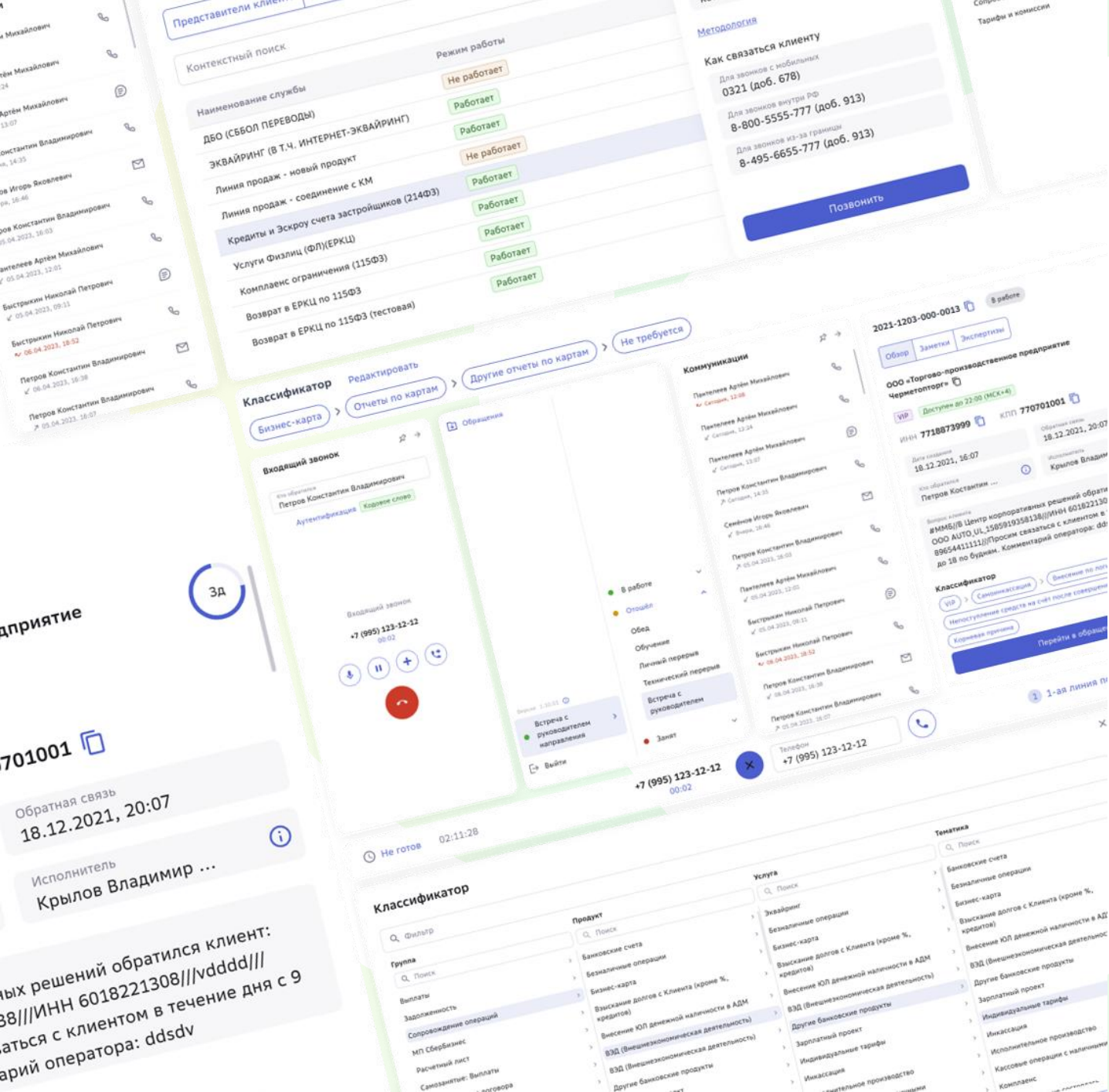




КОМПОНЕНТНЫЙ ПОДХОД

как компонентный подход для создания рабочего места оператора сократил time to market в 4 раза и повысил эффективность разработки бизнес-функций кц

