



# Умное рабочее место оператора контактного центра

Симбиоз машины и человека больше  
не фантастика – это реальность!

---

All-over-IP  
30 марта 2023

# Контактный центр в 2020-23гг. выходит на первые роли в коммуникациях клиента и Банка



## Офисы банка

могут быть недоступны в условиях пандемии, и недоступны некоторым людям с ограниченными возможностями

## Мобильные приложения

могут блокироваться и удаляться из Google Play или App Store, могут не работать при проблемах с интернетом, могут быть недоступны мобилизованным, кому по уставу положен только кнопочный телефон

## Чат-боты и голосовые помощники

пока недостаточно развиты, чтобы решать сложные вопросы самостоятельно, еще не заслужили доверия клиентов и не могут оказать клиентам такую нужную эмпатию и поддержку

## Телефонная коммуникация с живым человеком

максимально доступна при любых катаклизмах

понятна при любом уровне технической грамотности

способна дистанционно решить любой вопрос клиента, с человеческим теплом и участием







Чтобы все были счастливы –  
важно беречь ресурсы  
клиентов и операторов!  
Всё, что можно сделать без  
участия человека, – передаем  
в работу машинам



## Система

---

Забирает все рутинные операции,  
и выполняет их в фоновом режиме

## Оператор

---

Отвечает за эмпатию, участие  
и уникальные нестандартные кейсы

Что такое  
Умное рабочее  
место ...  
для оператора ?





# Единое окно для обслуживания клиента по любым вопросам

## Панель управления звонком или чатами

- Кнопки приема, удержания, перевода звонка или чата
- Информация о текущем звонке или чате (время диалога, статус, тип коммуникации и т.д.)
- Переключение между чатами

Управление  
перерывами оператора

Выход с линии

## Основное диалоговое окно звонка/чата

Вывод оператору актуального шага сценария с рекомендациями что делать:

- Подтвердить выбор сценария или действия, если система не уверена на 100%
- Запросить у клиента недостающую информацию для проведения операции
- Озвучить клиенту результат выполнения операции и дальнейшие рекомендации



## Панель управления сценариями

- Отображение текущего сценария и его активного шага
- Отображение других открытых/завершенных сценариев в рамках сессии
- Возможность поиска и запуска нового сценария

Вызов полной  
транскрипции диалога  
при необходимости

# Принципы работы Умного рабочего места:



## Что делает система:

Получает на вход звонок или чат, ищет клиента в банковских системах, передает информацию о клиенте оператору

Анализирует голос или текстовое сообщение, и определяет стартовую тематику, по которой обратился клиент

осуществляет сбор информации по клиенту в АБС в рамках тематики обращения

определяет достаточность информации для выполнения запроса клиента

если информации недостаточно или нужно уточнить у клиента параметры запроса – выводит оператору подсказку, какие именно данные нужно запросить или сверить с клиентом

при получении нужной информации – отправляет запрос на выполнение действия в банковские системы, и возвращает оператору ответ об успешном выполнении или возникших ошибках

фиксирует для статистики все тематики, по которым происходит консультация в рамках звонка клиента

фиксирует и передает параметры обращения для детальной статистики

## Что делает оператор:

Приветствует клиента, уточняет суть вопроса

Уточняет у клиента недостающую информацию

Озвучивает клиенту результат выполнения операции и дальнейшие рекомендации системы



+ Проявляет эмпатию и оказывает моральную поддержку клиенту в тех случаях, где это так необходимо

