

# КАК ВИДЕОАССИСТЕНТ УЛУЧШИЛ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ И СОКРАТИЛ РАСХОДЫ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

Спикеры:

Боднева Мария, Aurus

Гаврилова Виктория,

Эдуард Тихамиров

Белорусская железная дорога



# Задачи, выполняемые Контакт-центром Белорусской железной дороги

1. Информационно-справочная поддержка
2. Прием и обработка заявок на бронирование мест в пассажирских поездах
3. Поддержка продаж, осуществляемые через дистанционные каналы (сайт [pass.rw.by](http://pass.rw.by), мобильное приложение «БЧ. Мой поезд»)
4. Поддержка по обращениям граждан и юридических лиц



# Какие цели мы ставили перед собой, внедряя видеоассистента для взаимодействия с клиентами?

С 2018 года на всех вокзалах Республики Беларусь установлены терминалы самообслуживания, где с помощью онлайн-системы с интерфейсом, адаптированным под сенсорный монитор терминала можно:

- самостоятельно уточнить расписание
- подбирать маршруты
- посмотреть подробные схемы вагонов и наличие свободных мест
- узнать стоимость билетов
- получить другую информацию, касающуюся ЖД перевозок

The screenshot displays the website interface for the Belarusian Railway (БЧ). At the top, there is a navigation bar with a home icon, a search icon, and the text "БЧ БЕЛОРУССКАЯ ЖЕЛЕЗНАЯ ДОРОГА". To the right, it indicates "63 Версия для слабовидящих" and "Правила работы с терминалом", along with language selection buttons for "Рус" and "Бел".

The main search area contains three input fields: "Откуда" (From) with "Могилёв-1", "Куда" (To) with "Москва Белорусская", and "Когда" (When) with "на все дни". A "Найти" button is located to the right of these fields. Below the search area, the results are displayed under the heading "Расписание поездов" and "Могилёв-1 — Москва Белорусская, на все дни".

Поезд	Отправление	Прибытие	Время в пути	Остановки	Дни курсирования
Гомель — Москва Белорусская <small>055b Международные линии</small>	21:52	06:27	8 ч 35 мин		ежедневно

At the bottom of the page, there are several informational links: "Возможна электронная регистрация", "Фирменный поезд", "Скорый поезд", and "Посмотреть маршруты с пересадками". On the right side of the page, there is a sidebar with various service buttons: "ПОПУЛЯРНЫЕ МАРШРУТЫ" (listing routes like Орша-Центральная, Жлобин, Осиповичи-1, Минск-Пассажирский, Копель-1, Москва Белорусская), "ФИЗИЧЕСКИ ОСЛАБЛЕННЫМ ЛИЦАМ", "ИЗМЕНЕНИЯ В РАСПИСАНИИ ПО СТАНЦИИ", "УСЛУГИ НА ВОКЗАЛЕ", "СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ", "ПОИСК ПОЕЗДА ПО СТАНЦИИ", "ПОИСК ПО НОМЕРУ ПОЕЗДА", "КАРТА ДОРОГИ", "КОНТАКТЫ", "РАСПИСАНИЕ АВТОБУСОВ", "ПРИБЫТИЕ И ОТПРАВЛЕНИЕ ПОЕЗДОВ ПО СТАНЦИИ", and a prominent yellow button "СВЯЗАТЬСЯ С КОНТАКТ-ЦЕНТРОМ".

# Какие цели мы ставили перед собой, внедряя видеоассистента для взаимодействия с клиентами?

После внедрения терминалов самообслуживания стало понятно:

- Очереди в окна справочной службы при высокой нагрузке сохранялись
- Необходимо адаптировать информацию для использования терминалов самообслуживания и постоянно ее обновлять
- Требуется помощь консультанта, который уже владеет информацией или может быстро ее найти в базе данных



