-60
1 линии	111	105	5,7%	6
Консультация по зарегистрированному обращению	77	82	-6,1%	-5
Регистрация обращения	60	68	-11,8%	-8
Продукты Сбердруга	55	64	-14,1%	-9
Звонок сорвался/тишина	25	44	-43,2%	-19
	21	30	-30,0%	-9
			42,9%	3

CSI (интегральный), %

Оценки 1-3: 49

99,09%

Норм. 97%

CSI (звонки), %

Оценки 1-3: 45

99,14%

Норм. 97%

CSI (офлайн), %

Оценки 1-3: 4

97,39%

Норм. 97%

АВТ, сек.

Держим на уровне 30,2 сек.

24,6

Норм. 35сек.

Доступность, %

До конца квартала теряем не более 14,8%

98,22%

Норм. 96%

Потеряно >5 сек: 260

SLA оффлайн, %

До конца квартала не ниже 90,8%

95,35%

Норм. 94%



CRM система - единое окно работы операторов

CRM

Основное меню

История звонков

Статистика

00:00:00

Ближайший перерыв с 13:15 до 13:45

Состояние

Номер телефона

Служба

Перевод

Готов

8910

ФИО

Воднева Кристина

почта

vodneva.k.1

должность

Ведущий

Структура

Подразделения

Сервисный центр ДРУГ

15.09. - Консультация по выбору шаблона / Продукты СберДруга/СберДруг WEB

14.03. - Консультация по выбору шаблона / Наш офис / Здание, помещение

Поиск шаблона

Начните вводить

Доступен/недоступен ВК

Тема1

Начните вводить

Тема2

Начните вводить

Тема3

Начните вводить

Тема4

Начните вводить

Сообщение

Добавьте описание

Передать на 2-линию

Свет

Связь

зарегистрировано обращение

ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬ ОБРАЩЕНИЕ

CRM

Основное меню

История звонков

Статистика

Разлогиниться

Состояние

Номер телефона

Служба

Перевод

Не готов

Очистить историю

номер телефона

обращение

время

фио

855

65653

12:39 12.09

Воднева Кристина

номер телефона

обращение

время

фио

855

Сформировать обращение

12:38 12.09

Воднева Кристина

CRM

Основное меню

История звонков

Статистика

Разлогиниться

Состояние

Номер телефона

Служба

Перевод

Не готов (отдых)

