



БПС-СБЕРБАНК

ВЛИЯНИЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ КОНТАКТ-ЦЕНТРА: ПРОГРЕСС, КОТОРЫЙ ИЗМЕНИТ ЖИЗНЬ

**Анна Литвинович,
начальник Контакт-центра ОАО «БПС-Сбербанк»**

БПС-СБЕРБАНК СЕГОДНЯ



ОАО «БПС-Сбербанк» – это более 90 лет успешного развития на рынке банковских услуг

Банк занимает 3 место по активам и собственному капиталу в рейтинге белорусских банков

Клиентом Банка является каждый четвертый трудоспособный житель Республики Беларусь

В Банке обслуживается более 36 тысяч юридических лиц

**Банк широко представлен во всех регионах Республики Беларусь.
Имеет представительство в Польше**

С 2009 года входит в состав международной группы Сбербанка России



Поставленное и внедренное аппаратное
и программное обеспечение КЦ

Рабочее место в Siebel CRM



интеграция
⇔



Система
записи и
QM



WFM-
система

ЦЕЛЬ ПРОЕКТА И КЛЮЧЕВОЙ ОРИЕНТИР КОНТАКТ-ЦЕНТРА В 2015 ГОДУ



БПС-СБЕРБАНК



Приоритетные задачи 2015 года:



Внедрить продажи



Повысить
производительность труда

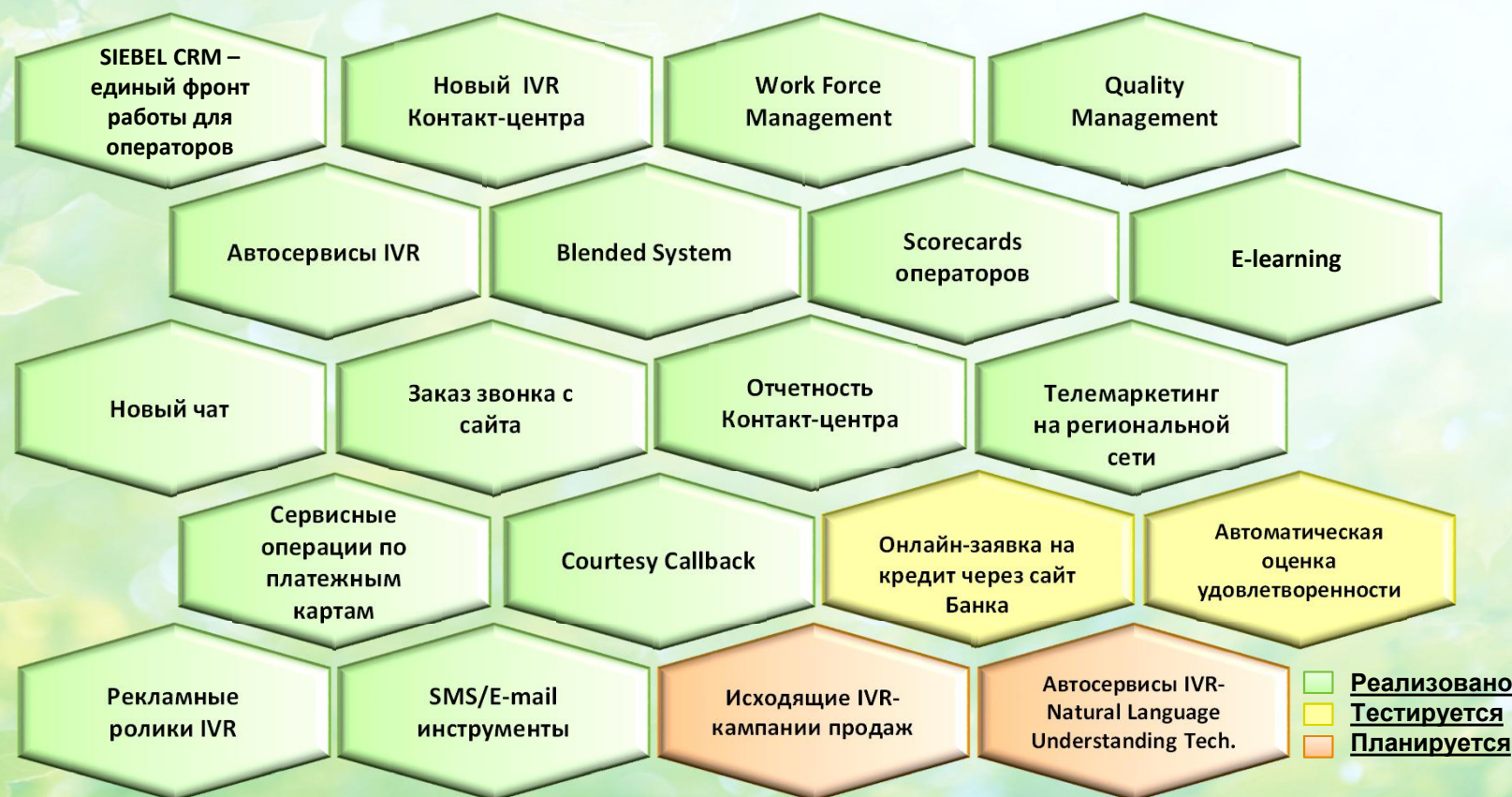


Повысить
удовлетворенность
клиентов

РАЗВИТИЕ ТЕХНОЛОГИЙ КОНТАКТ-ЦЕНТРА В 2015 ГОДУ



БПС-СБЕРБАНК





ЗАПУСК НОВОГО IVR

НОВЫЙ IVR КОНТАКТ-ЦЕНТРА: ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД К КАЖДОМУ КЛИЕНТУ



БПС-СБЕРБАНК

Technology 1

IVR

Blended system

Siebel CRM

WFO

Channels

Приветствие клиента в зависимости от времени суток

утро/день/вечер/ночь

Определение сегмента клиента, автоматическая маршрутизация на определенную линию обслуживания с индивидуальным роликом-приветствием

