

## Naumen CSM



**От первого контакта  
до финального решения:**

**как улучшить клиентский сервис с  
помощью автоматизации обработки  
обращений клиентов**



# Не все обращения могут быть решены на первой линии в звонке или чате

NAUMEN

## Банки



- Оспаривание финансовых операций
- Обращение с переходом в оффлайн (открытие счета, выдача карты)
- Жалобы клиентов, подпадающие под регламентные процедуры (ФЗ)

## Ритейл



- Обработка возвратов технически сложных товаров
- Перенос доставки при отсутствии связи с курьерской службой
- Согласования замены или отмена при комплектации заказа
- Обработка претензий на конкретную розничную точку

## Страховые компании



- Страховые случаи (ДТП, болезни) с согласованием гарантийных писем и сбором документов
- Жалобы на некачественное обслуживание,
- Согласование медицинских и других услуг и прочее

Заявки, требующие **передачи исполнителям**

# Вызовы и сложности в обработке обращений клиентов

NAUMEN

## Ручная обработка и распределение обращений

- Разрозненные каналы поступления обращений
- Работа в разных системах
- Отчетность по обращениям в Excel
- Сотрудники теряют заявки
- Клиенты не знают, что с их запросом
- Долгие сроки рассмотрения заявок и длинный клиентский путь

## Апгрейд технологий при растущей нагрузке

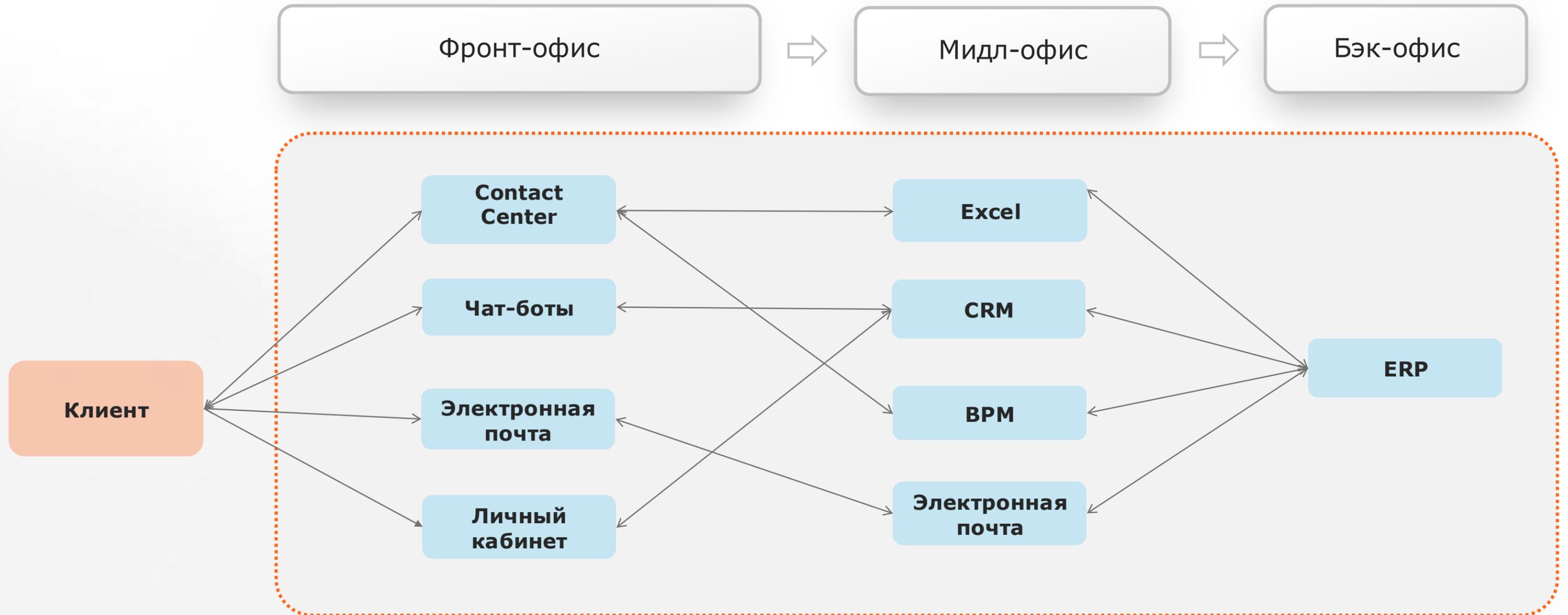
- Текущее ПО не справляется с нагрузкой в пиковые интервалы
- Трудности с обеспечением высокого уровня сервиса
- Отток клиентов
- Невозможность поддержки и развития устаревших технологий и ПО

