



Формула лучшего КЦ взболтать, но не смешивать

Райффайзенбанк, 2021



Что такое КЦ сегодня?

884

сотрудника
по всей стране

61% сотрудников

16% сотрудников

18% сотрудников

5% сотрудников

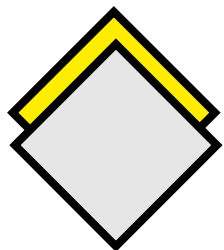


Опция 100% удаленной работы



Быть лучшим **Контактным центром**,
чтобы стать **самым рекомендуемым банком!**





Клиент



First call resolution - FCR

FCR показывает насколько эффективно мы решаем вопрос клиента при первом контакте

Выделили вопросы, после которых мы имеем наибольшую долю перезвонов

Создали статистику перезвонов в разрезе подтем

Нашли 74 темы по которым клиенты перезванивают

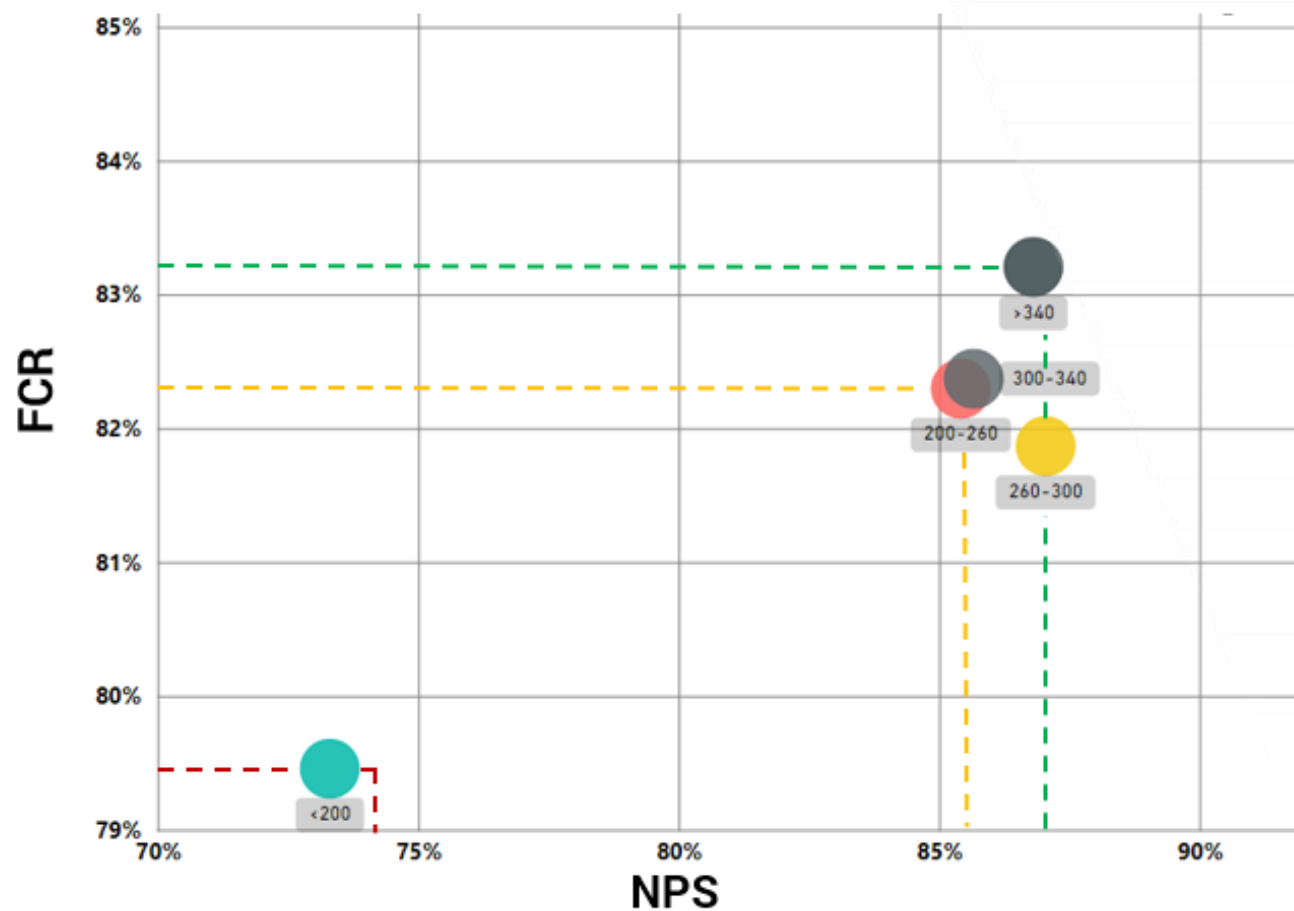
рост за 2020 на **4 пп** (до 84%)
что высвобождает **5 FTE**

Создали рабочие наборы по поиску обращений, в которых мы сами ориентируем клиента на повторное обращение.

В результате:

- ❑ Проработали с сотрудниками, которые злоупотребляли данными формулировками
- ❑ Детально проработали и изменили, где возможно процессы, которые подразумевают еще один контакт

Зависимость FCR / АНТ / NPS



Исследование

при росте FCR на **1 п.п.** Мы
увеличиваем АНТ на **1.3%**

АНТ – среднее время диалога

FCR - доля вопросов, решенных при
первом обращении

NPS – уровень лояльности клиентов

Зависимость FCR / АНТ / NPS

Результаты пилота



	Контрольная группа	Пилот	Дельта
FCR	-0.2 пп	+0.2 пп	+0.4 пп
NPS	+1.1 пп	+2.1 пп	+1 пп
АНТ	-2.7 сек	+0.9 сек	+3.6 сек

Рост FCR&NPS влечет за собой снижение перезвонов, но и рост длительности диалога ~ на 4 сек, что требует доп. ресурса ~ 12 FTE

