Клиентский сервис и СX в новых реалиях

Как построить надежную экосистему дистанционного обслуживания и какие пути развития СХ и Employee Experience доступны

Сергей Попов

Директор департамента контактных центров и роботизированных систем компании NAUMEN





Новые реалии 2022: фокус на бесперебойную работу клиентского сервиса

Что сейчас в приоритете у бизнеса?

NAUMEN

Поддержать непрерывность процессов клиентского обслуживания

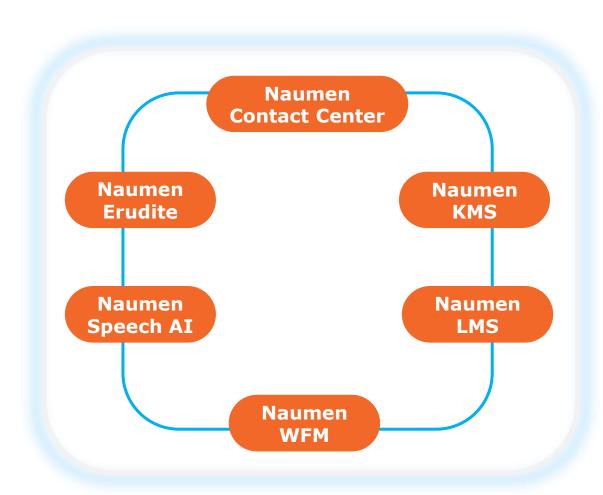
- Автономность в новых условиях и отказоустойчивость
- Скоростной запуск или миграция
- Быстрое масштабирование в случае роста нагрузки
- Сохранение текущих каналов коммуникации с клиентами

О 2 Сохранить баланс между операционной эффективностью и качеством сервиса

- Роботизация с быстрыми результатами
- о Простые пути для развития и наращивания существующей автоматизации
- Сохранение ключевых показателей клиентского сервиса
- о Технологический фундамент для инноваций сейчас и цифрового «рывка» в будущем

NAUMEN уже 20 лет помогает бизнесу обеспечивать надежную работу клиентского сервиса и автоматизировать процессы

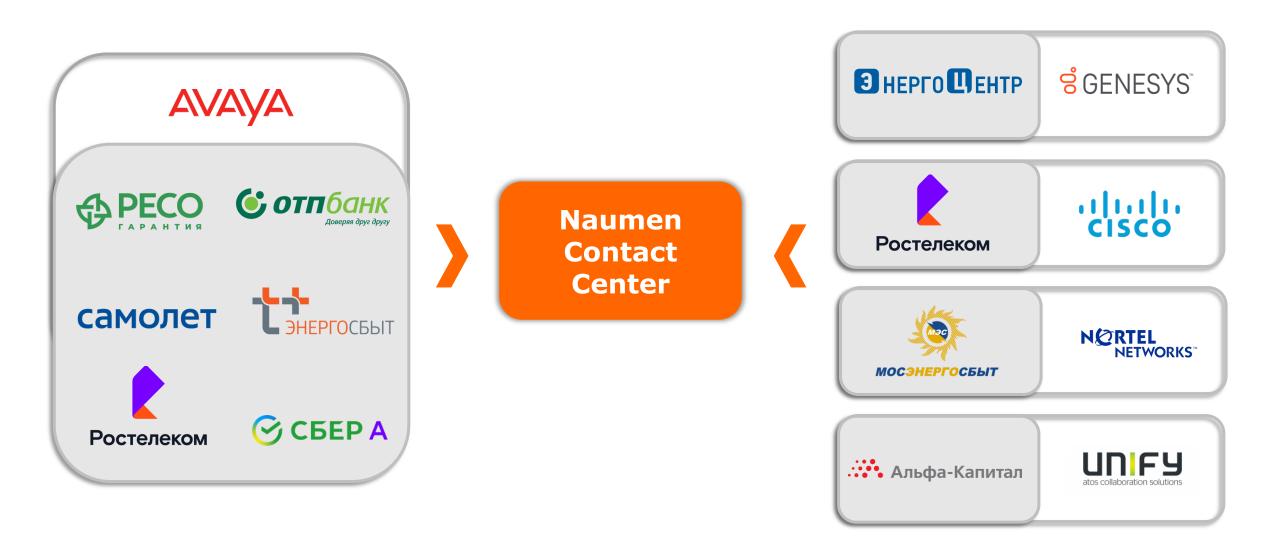
Экосистема решений для дистанционного обслуживания



- Решения в реестре отечественного ПО
- Отказоустойчивость 99% и безопасность технологического стека
- Российская команда разработки, внедрения и поддержки
- Продукты уровня enterprise и 500+ проектов в области дистанционного обслуживания
- ИИ и no-code инструменты и цифровой трансформации бизнеса