Массовый клиент

Вас приветствует
БПС-Сбербанк

Состоятельный клиент

Рады Вас приветствовать на линии
персонального обслуживания
БПС-Сбербанка

Значимый клиент

Рады Вас приветствовать
на линии vip-обслуживания
БПС-Сбербанка

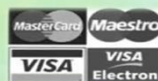
**Первые в
Республике
Беларусь**

АВТОСЕРВИСЫ

Текущий платеж
по кредиту

Остаток основного
долга по кредиту

Остаток по карте +
Задолженность по
овердрафту



**Персональная
группа обслуживания**

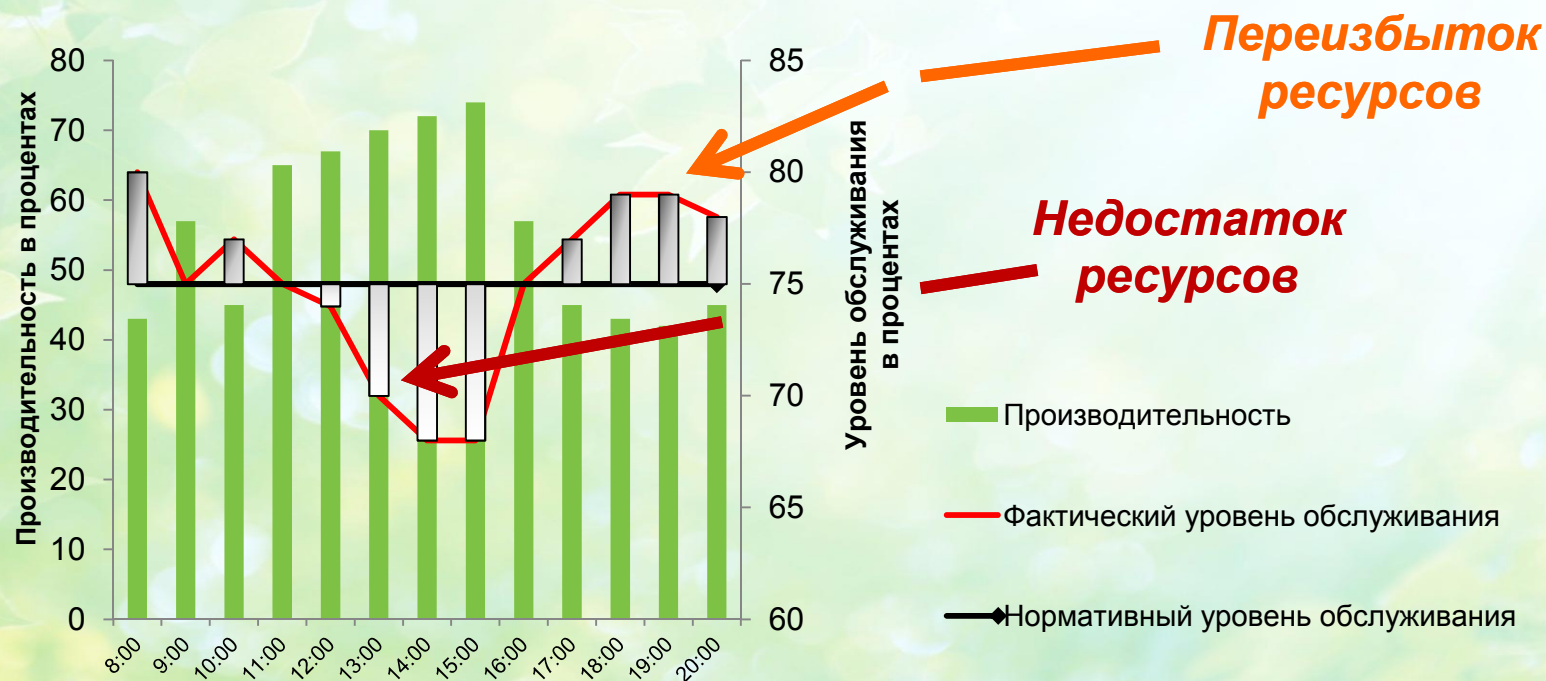
- ✓ Озвучивание времени ожидания в очереди
- ✓ Возможность Call back (при ожидании > 2 минуты предлагается заказ обратного звонка)
- ✓ Приоритет в очереди в зависимости от сегмента

**СОЕДИНЕНИЕ
С ОПЕРАТОРОМ**



 2 BLENDED SYSTEM

СООТНОШЕНИЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ И УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЦ В 2014 ГОДУ



Волатильность производительности и уровня обслуживания – недостаток процессов Контакт-центра до момента реализации проекта!

Technology 2

IVR

Blended system

Siebel CRM

WFO

Channels

ПРОЕКТНОЕ РЕШЕНИЕ: ВНЕДРЕНИЕ BLENDED SYSTEM



БПС-СБЕРБАНК

ТЕЛЕМАРКЕТИНГОВАЯ
ГРУППА

**BLENDED
SYSTEM**

ОПЕРАТОРЫ,
ОБСЛУЖИВАЮЩИЕ
ВХОДЯЩИЕ
ОБРАЩЕНИЯ

Объединение групп Контакт-центра в одно
направление – «универсальный оператор»

При высоком
входящем трафике
отключаются
продажи,
осуществляется
только обслуживание
входящих вызовов