Замеряем FCR в разрезе каналов

Клиент 1



FCR +

вопрос решен

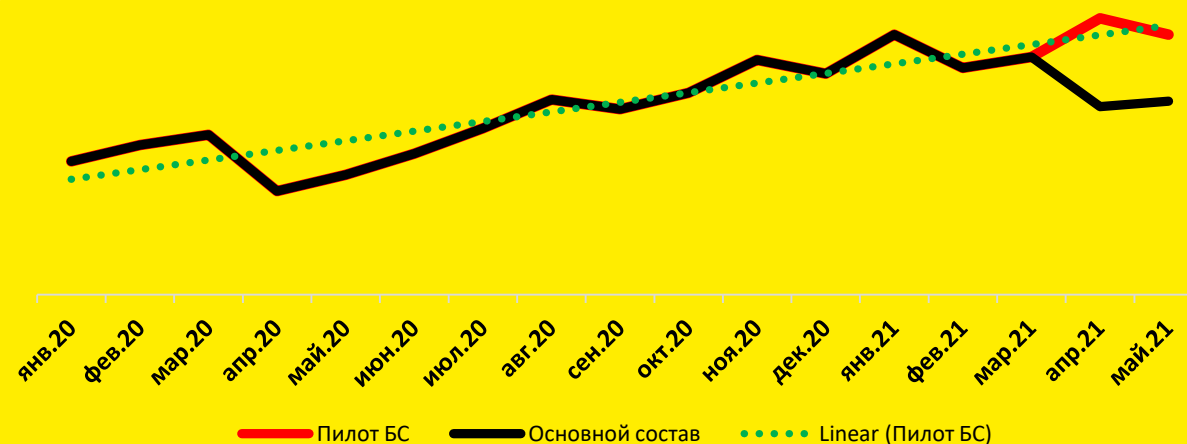
Клиент 2



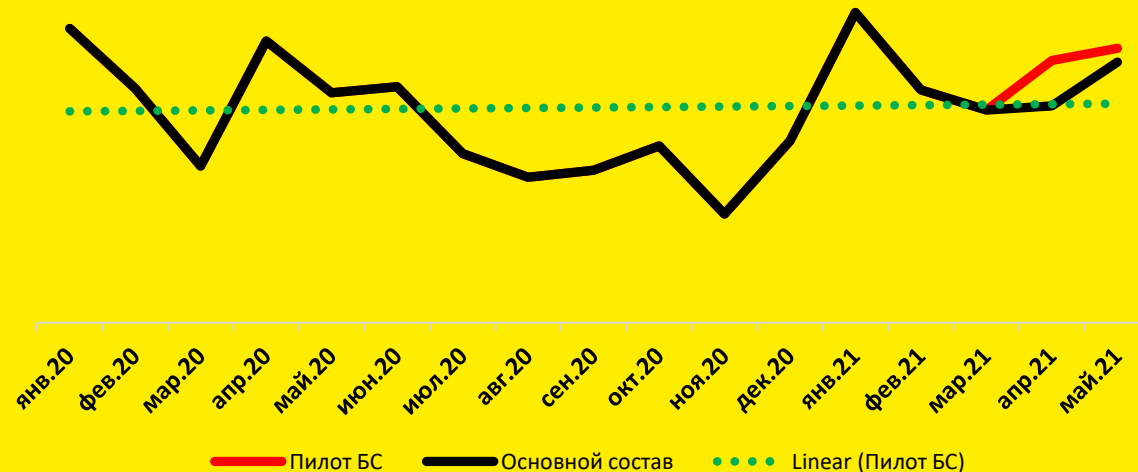
FCR -

повторное обращение
24 часа

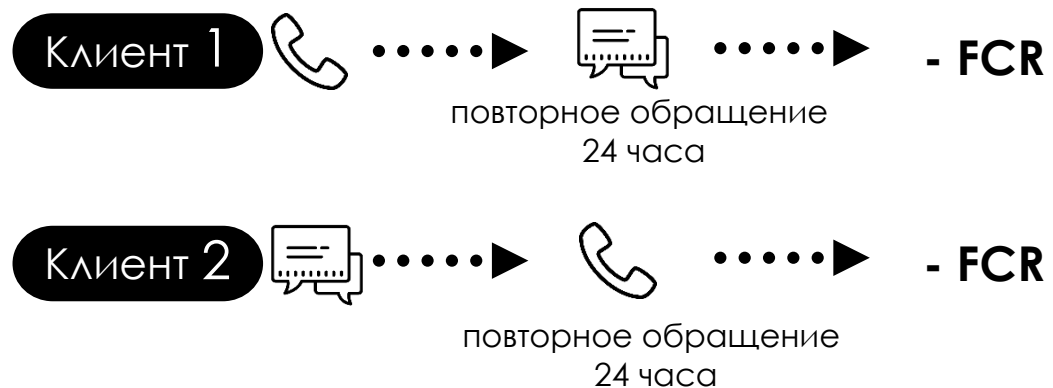
FCR 24 Voice



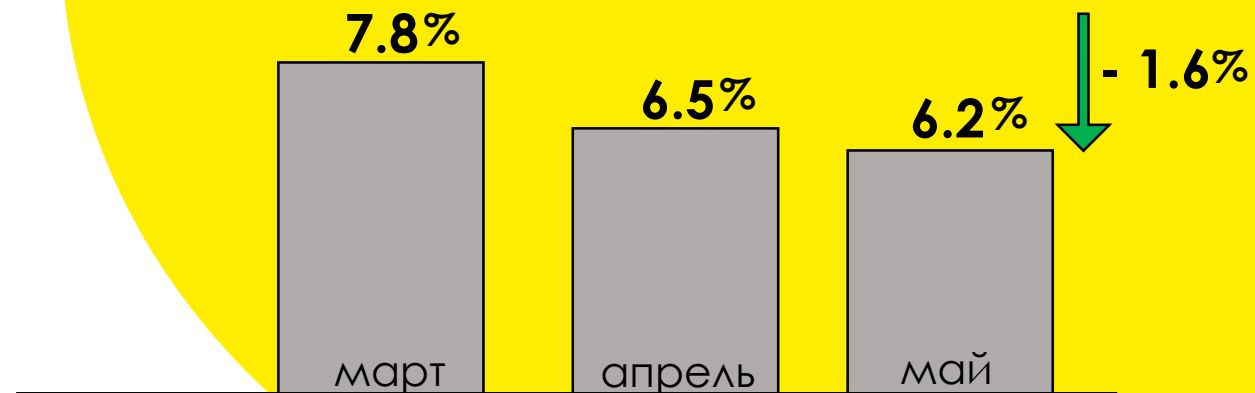
FCR 24 Chat



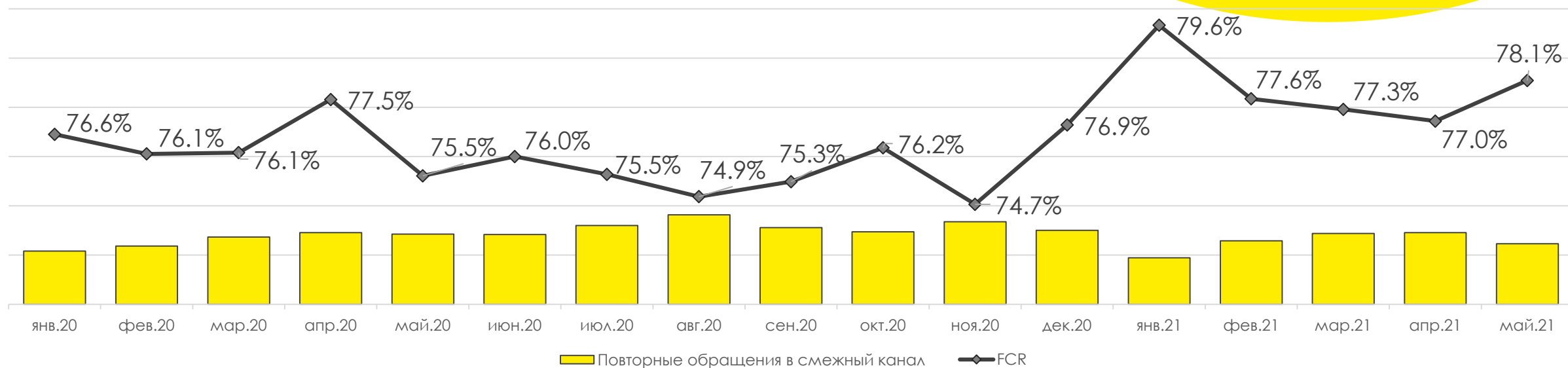
Мультиканальный FCR

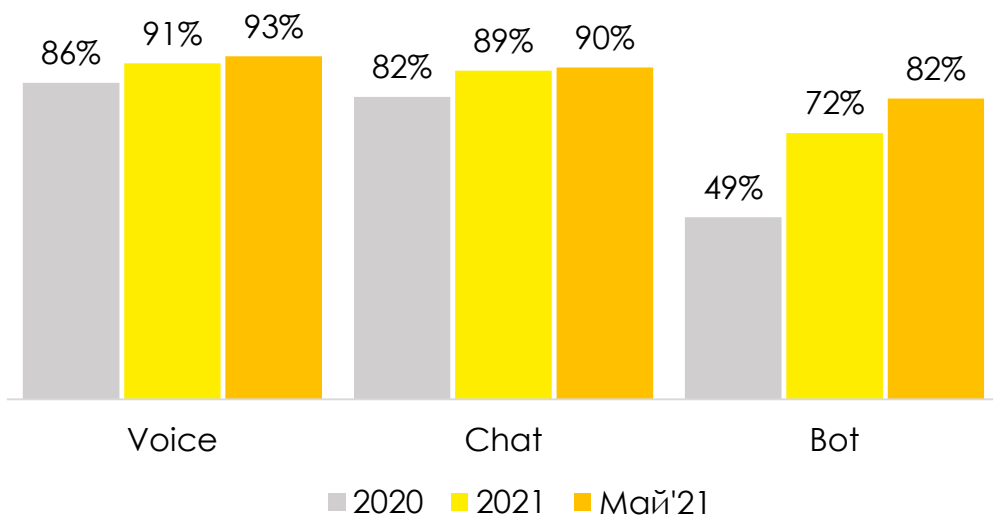


Проработка перезвонов на
линию после e2e бота в чате



FCR 24 multichannel

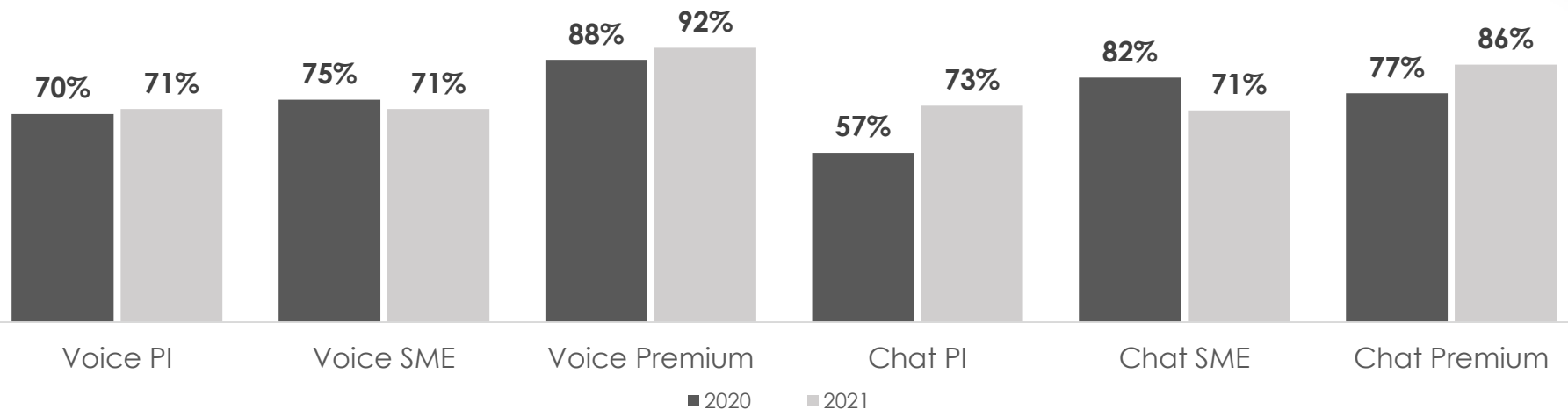
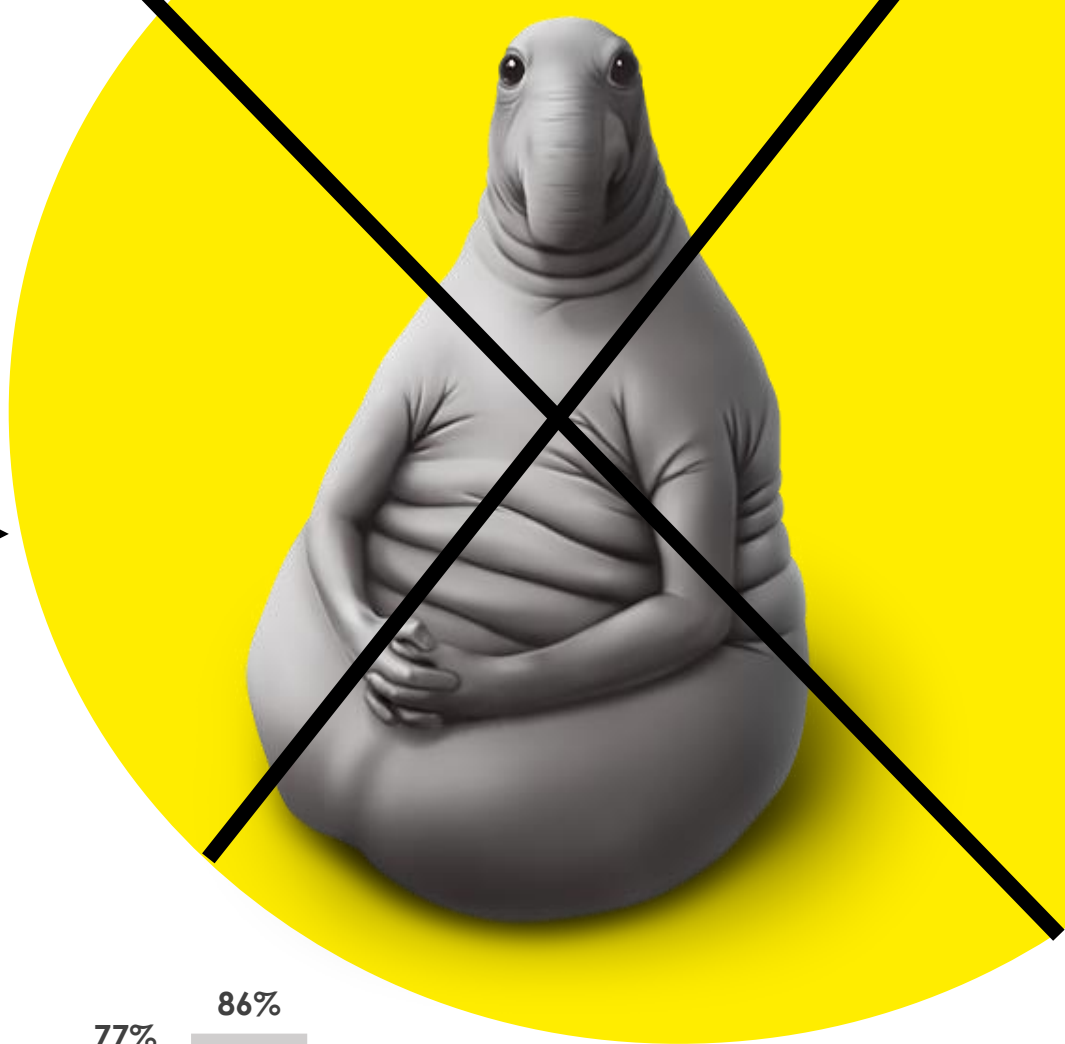
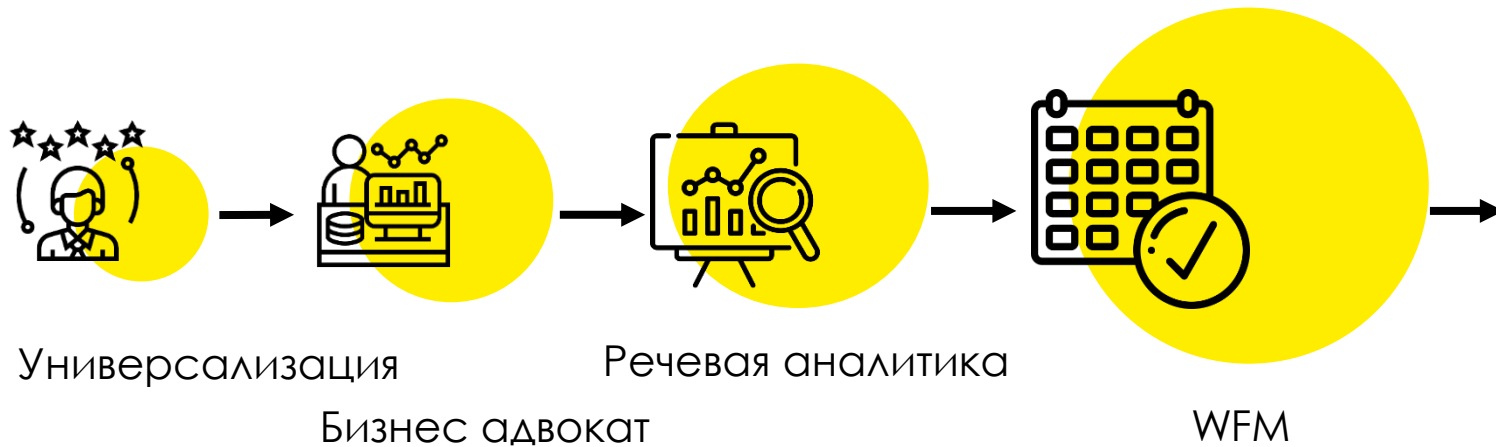