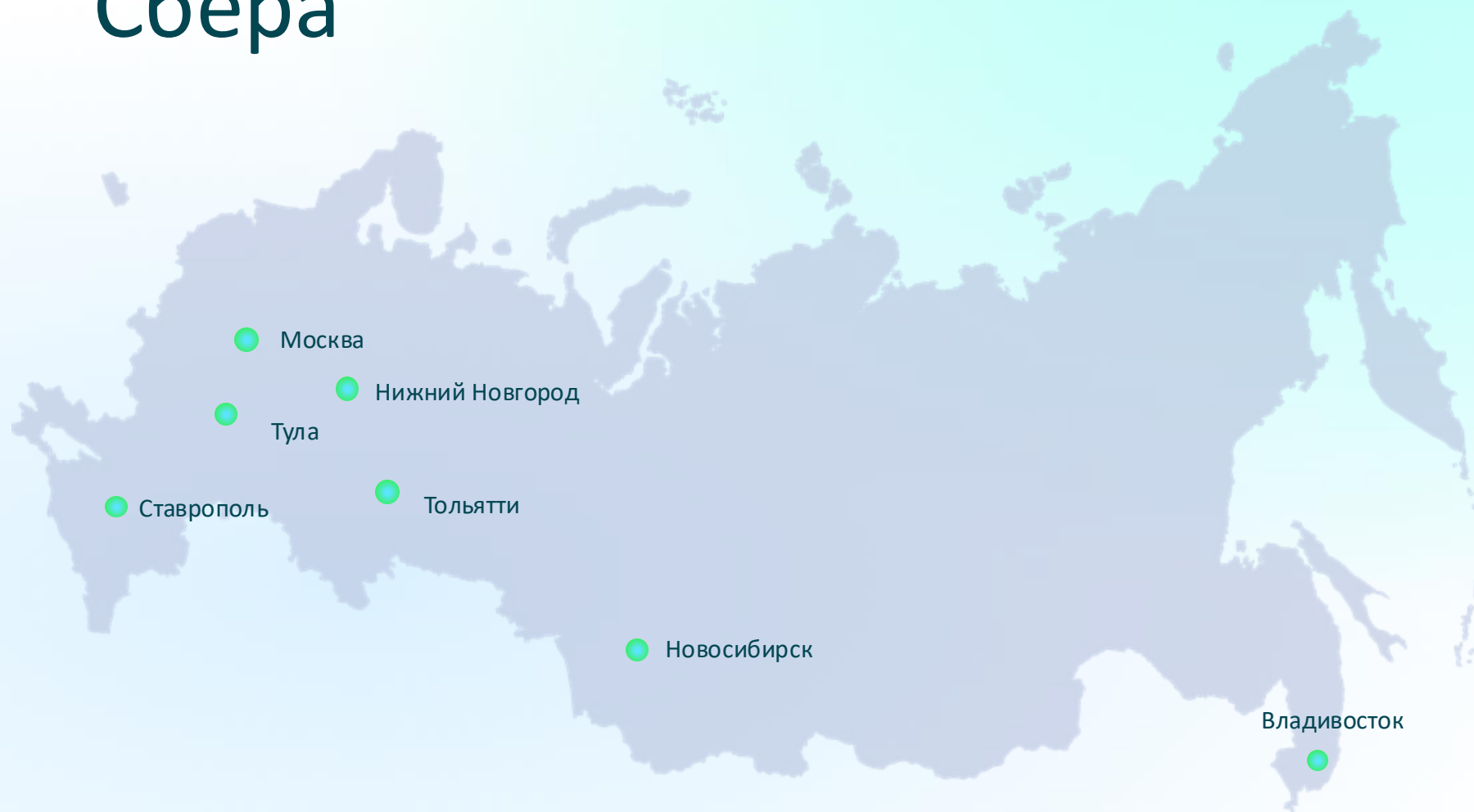


Бажанов Владислав
Руководитель направления,
СБЕР



Иванова Татьяна
Директор проектов,
СБЕР

Центр корпоративных решений Сбера



> 3.4 млн
клиентов B2B

> 22 млн
обращений в год

> 6 тыс.
сотрудников

История

Будущее

2022–2023

- Миграция на собственные платформы банка
- Разработка общей концепции РМ для разных бизнес процессов
- Редизайн рабочих мест

- Конструктор рабочего места

2020–2021

- Oracle Siebel CRM

2024–2025

- Компонентный (модульный) подход для переиспользования в разных продуктах
- ContactaUI: дизайн-система, библиотека
- Быстрое создание рабочего места для любых бизнес-потребностей

Что такое компоненты



Онлайн линия

СТІ – панель

Классификатор



Офлайн линия

СТІ – панель

Классификатор

Экспертизы



EPM. VIP/Priority

СТІ – панель

Классификатор

Экспертизы

Общие компоненты

СТІ – панель

Классификатор

Экспертизы

Преимущества компонентного подхода

- ✓ Гибкость
- ✓ Скорость
- ✓ Синхронизация в развитии общих фичей
 - ✓ общие фичи обновляются одновременно во всех продуктах
 - ✓ требования собираются сразу со всех потребителей
- ✓ Возможность строить коммуникации между направлениями (через ИТ-продукты)
- ✓ Ускорение поставок в ПРОМ
- ✓ Сокращение трудозатрат на разработку
- ✓ Разрабатывать уникальные решения 1 раз и переиспользовать там, где это нужно
- ✓ Эффективная структура команд (маленькие, мобильные, эффективные)

Рабочие места до компонентов

Получить обращение

Параметры сортировки

Дата с

21.11.2021

Дата по

21.11.2021

Передано на 2-ю линию с

