NAUMEN

Клиентский сервис в новых реалиях

Как обеспечить бесперебойность дистанционного обслуживания и сохранить его качество?

Алексей Гусев

Директор по продуктам NAUMEN

NAUMEN

Новые реалии 2020-2021: пандемия

Получение продуктов, сервисов и поддержки дистанционно – новая парадигма клиентского поведения

NAUMEN

Банки

30%

клиентов стали пользоваться мобильными приложениями чаще

x5 ГАЗПРОМБАНК

доля вкладов, которые оформили дистанционно

+20% СБЕРБАНК

ежемесячная аудитория мобильного приложения

x3,5 ВТБ

доля кредитов наличными, оформленных онлайн

Ритейл

+10 млн

новых покупателей в ритейле

40%

ритейлеров внедрили новые способы доставки

+57%

рынок интернет-торговли в 2020

только 18%

покупателей планируют вернуться к покупке FMCG-товаров офлайн

- Рост числа дистанционных коммуникаций с клиентами
- Рост нагрузки на клиентский сервис, которая никуда не уйдет

NAUMEN

Новые реалии 2022: уход с рынка иностранных игроков

Что сейчас в приоритете у бизнеса?

NAUMEN

01 Поддержать непрерывность процессов клиентского обслуживания, сохранив качество

- Автономность в новых условиях и отказоустойчивость
- Скоростной запуск или миграция
- Сохранение текущих каналов коммуникации и дистанционных сервисов для клиентов
- Быстрое масштабирование в случае роста нагрузки

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

Обеспечиваем надежную работу и быстрое масштабирование крупнейших проектов

Унификация телемаркетинга в 7 макрорегиональных филиалах

Ростелеком

1400

рабочих мест автоматизировано

x2

скорость обработки контактов

80%

занятость операторов на проектах

Обеспечиваем надежную работу и быстрое масштабирование крупнейших проектов

Запуск и поддержка горячей линии по коронавирусу в Москве

ДЕПАРТАМЕНТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ГОРОДА МОСКВЫ

12 часов

потребовалось на развертывание линии

x4

рост нагрузки во время омикрона

Создаем фундамент для лучшего клиентского опыта и повышаем эффективность операторов

Построение омниканального обслуживания и повышение эффективности операторов

ПЕТРОВИЧ

7 каналов

обслуживания доступны клиентам

40%

продаж обеспечивает контакт-центр

+2.1 п.п.

рост CSI в 2020 году

на 29%

уменьшилось среднее время обработки обращения после модернизации базы знаний

NAUMEN

Используем ИИ и инновационные инструменты для операторов, чтобы быстро помочь контакт-центрам справиться с нагрузкой и ускорить работу

Какие реальные быстрые «победы» дает запуск ИИ-помощников?

NAUMEN

ЮMoney

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

Проект окупился **за 3 месяца**

ОТПБанк
Доверяя друг другу

2 часа ушло на обучение чат-бота тематике кредитных каникул и запуск сценария в пандемию, сняли **50%** нагрузки

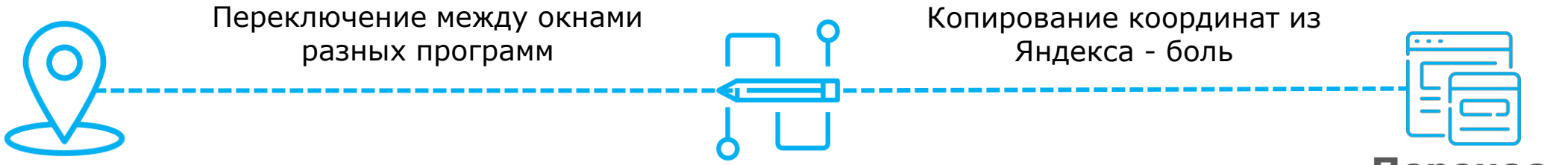
В 26 раз вырос трафик в текстовых каналов за 3 года при сохранении уровня автоматизации **45%**