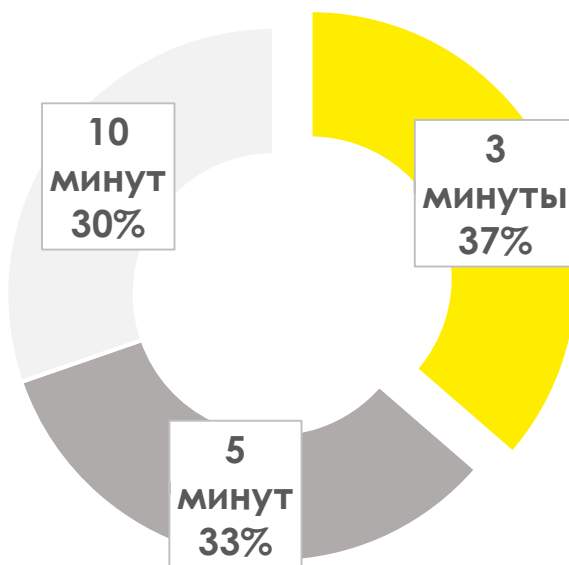
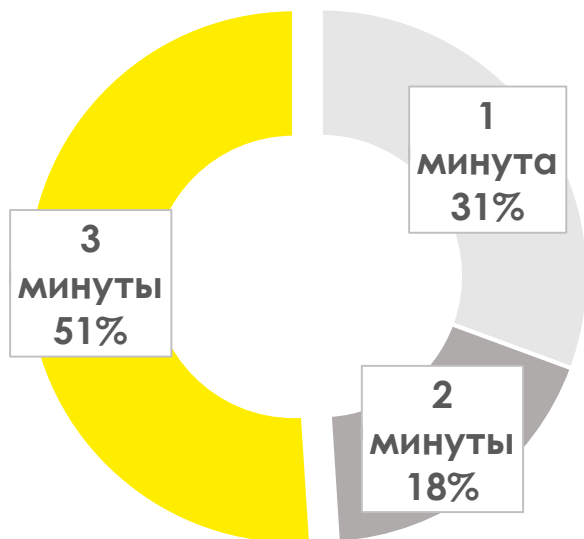
NPS – через призму
CJM или
человеческий сервис
в мире роботизации.

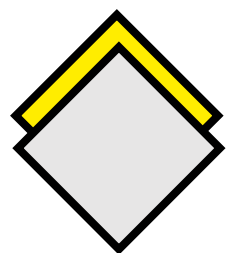
Человечный бот;
Постоянный анализ интенгов;
Анализ e2e, FCR и NPS бота;
Работа с перезвонами после e2e
бота.

