

Умное рабочее место оператора **контактного** **центра банка**

Еще быстрее! Выше! Сильнее!

В 2022 году мы впервые показали Умное рабочее место оператора контактного центра банка



Спасибо, что поверили в нас

Мы получили награду в номинации «Лучший ИТ-проект в области «Бизнес-приложения (BMP, PLM, ТОиР)»



И это было только начало

В 2023 году проект продолжил свое развитие, и об этом просто невозможно молчать!

Еще больше актуальности

Еще больше AI

Еще больше масштаба, цифр и направлений

Почему контактный центр в 2023?

● Сохранило актуальность

для БАНКА

Универсальность – можно выполнить любую операцию

для КЛИЕНТОВ

- Доступность 24/7
- Подходит, если приложение банка удалено из AppStore/Google Play
- Подходит для клиентов с любым уровнем технической грамотности
- Даже если вопрос слишком сложный или деликатный для робота – оператор всегда поможет. С теплотой и эмпатией

★ Стало еще важнее в текущих геополитических событиях

для БАНКА

- Дешевле, чем обслуживание в физической сети
- Расширяет географию. Банк есть везде, где ловит интернет

для КЛИЕНТОВ

Подходит для клиентов с ограниченным интернетом (в зонах СВО или стихийных бедствий), или когда смартфон не положен по уставу

Масштабность контактного центра банка

Направления

- Сервисное обслуживание
- Продажи на входящей и исходящей линии
- Допретензионная работа с клиентом
- Разбор жалоб и претензий

Непрерывность

24/7, без перерывов на:

- форсмажоры
- пандемии
- импортозамещение
- государственные и региональные праздники
- технологические обновления систем и компонентов

Люди и география

- >2000 операторов в штате банка
- >300 операторов аутсорсинговых контактных центров
- 4 часовых поясов
- 6 региональных площадок

Каналы обслуживания

- Голосовой помощник (IVR)
- Голосовой канал с оператором
- Текстовый канал (чат)
- Аутсорсинговые контактные центры

Различные клиенты

- Массовый сегмент
- Премиальные сегменты
- Участники СВО
- Клиенты присоединенных банков
- Иностранцы клиенты

Знания

- 6,3 ГБ инструкций и материалов для обучения
- 20 дней обучения до выхода новичка на линию
- Ежедневные обновления тарифов и продуктов
- >30 банковских систем с информацией о клиентах и продуктах
- >15 скиллов и ролей для работы с разными клиентами, продуктами, направлениями и навыками

Объемы трафика

1,8 млн

ВХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ В МЕСЯЦ

~3 млн

ИСХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ

>600 тыс.

ОБРАЩЕНИЙ В ЧАТ
В МЕСЯЦ

>2 тыс.

КОНСУЛЬТАЦИОННЫХ
ТЕМАТИК

>10

ПРОДАВАЕМЫХ
ПРОДУКТОВ

Какие проблемы видят в КЦ клиенты, банк и оператор

1 Клиенты

- Долго ждать ответа оператора
- Долго ждать пока оператор ищет информацию
- Ошибки операторов при консультации
- Оператор повторно запрашивает одну и ту же информацию при ответе на разные вопросы и при обращении в разные каналы (IVR, чат, мобильное приложение)
- Шаблонные и не всегда понятные ответы
- Оператор не стремится помочь решить вопрос клиента

2 Банк

- Влияние качества обслуживания на удовлетворенность и отток клиентов
- Стоимость минуты обслуживания в КЦ (телефония + оператор)
- Стоимость первичного обучения операторов
- % текучести операторов
- Стоимость доработок рабочего места оператора при изменениях законодательства и бизнеса
- Стоимость обучения операторов при изменениях

3 Оператор

- Работа в 25+ информационных системах для поиска информации
- Большое количество инструкций по системам и продуктам
- Информация в разных источниках и версиях документов может не совпадать
- Информация изложена канцелярским языком, который не всегда понятен клиенту
- Унылый и неудобный интерфейс для работы