## Импортозамещение

- Ограничения в доработках и поддержке зарубежного ПО
- Невозможность подстроиться под новые требования законодательства
- Риски информационной безопасности

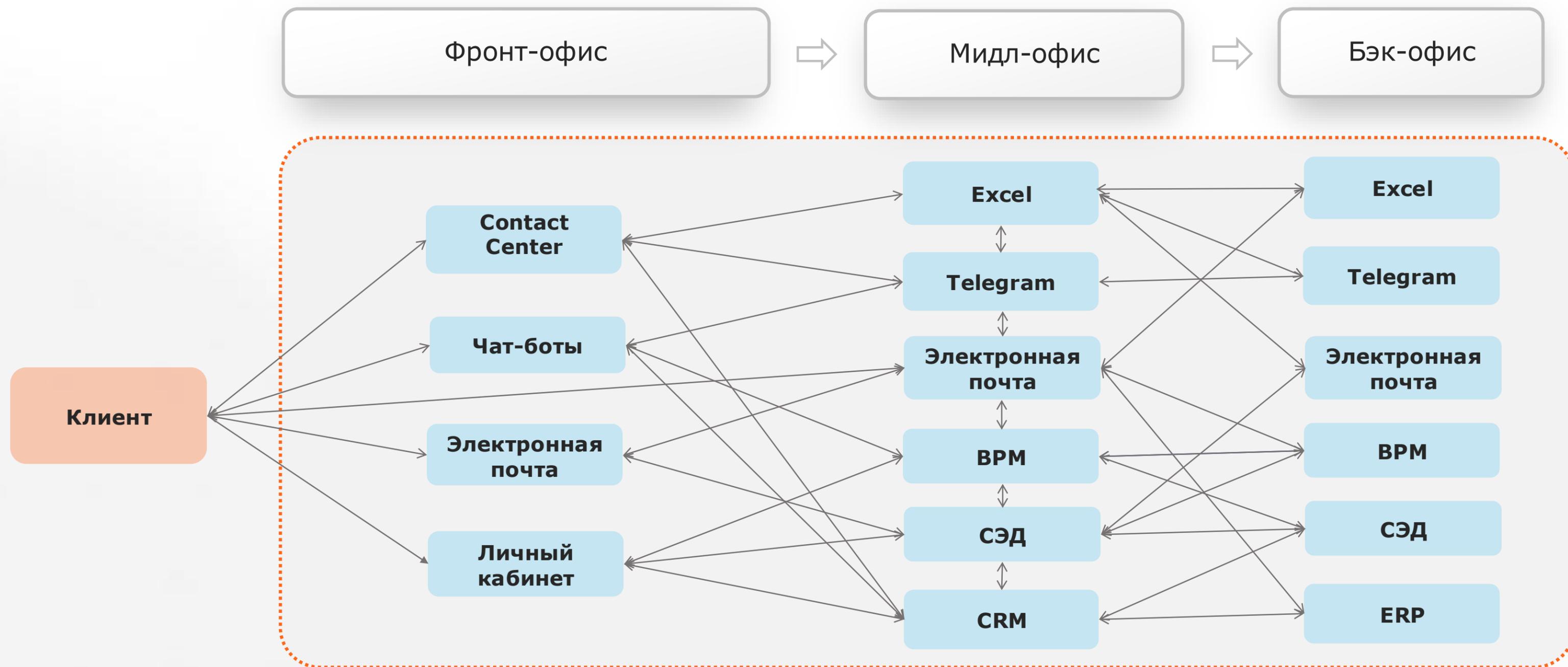
# Как сейчас организован процесс обработки сложных обращений в разных компаниях?

**NAUMEN**



# Как сейчас организован процесс обработки сложных обращений в разных компаниях?

NAUMEN



# Место Naumen CSM в клиентской поддержке

NAUMEN



# Клиентский путь **дружелюбнее и короче** при сквозной обработке обращений в Naumen CSM

**NAUMEN**



# Единый сквозной процесс обработки обращений помогает повысить **производительность**, качество **сервиса** и **СХ**

**NAUMEN**



**Сокращение времени**  
обработки запросов  
и повышение качества ответа  
клиенту



**Автоматическое закрытие**  
простых запросов, без участия  
сотрудников и автоматизация  
обработки **массовых обращений**



Повышение **операционной**  
**эффективности** за счет  
«умной» маршрутизации  
обращений и единого профиля