При падении
входящего
трафика

Technology 2

IVR

Blended system

Siebel CRM

WFO

Channels



12

CRM SIEBEL: ЕДИНОЕ ПРОГРАММНОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ ПРОДАЖ НА ИСХОДЯЩИХ КАМПАНИЯХ



БПС-СБЕРБАНК



Technology 2

IVR

Blended system

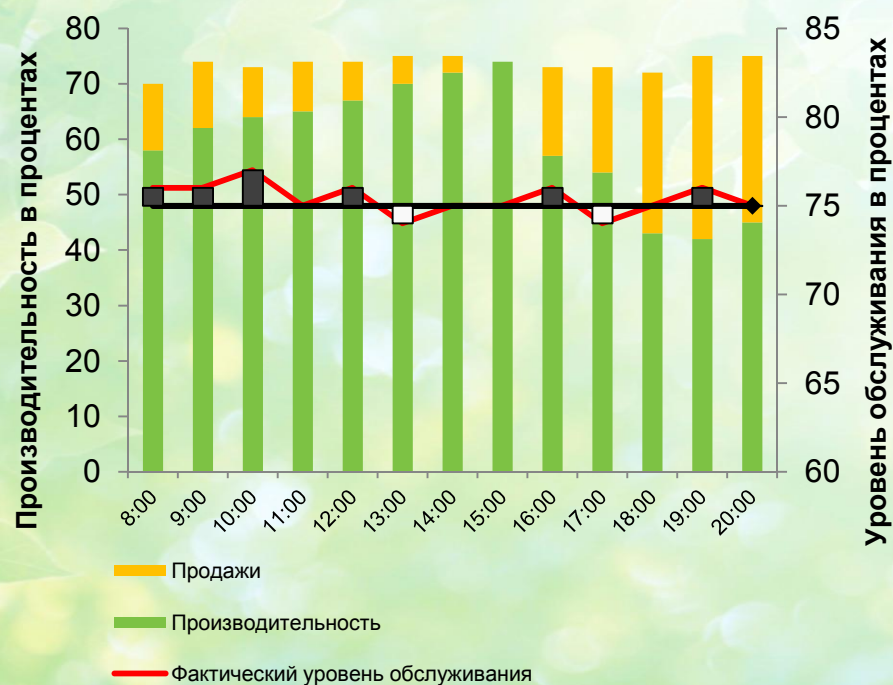
Siebel CRM

WFO

Channels



ЭФФЕКТ BLENDED SYSTEM



Повышение пропускной способности
Контакт-центра **на 60%**

Выравнивание времени ожидания
клиента в течение дня на уровне **20 секунд**

Повышение уровня дозвона: использование
эффективных логик дозвона позволило
увеличить уровень дозвона **с 65% до 90%**

Достигнута экономия на каждом 4-м
исходящем звонке **от 1 до 3 минут** за
счет использования эффективного режима
дозвона

Автоматизация процесса работы
операторов по скилл-группам «одной
кнопкой»

Technology 2

IVR

Blended system

Siebel CRM

WFO

Channels





БПС-СБЕРБАНК



РАБОЧЕЕ МЕСТО ОПЕРАТОРА В CRM SIEBEL ДЛЯ SERVICE И SALE

CRM SIEBEL: ЕДИНОЕ ПРОГРАММНОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ SERVICE



БПС-СБЕРБАНК



Добрый день, Екатерина Александровна! Меня зовут Дарья. Что бы Вы хотели уточнить?

Обращается к клиенту по имени и отчеству

Видит необходимые данные по клиенту, в т.ч. его продукты и сервисы

Фиксирует факт обращения

Предлагает продукт

Автоматическое поднятие карточки клиента в Siebel CRM*
(в качестве идентификатора клиента - номер телефона)

Интегрированное рабочее место оператора в Oracle Siebel CRM

Продукт	Класс	Подкласс	Действующая ставка	№ договора	Дата начала	Дата окончания	Статус
дополнительный потреб.-кредит под застройку	Кредитные продукты	Потребительское кредитование	37	369-400321/14	15.09.2014	30.08.2019	Работает
Срочный депозит "Полный" вел.	Депозиты	Срочные депозиты	0,1	2957969	04.08.2014	24.08.2016	Действующий
Карточный счет универсальный (EUR)	Карточные продукты	Сберсберегательные карты	0,1	2115673	01.11.2013	01.12.2015	Действующий
VI Служ. Работник, EUR		Платежные карты		4316*****4005		30.11.2015	Активен
Автоматическая оплата	Продукты дистанционного с	Автоматическая оплата		297932812			Действующий
СМС-оповещение	Продукты дистанционного с	СМС-оповещение		424242	14.11.2013	30.11.2015	Действующий
Карточный счет универсальный (USD)	Карточные продукты	Сберсберегательные карты	*	2115326	01.11.2013	01.12.2015	Действующий
не определенный продукт			0,1	369-5020313-02	22.08.2013	20.08.2018	Работает
Карточный счет "Сберсберегательный" (BYN)	Карточные продукты	Сберсберегательные карты	0,1	2114390	18.04.2013	30.04.2016	Действующий
Карточный счет (фондовый инв. EUR)	Карточные продукты	Личные карты	0,1	2097897	25.03.2013		Действующий