уровень доступности



Опрос клиентов о времени ожидания

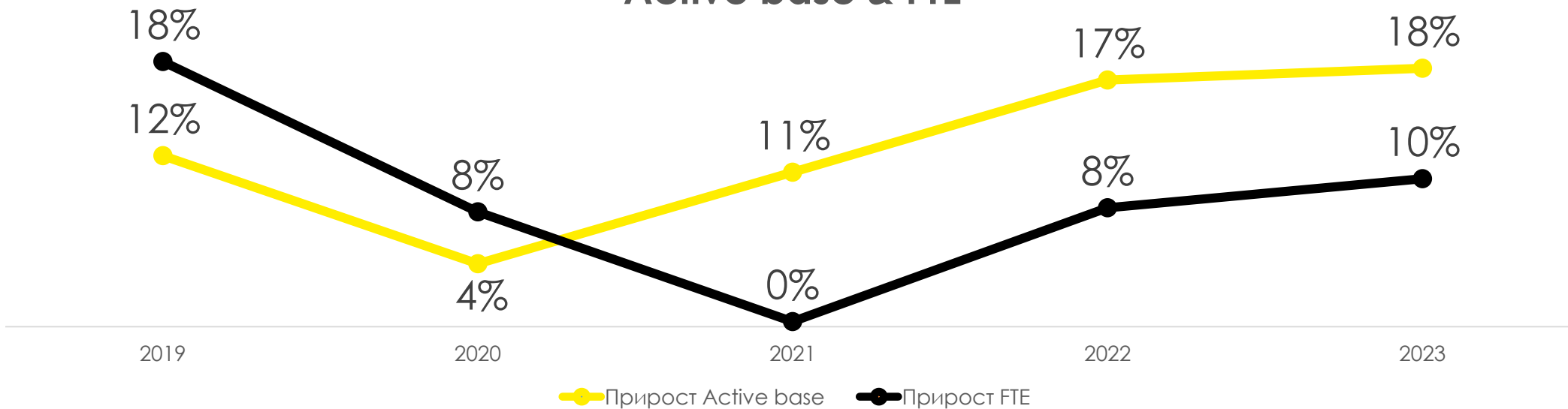




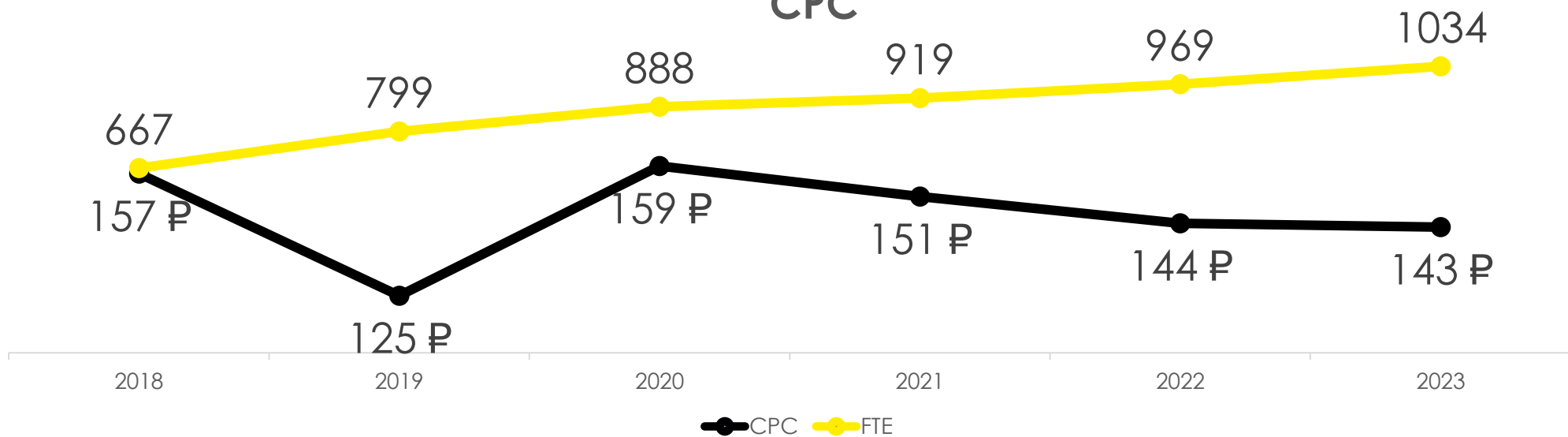
Акционер



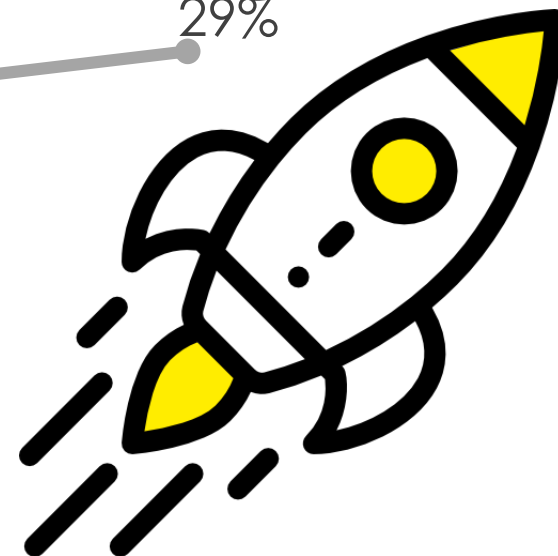
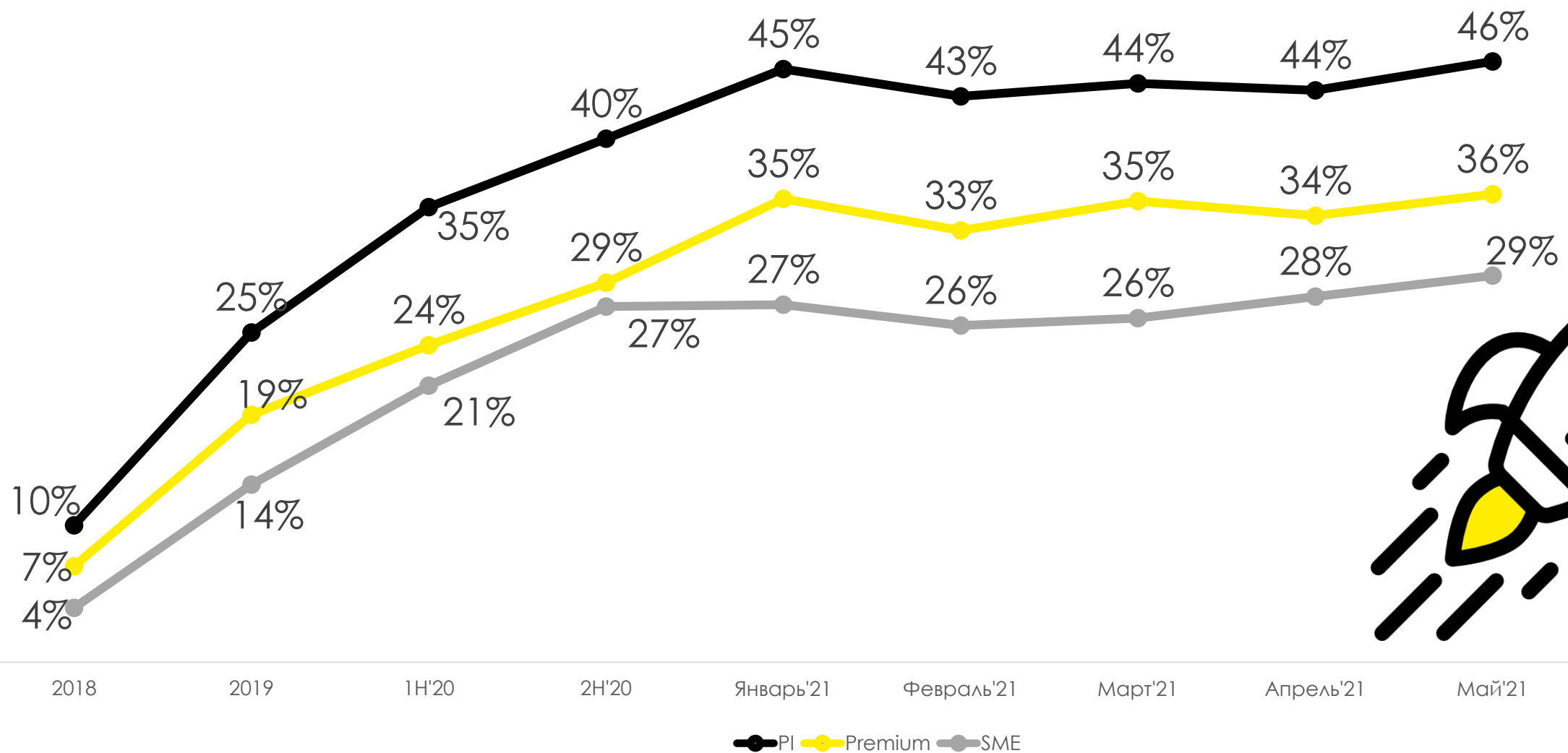
Active base & FTE



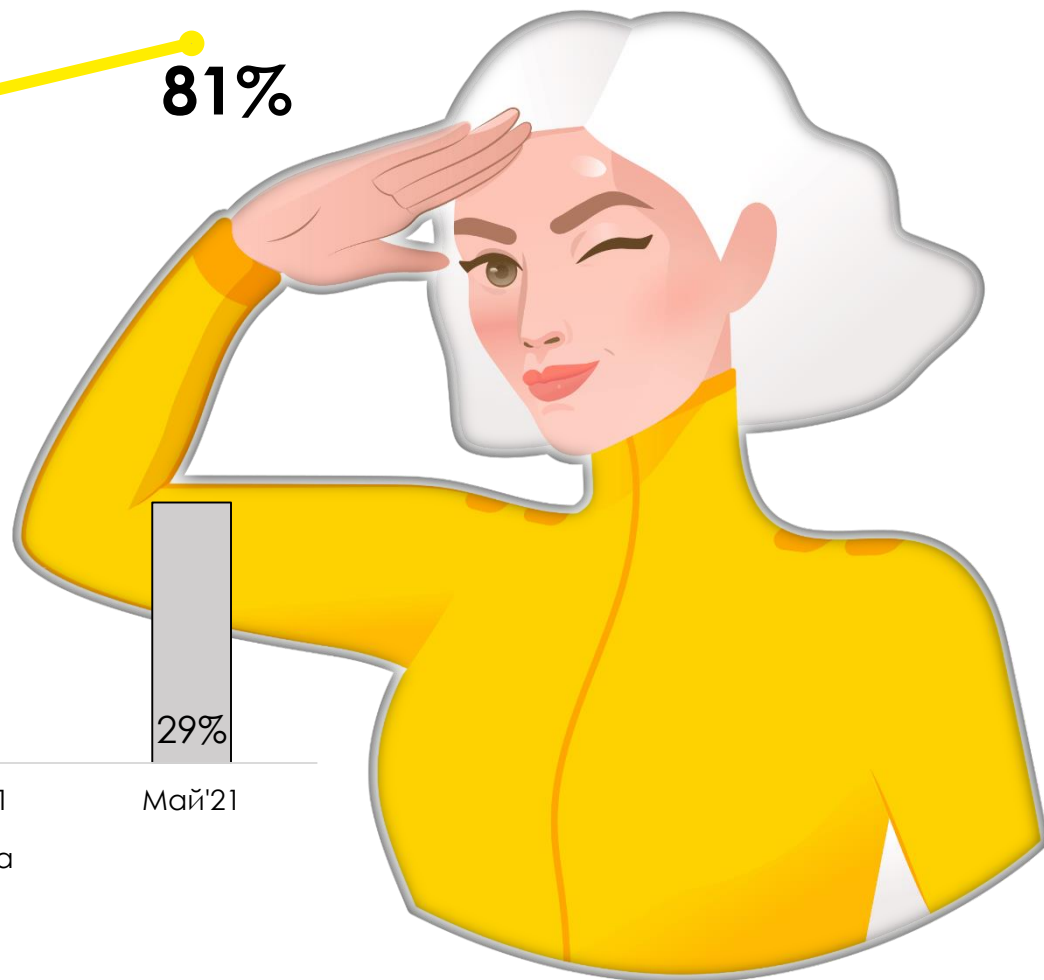
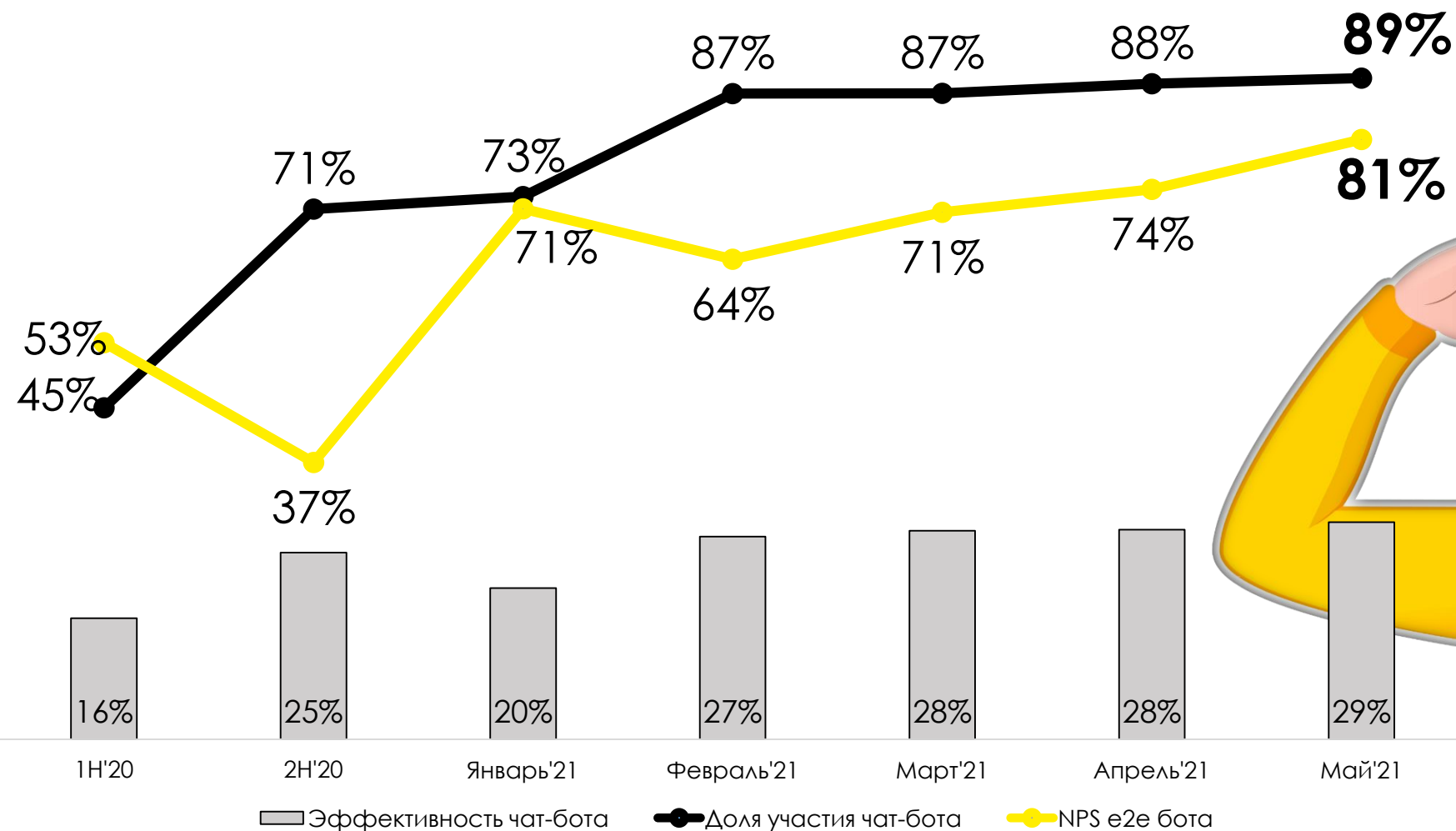
CPC