Как эти проблемы можно решить

СОЗДАЕМ АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ СЦЕНАРИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТА, ГДЕ СИСТЕМА ВЕДЕТ ОПЕРАТОРА ПО СЦЕНАРИЮ

1

Оператору больше не нужно знать кучу инструкций, долго учиться, искать или сверять информацию. Он не сможет ошибиться даже если захочет. Все, что нужно сказать клиенту – на одном экране, понятным языком

ДОБАВЛЯЕМ К СЦЕНАРИЮ МАГИЮ AI ТЕХНОЛОГИЙ: ОНЛАЙН-ПЕРЕВОД ГОЛОСА КЛИЕНТА В ТЕКСТ, ML И RULE-BASED МОДЕЛИ ДЛЯ ИЗВЛЕЧЕНИЯ СМЫСЛОВЫХ СУЩНОСТЕЙ ИЗ ТЕКСТА

2

Клиенту не нужно повторять а оператору переспрашивать. Все, что можно извлечь из голоса клиента или оператора – заполняется автоматически. В том числе первичная причина обращения и все тематики, по которым клиент получил обслуживание

РАЗРАБАТЫВАЕМ ДВИЖОК УПРАВЛЕНИЯ СЦЕНАРИЯМИ НА ОСНОВЕ ТЕХНОЛОГИЙ ПОВЕДЕНЧЕСКИХ ДЕРЕВЬЕВ

3

Каждый шаг сценария, каждая интеграция, UI-элемент или логика вычислений – всё фиксируется в библиотеках и может быть переиспользовано в других сценариях как части большого конструктора. При изменениях рынка или новых сценариях до 90% собирается из уже готовых элементов (low code)

ПРИПРАВЛЯЕМ ТРЕНДОВОЙ ДИЗАЙН-СИСТЕМОЙ, УЧИТЫВАЮЩЕЙ КЛИПОВОЕ МЫШЛЕНИЕ МОЛОДЕЖИ

4

Дизайн с учетом всех трендов соцсетей! Диалоговые окна, новости-сториз, рабочие чаты, цветовые схемы и даже котики. Рабочие будни перестают быть томными!

ИСПОЛЬЗУЕМ ВСЕ ВОЗМОЖНОСТИ ОМНИКАЛЬНОЙ МИКРОСЕРВИСНОЙ ИТ-АРХИТЕКТУРЫ

5

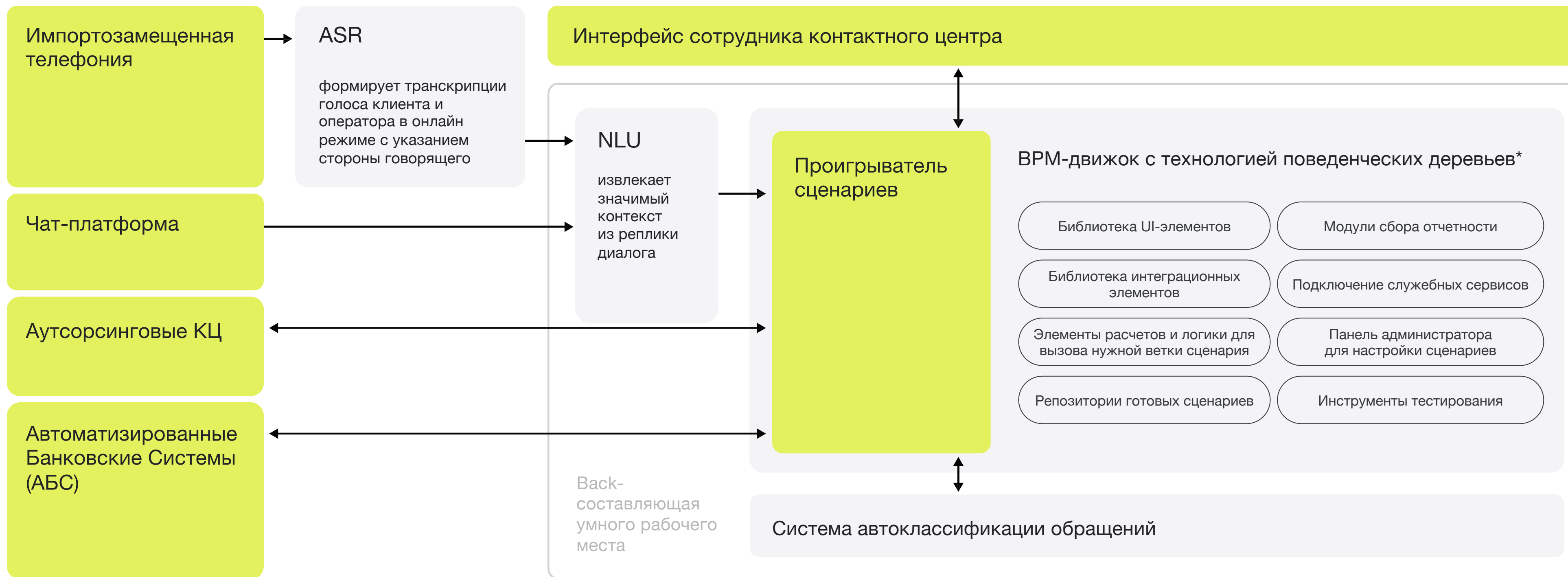
Если информацию о клиенте или его продуктах нужно узнать в банковских ИТ-системах – платформа сделает это сама, без участия оператора. После чего передаст информацию в движок управления для определения следующего шага обслуживания.