Бот-суфлер в голосе для ускорения работы операторов путем точечной автоматизации

NAUMEN

Петрович

>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

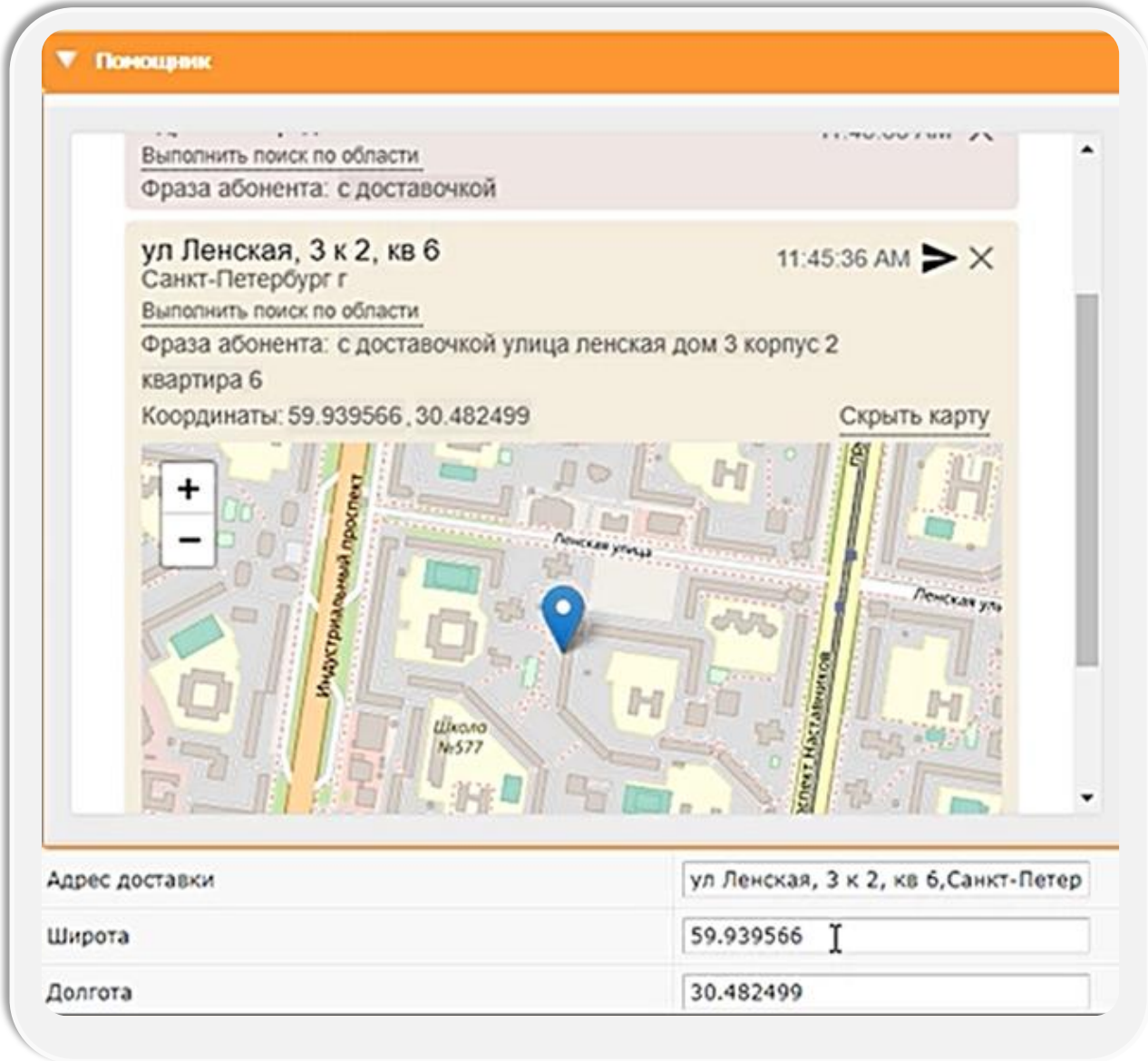
Бот-суфлер в фоновом режиме слушает диалог оператора с клиентом, извлекает адрес доставки, нормализует его, а затем возвращает оператору для отправки в 1С

в 3 раза

сократилось время заведения адреса
сократилось– **с 77 секунд до 25 секунд**

4 – 4,5 млн руб.