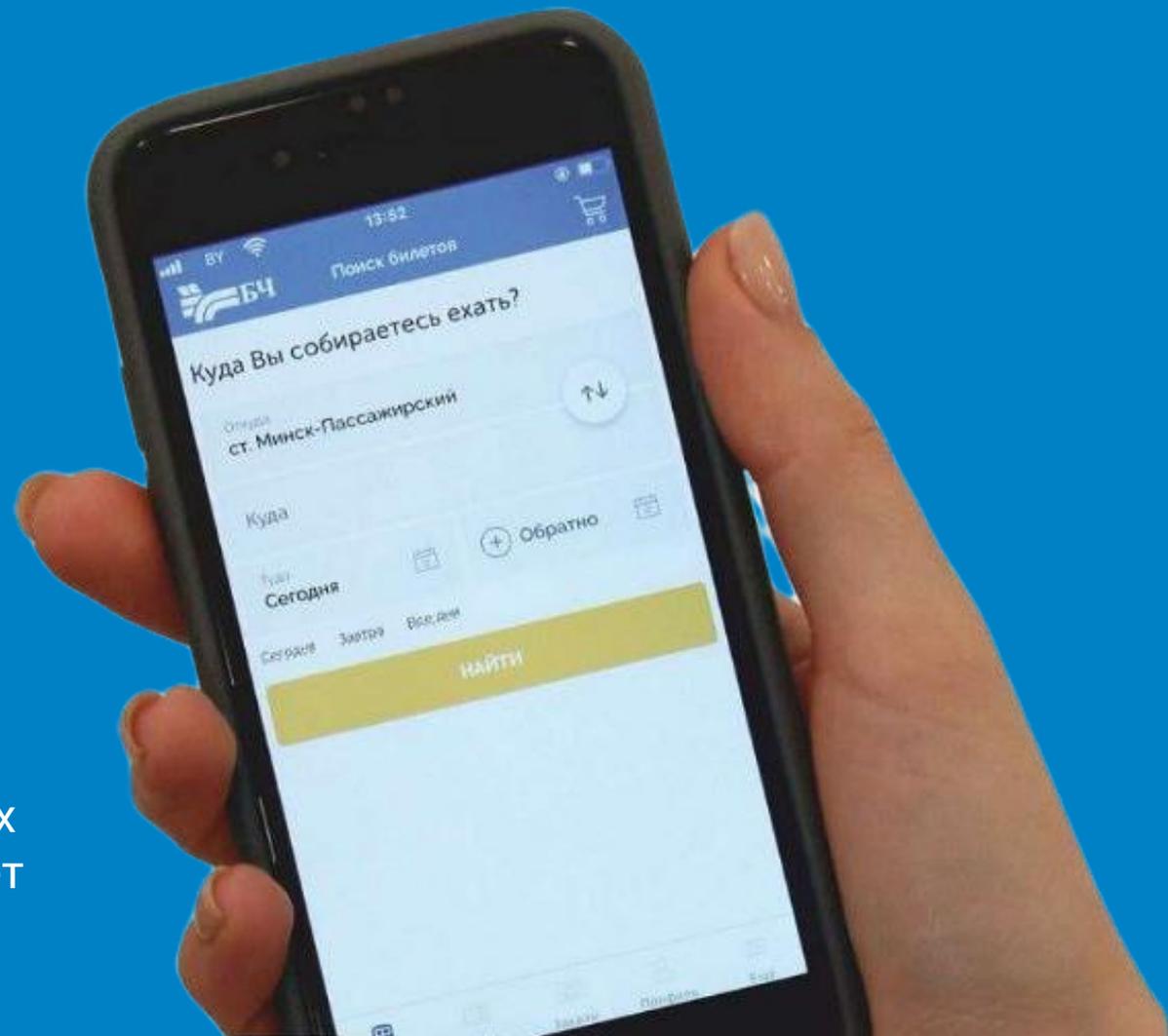
# Какие цели мы ставили перед собой, внедряя видеоассистента для взаимодействия с клиентами?

Требовалось решение, которое позволило бы:

- Централизованно обучать сотрудников стандартам обслуживания
- Равномерно распределить нагрузку на операторов
- Сократить, или вовсе избавиться от очередей в справочную службу
- Предоставить персонализированное обслуживание нашим клиентам

При этом:

- Управление качеством видеопотока и протоколом передачи данных
- Возможность модерировать виджет видеозвонка
- Вывод на экран информационных сообщений для клиентов (об установлении соединения, технических работах, а также о сотруднике, который обслуживает звонок)



# Какие цели мы ставили перед собой, внедряя видеоассистента для взаимодействия с клиентами?

В процессе проработки концепции сервиса, проявились дополнительные требования, а именно:

- Кнопку для видеосвязи было очень желательно встроить в уже существующую инфраструктуру, т.е. в имеющиеся терминалы самообслуживания, чтобы, связываясь с удаленным консультантом, клиент мог использовать видеокамеру, динамики и микрофон терминала.
- Все обращения должны обрабатываться единым Контакт-центром, поддерживающим очереди, распределение вызовов, отчетность.
- Необходимо было предусмотреть аудио/видео-запись всех обращений.