С 2013 года проводим миграции крупных контактных центров с зарубежных решений





Обеспечиваем эффективную работу и быстрое масштабирование крупнейших проектов

Унификация телемаркетинга в 7 макрорегиональных филиалах



1400

рабочих мест автоматизировано

x2

скорость обработки контактов 85%

утилизация операторов на проектах

Обеспечиваем эффективную работу и быстрое масштабирование крупнейших проектов

Запуск и поддержка горячей линии по коронавирусу в Москве



12 часов

потребовалось на развертывание линии

2000

рабочих мест на платформе Naumen **x4**

рост нагрузки во время омикрона

Помогаем создавать лучший клиентский опыт и комплексно подходить к автоматизации обслуживания

Построение омниканального обслуживания



7 каналов

обслуживания доступны клиентам

+2.1 n.n.

рост CSI в 2020 году

40%

продаж обеспечивает контакт-центр

125 млн руб.

продажи через текстовые каналы ежемесячно

Помогаем создавать лучший клиентский опыт и комплексно подходить к автоматизации обслуживания

Комплексная автоматизация контакт-центра



45%

чатов обслуживает виртуальный помощник 4 канала

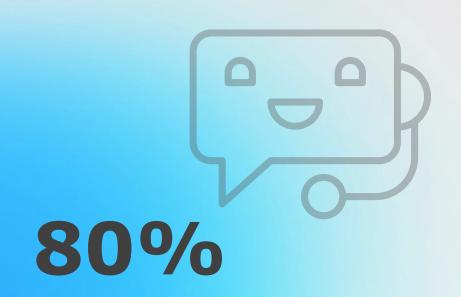
охватывает бот: чат на сайте, в приложении, Telegram и WhatsApp в 26 раз

вырос трафик в чатах за 3 года с сохранением уровня автоматизации



Роботизация с быстрым результатом как короткий путь к сохранению СХ и операционной эффективности

Ожидания от ботов-помощников: взгляд из 2018 года



компаний внедрят ботов-помощников к 2020 году

Oracle



85%

запросов от клиентов будет помогать обслуживать ИИ в 2020 году

Gartner

Какие реальные быстрые эффекты дает запуск ИИ-помощников?







25% чатов успешно обрабатывал ИИ-помощник через 3 месяца после запуска



Проект окупился за 3 месяца





2 часа ушло на обучение чатбота тематике кредитных каникул и запуск сценария в пандемию



50% обращений про кредитные каникулы помог обработать чат-бот

Боты-помощники: взгляд из 2022 года

NAUMEN

10-18%

крупнейших компаний внедрили чат-ботов

17% банков

18% ритейлеров

9% страховщиков

2-10%

крупнейших компаний внедрили голосовых ботов

10% банков

2% ритейлеров

4% страховщиков

25% - 60%

уровень автоматизации в успешных проектах с ботами

50%

уровень автоматизации в среднем

В большинстве компаний операторы все еще играют значимую роль в операциях в клиентском сервисе

Внедрение инструментов для помощи операторам – дополнительный драйвер эффективности клиентского сервиса

Легкий доступ к знаниям «на лету», ускоряющий работу сотрудников

02

Точечная автоматизации отдельных микропроцессов в сложных и длинных сценариях, которые остаются на операторе

Легкий доступ к знаниям для сотрудников

NAUMEN

- Универсальность: единая система работы со знаниями, дающая уверенность в ответах
- Доступность: поиска встроен в рабочее место
- Предиктивность: автоматическая выдача данных в зависимости от тематики, контекста и действий сотрудника



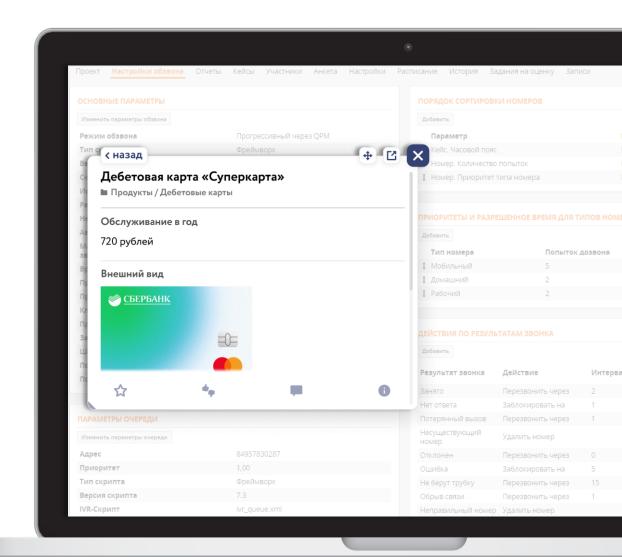
X6 снижение количества ошибок в консультациях

- **10%** среднее время обработки обращения (АНТ)



40% снижение доли нерешенных вопросов клиентов, требующих повторной обработки

х2 онбординг и адаптация персонала



Какие эффекты дает простой доступ к нужной в работе и актуальной информации?