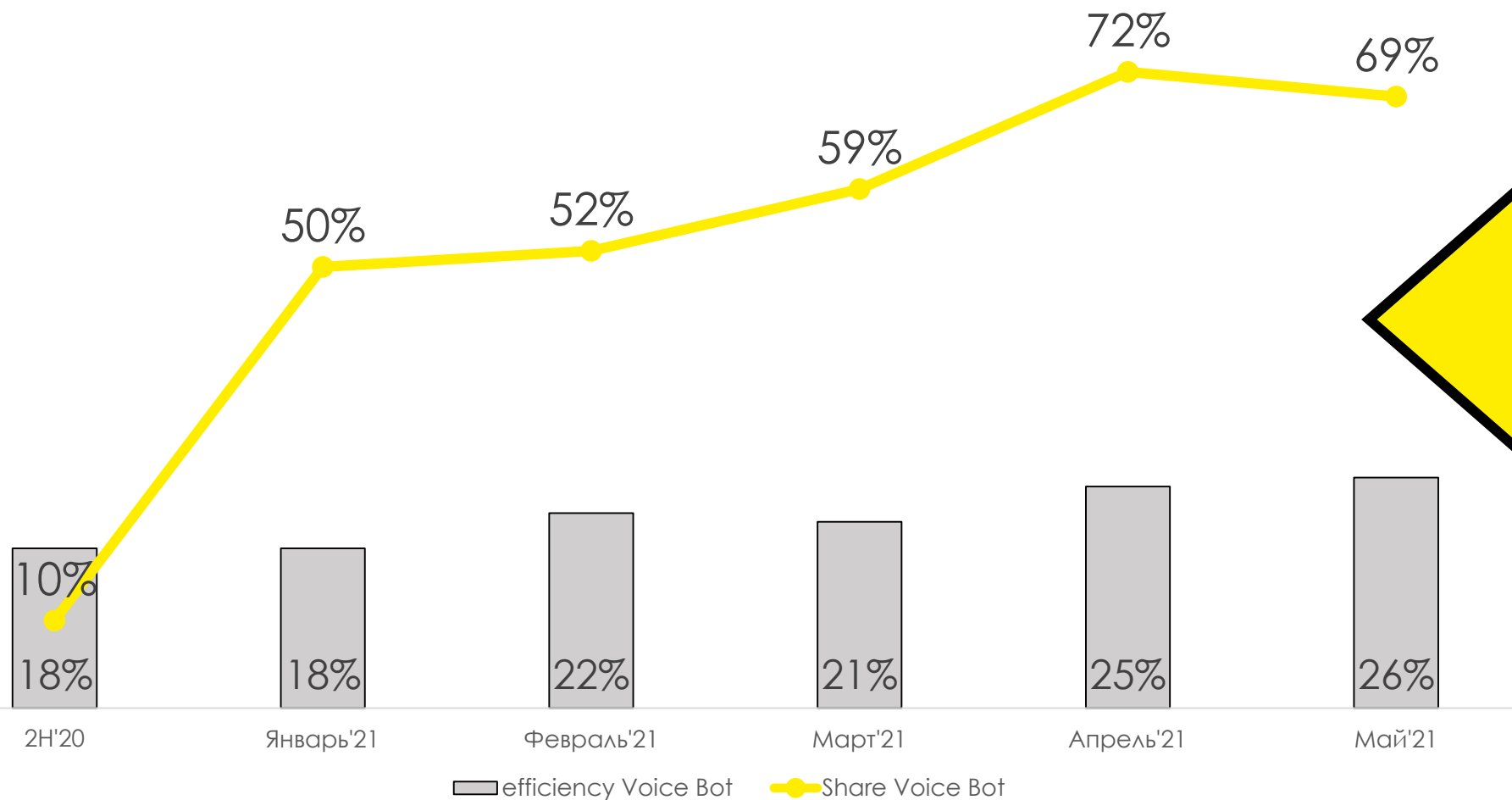
Доля чата по сегментам



Доля участия и эффективность чатбота



Доля участия и эффективность голосового бота в IVR

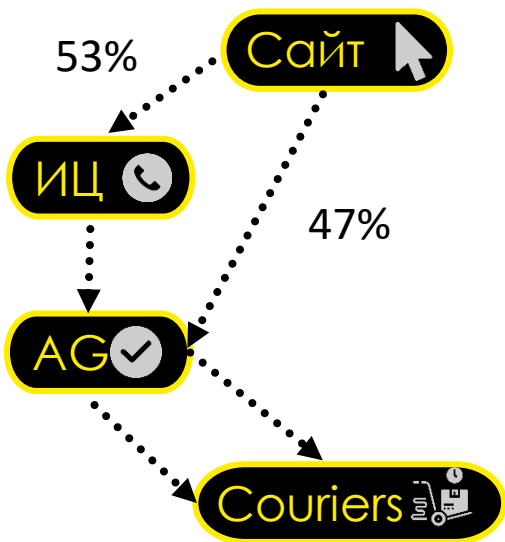


на **100%**
ботизировали ветки
которые хотели

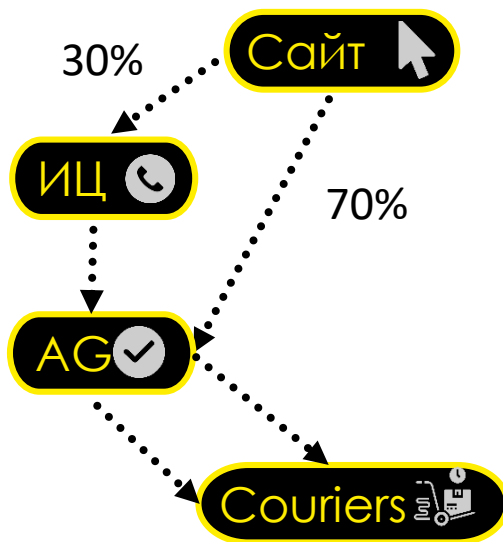
Проработка CJM

или как мы доработали форму заявки на дебетовую карту на сайте.

Первичный процесс



Доработанный процесс



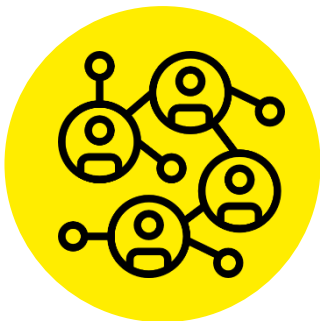
Сэкономили
4 FTE и 1 день

Результат

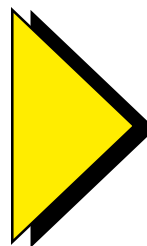
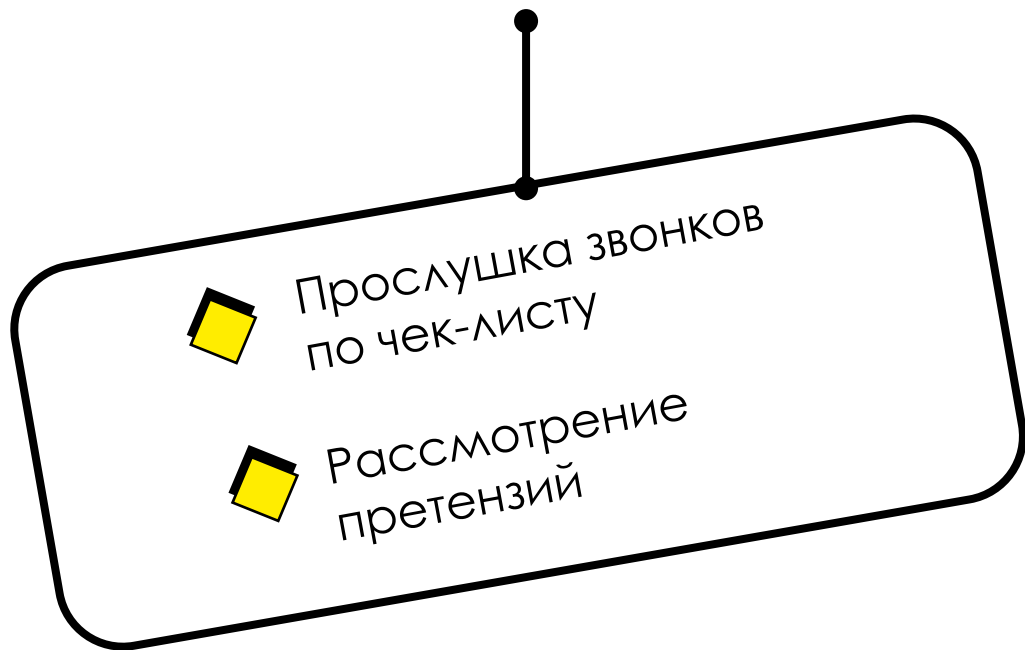


Что нам в
этом
помогает?



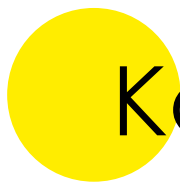


Service Quality
14 FTE



Service Leader
11 FTE

- ♦ Работа над качеством консультаций;
- ♦ Оптимизация процессов для сокращения времени решения вопросов клиента;
- ♦ Ведение плана обучения для сотрудников;
- ♦ Помощь сотрудникам с сложными кейсами;



Контроль качества

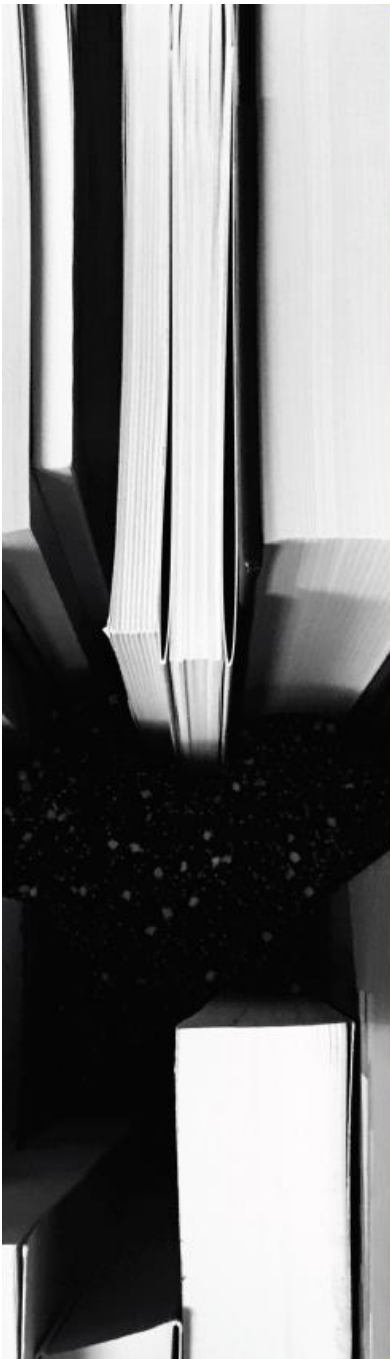
разработка механизмов нацеленных на улучшение качества консультаций и эффективности сотрудников



Действующие механики для проработки с сотрудниками:

- Тематизация обращений, которые привели к повторному контакту;
- Детализация звонков, в которых мы ориентируем клиента на визит в офис;
- Контроль работы с претензиями и негативом клиентов;
- Работа над улучшением NPS;
- Анализ эффективности обработки критических кейсов (блокировка карты / мошеннические действия и т.п.)