21.11.2021

Передано на 2-ю линию по

28.11.2021

Статус

В работе, На распред...

Приоритет

Номер обращения

Организация

ООО "Ромашка"

ФИО представителя

Исполнитель

Иванов Иван Иванович

ИНН

1111111111

КПП

1111111111

Номер телефона

Продукт

Услуга

Тематика

Причина

Сплит

Суть обращения

Площадка

Клиент обратился в ЕР...

Екатеринбу

☐ У меня в работе

☒ Фильтр обращений

☐ Обращения ответственного

СЕРСОСИТЬ

Результатов найдено: 123

Дата регистрации	Дата передачи на 2-ю линию	Наименование организации	Суть обращения	Приоритет
12.12.2020	12.12.2020	ООО Учреждения, созданные суб. РФ ГЛИН	1. Клиент обратился в ЕРКЦ. При вносе дн поизшел	Высший
12.12.2020	12.12.2020	ООО Учреждения, созданные суб. РФ ГЛИН	1. Клиент обратился в ЕРКЦ. При вносе дн поизшел	Высший

Обращение №111-111-11

Инициатор

Константинопольский Константин Константинович

Ответственный

Лапушкин Михаил Феропонтович

ООО Луч

ИНН

11111111

КПП

11111111

ФИО представителя

Константинопольский Константин Владимирович

Номер телефона

+7(123) 132-1

Дата создания

12.12.2020 12:12

Плановая дата

12.12.2020 12:12

Сплит

Сплит 1234

Приоритет

0 Инциденты

0.1 Инцидент 1

Тематика

ОБ ОБРАЩЕНИИ

ВЛОЖЕНИЯ

ЭКСПЕРТИЗА

СООБЩЕНИЕ ИЗ ЧАТА

КОМПЕН

Суть обращения

Клиент обратился в ЕРКЦ. При вносе дн поизшел сбой

Комментарий

1. Клиент обратился в ЕРКЦ. При вносе дн поизшел сбой; часть д/ср-в не зачислилась. Просит вернуть ср-ва;
2. Клиент через диалоговое функц. указал, что вносил 10000;
3. БЕЗ ДЗ///прошу провести расследование и предоставить заключение///