Как выглядит типовой сценарий обслуживания



Умное рабочее
место оператора КЦ:
а что под капотом?

Техническая составляющая умного рабочего места



*О пользе поведенческих деревьев см. дальше

Что нового появилось в 2023 году

Чаты

Добавили в умное рабочее место направление Чатов. И научили систему работать со всеми нюансами текстового обслуживания:

- Ведение нескольких чатов одновременно одним оператором на одном экране
- Возможность обмена файлами в чате
- Уникальный классификатор обращений, синхронизированный с чат-бот платформой
- Адаптация голосовых сценариев к текстовому каналу
- и многое другое!

Импортозамещение

Импортозаместили ядро телефонии и передали все интеграции под новую телефоню

Продажи в КЦ и АКЦ

Интегрировали 4 Аутсорсинговых контактных центра и механизмы исходящего обзвона для продаж в КЦ

Модули

Добавили:

- Модуль сборки сценариев из готовых элементов
- Модуль АВ-тестирования
- Модуль отчетности

Библиотеки

Пополнили библиотеки UI-элементов, бэк-интеграций и репозиторий готовых сценариев

AI

Внедрили автоматическую AI систему автоклассификации обращений для голосового и текстового каналов

Вспомним, для чего нужны VRM-движок и технология поведенческих деревьев

1

Стандартизация элементов 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

2

Переиспользование элементов одного сценария в другом сценарии

Обеспечивает сокращение времени вывода новых бизнес-сценариев (t2m)

3

Повышение гибкости при работе с полученным контекстом диалога

Сценарий автоматически выполняет шаги при наличии имеющегося контекста. Эта особенность сокращает время обслуживания при консультации клиента

4

Реализация кастомных модулей для сбора метрик по пройденным сценариям

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

Магия AI

ДО ЗВОНКА КЛИЕНТА

- Анализируем и размечаем >1 млн имеющихся диалогов
- Создаем ML и Rule-based модели
- Используем инструменты кластеризации диалогов, чтобы находить новые связки «реплика клиента – сценарий обращения»

КЛИЕНТ ГОВОРIT ПЕРВУЮ ФРАЗУ

- Голос переводится в текст
- AI-модель анализирует текст первой фразы и определяет стартовую тематику обращения
- Диалоговый движок запускает нужный сценарий

КЛИЕНТ И ОПЕРАТОР ПРОДОЛЖАЮТ ДИАЛОГ

- Голос переводится в текст
- NLU-компонент вычленяет из текста полезные сущности, чтобы определить следующий шаг сценария или предзаполнить поля (ФИО, номер карты, город приобретения и т.д.)

