

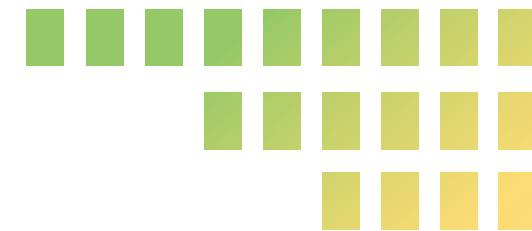
Оптимизация процессов контакт-центра



Центр
корпоративных
решений



ЦЕНТР КОРПОРАТИВНЫХ РЕШЕНИЙ



7 площадок

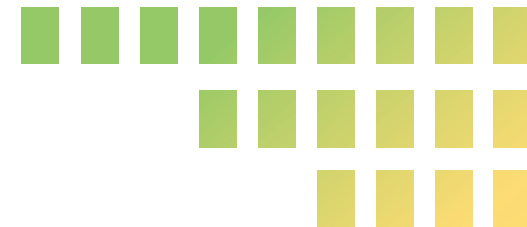
7 функциональных
направлений

более
4500 сотрудников



собственный
институт
разработки

ПОДДЕРЖКА



24/7

2,9
МЛН

корпоративных
клиентов

- » **Комплаенс**
- » **Внеэкономическая деятельность**
- » **Операционная и техническая поддержка**
- » **Бэк-офис**
- » **Экосистема** | с 2019 г
- » **Продажи** | для клиентов малого и ММБ

2 МЛН клиентов имеют
персонального дистанционного КМ

ЦЕНТР КОРПОРАТИВНЫХ РЕШЕНИЙ



8% повышение
эффективности
линия продаж



объем
продаж
исходящий канал



РАЗВИТИЕ СОТРУДНИКА



Выявить ключевые навыки, которые **отличают эффективного** клиентского менеджера от **неэффективного**

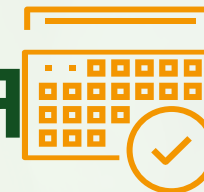
Определить **действия руководителя** для развития данных навыков у неэффективных сотрудников

Выстроить процесс **регулярного обучения** через наставничество неэффективных менеджеров с учетом выявленных инсайтов





ДИСЦИПЛИНА И УТИЛИЗАЦИЯ



Сформировать **целевую карту** рабочего времени

Определить **ключевые триггеры**
соблюдения дисциплины

Выстроить процесс **регулярного контроля**





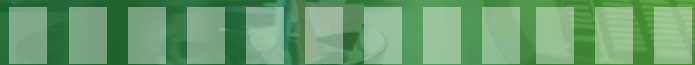
МЕТОДОЛОГИЯ ПРОДАЖ



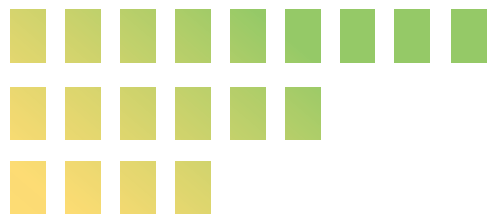
Оценить равномерность **структуры задач** между менеджерами

Выявить **релевантное количество** предложений клиенту на один контакт

Определить **скрипты и алгоритмы**, которые требуют улучшения



ЧТО ДЕЛАЛИ



Определение понятий

Эффективный КМ

продажи ↑

среднего за последние 3Q

НЕэффективный КМ

продажи ↓

среднего за последние 3Q

Перечень систем

Телефония

детализация звонков, аудиозаписи

РА

транскрибация диалогов

DPA

логирование действий

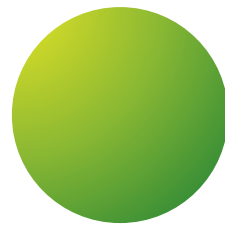
CRM

история взаимодействия

WFM

расписание операторов

ЧТО ДЕЛАЛИ



1 этап

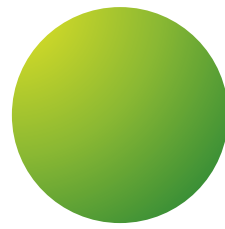
40 гипотез | некорректные действия

Проверка на **массовость**

Выявление **нерезультативных** звонков

Влияние: бизнес-процесс, производительность, утилизация

ЧТО ДЕЛАЛИ



2 этап

Сравнение КМ | + Искусственный интеллект
между собой

Выстраивание **ML-модели** AI-лаборатория

83,9%	GINI	621 триггер
91,9%	ROC-AUC	
88,0%	F1-score	

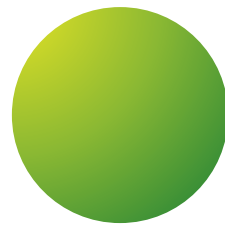
проблема
управления продаж

отложенный эффект закрытия сделки

ML

в моменте предсказывание эффективности
КМ на горизонте **2 месяцев**

ЧТО ДЕЛАЛИ



3 этап

Валидация
бизнес-смысла

Внедрение инсайтов

22 триггера

ИСУ

еженедельно

фактура
действия
информация

сотрудника
для устранения отклонений
о конвертации и прогнозе продаж

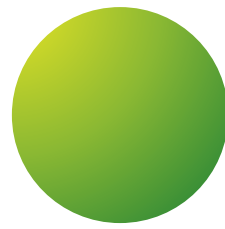
Итог

словари
фраз

40
скриптов

продажа
нескольких
продуктов

ЧТО ДЕЛАЛИ



4 этап

ИСУ

пилотирование
отклонений

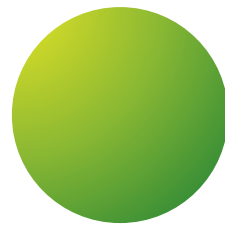
2 группы

33 сотрудника
2 руководителя

период

окт19 – янв20

ЧТО ДЕЛАЛИ



5 этап

Тираж

РЕЗУЛЬТАТЫ



тираж июль 2020

на 1 сотрудника

+13,8 %

повышение
производительности канала
продаж

+127 млн ₽

доп. доход

+1,2 п. п.

уровень удовлетворенности
клиентов

РОСТ
ПРОДАЖ

16 % НЕ ПИЛОТ

59 % ПИЛОТ

ПИЛОТНАЯ ГРУППА

+16,5 млн ₽

доп. доход

+ ВЭД
x 8



Направлен в ВСП



Январь 2021

Задача

Снизить количество ошибок оператора при направлении клиента в офис банка (вопрос можно было решить онлайн в момент обращения)

За январь-февраль выставлено **530** задач

Февраль 2021

При анализе закрытых задач ИСУ выявлена **системная проблема** – человеческий фактор при маркировке обращения «направлен в Банк»

Запуск разработки ML-модели

Март 2021

Запущены новые задачи ИСУ с использованием данных ML-модели с **высокой вероятностью** ошибки оператора в маркировке
Точность данных 95%

Количество задач по первому алгоритму выросло на 15%



9,6%

Снижение доли клиентов, направленных в Банк за решением вопроса

январь 2021

май 2021



УНИВЕРСАЛЬНОСТЬ



Типовой метод решения бизнес-задач в ЦКР



**формулировка
бизнес-задачи**

**разметка
фактуры сущностей**

**агрегация
цифровых следов**

**построение
ML-модели***

**валидация
бизнес-смысла**

ИСУ

*7 моделей уже работает в ЦКР



Спасибо!
Ждем ваши вопросы!