обеспечит ежегодную экономию голосовой суфлер

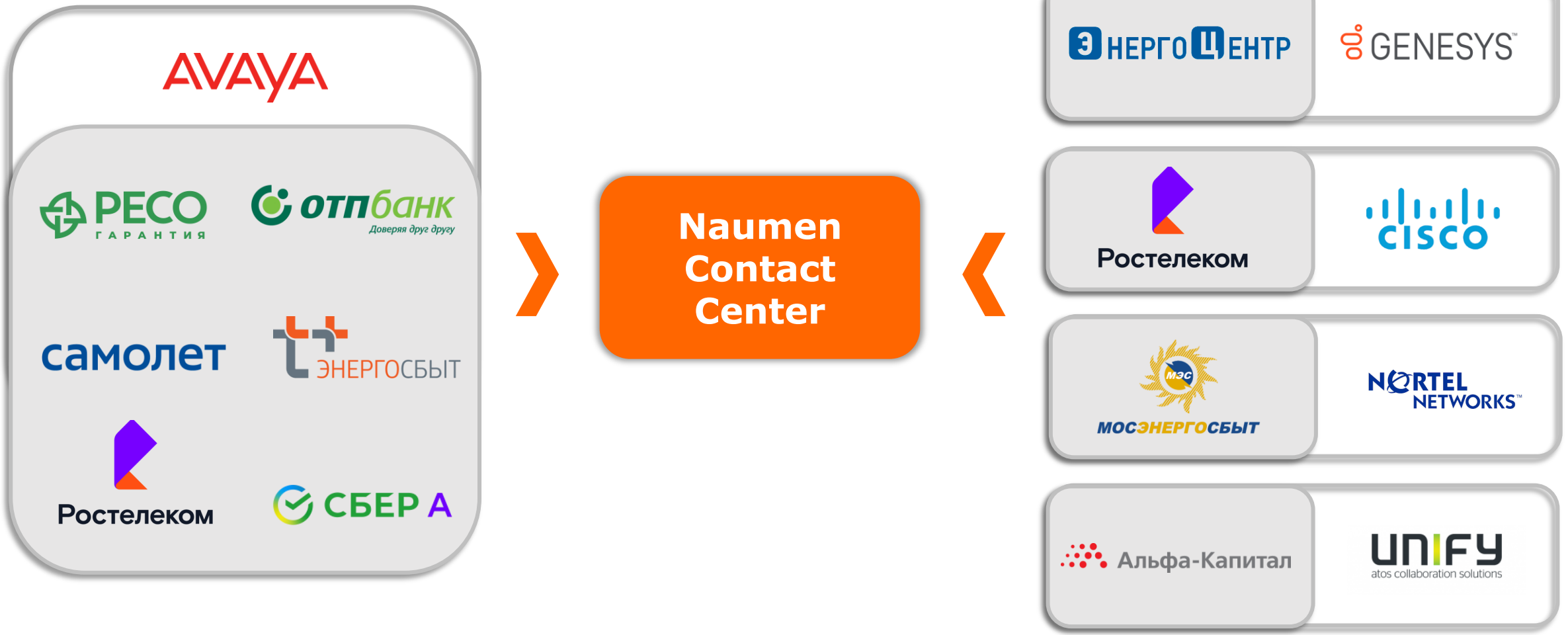


NAUMEN

Миграция на NAUMEN: опыт и пошаговый план

С 2013 года проводим миграции крупных контактных центров с зарубежных решений

NAUMEN



Таймлайн перехода на Naumen Contact Center (1/2)

NAUMEN

- **в контуре**
- **в частном облаке заказчика**
- **в облаке партнеров**

☑ **с поддержкой ФЗ-152**

Наумен

Обучение специалистов заказчика или интегратора, прохождение сертификации

2-3 недели

Создание центра компетенции по решению NCC

Наумен + партнер по внедрению

- Проработка архитектурной схемы встраивания в ИТ-ландшафт компании
- Установка Naumen Contact Center с базовой настройкой (IVR без интеграций, без кастомизаций интерфейсов и отчетов)

2-4 месяца

Инсталляция КЦ, способная принимать всю нагрузку и распределять по операторам. **Без интеграций**

Таймлайн перехода на Naumen Contact Center (2/2)

NAUMEN

- **в контуре**
- **в частном облаке заказчика**
- **в облаке партнеров**
- **с поддержкой ФЗ-152**

Наумен + партнер по внедрению

- Проработка принципиальных интеграционных стыков.
- Разработка интеграционных модулей с использованием API NCC и API внешних систем

2-4 месяца

Готовые интеграционные стыки, пройдены ПСИ по **базовым** интеграционным сценариям

Партнер по внедрению с консультациями Наумен

- Проработка интеграций, повторяющих текущую логику работы.
- Разработка интеграционной логики

4-6 месяцев

Настроенные интеграционные стыки, повторяющие текущую реализацию

NAUMEN

Мы помогаем бизнесу обеспечивать бесперебойный и качественный клиентский сервис