ДИАЛОГ ЗАВЕРШИЛСЯ

- AI-модель анализирует диалог и определяет все тематики, по которым клиент получил обслуживание
- Диалог отправляется на анализ и дообучение моделей

Уже работает

1

2

3

4

Пока в анализе

1

2

3

4

ПЕРЕВОД ML-МОДЕЛЕЙ В НЕЙРОСЕТЕВЫЕ

КЛАССИФИЦИРУЕМ ДИАЛОГИ В РЕАЛЬНОМ ВРЕМЕНИ:

- Выявляем тональность (позитив, негатив, агрессию клиента/оператора)
- Выявляем соответствие речи оператора скрипту диалога
- Выявляем сущности, характерные для инцидентов и аварий в процессах

НА ОСНОВАНИИ ПОЛУЧЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ:

- В режиме реального времени подстраиваем сценарий и скрипты диалога для оператора
- Информлируем бэк-подразделения о подозрении на инциденты и аварии

ОНЛАЙН-ПЕРЕВОД РЕЧИ КЛИЕНТА С ИНОСТРАННОГО ЯЗЫКА И РЕЧИ ОПЕРАТОРА НА ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК

Фишки дизайна: что не так и с чем боролись

Большинство сотрудников КЦ – студенты и молодежь с клиповым мышлением*

*Тип мышления, при котором человек воспринимает информацию фрагментарно – короткими кусками и яркими образами, не может сосредоточиться и постоянно перескакивает с одного на другое.

Таким людям крайне сложно читать или работать над большими текстами (особенно книгами), смотреть длинные видеосюжеты и фильмы

Чтение длинных инструкций

Скучно

Работа в серых интерфейсах

Уныло

Написание официальных писем

Невыносимая жесть

Низкий интерес к работе, выгорание и высокая текучка персонала

В итоге

Фишки дизайна: рабочее приложение в формате соцсетей

1

Заменяем привычную серость на яркий минимализм

В меру яркий – с заботой об операторе, который смотрит на него по 8 часов в день

3

Переносим знакомые паттерны из мобильных приложений

Новости по продуктам и обслуживанию в формате Stories, персональная Аналитика с метриками, календарь с расписанием, удобная навигация и многое другое