ИДЕАЛЬНЫЙ ДИАЛОГ

ЗАПОМНИ ЭТИ ПРАВИЛА

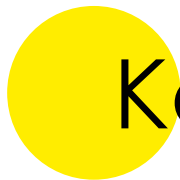
- ИСПОЛЬЗУЙ «ЗЕРКАЛЬНОЕ» ПРИВЕТСТВИЕ
- ОБРАЩАЙСЯ ПО ИМЕНИ И НА «ВЫ»
- ПОМНИ - МЫ НЕ РОБОТЫ
- ПОЧУВСТВУЙ НАСТРОЕНИЕ КЛИЕНТА
- ЗАДЕЙСТВУЙ ВСЕ РЕСУРСЫ
- НЕ ОТВЕЧАЙ ВОПРОСОМ НА ВОПРОС
- ПИШИ БЕЗ СПАМА
- ПРОЯВИ ЭМПАТИЮ
- УСТРАНИ ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ РИСКИ
- ПОЗАБОТЬСЯ О БУДУЩЕМ
- СЛЕДИ ЗА ГРАМОТНОСТЬЮ

Чек-лист читки

№	1	2	3
Тема обращения	акция	кредитная карта	дебетовые карты
Понял настоящую проблему?	1	1	1
Решил проблему?	1	1	1
Ориентирование на собеседника	1	1	1
Формат чата	1	1	0
Грамотность и опечатки?	1	1	1
Забота о будущем?	N/A	0	N/A
Предложил альтернативу?	N/A	N/A	N/A
Итог по диалогу	100%	83%	80%



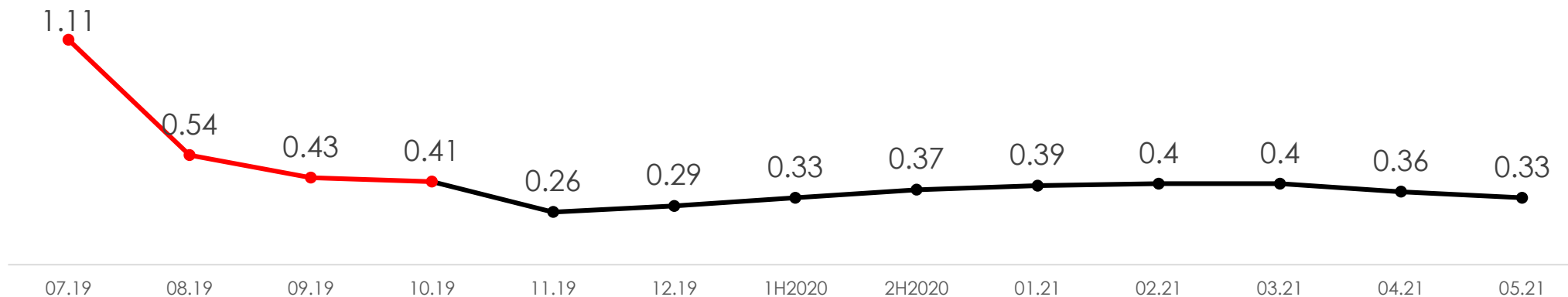
Сейчас всё
объясню



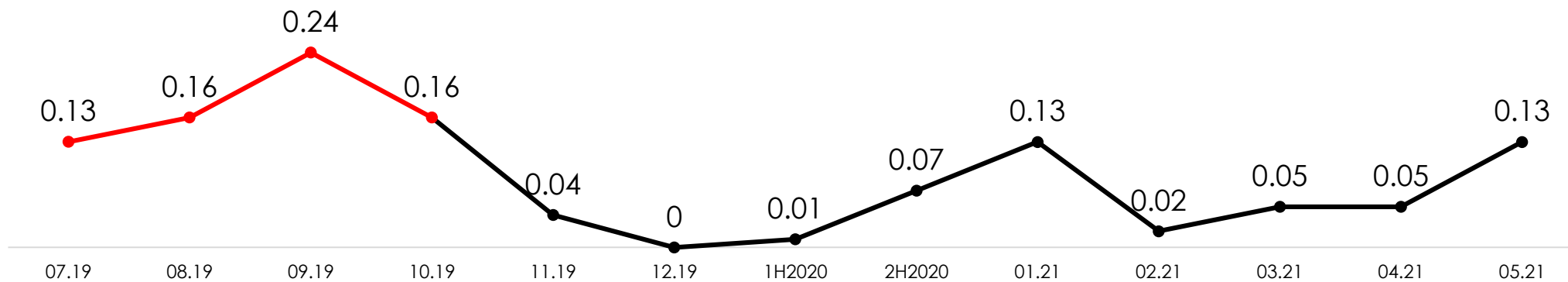
Кол-во претензий от клиентов

на каждые 1000 обращений

Физ.
лица



Юр.
лица



— с Service Quality — переход к Service Leader

Рост продаж

Воронка по всему трафику КЦ;
Рейтинг по сотрудникам;
Замер эффективности скриптов

Мошеннические действия

Поиск обращений от пострадавших клиентов и оперативная всех деталей службе безопасности банка

Обращения по COVID -19

Отчетность по тематике: проблемы с которыми столкнулись клиенты

Анализ отклика

По маркетинговым компаниям и запуску новых продуктов

Дерево тематик

Речевая аналитика

Помощь продуктовым командам

в развитии и улучшении продуктов и сервисов банка

FCR

Тематизация повторных обращений;
Анализ динамики по сотрудникам/процессам

Контроль качества

Механизмы для работы с эффективностью и корректностью консультаций

Дашборды по тематикам

Данные полученные из речевой аналитики интегрированы с отчетностью Контактного центра в Power BI

Анализ инцидентов

Оценка влияния сбоев

Power BI

Мы продолжаем использовать платформу при разработке отчетности

Сегодня Power BI в КЦ это:

706
уникальных пользователей

Не останавливаемся и переносим уже существующую отчетность в Power BI

61 тыс.

запусков
в месяц

7

опытных
разработчиков

78

общедоступных
отчетов

40%

из них полностью
автоматизированы



Hour report RCS

last update
15.06.2021 14:08:46

12 июня

13 июня

14 июня

15 июня

Всё

MASS

Всё

Skill

83,23

SL 60 %

2615

Calls offered

5,89

AR %

2428

Ans calls

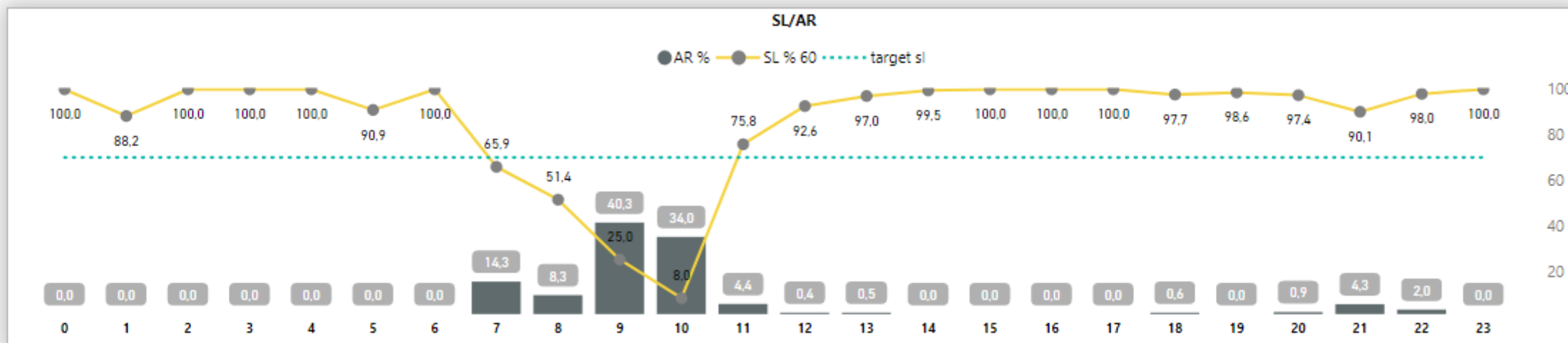
79,12

SL 20

154

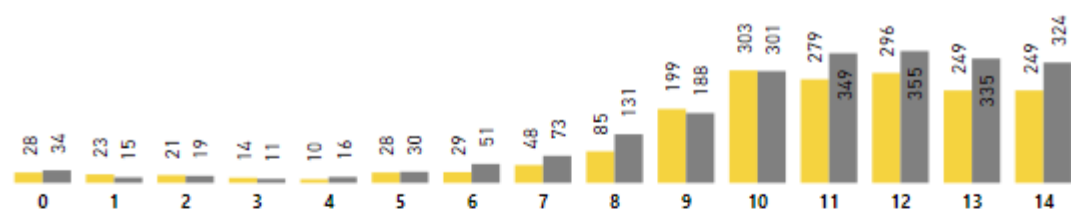
Abn calls

Текущие показатели



Call plan and fact

Fact Plan



Июнь

Анализ SL для выполнения KPI по месяцу

Плановое количество звонков по сегменту MASS на месяц = **170347** звонков
С начала месяца по вчера на сегмент MASS поступило **86026** звонков, доля = **51%**
Из них **53794** звонков принято в SL, итого SL с первого числа по вчера = **62,53%**
Опираясь на план, нам должно придти еще **93708** звонков на сегмент MASS
Соответственно, чтобы выдержать **SL = 70%**
по месяцу мы должны закрывать **каждый день не меньше чем на 77,6%**

Если мы закрываем каждый день на:

70 %	80 %	90 %	100 %
66,4%	71,6%	76,9%	82,1%

То итоговый SL по месяцу будет:

2,20

▲ FTE

240,51

AHT plan

248,08

AHT skill

244,58

AHT agent

3,1%

delta AHT

-17,7%

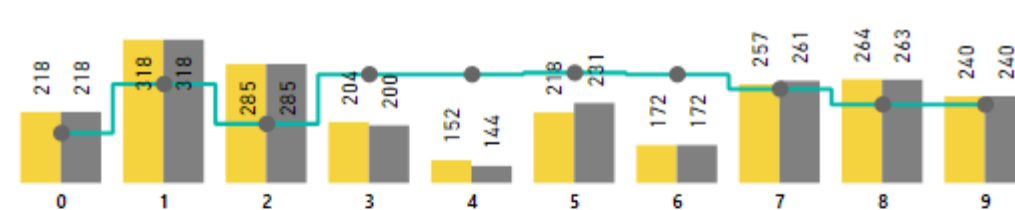
calls delta

-15,1%

capacity delta

AHT plan and fact (new)