Количество звонков

Среднее время разговора

Среднее время поднятия трубки

156

145

4

Время обеда

Время отдыха

Прочие статусы

35:06

08:06

10:53

СберБраузер

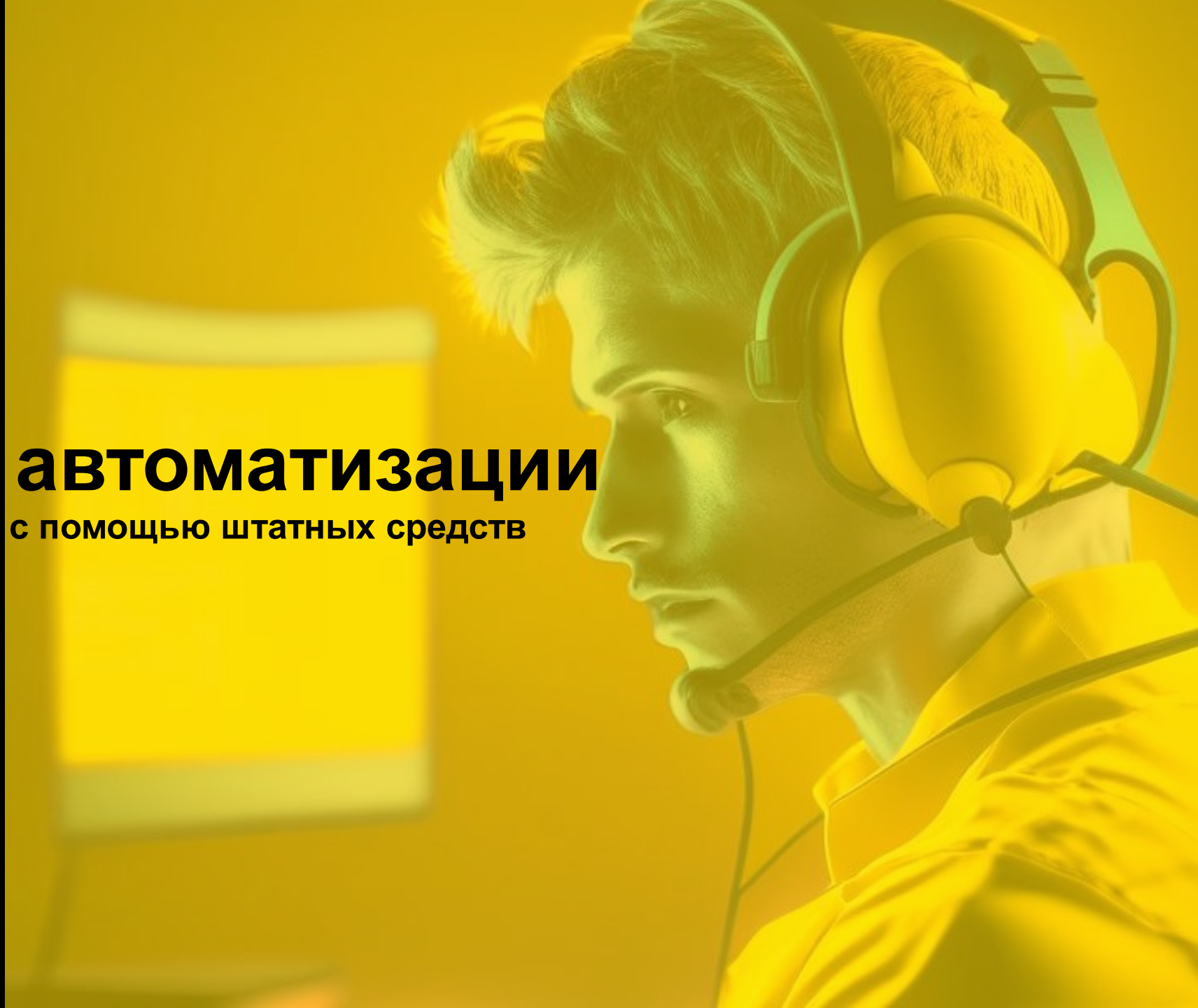
СООБЩЕНИЕ ИЗ CRM

Необходимо выйти в линию

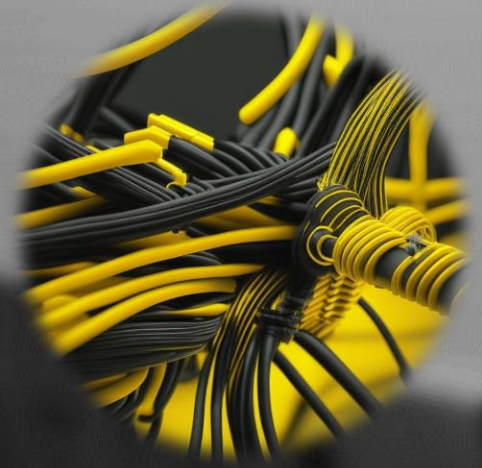
Со встроенной системой оповещений

Как добиться автоматизации

управления пиковой нагрузкой с помощью штатных средств телефонии?



Автоматизация. Штатные средства телефонии



Маршрутизация звонков с использованием штатных средств телефонии

Функция Call Back



Запись роликов приветствия и прощания голосом оператора

Транскрибация речи Клиента в моменте общения с оператором



Инцидент - Менеджмент



Регламент пошаговых действий при нештатных ситуациях/инцидентах



Как подойти к поиску решений в условиях ограниченности ресурсов?



*«Всё уже давно придумано за нас, просто
возьми те инструменты, которые
показали свою эффективность и
правильно их скомбинируй»*

LCR 🖱️ **1,2%**

AHT 🖱️ **15 сек**

CSI 🖱️ **1,7%**

AWT 🖱️ **9 сек**

Нестандартное мышление и креативные подходы

По телефону колл-центра авиакомпании Virgin Atlantic автоответчик говорит следующее:



«Здравствуйте, меня зовут Ричард Брэнсон, я владелец авиакомпании Virgin Atlantic. Сейчас все операторы заняты. Это непорядок. Давайте поступим так: если через 18 секунд никто не ответит на ваш звонок, вы получите скидку 450 фунтов. Я начинаю обратный отсчет – 18, 17, 16, 15...»



Лаврентьев Роман

Руководитель направления
голосовой линии поддержки

Компания: СБЕР

Почта: Lavrentyev.ro.va@sberbank.ru

Телефон: 8 (961) 634–21-35