

КАК ВИДЕОАССИСТЕНТ УЛУЧШИЛ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ И СОКРАТИЛ РАСХОДЫ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

Спикеры:

Боднева Мария, Aurus

Гаврилова Виктория,

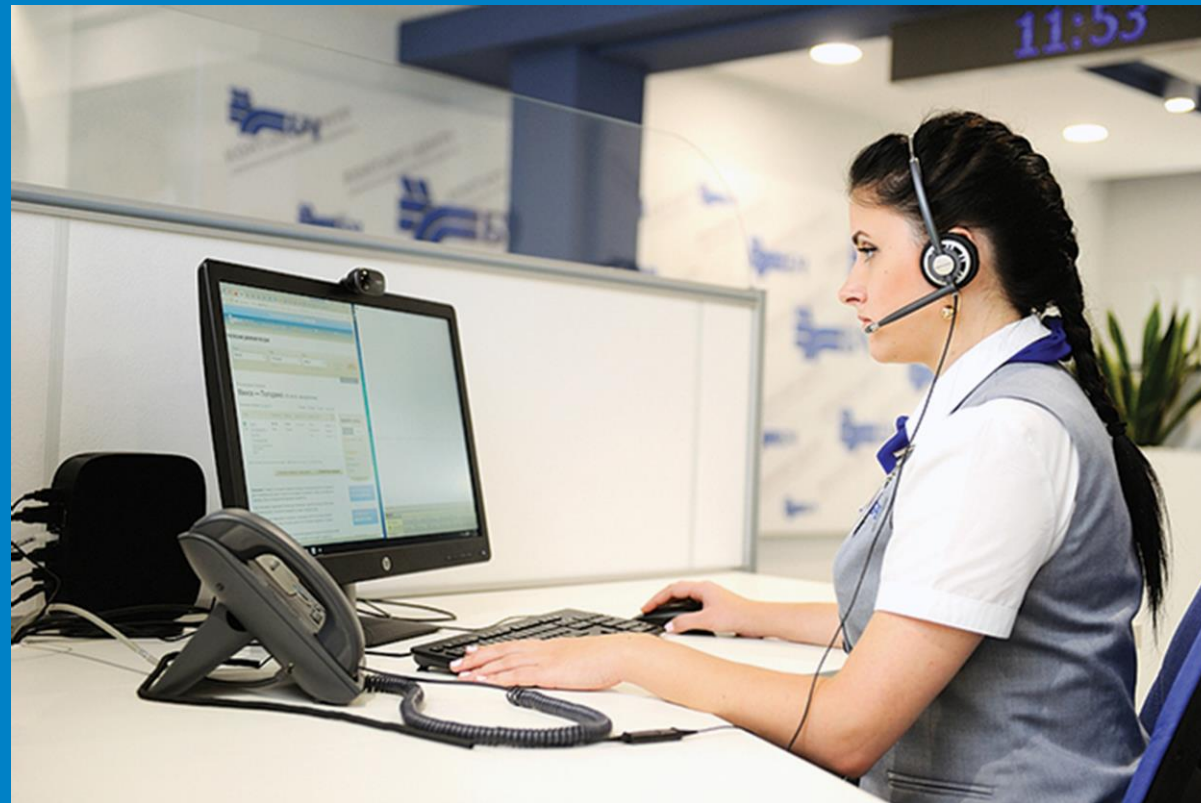
Эдуард Тихамиров

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, 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, the logo, and the text 'БЕЛОРУССКАЯ ЖЕЛЕЗНАЯ ДОРОГА'. On the right, it shows '63 Версия для слабовидящих', 'Правила работы с терминалом', and language options 'Рус' and 'Бел'.

The main search area includes fields for 'Откуда' (From) with 'Могилёв-1', 'Куда' (To) with 'Москва Белорусская', and 'Когда' (When) with 'на все дни'. A 'Найти' button is present. Below the search fields, there is a section for 'Расписание поездов' (Train Schedule) for the route 'Могилёв-1 — Москва Белорусская, на все дни'. A table shows the schedule for the train 'Гомель — Москва Белорусская' (055b) with departure at 21:52 and arrival at 06:27, taking 8 hours and 35 minutes.