×6 снижение количества ошибок в консультациях

- 10% среднее время обработки обращения (AHT)

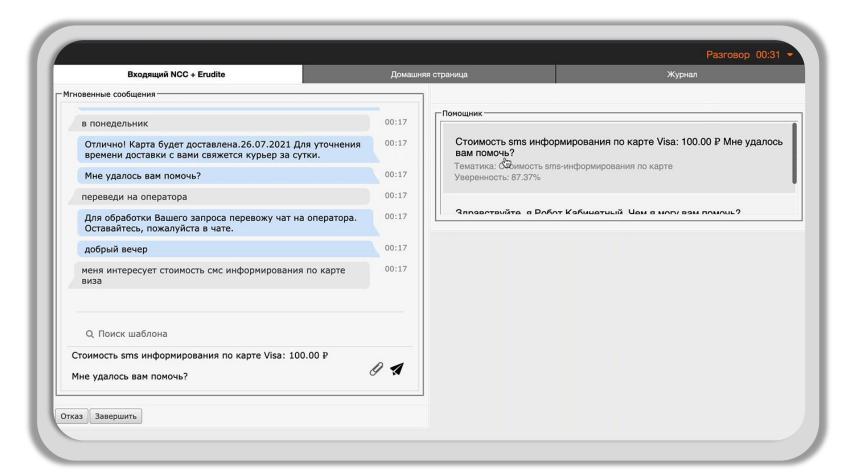
СОВКОМБАНК

40% снижение доли нерешенных вопросов клиентов, требующих повторной обработки

х2 онбординг и адаптация персонала

Бот-суфлер для оператора в чате как удобный интерфейс работы со знаниями





-50%

к сокращению времени ответов на частотные запросы

+15%

к скорости онбординга новичков

Бот-суфлер в голосе для автоматизации выделенных процессов в работе сотрудников





>30% звонков связаны с доставкой



Карта в 1С работает не для всех адресов и бывает неактуальна

Уточнение адреса доставки сильно увеличивает АНТ

СТД Петрович: голосовой бот-суфлер для работы с адресом в звонке

NAUMEN

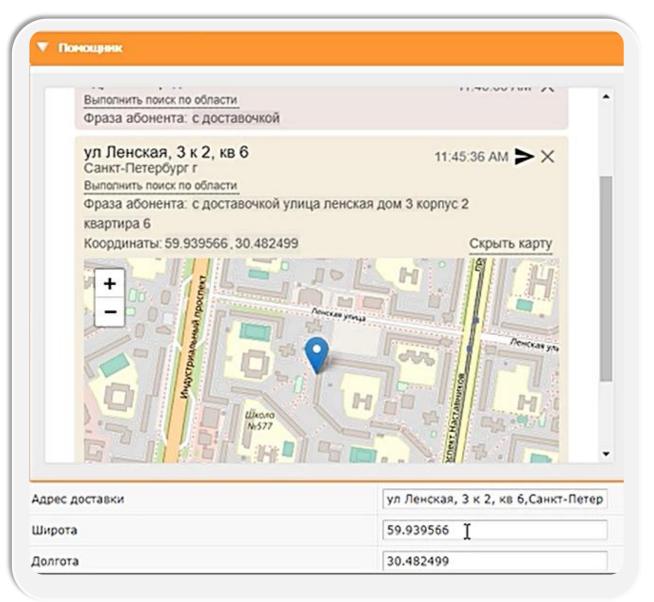
Бот-суфлер в фоновом режиме слушает диалог оператора с клиентом, извлекает адрес доставки, нормализует его, а затем возвращает оператору для отправки в 1С

в 3 раза

сократилось время заведения адреса сократилось - с 77 секунд до 25 секунд

4 – 4,5 млн руб.

обеспечит ежегодную экономию голосовой суфлер



Какие еще трудоемкие или критически важные процессы может автоматизировать голосовой суфлер?



Поиск контрагента по реквизитам (номер телефона, ИНН)



Подсказки при отработке возражений



Заполнение полей по услугам



Предикторы в продажах (кросс-продажи)

NAUMEN

Мы помогаем бизнесу обеспечивать бесперебойный и качественный клиентский сервис