**Повышение лояльности и**  
**снижение оттока** за счет  
персонализированного подхода  
и проактивного удержания



**Минимизация потери**  
**обращений** за счет единого  
цифрового профиля



Эффективное **распределение**  
**нагрузки на исполнителей** и  
экономия времени сотрудников

## Фокус СХ директора:

- Высокое качество и скорость обслуживания клиентов
- Оптимизация клиентского пути
- Лояльность, удержание, снижение оттока
- Обратная связь

# Naumen CSM является центральной **точкой замера** удовлетворенности сервисом

**NAUMEN**

## Отслеживание клиентских метрик **CSAT, CSI, CES** в режиме онлайн

- Считаем единую оценку удовлетворенности клиента по всем касаниям с сервисом
- Собираем единую историю коммуникаций и сквозные метрики
- Оцениваем удовлетворенность обработки обращений, в том числе через опросы



**NAUMEN**



**Что умеет система  
по обработке обращений на  
базе Naumen CSM?**



# Naumen Customer Service Management

NAUMEN

## Основные функции



Оmnikanальные коммуникации



Единая карточка клиента



Классификация и распределение обращений



Сквозной процесс обработки обращений



Эскалации и процессы удержания, управление проблемами



Управление уровнем сервиса (SLA)



Дашборд с метриками клиентов



Единое рабочее место для всех участников процесса



Конструктор бизнес-процессов



Отчетность и дашборды



Мобильное приложение



Безопасность



Интеграции

- Готовые коннекторы: 1C, SAP, MS AD, S3, Tessa, Email, DaData, LDAP
- Интеграционные механизмы: REST API, SOAP, Apache Kafka, IBM MQ, DB, Files

# Платформа **аккумулирует все обращения** из различных каналов в одном окне

**NAUMEN**



Прием обращений через электронные письма, голосовые каналы, чат-боты, мессенджеры, формы с сайта



Оперативный отклик на запрос в рамках омниканального центра

The screenshot displays the NAUMEN CSM interface for a specific ticket. The header shows the user's profile (Николаев Александр Сергеевич) and navigation options. The main content area is divided into several sections:

- Контроль:** Includes an option to change the active rule and displays SLA details: "Активное правило SLA: Приоритет для VIP клиентов", "Срок взятия в работу: 06.03.2025 18:50", "Срок решения: 06.03.2025 20:50", and "Осталось на решение: Более 60%".
- Классификация обращения:** Features an "Автоматическая классификация AI" section indicating the ticket was classified by a robot.
- Мета-данные:** Shows "Категория обращения: Вопрос", "Тематики: Операции с картами и счетами", and "Повторное: нет".
- Связанные продукты/услуги:** A section for related products or services.
- Теги:** A section for tags.
- Содержание обращения:** Displays the ticket title "Карта дебетовая" and description "Добрый день! Как подать заявку на новую карту?".
- Файлы:** A section for attachments.
- Задачи (0):** A task management section with a table header: "Дата создания", "Срок выполнения", "Название", "Статус", "Описание", "Ответст".
- Чат:** A chat interface with a text input field and a message from "Николаев Александр Сергеевич" dated 06.03.2025 17:51.

# Единый цифровой профиль клиента увеличивает скорость обработки заявок

NAUMEN



Единая клиентская карточка, где собрана вся история взаимодействий



Сводная информация об обращениях в дашборде «Портрет клиента»



Настройка услуг в соответствии с индивидуальными предпочтениями клиентов



**Автоматическое информирование всех участников**

Сотрудники получают мгновенное информирование о всех изменениях в обращениях. Клиенты получают уведомления о статусе решения вопроса на каждом этапе, что делает процесс более прозрачным

The screenshot displays the NAUMEN CSM system interface for a client profile. The client is identified as 'Физическое лицо "Куликов Дмитрий Витальевич"'. The interface is divided into several sections:

- Основная информация:** Статус: Активный, Дата создания: 26.08.2024 19:04.
- Опыт клиента:** Уровень удовлетворенности: (smiley face icon).
- Теги:** VIP.
- Персональные данные:** Редактировать данные. Фамилия: Куликов, Имя: Дмитрий, Отчество: Витальевич, Дата рождения: 28.12.1991, Возраст: 33, Пол: Мужской.
- Обращения:** История коммуникаций (11), Обработка обратной связи (2), Продукты/услуги (2). A table shows recent requests for the last week.
- Контакты:** Таблица с контактами.