Agent AHT Skill AHT Plan



Июнь

Данные по месяцу

(с начала месяца по последний час)

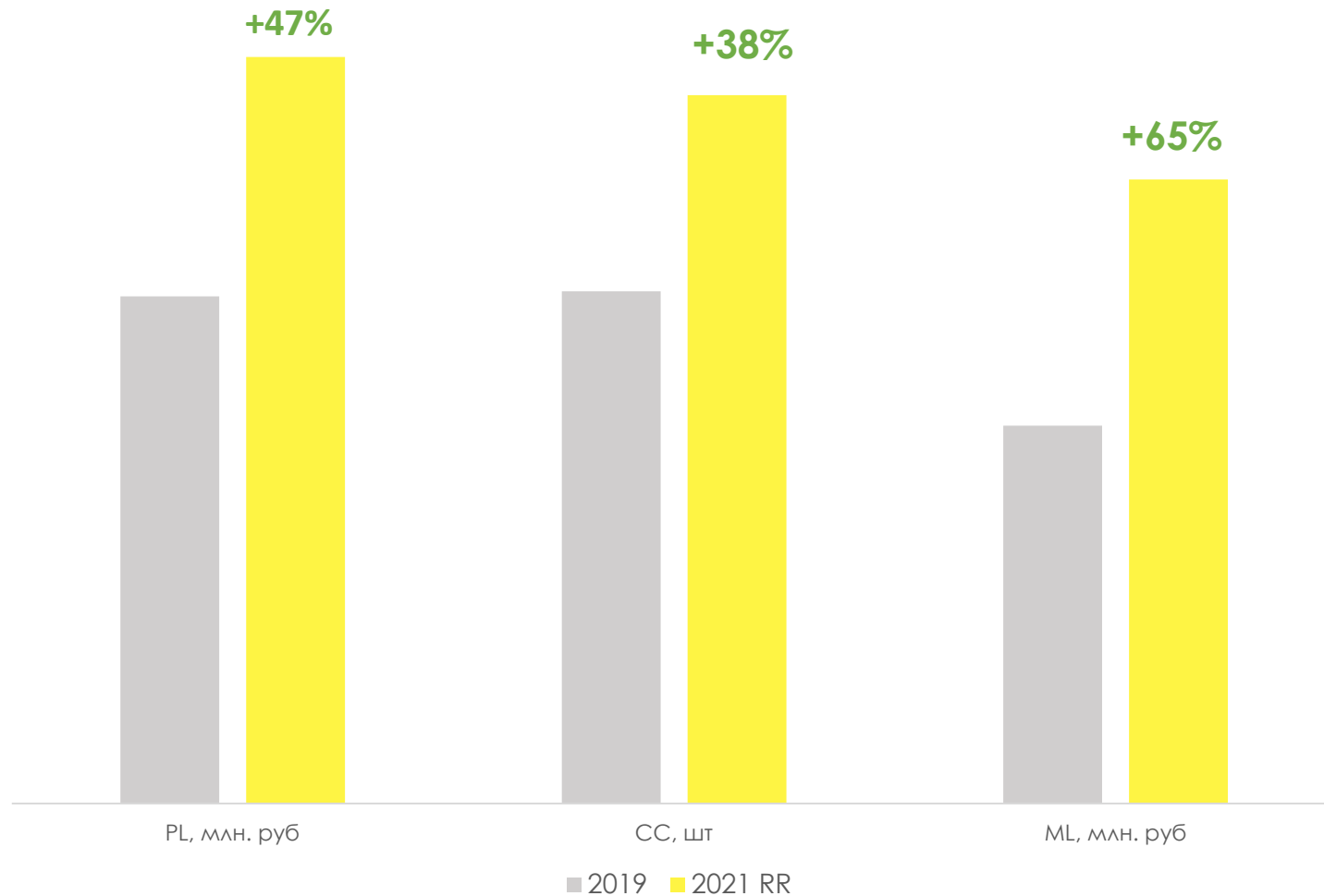
Mass	70,54	10,21
	SL 60 %	AR %
Gold	77,07	6,49
	SL 20 %	AR %
Block	89,59	0,86
	SL 20 %	AR %

Данные по году

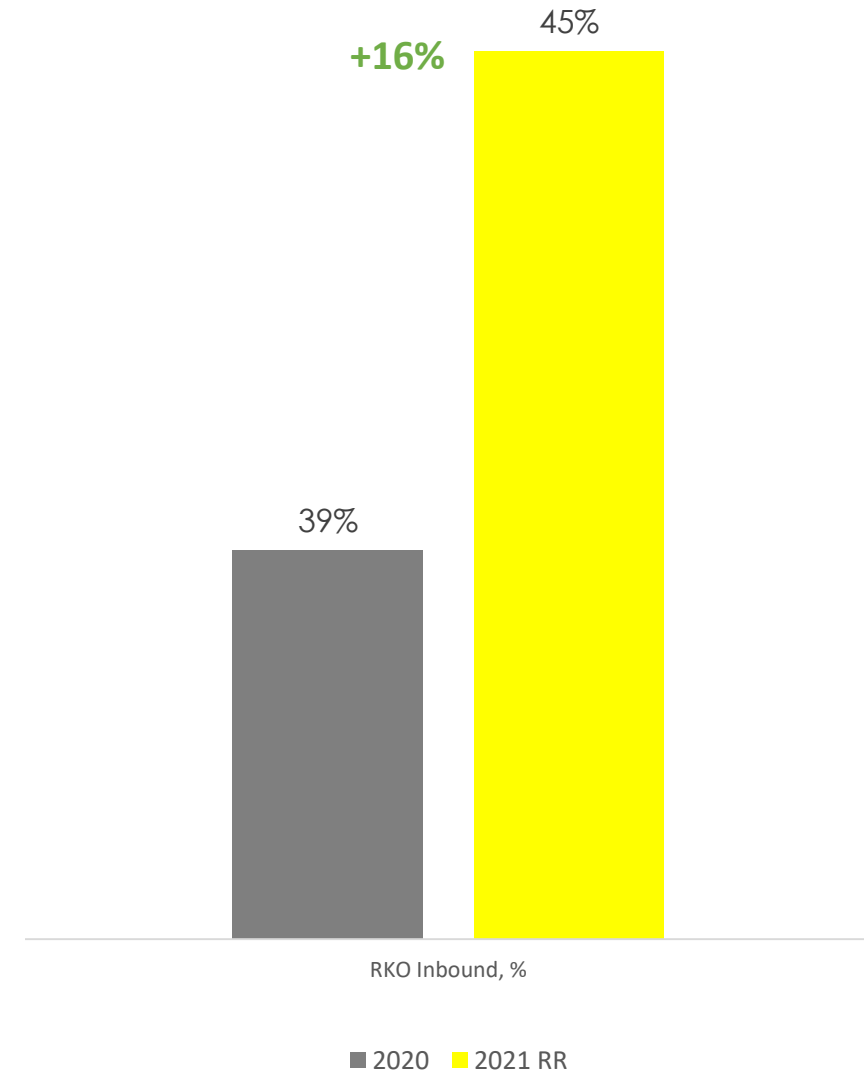
Mass	70,70	8,16
	SL 60 %	AR %
Gold	81,54	2,66
	SL 20 %	AR %
Block	90,39	0,76
	SL 20 %	AR %