2

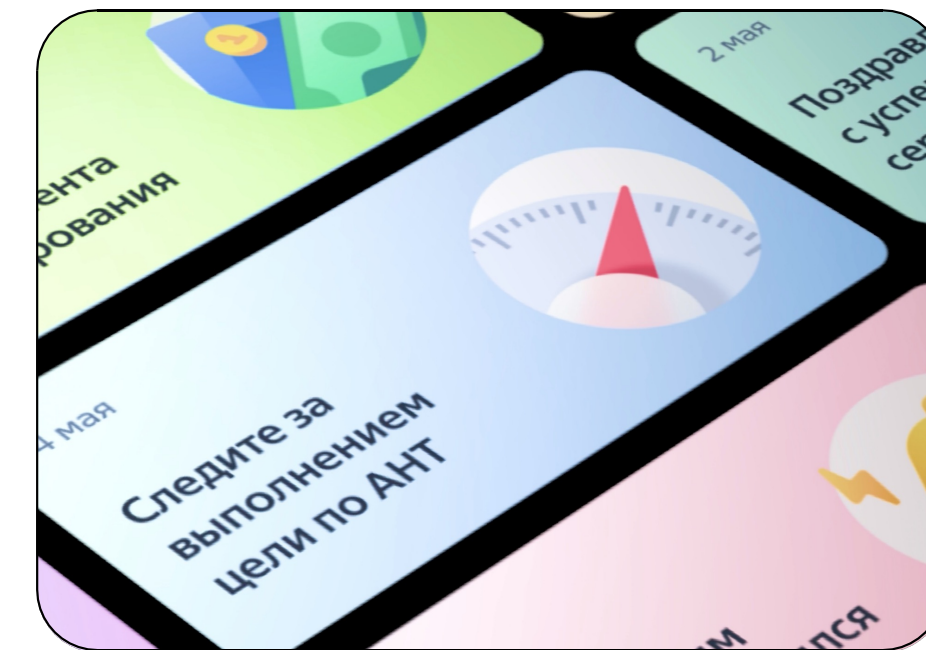
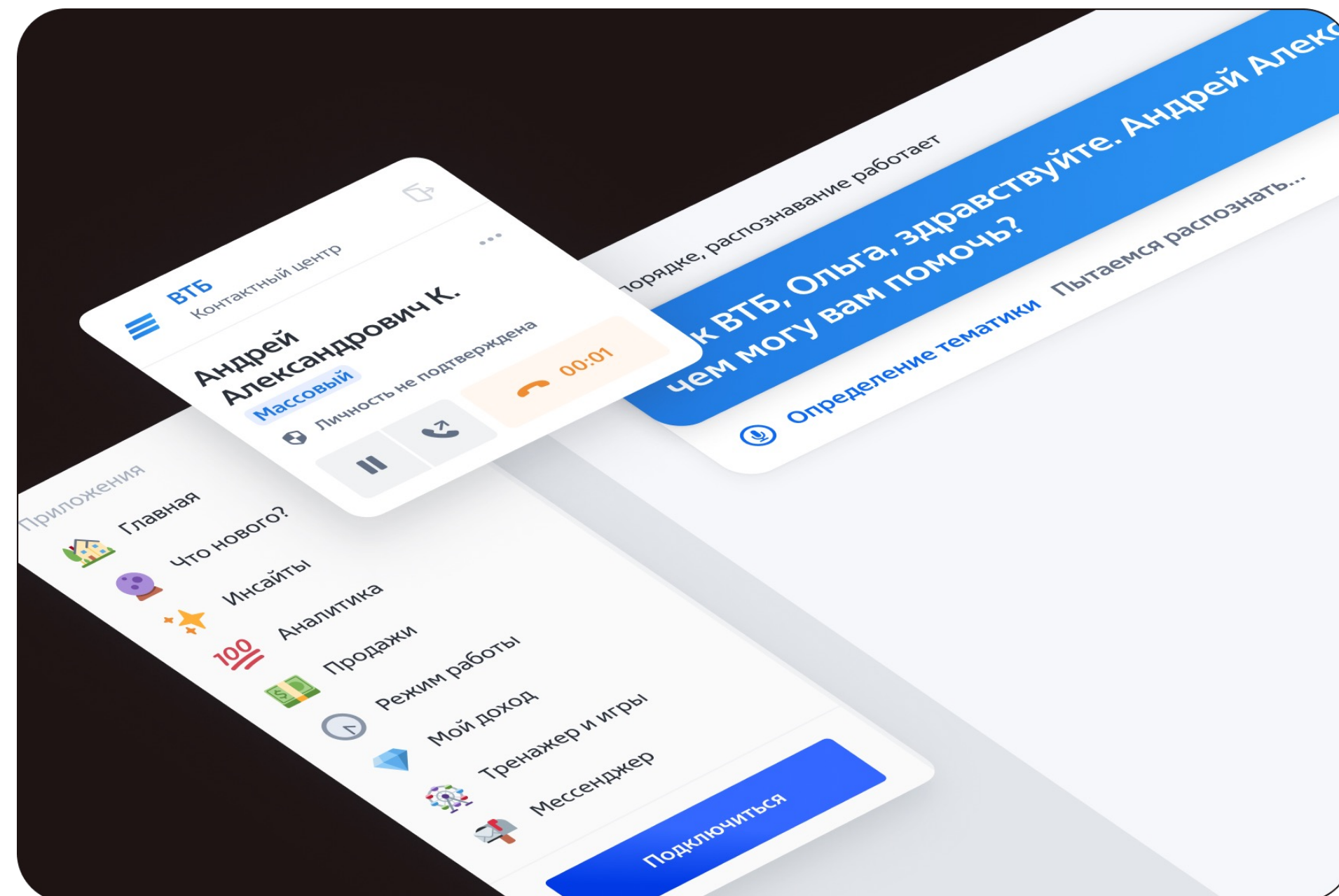
Визуализируем диалог с клиентом как мессенджер

Управляем вниманием с помощью рабочих зон, спичбабблов и виджетов



Добавляем чаты с коллегами и начальством

Эта штука еще в работе, но скоро увидит свет!