| Название | Тема                 | Приоритет | Срок решения           | Статус    | Тематики            |
|----------|----------------------|-----------|------------------------|-----------|---------------------|
| INC-210  | Вопрос по начисл...  | ★★★★      | 06.03.2025 18:34 (...) | Выполнено | Начисления проце... |
| INC-211  | Оплата и передач...  | ★★★★      | 06.03.2025 19:07 (...) | Выполнено | Начисления проце... |
| INC-215  | Вопрос по новой п... | ★★★★      | 06.03.2025 19:53 (...) | Выполнено | Начисления проце... |
| INC-217  | Вопрос по личном...  | ★★★★      | 04.03.2025 00:56 (...) | В работе  | Начисления проце... |
| INC-219  | Тема                 | ★★★★      | 04.03.2025 22:56 (...) | В работе  | Начисления проце... |

| Значение           | Тип контакта      | Актуален | Основной |
|--------------------|-------------------|----------|----------|
| 9676777777         | Мобильный телефон | да       | да       |
| veshin@nausd.local | Email             | да       | да       |

# Сквозной процесс обработки и управления обращениями: от подачи заявки, передачи в миддл и бэк офисы до разрешения

NAUMEN



Единое окно обработки обращений: интуитивное создание обращений прямо из интерфейса контакт-центра



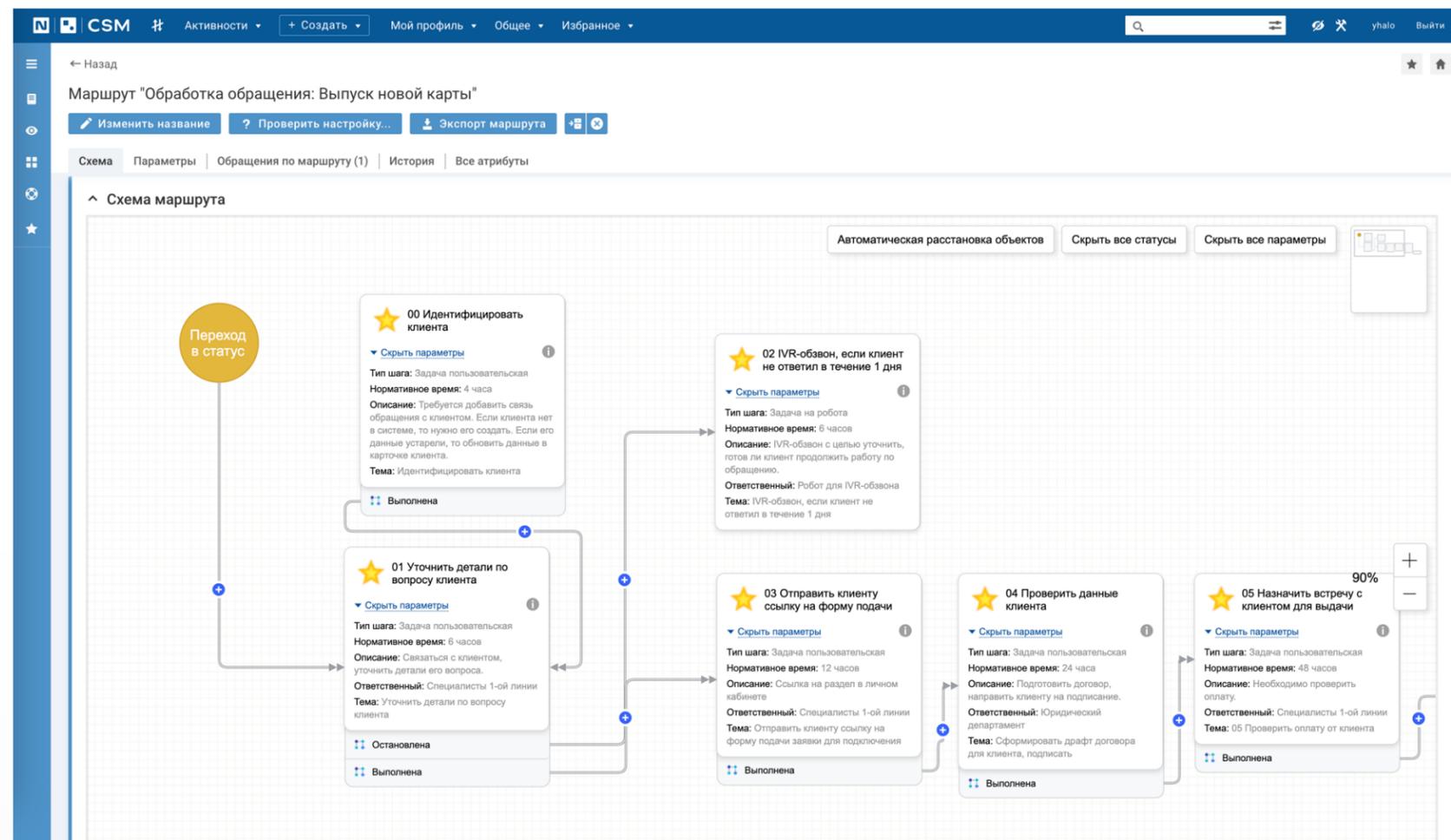
Автоматическая классификация обращения в зависимости от канала, продуктовых параметров, вовлечения смежных служб