Тип обращения

- ✓ консультация
- ✓ жалоба
- ✓ благодарность
- ✓ предложение
- ✓ отложенный запрос

Тема обращения
(1 уровень)

- ✓ кредиты
- ✓ депозиты
- ✓ региональная сеть
- ✓ воо

Тема обращения
(2 уровень)

Тема обращения
(3 уровень)

* Канал «Чат» обрабатывается в отдельном приложении Cisco, это приложение интегрировано с Siebel

Technology 3

IVR

Blended system

Siebel CRM

WFO

Channels



16

CRM SIEBEL: ЕДИНОЕ ПРОГРАММНОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ SALE



БПС-СБЕРБАНК



Technology 3

IVR

Blended system

Siebel CRM

WFO

Channels

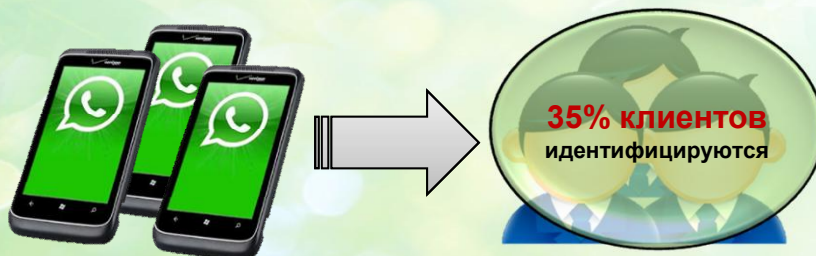


ЭФФЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ НОВОГО РАБОЧЕГО МЕСТА ОПЕРАТОРА КОНТАКТ-ЦЕНТРА

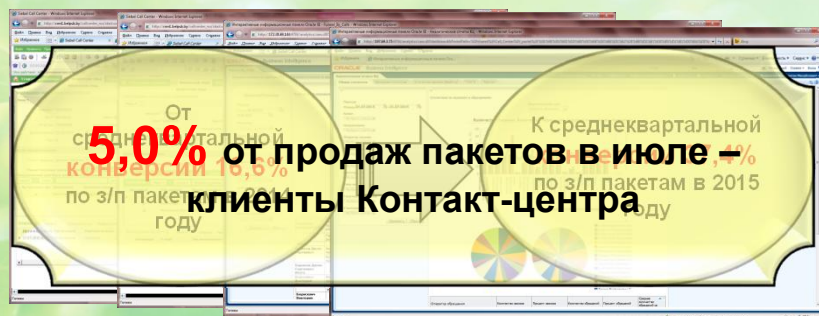


БПС-СБЕРБАНК

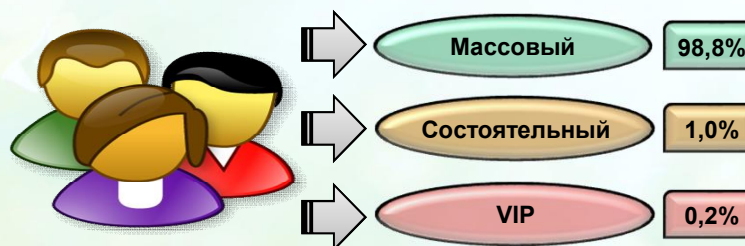
Общение с идентифицированными клиентами (ФИО, продукты клиента и т.д.), а не с номерами телефонов



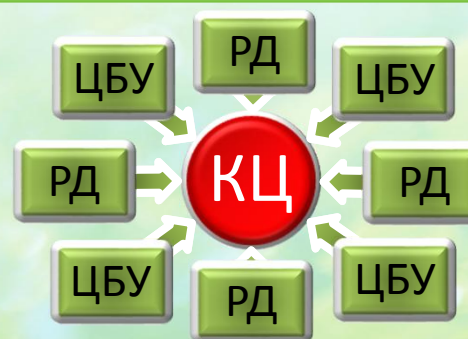
Логически выстроенная в интерфейсе нового рабочего места оператора система единообразного оформления коммерческих и маркетинговых предложений (продаж), актуализация клиентских данных при обслуживании обращений с развитыми инструментами отчетности