Значительный рост целей по продажам

Бюджет

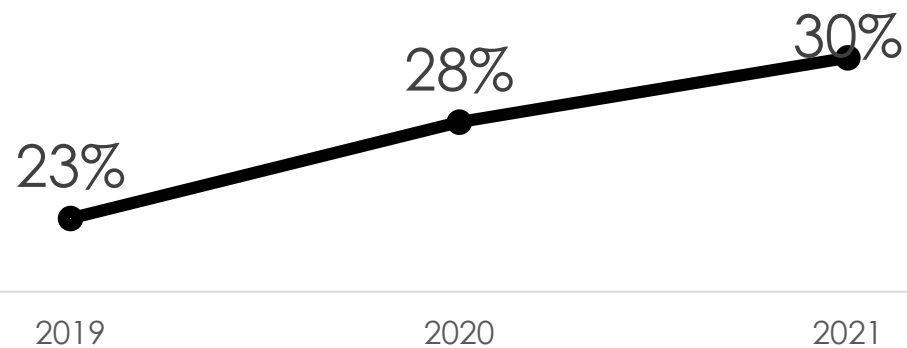


Конверсия

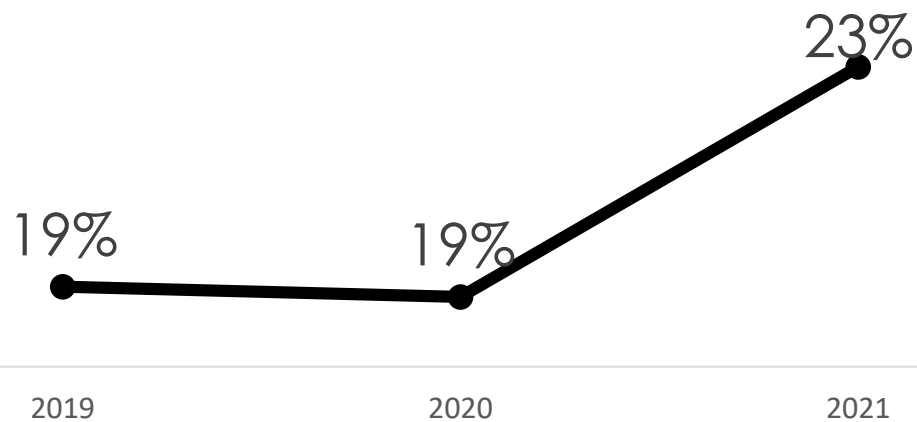


Переход на LTV

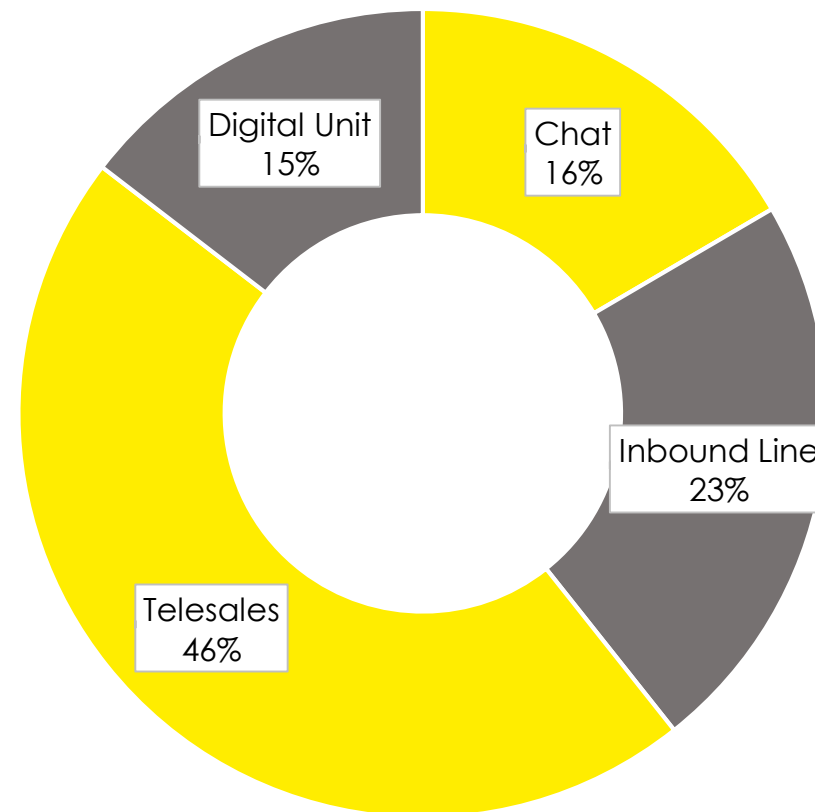
PL



CC

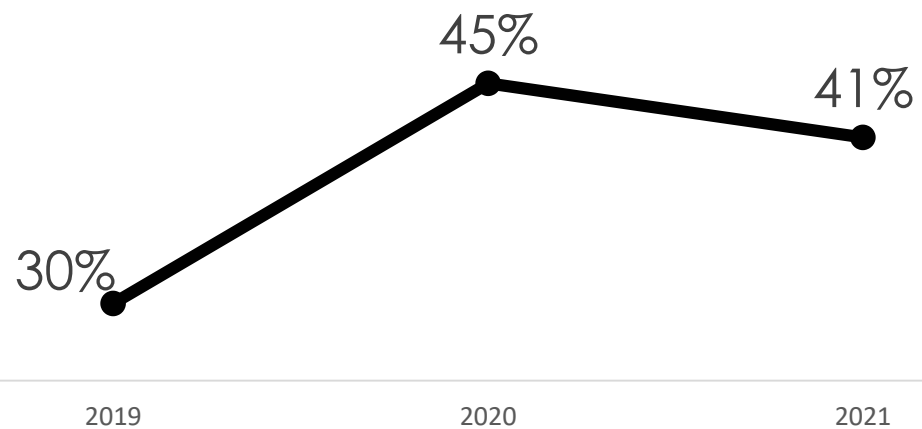


Доля LTV
по направлениям
внутри КЦ

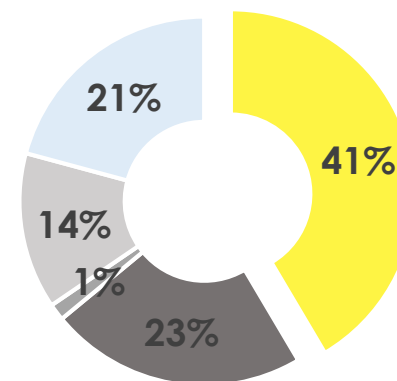


Ипотека

ML

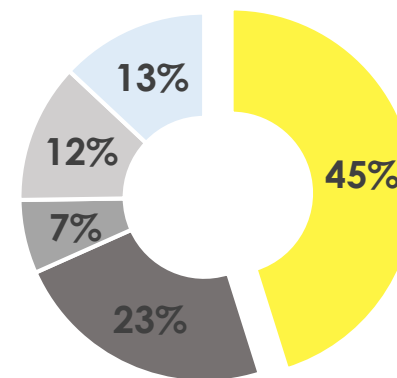


Распределение выданной ипотеки 2021



CallCenter FO MB Premium Partners

Распределение выданной ипотеки 2020



CallCenter FO MB Premium Partners

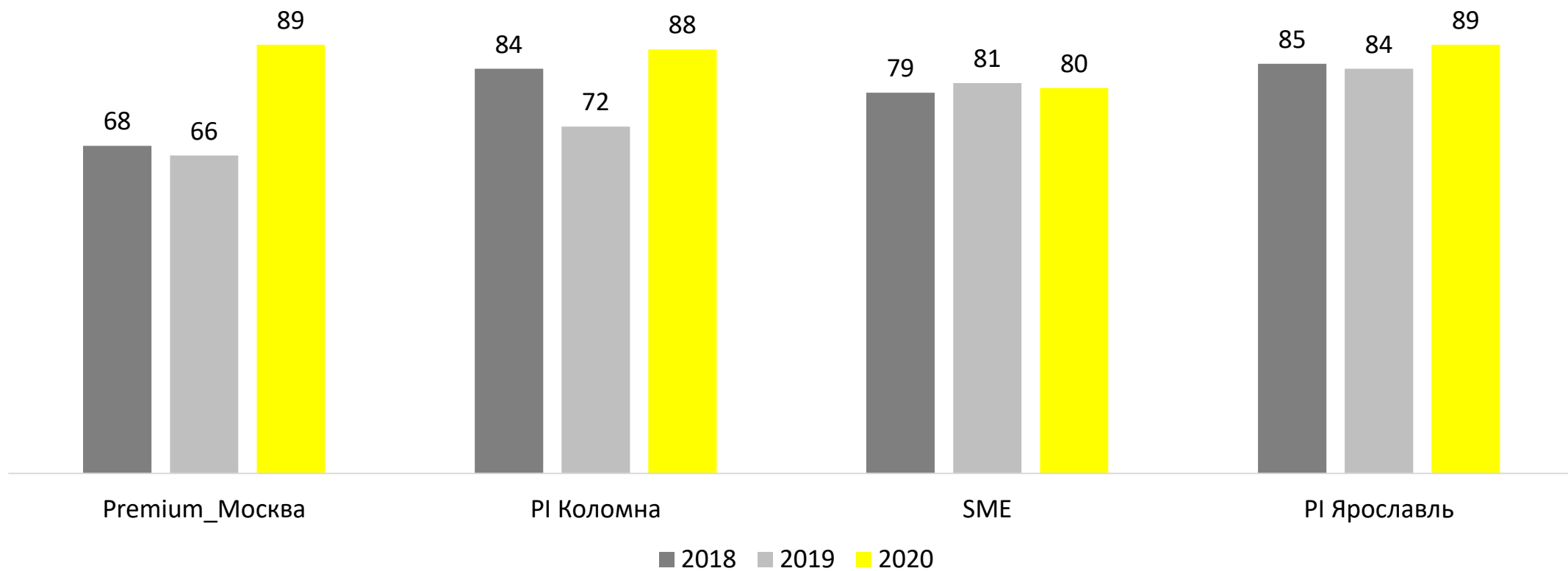




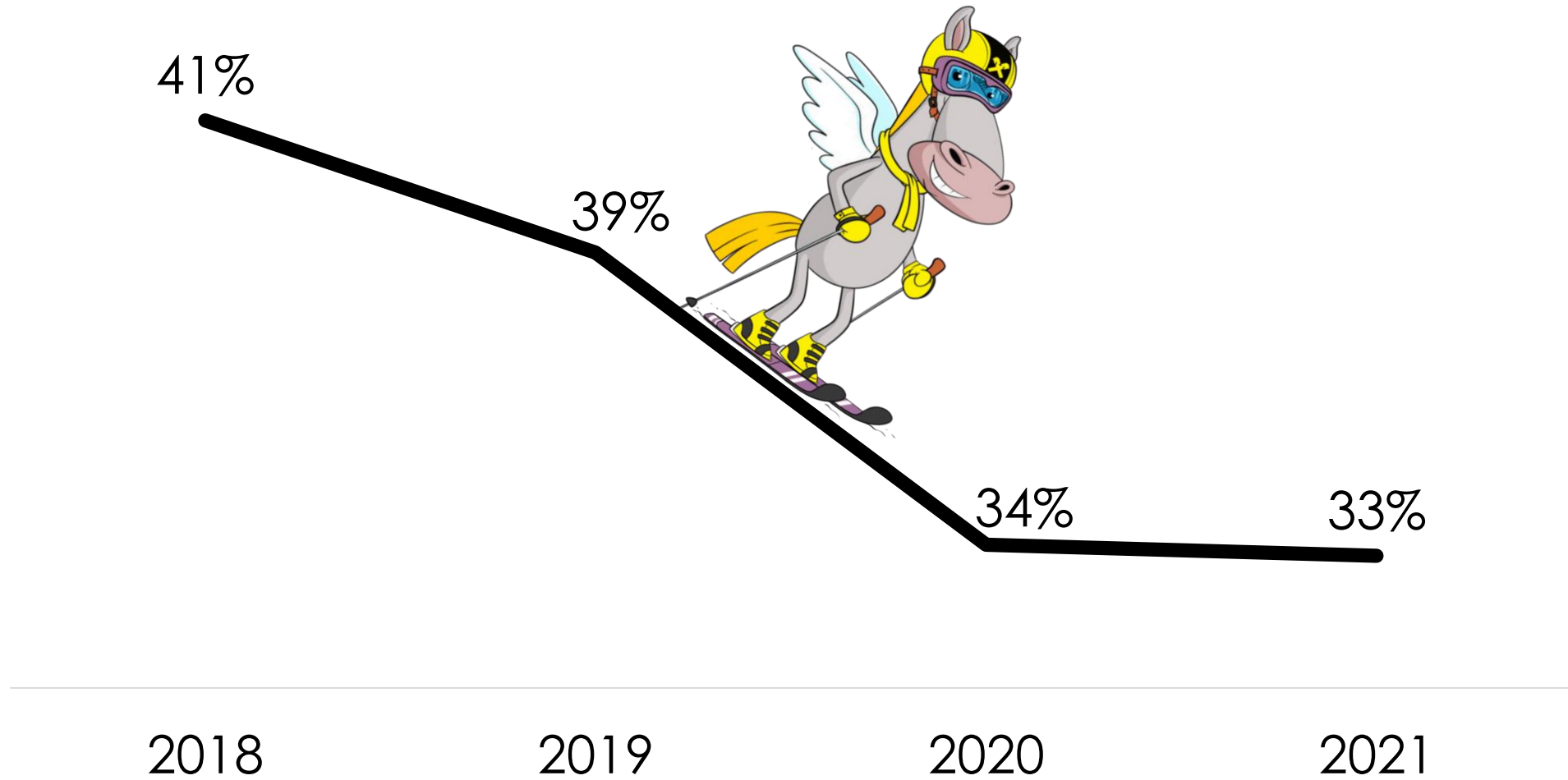
Мы делаем счастливее команду, а команда делает счастливее клиента



Engagement



Attrition All



Спасибо за внимание!