«Умная» маршрутизация: оптимизация типовых рабочих процессов и сокращение времени на оформление обращения за счет гибкого конструктора маршрутов обработки



Централизованное управление и контроль выполнения задач: вся история работы фиксируется в карточке обращения



# Данные об удовлетворенности клиентов после завершения коммуникации позволят вовремя удержать клиентов

NAUMEN



## Эффективная обработка обратной связи

Автоматический запрос оценки решения обращения и качества обслуживания для расчета метрик CSAT, CSI, CES



## Готовые механики для удержания клиентов

Запуск процесса удержания клиента при получении низкой оценки и оперативного устранения проблем до того, как они повлияют на лояльность

Отдел клиентского сервиса <bank@mail.ru>  
Чт 20.02.2025, 16:02  
Куликов Дмитрий

Ответить всем | v

При ответе добавьте комментарий выше

Уважаемый Куликов Дмитрий Витальевич,  
Ваше обращение №229 **выполнено**

Тема обращения: Карта дебетовая  
Отчёт о выполнении: Оформлена заявка на выпуск новой карты

Оцените качество выполнения обращения, нажав на соответствующую кнопку (после выставления оценки обращение будет автоматически закрыто):

1 2 3 4 5

Вы можете [закрыть обращение без оценки](#) или [возобновить работу по обращению](#).

—  
С уважением,  
служба поддержки клиентов

# Контроль **операционных** метрик и отчетность

NAUMEN



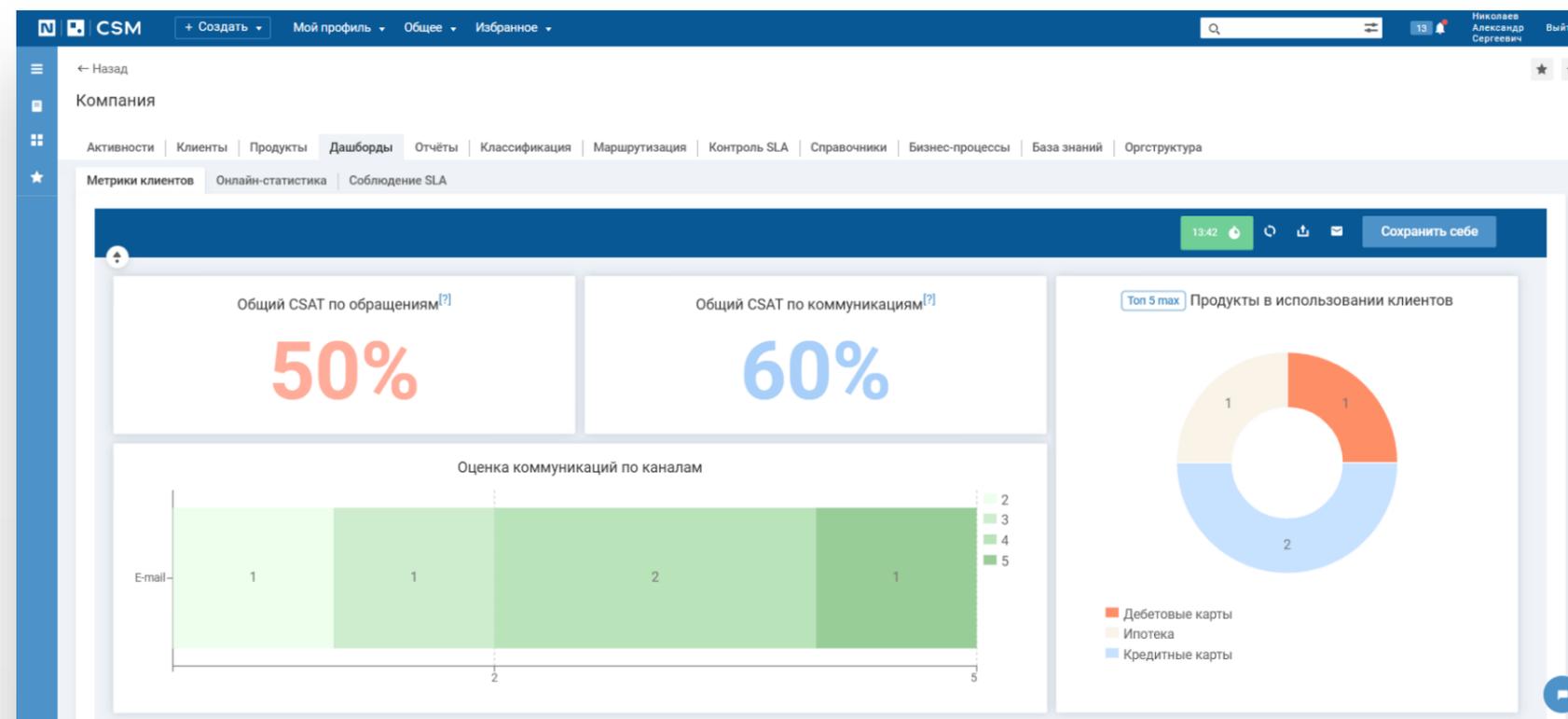
Ключевые показатели работы и клиентские метрики в режиме реального времени