**С какими проблемами столкнулись в процессе выбора и внедрения решения, а что, наоборот, оказалось легко и просто?**

Выбор  
поставщика  
решения

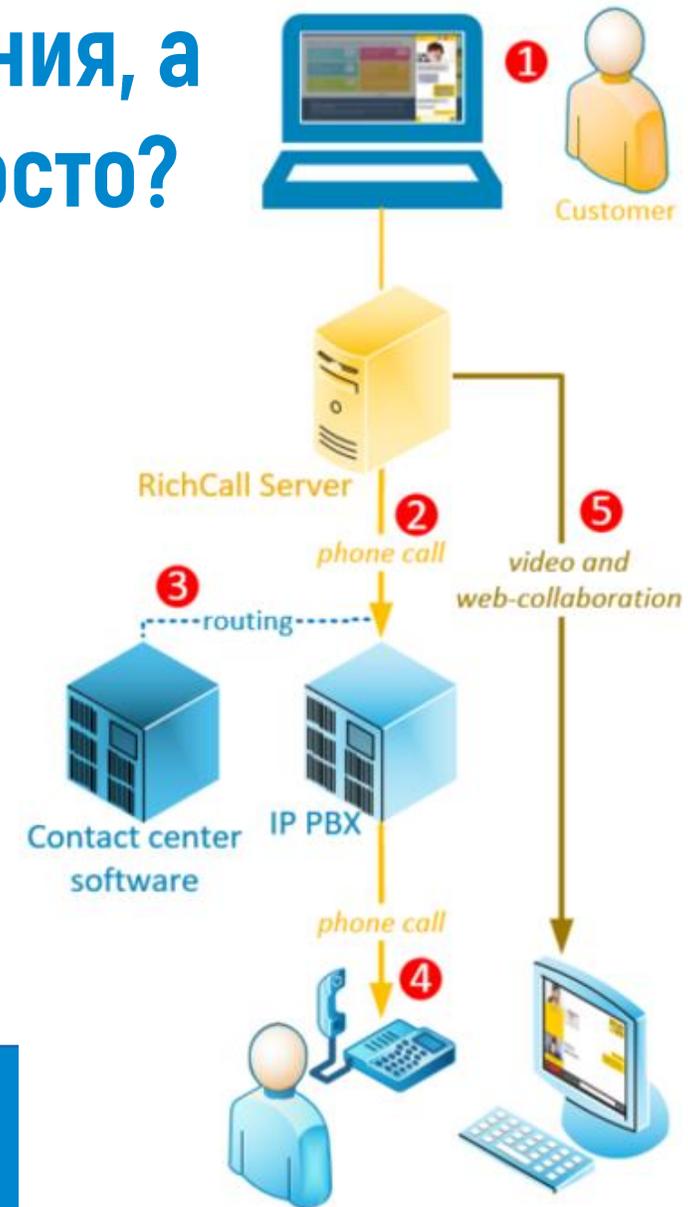
Корректировка  
функциональных  
требований

Настройка и  
доработка  
программного  
обеспечения

# С какими проблемами столкнулись в процессе выбора и внедрения решения, а что, наоборот, оказалось легко и просто?

## Техническая составляющая:

- Требования к сети и ресурсам
- Облако/в контур
- Наличие инженеров в штате/помощь интегратора
- Продуманное описание решения



# Нужен ли пилот?

Понимание запросов аудитории

Предварительный "выхлоп" от проекта

Выявление узких мест и внесение корректировок в требования

Точное понимание требований к ресурсам

Бесплатно





# Каких результатов нам удалось достичь от внедрения видеоассистента. Каков экономический эффект и возможные векторы развития проекта?

- Экономия времени справочной службы
- Сокращение количества сотрудников
- Легкость в управлении и контроле
- Улучшение репутации Белорусской железной дороги и повышение лояльности клиентов
- Возможность обслуживать пассажиров с ограниченными возможностями
- Снижение очередей за счет увеличения кол-ва терминалов на вокзале

The screenshot displays the website of the Belarusian Railway (БЧ) with a search interface and a video assistant window. The search results show a train schedule for the route Могилёв-1 — Москва.

Поезд	Отправление	Прибытие	Время в пути	Остановки	Дни курсирования
Гомель — Москва Белорусская 055б Международные линии	21:52 Могилёв-1	06:27 Москва	8 ч 35 мин		ежедневно

Additional interface elements include an audio player (00:00:11), a search bar with 'Москва' entered, and a video assistant window showing a female operator with a headset. The website header includes the БЧ logo and navigation links for 'Рус' and 'Бел'.