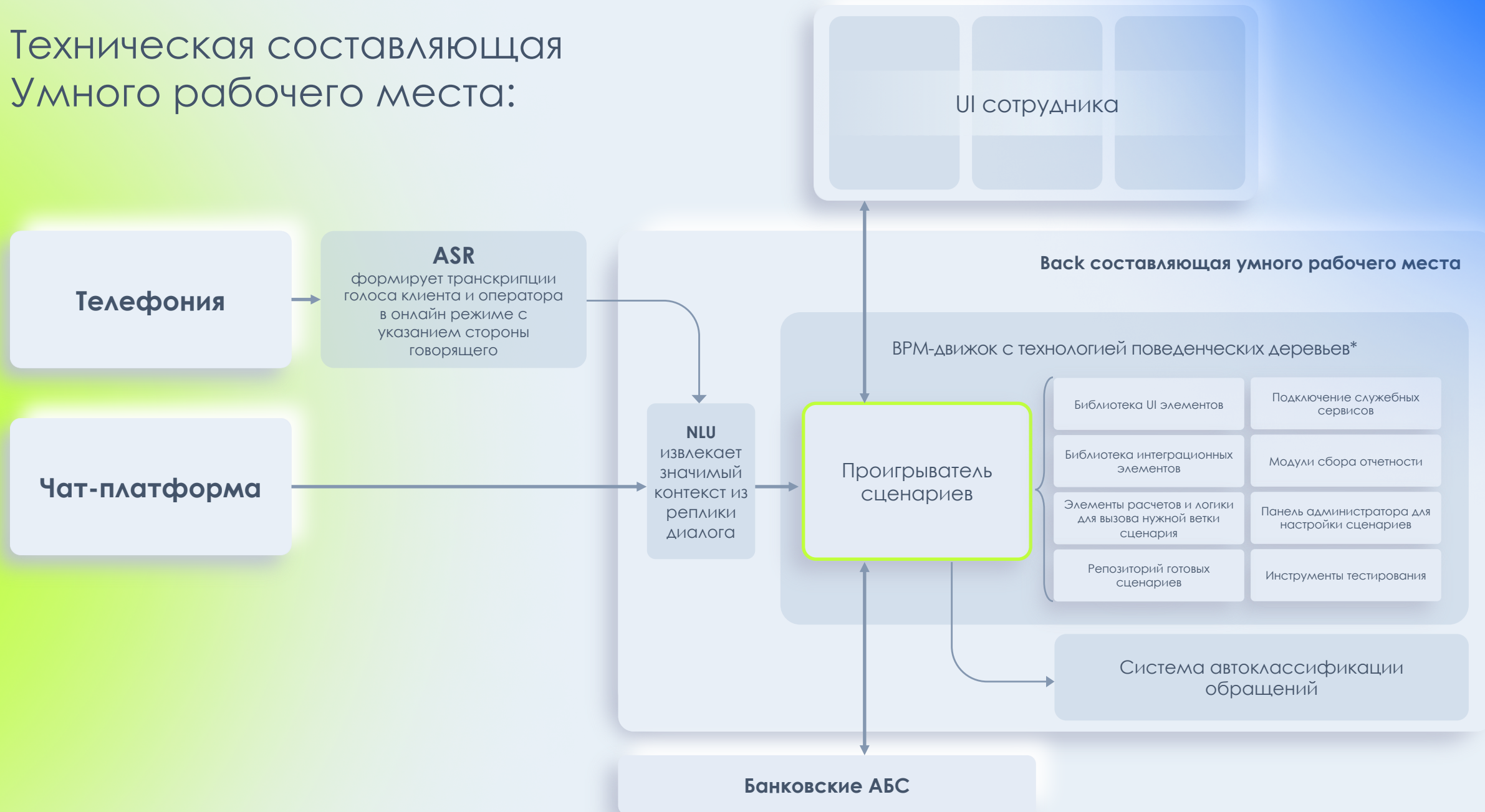
+ Подтверждает решения системы, на наиболее чувствительных для клиента участках обслуживания



# А ЧТО ПОД КАПОТОМ?



# Техническая составляющая Умного рабочего места:



\* О пользе поведенческих деревьев см. дальше



# VRM движок и технология поведенческих деревьев

Эта технология позволяет:

## Стандартизировать элементы сценария

- Интеграционные элементы, которые позволяют в рамках сценария вызвать внешнюю систему для выполнения операции
- Элементы виджетов для работы оператора
- Элементы расчетов, при помощи которых выбирается та или иная ветка

## Переиспользовать элементы одного сценария в другом сценарии

- Все это дает сокращение t2m вывода новых бизнес-сценариев

## Повысить гибкость при работе с полученным контекстом диалога

- Сценарий автоматически выполняет шаги при наличии имеющегося контекста.