Сводная отчетность и статистика по обращениям, задачам и коммуникациям



Контроль SL-метрик по обращениям, в том числе в разрезе скилл-групп



# Фиксация **корневых проблем** возникновения обращений

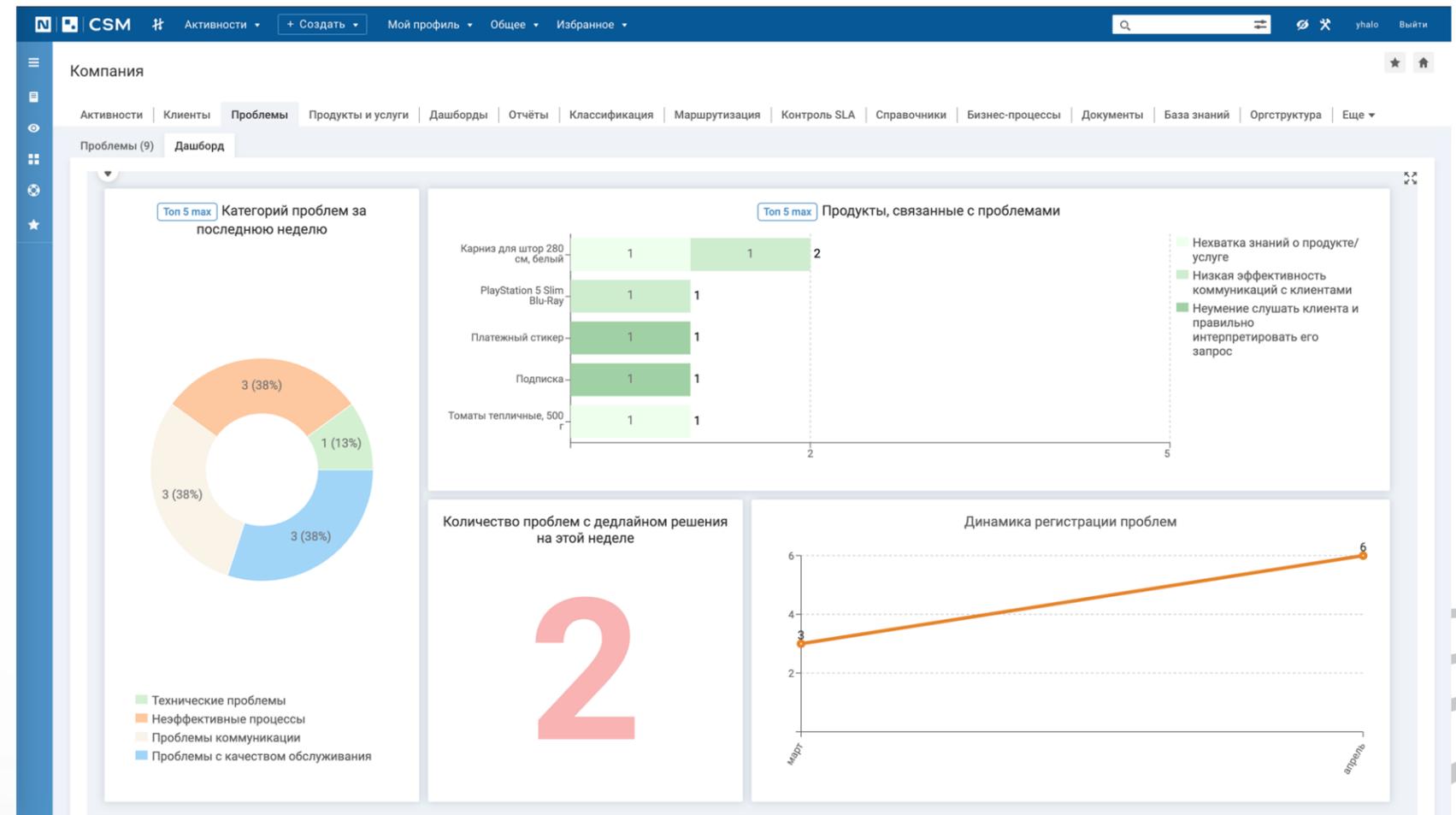
NAUMEN



Единый реестр корневых проблем, систематизирует ключевые инсайты и стратегические инициативы, направленные на повышение качества клиентского опыта.



Сводная отчётность и статистика по приоритетным проблемам