Логин СЕБОП

1234567890

ID дефекта

1234567890

ID инцидента

1234567890

Тип обратной связи

Телефон

Вре

ПОСМОТРЕТЬ КОММЕНТАРИИ

РЕШЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Отправить информацию

ДЕЙСТВИЯ

ЗАКРЫТЬ

Передать обращение

Передать

Другой сплит

Претерационная служба

Другому сотруднику

Экспертиза №1-11111111

ДЕЙСТВИЯ

ЗАКРЫТЬ

ООО Луч

ИНН

11111111

КПП

11111111

Счет ДЗ

11111111

№ бизнес карты (DPAN)

11111111111111

Расчетный счет

11111111

Id код/логин

11111111

№ обращения

111-111-11

Дата регистрации обращения

12.12.2021

Дата регистрации экспертизы

12.12.2021

Контрольный срок по экспертизе

12.12.2021

Дата закрытия

12.12.2021

Код закрытия

0000

Услуга

Услуга

Статус дополнительной экспертизы

Статус

Группа обращения

Банковский продукт

Банковская услуга

Корневая причина обращения

Тип обращения

ИНФОРМАЦИЯ ПО ЭКСПЕРТИЗЕ

ВЛОЖЕНИЯ

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЭКСПЕРТИЗА

Суть экспертизы

При вносе дн поизшел сбой; часть д/ср-в не зачислилась.

Комментарий

1. Клиент обратился в ЕРКЦ. При вносе дн поизшел сбой; часть д/ср-в не зачислилась. Просит вернуть ср-ва;
2. Клиент через диалоговое функц. указал, что вносил 10000;
3. БЕЗ ДЗ///прошу провести расследование и предоставить заключение///

Дата и время операции

12.12.2020 12:12

Тип операции

Тип операции

Сумма к возврату

90000

Этап оказания услуги

Первичная

Код авторизации операции

0000

Номер банкомата

60017723

ФИО вносителя

Константинов

ТБ устройства

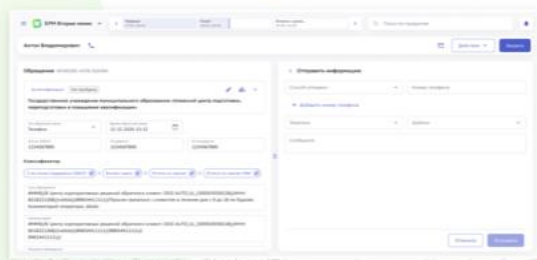
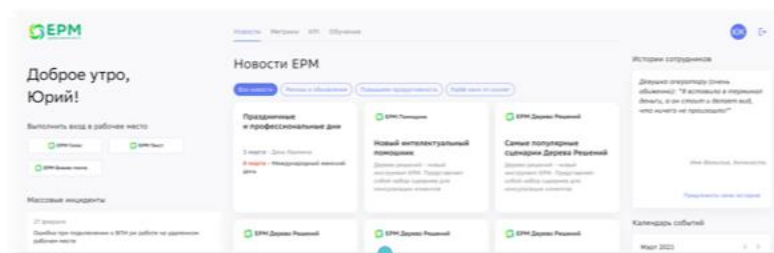
СРБ

Адрес устройства

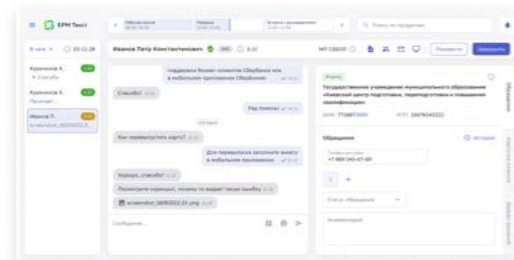
г. Москва, ул Крас...