Как это было и где мы сейчас

2022

1Q

2Q

3Q

4Q

2023

1Q

2Q

3Q

4Q



- Разработка прототипа
- Запуск первых пилотов для обслуживания голосом в домашнем КЦ



- Временная пауза на импортозамещение для голосового обслуживания в домашнем КЦ
- Подготовка платформы для запуска чатов
- Интеграция рабочего места с Аутсорсинговыми КЦ



Разработка и пилотирование ключевых омниканальных сценариев (голос/чат, домашняя/аутсорс площадки) для массового сегмента



Старт тиража на 50% операторов голоса и на 100% операторов чата



- Работы над экстренным импортозамещением ядра телефонии для всего банка
- Работы над экстренным импортозамещением ключевых компонент Автоматизированных банковских систем, интеграции с которыми необходимы для обслуживания клиентов

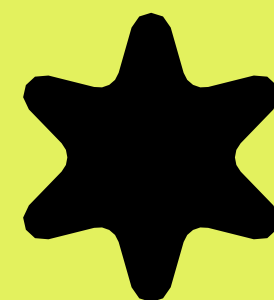
На конец 2023 внедрены

20

ключевых сервисных сценариев,
которые покроют до 60%
входящего трафика при тираже

11

сценариев продаж, которые
покроют до 80% продаж
в Контактном центре



**Результаты
превзошли
все ожидания**

Бизнес- результаты

СЕРВИС

7-35%

на столько сократилось
время обслуживания.
Процент зависит от
сложности сервисного
сценария

ПРОДАЖИ

11%

на столько увеличилась
конверсия по продажам

ОБЩИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

2x

Сокращение жалоб
клиентов

3 часа

Вместо 10 дней занимает
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

Что сделано

1 Исследования и анализ

- Проанализировано ~3000 операций в 20 системах
- Выделены 160 ключевых сценариев обслуживания и продаж с учетом реальных клиентских путей и запросов
- Проведено >150 глубинных интервью с пользователями
- Прослушаны и проанализированы 1800 диалогов

2 Разработка

- Разработаны "с нуля" 2 информационные подсистемы и 8 компонентных модулей, в том числе BPM-движок для управления сценариями в КЦ
- Реализовано >150 интеграций с автоматизированными банковскими системами, платформой телефонии и аутсорсинговыми контактными центрами

3 AI

- Размечено >1 млн. звонков
- Созданы 500+ ML и Rule-based моделей для сценариев обслуживания
- Создан 4-уровневый классификатор для определения тематики обращения клиентов
- Выявляем >4 сущностей на каждый звонок
- Определяем > 700 тематик 4 уровня, в среднем по 2,5 тематики в одном обращении

4 Дизайн

- Создана собственная дизайн-система, элементы которой дополнили дизайн-систему банка и стали омникальными
- Разработана библиотека адаптивных компонентов на основе собственных UX-исследований
- Составлены гайдлайны и конструктор для сборки виджетов
- Создано >100 уникальных виджетов с возможностью переиспользования в различных сценариях

Результаты работы в цифрах

>250 000

клиентов передали в банк номера мошенников,
при минимальном участии оператора

>9 000

клиентов сохранили свои деньги благодаря мгновенным
действиям системы при подозрениях на компрометацию данных

>1 500

ипотек подобрано

>50 000

обращений ежедневно классифицируется без участия оператора

Наши планы по развитию

Внутри банка

- Запускаем кабинет личной эффективности сотрудника!
В одном месте все показатели, графики работ, новости, обучения и планы карьерного развития
- Настраиваем онлайн-мониторинг для руководителей!
Система мониторинга показателей в реальном времени
- Добавляем специфические сценарии для премиальных клиентов
- Разрабатываем сценарии и кабинеты сотрудников для смежных подразделений банка, работающих как с внешними так и со внутренними клиентами

И вовне (мечтать так мечтать!)

Выделяем платформу как ИТ-продукт для любых внешних контактных центров

Спасибо **за внимание!**

Умное рабочее место оператора
контактного центра банка