# Результаты внедрения

97,8%

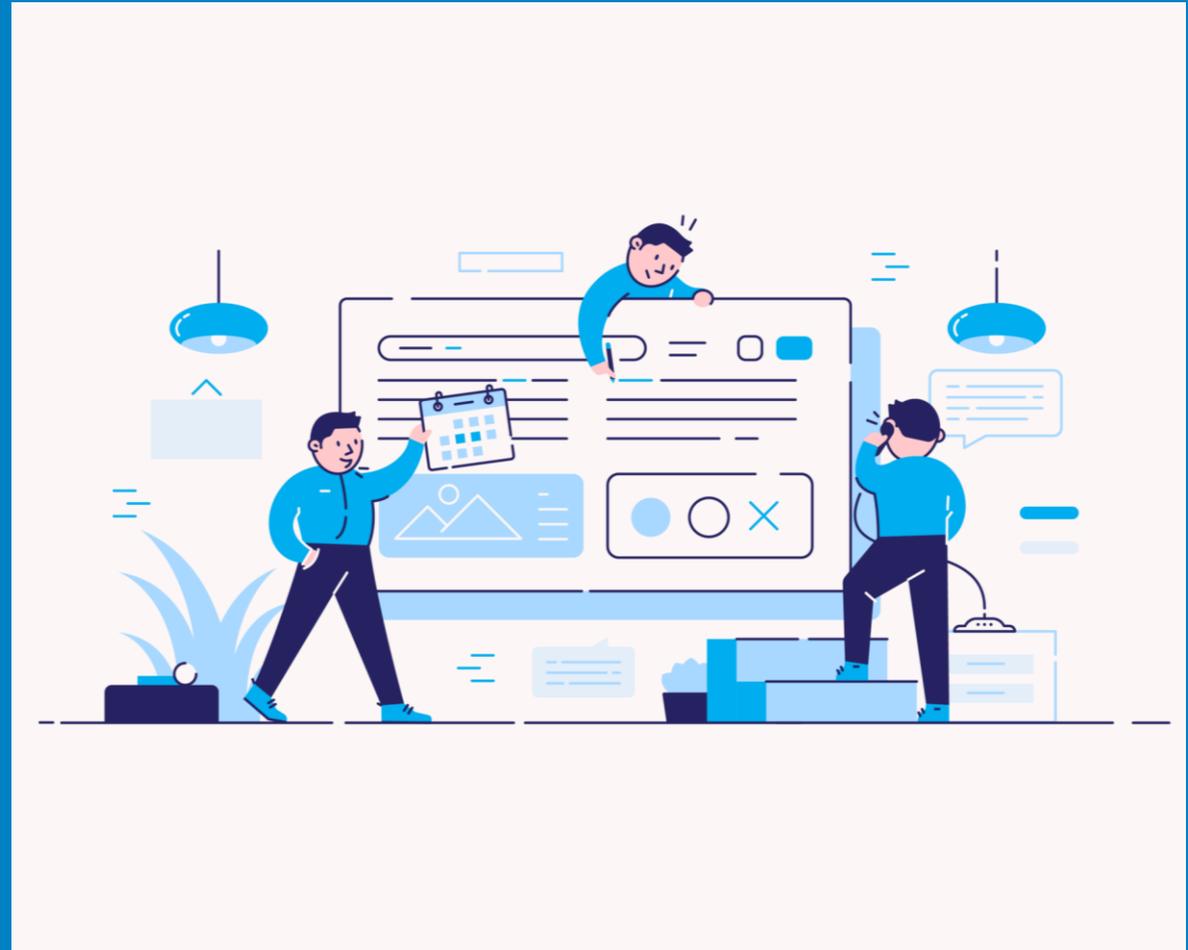
**FCR** - Вопросы,  
решенные с первого  
обращения

97%

**CES** - Индекс  
клиентских усилий

97%

**CSAT** - Индекс  
удовлетворенности  
клиентов



# Каких результатов нам удалось достичь от внедрения видеоассистента. Каков экономический эффект и возможные векторы развития проекта?

Мы хотим обеспечить равные возможности для людей с ограниченными возможностями, предоставив им возможность использовать функционал видеоассистента для общения с операторами региональных центров на языке сурдоперевода.



# Каких результатов нам удалось достичь от внедрения видеоассистента. Каков экономический эффект и возможные векторы развития проекта?

Мы планируем оборудовать терминалы периферийными устройствами - принтерами, чтобы у наших клиентов была возможность распечатать необходимую информацию.



# Контакты

Приходите на стенд Aurus,  
чтобы увидеть вживую и  
протестировать!

Номер стенда – 308 (слева  
от стойки регистрации)

Сайты: [www.aurus5.ru](http://www.aurus5.ru)  
[www.pass.rw.by](http://www.pass.rw.by)

QR на мобильное приложение  
Белорусской Железной Дороги