Структура EPM с точки зрения Front-end

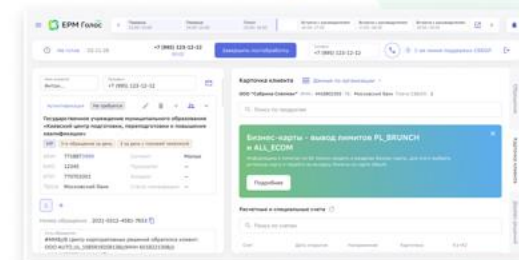
Стартовая страница
Общая информационная страница
для наших рабочих мест



Рабочее место 1



Рабочее место 2



Рабочее место 3



Общие компоненты

Готовые независимые компоненты для переиспользования в Рабочих местах.



UI Kit

Набор готовых небольших Frontend компонент на основе Design System



Design system

Набор готовых решений для формирования единого дизайна EPM

Contacta UI – Дизайн Система ЕРМ

Единые стандарты и инструменты для дизайнеров и фронт разработчиков



**Библиотека
в Pixso**

Дизайнеру

Инструмент,
позволяющий
поддерживать
единый дизайн



UI Kit

Разработчику

Библиотека UI
элементов
интерфейса
для фронт
разработчиков

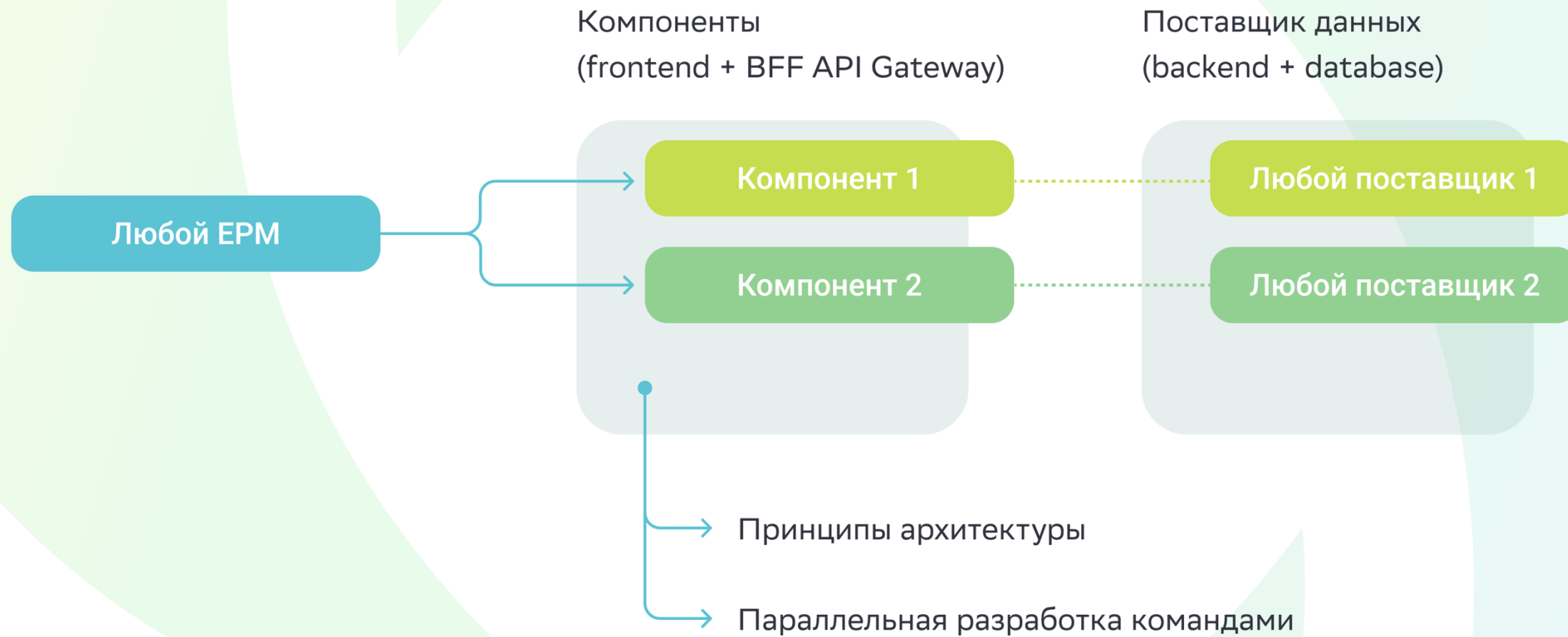


Cookbook

Всем

Свод правил для работы
с дизайном

Архитектура



Что уже сделано

13 компонентов

уже разработаны и используются

✓ Телефония СТИ (SCPL)

✓ Чат оператора

✓ Единый классификатор

✓ Экспертизы

✓ Финансовые корректировки (ЕКК)

✓ История обращений

✓ Значимые контакты (ЗК)

✓ Письма из Банка (Канал СББОЛ)

✓ История Коммуникаций

✓ Стартовая страница

✓ SberHelp

✓ Расписание

✓ Особенности
клиента

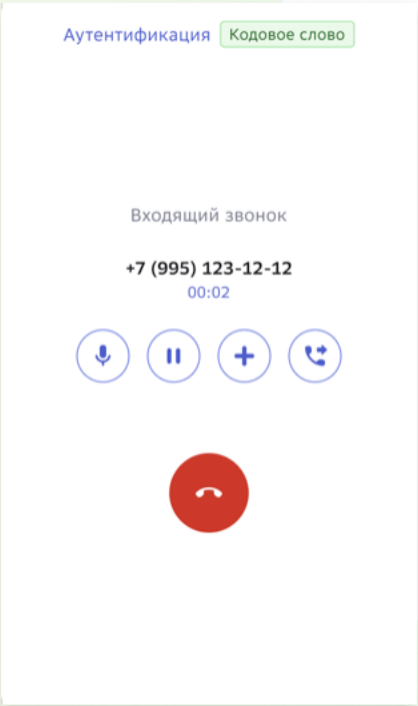
+3 в работе

✓ Письма Email

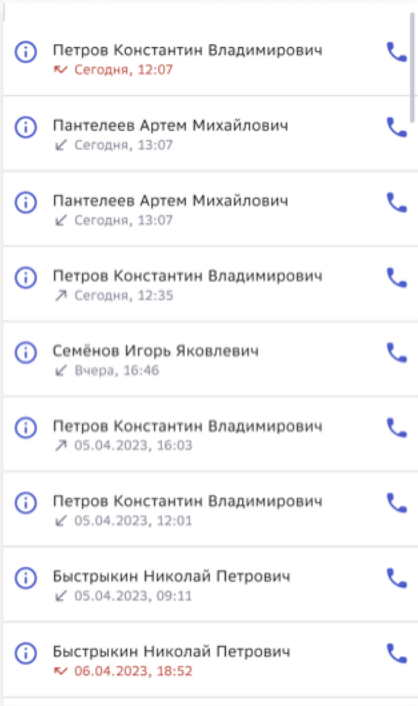
✓ Модуль Продаж

✓ Уведомления

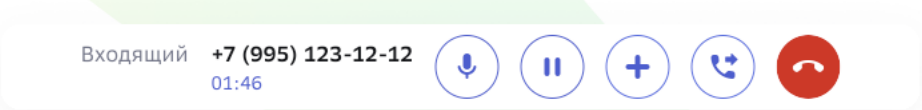
Границы компонента «Телефония»