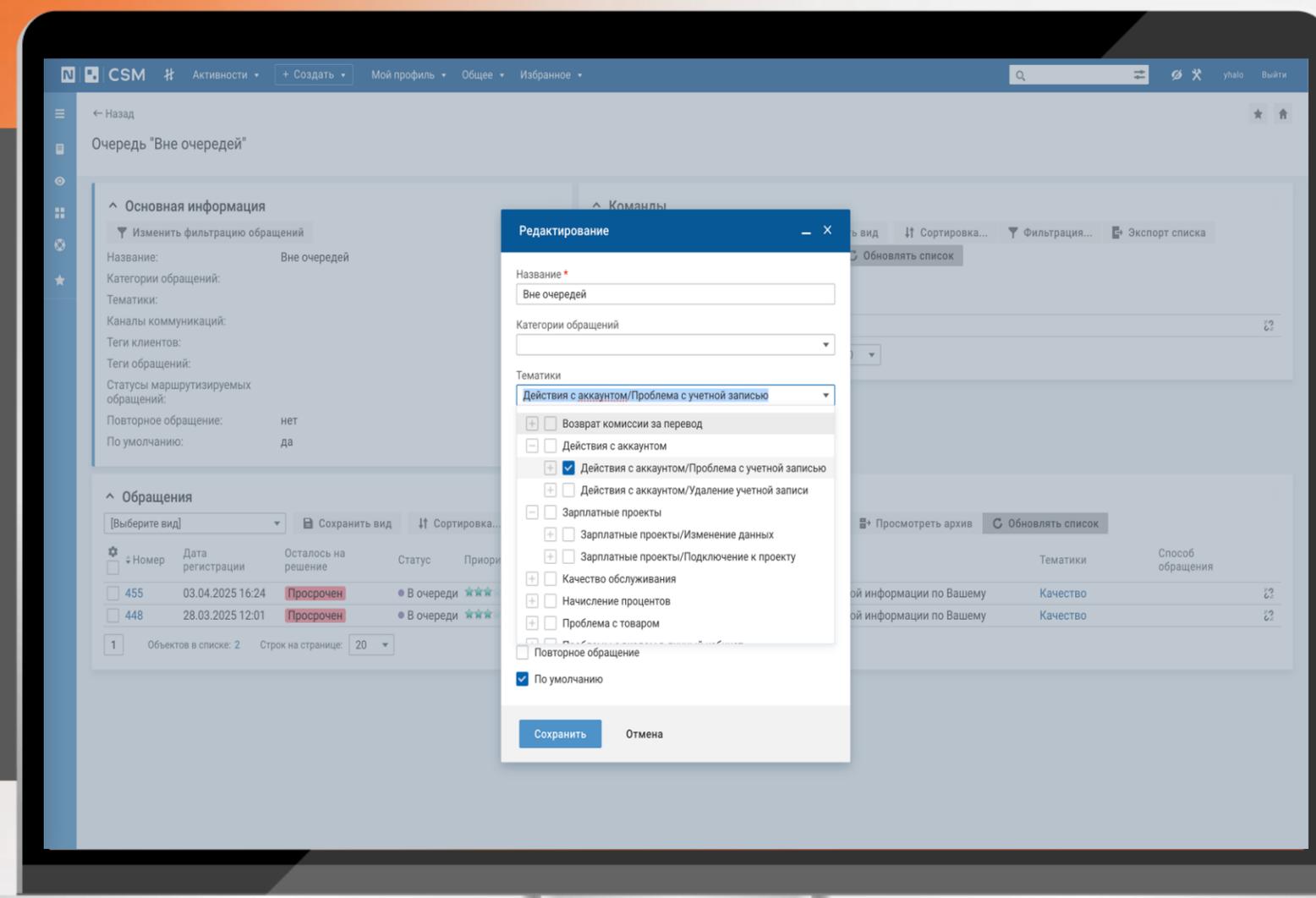


# Настраивайте и изменяйте алгоритмы работы системы с помощью Low-code инструментов

# NAUMEN

## Возможности конструктора без доработок в системе:

- Новые тематики обращений
- Новые маршруты
- Новые условия и очередь обработки для определенных типов обращений
- KPI по рассмотрению обращений (дата закрытия, сроки)
- Условий обработки обращений со стороны новых требований законодательства