Эта особенность сокращает время обслуживания при консультации клиента

## Реализовать кастомные модули, чтобы собирать метрики по пройденным сценариям

- Это позволяет выявлять узкие места, низко- и высокочастотные кейсы для последующей оптимизации клиентского пути

# Плюсы рабочего места для

- Клиента
- Оператора
- Банка







## Для клиента

Быстрое обслуживание

---

Точные и исчерпывающие  
консультации, без ошибок  
операторов



## Для оператора

Простое, современное  
и интуитивно понятное приложение

---

Всю информацию в одной системе  
(не нужно искать информацию  
в разных источниках и сверять ее)

---

Простоту обучения

## Для Банка



**Снижаем  
операционные  
расходы на канал  
«контактный центр»**

Быстро обслуживаем клиентов => нужно меньше операторов  
=> ниже бюджет на ФОТ и меньше расходы на связь

---

Оператору проще работать => меньше текучки  
и затрат на поиск персонала

---

Интуитивно понятная система => сокращение времени  
на обучение операторов => меньше затрат на адаптацию  
и вхождение в должность



**Снижаем расходы  
на стоимость  
разработки новых  
сценариев**

Переиспользуем виджеты и интеграции  
в разных сценариях

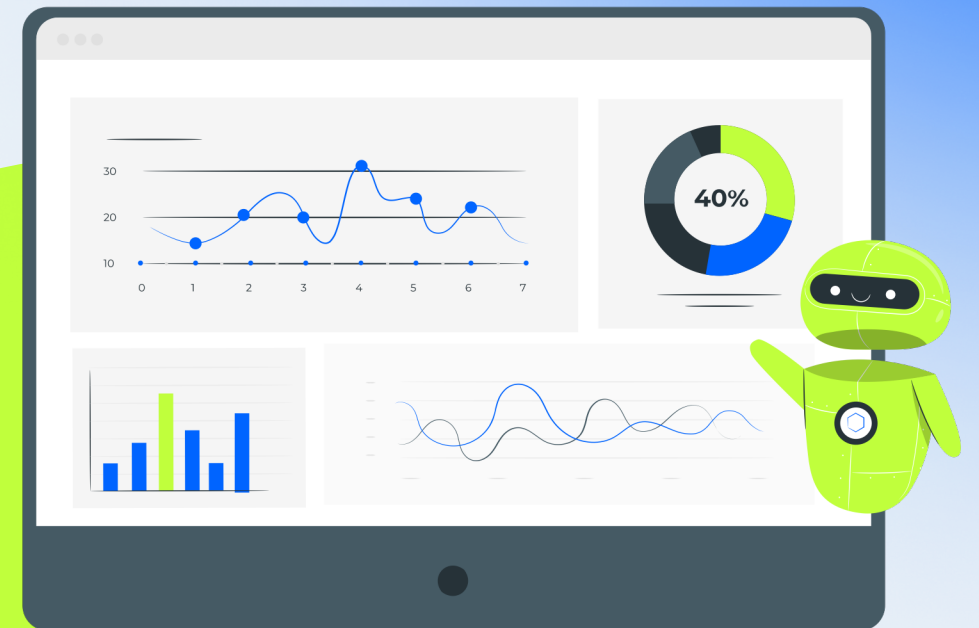
---

Переиспользуем сценарии  
в разных каналах

---

Быстрее вносим корректировки в текущие сценарии  
при изменении рынка

# Умное рабочее место оператора КЦ и метрики:





# Что измеряем и улучшаем

## Метрики обращения

- Среднее время обслуживания
- % переключений клиента в рамках одного звонка
- Общее время пауз в диалоге
- Время на поствызывную обработку

## Клиентские метрики

- Удовлетворенность клиента
- Удовлетворенность оператора
- Количество жалоб на некорректные консультации
- FCR (количество обращений, решенных в рамках одного звонка)