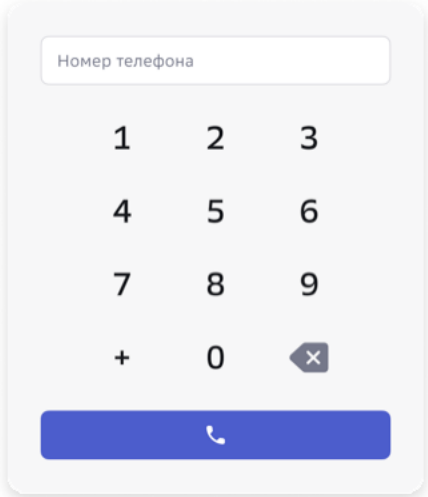
Вертикальная
СТІ-панели



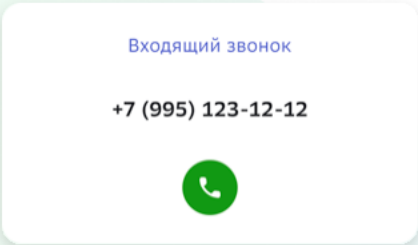
Список коммуникаций



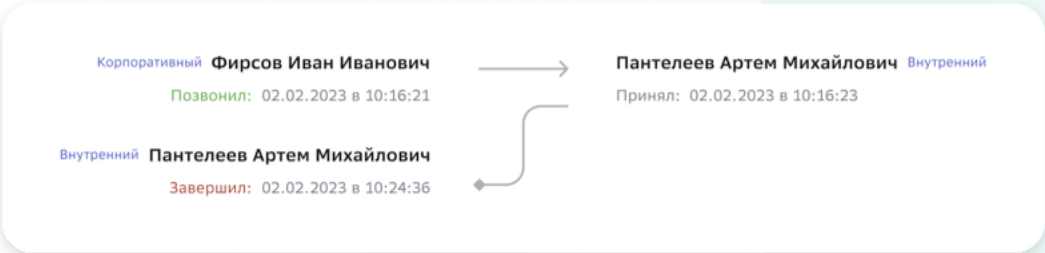
Горизонтальная СТІ-панели



Ручной ввод номера



Окно входящего
вызова



Хронология вызова

Выделить ресурс

ЕРМ - Тим



Аналитик



Java разработчик



JS разработчик



Тестировщик



Владелец продукта



Дизайнер

Задачи

1. Выстроить сквозной клиентский путь
2. Создать функционал по обработке обращения

Фича-тим «Телефония»