# Naumen CSM синхронизируется с другими продуктами Naumen и позволяет организовать общение с клиентом по различным каналам

**NAUMEN**

**Naumen Contact Center**



**Встроимся в рабочее место оператора и станем сервисным продолжением вашего контактного центра**

**ИИ-платформа для создания диалоговых роботов Naumen Erudite**



**Поможем автоматизировать регистрацию обращений с помощью ботов-помощников и снимем нагрузку с операторов**

**Naumen KMS**



**Поможем использовать единые знания на всех этапах процесса и ускорим работу экспертов**



**Какие эффекты  
от использования **Naumen CSM**  
может получить бизнес?**



# Новый уровень производительности и качества сервиса

# NAUMEN

**с 3-5 дней  
до 2 мин.**

сокращение сроков  
поступления заявок  
к исполнителю

**99,9%**

количество обращений  
точно в срок

**на 60-90%**

увеличилась пропускная  
способность сервиса

**на 40%**

повышение  
эффективности  
работы менеджеров

**+ 10%**

CSI по итогам  
рассмотрения  
обращения

**+ 27%**

увеличение индекса  
CSAT



Повышение удовлетворенности  
клиентов.  
Улучшение метрик CSAT, CES, CSI



Снижение Claim Rate  
Снижение Average Handling  
Time (AHT)



Снижение оттока клиентов.  
Улучшение метрик Retention,  
LTV

*\* - по опыту проектов Naumen*

## Автоматизация процессов обработки клиентских обращений

### Суть проекта:

- автоматизация процесса обработки претензий и жалоб физических и юридических лиц
- построение сквозной обработки обращений в одной системе
- возможность подключения максимального количества каналов поступления



### SL обработки обращений:

72 часа

**56%**

Рост на 12,6%

24 часа

**42,6%**

Рост на 16,9%

### Результаты:

**с 2 нед. до 30 мин.**

сократился срок доставки до исполнителя

**на 9,5 часов**

сократился срок ответа клиенту

**>5 млн**

розничных  
и корпоративных  
клиентов

**12 000/мес.**

рассмотрение обращений без участия  
сотрудника

**+ 15%**

Ускорение адаптации  
новых сотрудников



### Суть проекта:

- автоматизация процесса сквозной обработки обращений, поступивших через официальные каналы

### Особенности:

- учет обращений в единой системе
- удобное ведение статистики
- информирования клиента о статусе рассмотрения обращения

### Результаты:

**300**

сотрудников работают в системе

**> 1 000**

ежедневно обрабатываемых обращений в системе

**на 15%**

сократилось время рассмотрения обращения





# Федеральная пассажирская компания

NAUMEN

Автоматизация процессов обработки клиентских обращений

## Суть проекта:

- создание единого профиля пассажира и автоматизация процессов обработки обращений

## Особенности:

- ML-алгоритмы по работе с текстом
- сквозной процесс обработки обращений
- контроль SLA и качества ответов
- омниканальные коммуникации

## Результаты:

**5000**

сотрудников работают в системе

**на 25%**

сократилась скорость обработки сложных запросов

**на 70%**

сократилась скорость обработки простых запросов





# Служба финансового уполномоченного

NAUMEN

Автоматизация процессов обработки клиентских обращений

## Суть проекта:

- автоматизация процессов обработки жалоб на финорганизации в СОДФУ

## Особенности:

- интеграция с личными кабинетами
- электронная цифровая подпись
- работа с сложной нагруженной инфраструктуре

## Результаты:

**500**

сотрудников работают  
в системе

**20 000**

обращений в год  
обрабатывают в системе

**99,9%**

ответов клиентам  
в срок



# Наumen CSM уже выбрали крупнейшие компании России

**NAUMEN**



**РОСГОССТРАХ**



**ИНГОССТРАХ**



Служба финансового  
уполномоченного



Банк России  
Центральный банк Российской Федерации

**Спасибо за внимание!**

**Подробнее о продукте**