On the right side, there is a 'ПОПУЛЯРНЫЕ МАРШРУТЫ' (Popular Routes) section with links to 'Орша-Центральная', 'Жлобин', 'Осиповичи-1', 'Минск-Пассажирский', 'Копыль-1', and 'Москва Белорусская'. Below this are several service buttons: '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', and 'ПРИБЫТИЕ И ОТПРАВЛЕНИЕ ПОЕЗДОВ ПО СТАНЦИИ'. At the bottom right, there is a 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



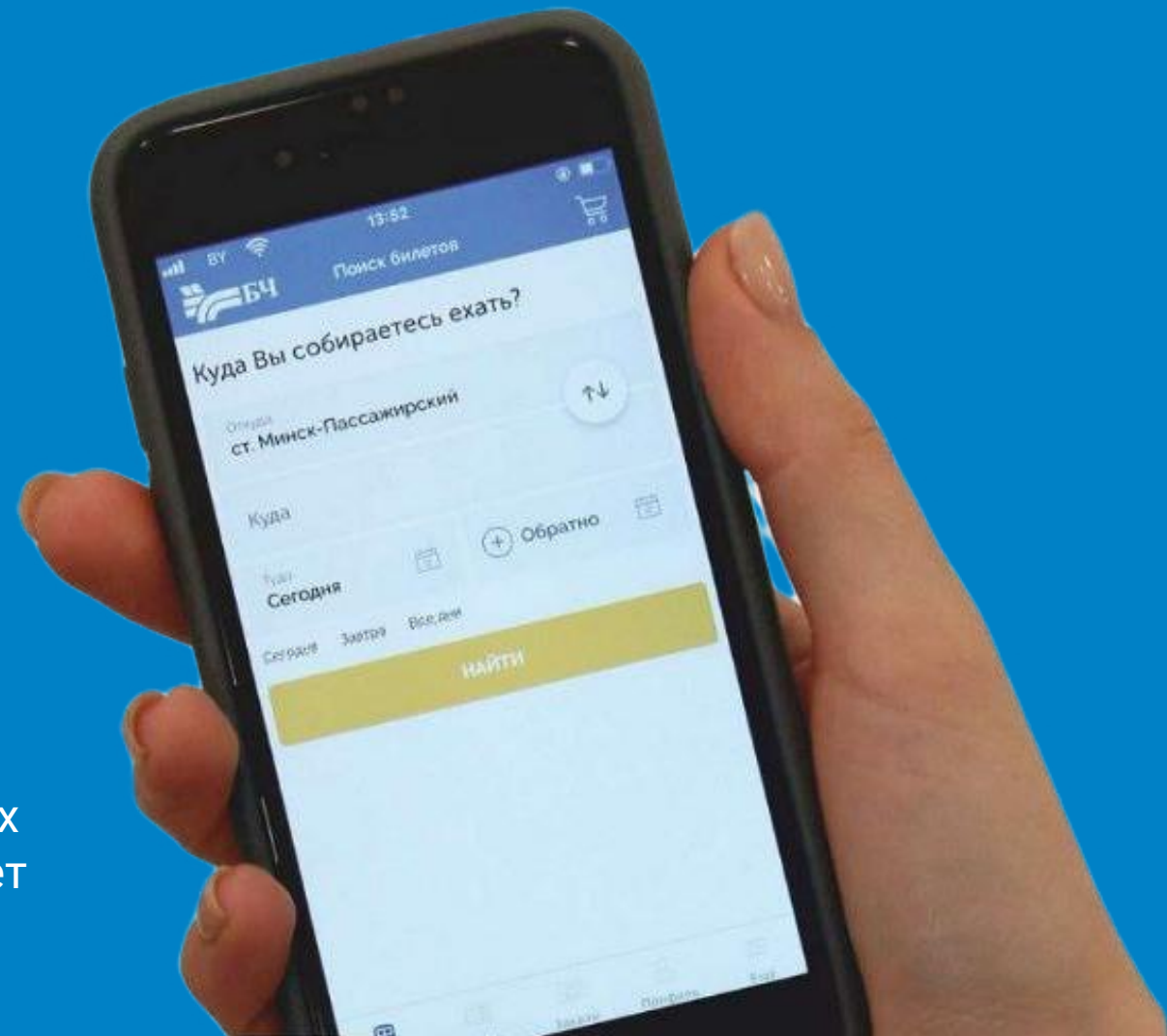
Какие цели мы ставили перед собой, внедряя видеоассистента для взаимодействия с клиентами?