## Метрики продаж в канале:

- % конверсии
- Стоимость продажи в канале
- Доля продаж через КЦ

## ИТ-метрики

- Скорость вывода новых тематик (t2m)
- Стоимость разработки

## HR-метрики

- % текучести персонала
- Скорость обучения

## Бизнес-результаты и факты:

На 1м этапе  
внедрены

**3**

сервисных  
сценария

**2**

сценария  
продаж



**Результаты  
превзошли  
все ожидания!**

# Бизнес-результаты в цифрах

## Сервис

время обслуживания  
сократилось на

**15-35%**

в зависимости от сложности  
и длительности сервисного  
сценария

## Продажи

конверсия по продажам  
увеличилась на

**7%**

## Общие результаты

**2x**

**Сокращение жалоб**  
клиентов

**3 дня -> 1 час**

**Обучение** оператора работе  
с системой

**100%**

**Сокращение времени**  
на поствызовную  
обработку  
система автоматически  
фиксирует, по каким  
вопросам обращался  
клиент

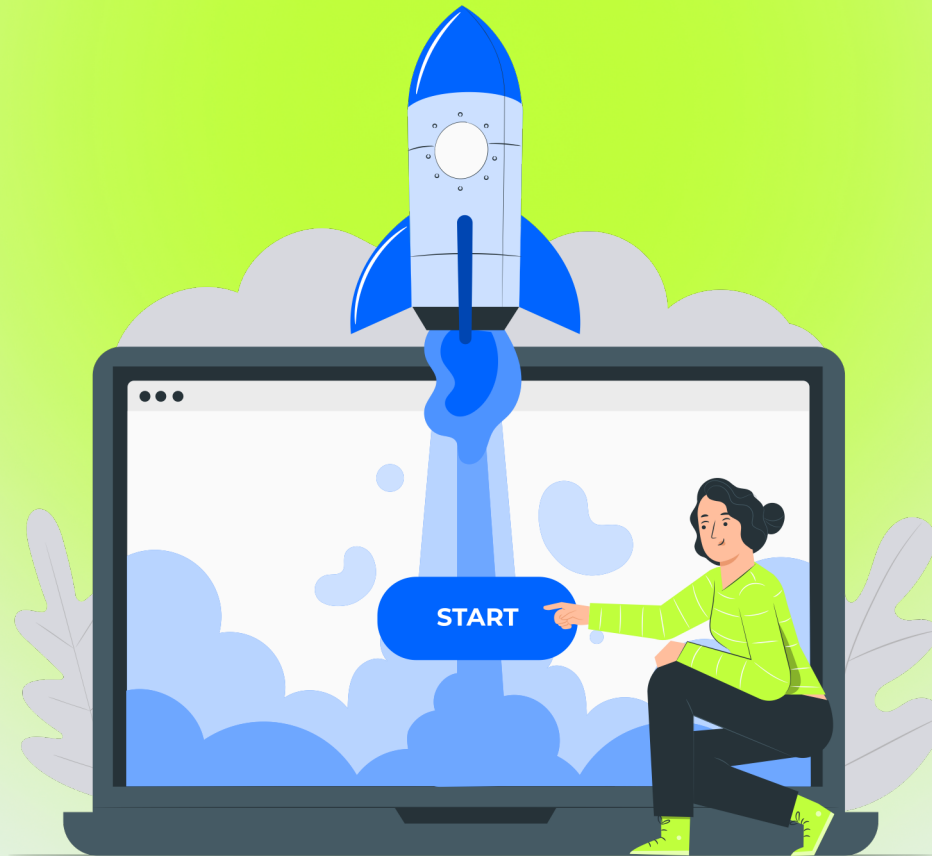
**100%**

Операторов отмечают  
**эффективность и удобство**  
по сравнению  
с существующим  
процессом

И это всё?!...







Спойлер – НЕТ!  
**Всё только начинается!**

# Что дальше?

## 2023+

Расширяем  
количество сценариев  
для операторов КЦ

Подключаем чаты  
в Умное рабочее  
место и адаптируем  
сценарии под  
текстовый канал

Тиражируем сценарии  
Умного Рабочего места  
на IVR

Интегрируем Умное  
рабочее место  
с Аутсорсинговыми  
контактными центрами

В перспективе возможно расширение на любые подразделения банка,  
для обслуживания внешних и внутренних клиентов