Отображение у оператора на рабочем месте сегмента обращающего клиента



Реализация сложных технических решений (переадресация звонков с телефонов региональной сети Банка в Контакт-центр с соответствующим отображением на рабочем месте оператора)



Technology 3

IVR

Blended system

Siebel CRM

WFO

Channels





БПС-СБЕРБАНК

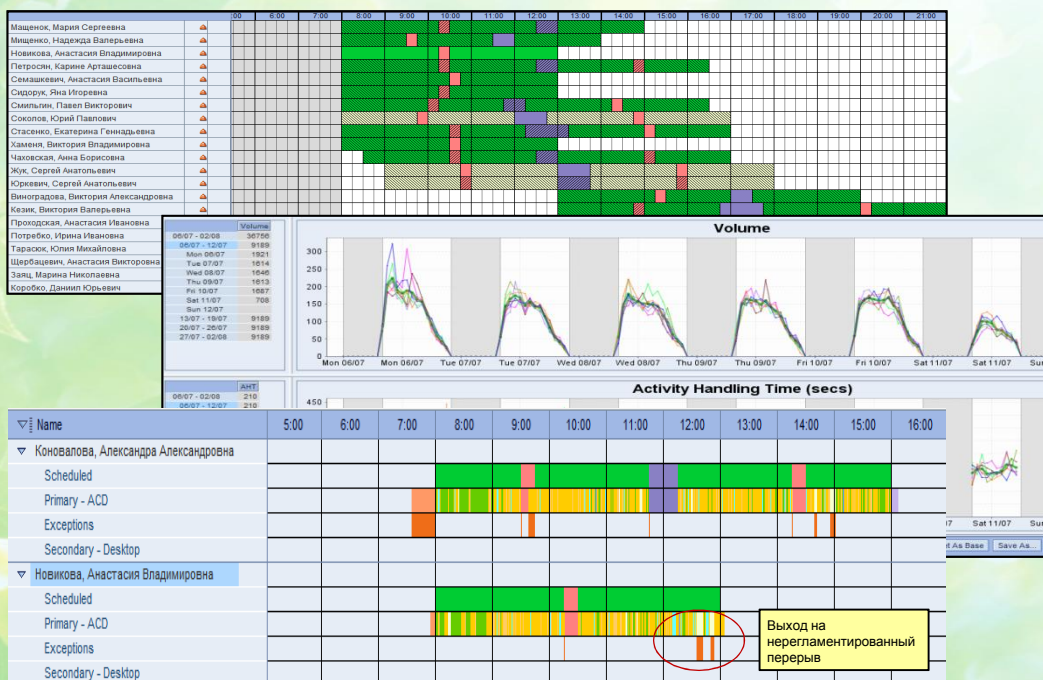


WORKFORCE OPTIMIZATION AND QUALITY MANAGEMENT

WFM (WORK FORCE MANAGEMENT): ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ



БПС-СБЕРБАНК



Авто
гра
во
раз

Сокращение
трудоzатрат на
планирование ресурсов
на 79%

с
20

Возмо
инт
гра
ур
знач
виртуал

Сокращение
трудоzатрат на
коррекцию перерывов
работников
на 55%

го
рика

Опер
ко
оп
рабо

Моментальная оценка
необходимого
количества ресурсов на
продажах

ий

Technology 4

IVR

Blended system

Siebel CRM

WFO

Channels



20

МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА (QUALITY MANAGEMENT)



БПС-СБЕРБАНК

Единая программа для выполнения функций Quality Management предоставляется в одном окне

Сокращение трудозатрат на мониторинг на **33%** за счет принципа «одного окна»

Легкое создание и использование оценочных форм: различные типы вопросов, различная система баллов, внесение комментариев, заполнение ответов по умолчанию

Оптимизация процесса заполнения оценочной формы в новом ПО с сокращением трудозатрат на **50%**

Отметка звонков, требующих дальнейших действий

Technology 4

IVR

Blended system

Siebel CRM

WFO

Channels



УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬЮ И РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬЮ (SCORECARDS)



БПС-СБЕРБАНК

Единый программный интерфейс для контроля значений всех KPI операторов на постоянной основе, хранение истории («личного дела») оператора, графическое отображение оценки деятельности оператора («светофор»)