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

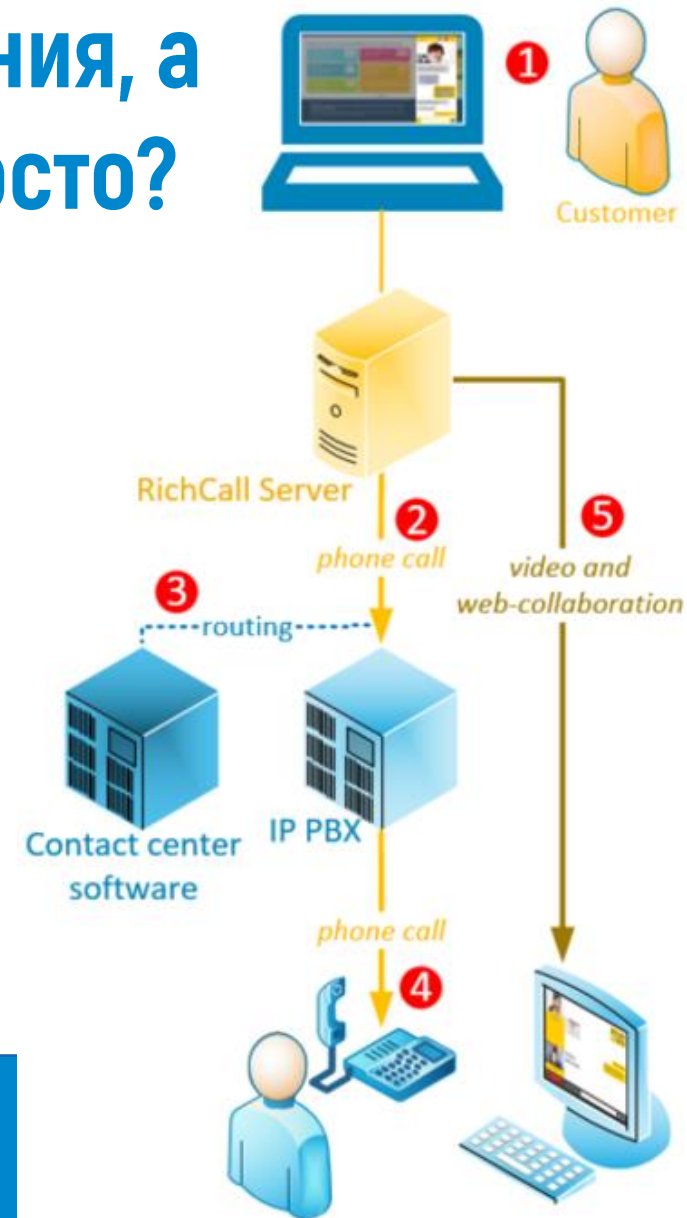
Корректировка
функциональных
требований

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

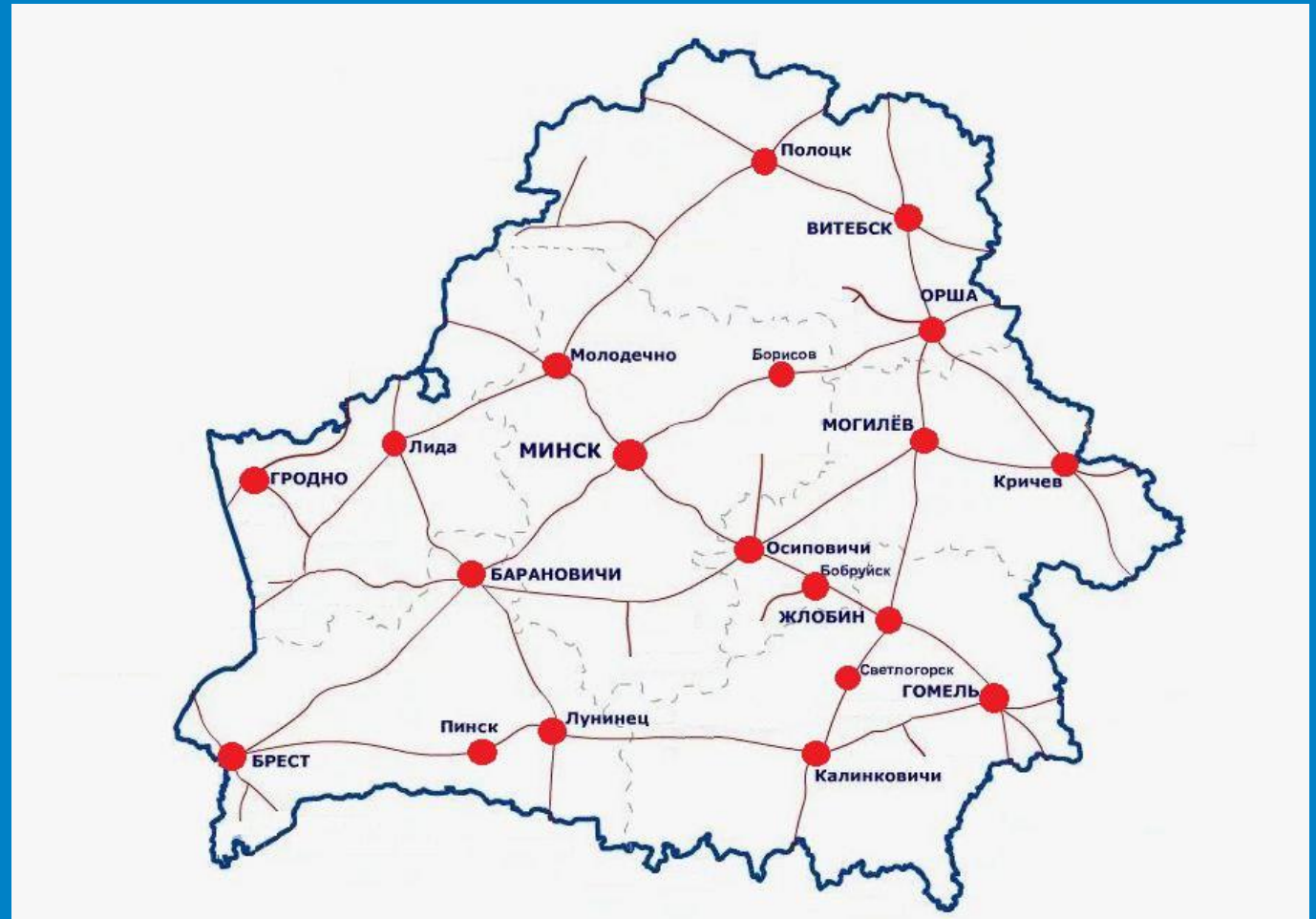
Выявление узких мест и внесение корректировок в требования

Точное понимание требований к ресурсам

Бесплатно

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

- Работает с 2019 года
- 25 терминалов по всей стране
- 300 видеозвонков в день
- До 600 видеозвонков при максимальной нагрузке



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

Аудио
00:00:11
Пожалуйста, не закрывайте это окно

БЧ БЕЛОРУССКАЯ ЖЕЛЕЗНАЯ ДОРОГА

63 Версия для слабовидящих Правила работы с терминалом Рус Бел

Куда: Москва

Когда: на все дни

Продолжить маршрут Найти

Расписание поездов
Могилёв-1 — Москва, на все дни

11 июня 12 июня 13 июня на все дни

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

Возможна электронная регистрация Фирменный поезд Скорый поезд

Посмотреть маршруты с пересадками

ПОПУЛЯРНЫЕ МАРШРУТЫ

- Орша-Центральная
- Жлобин
- Осиповичи-1
- Минск-Пассажирский
- Копыль-1
- Москва-Белорусская