Аналитик



Java разработчик



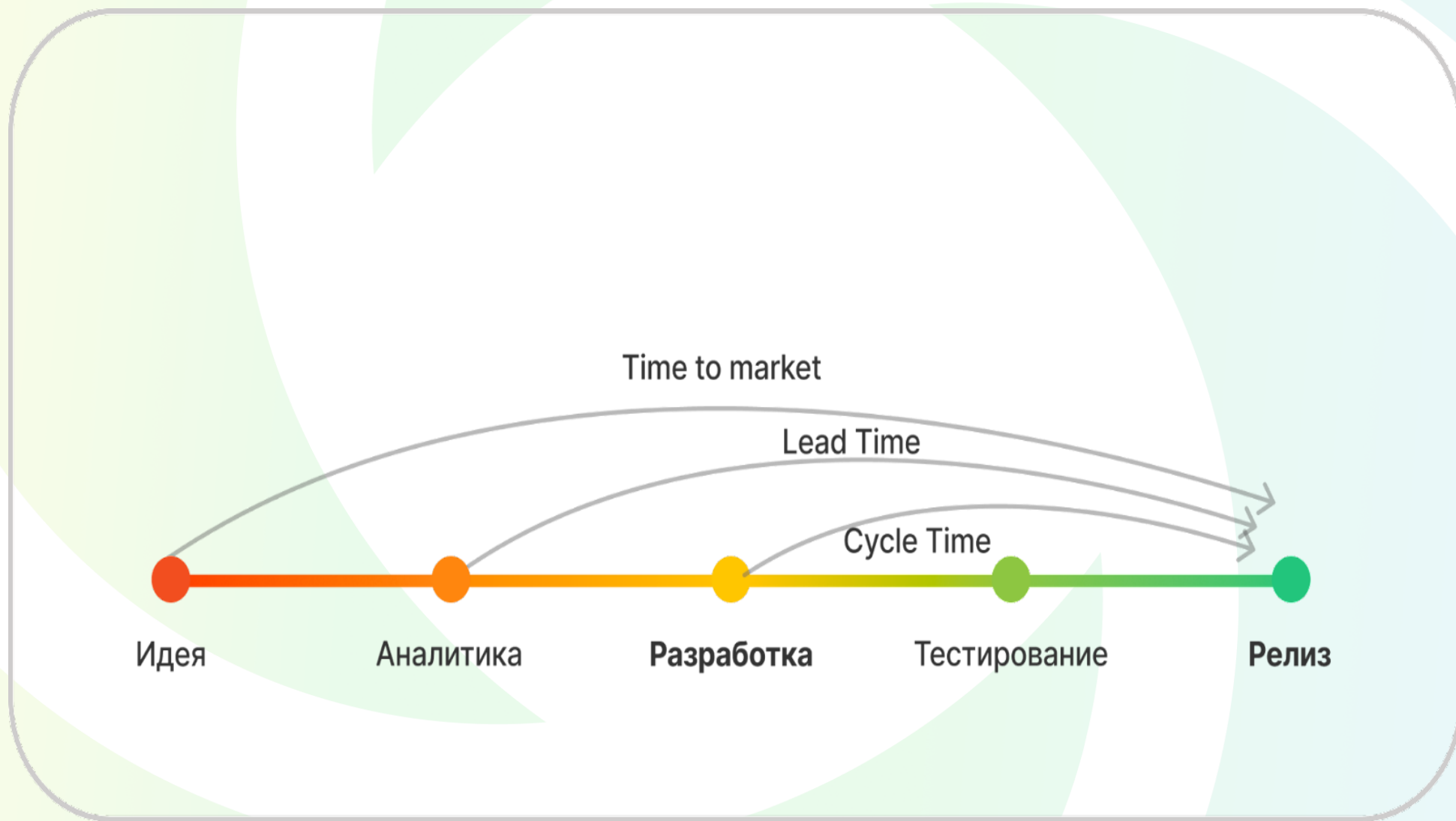
JS разработчик



Тестировщик

1. Разработать компонент «Телефония» для всех
2. Встроить в продукт рабочего места

Экономия трудозатрат



Экономия трудозатрат

Группа	Задача	Трудозатраты на этап (ч/д)	Наличие этапа при переиспользовании	
			ЦКР	Смежный трайб
Подготовка инфраструктуры				
Настройка проекта	Создание ФП	+		+
	Выделение КТС	+		+
	Сборка и установка	+		+
Создание бизнес-функционала				
СТІ-панель	Вертикальная и горизонтальная СТІ-панели	+		
	Перевод звонка	+		
	Постобработка	+		
	Коммуникация	Сохранение коммуникации	+	
Журнал вызовов и детали звонка		+		
Конференц звонок		+		
Работа с контекстом		+		
Встраивание в РМ	Встроить компонент	+	+	+
	Адаптировать к клиентским путям	+	+	+

Результаты

13

Компонентов

11 компонентов в промышленной эксплуатации

99.99%

Uptime

Полная работоспособность системы на протяжении трёх кварталов

x2

Вендорозамещение

Цель по вендорозамещению удалось выполнить быстрее (компонента СТИ-панель)

+10%

Employee CSI

За последние два квартала показатель вырос на 10 п.п.

1/4

Time to market

Сократился в 4 раза

+7.7 п.п

AES (agent effort score)

За последние два квартала показатель вырос на 7.7 п.п.