ФИЗИЧЕСКИ ОСЛАБЛЕННЫМ ЛИЦАМ ИЗМЕНЕНИЯ В РАСПИСАНИИ ПО СТАНЦИИ

УСЛУГИ НА ВОКЗАЛЕ СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ПОИСК ПЕЗДА ПО ПОИСК ПО НОМЕРУ

Витенкова Валентина Юрьевна

Завершить

Результаты внедрения

97,8%

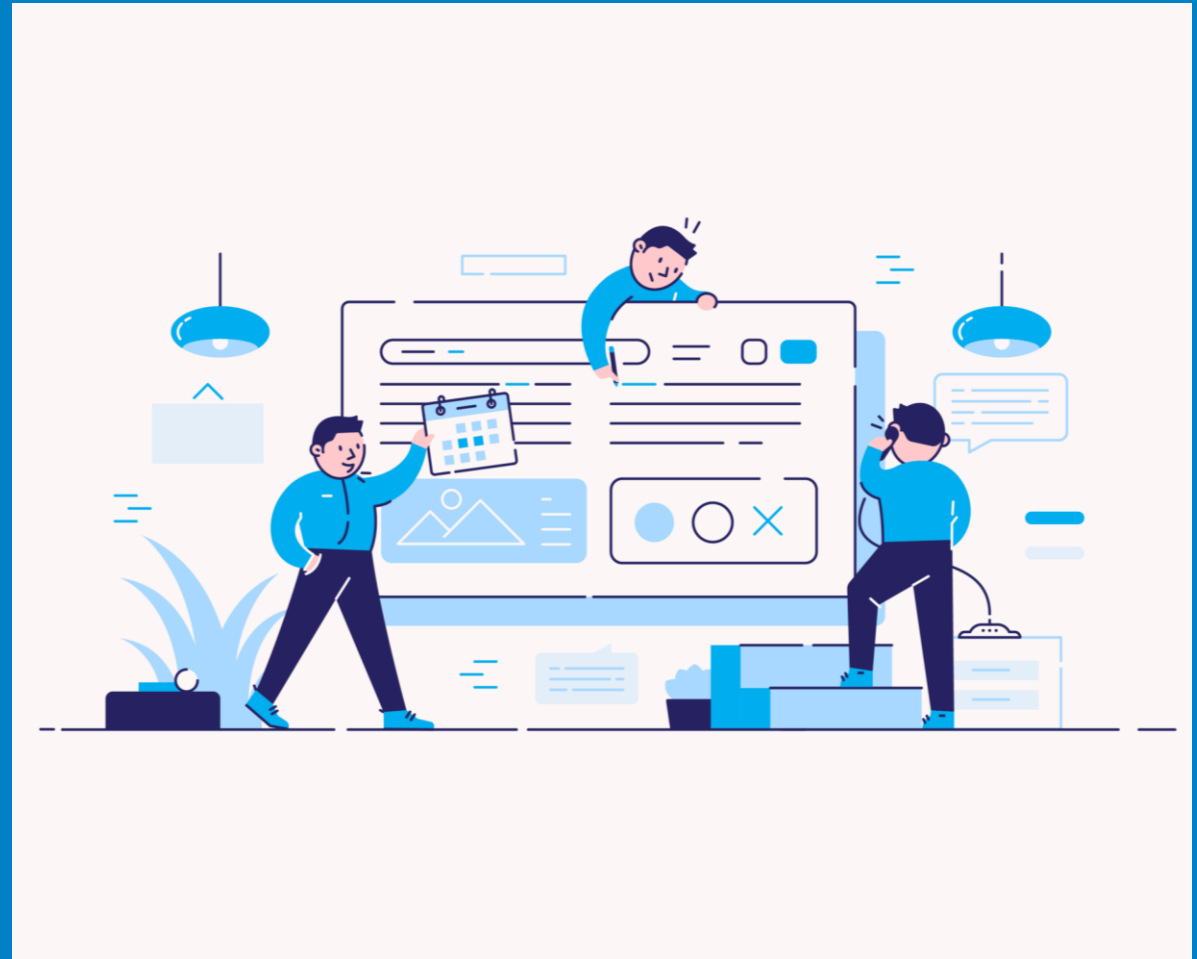
FCR - Вопросы,
решенные с первого
обращения

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
www.pass.rw.by

QR на мобильное приложение
Белорусской Железной Дороги