Сравнение реальных показателей операторов с поставленными целями; рейтингование по показателям, по группам, в целом по КЦ; графический просмотр трендов KPI истории производительности

Большой перечень готовых стандартных метрик и KPI, создание собственных логических KPI в системе, развитая система автомат. отчетности



Technology 4

IVR

Blended system

Siebel CRM

WFO

Channels





БПС-СБЕРБАНК

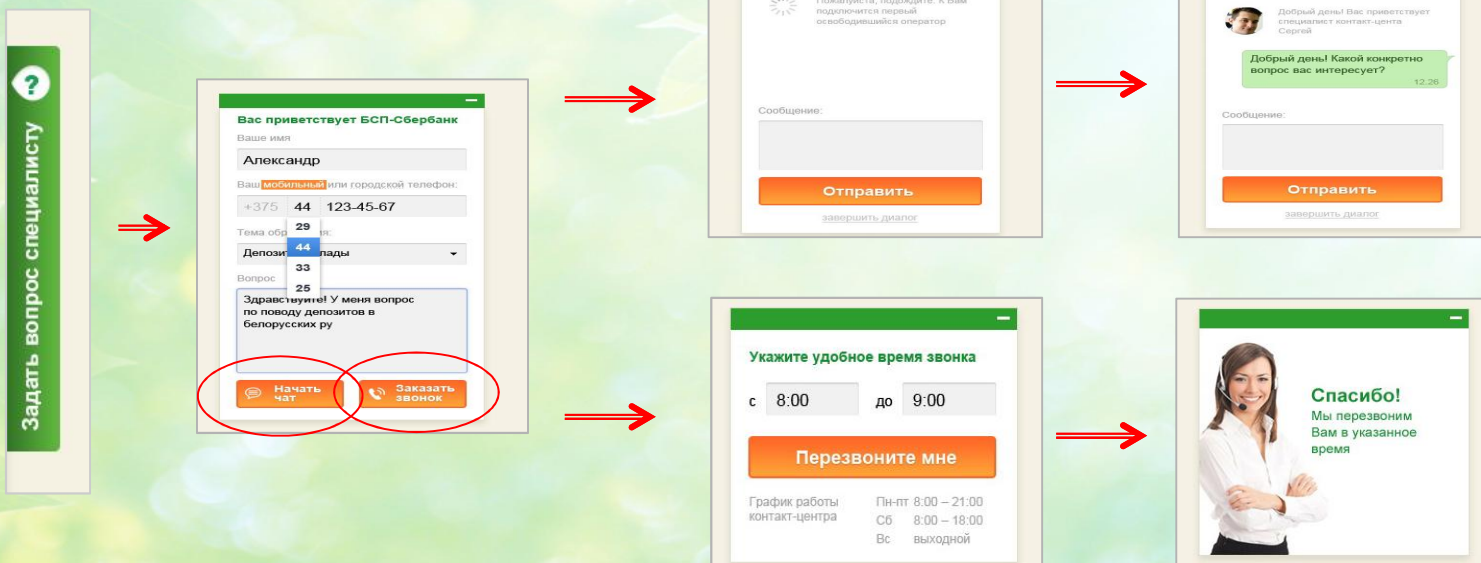


UPGRADE МУЛЬТИМЕДИЙНЫХ КАНАЛОВ СВЯЗИ

ЗАКАЗ ЗВОНКА С САЙТА И НОВЫЙ ЧАТ: ВСЁ ДЛЯ НАШЕГО КЛИЕНТА



БПС-СБЕРБАНК



Доля альтернативных каналов связи в
Контакт-центре составляет **15-16%**

Technology 5

IVR

Blended system

Siebel CRM

WFO

Channels



23



БПС-СБЕРБАНК



ИЗМЕРЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ



Технология исследования	Плюсы
<u>IVR</u>	• Легко организовать • Быстрое получение результатов • Большой размер выборки
<u>Телефонный опрос</u>	• Легко собирается детальная информация • Есть возможность объяснить смысл вопроса клиенту



БПС-СБЕРБАНК

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

С уважением, Анна Литвинович

Контакты:

Телефон: +375 17 359-93-30, +375 29 262-15-57

E-mail: ACLitvinovich@bps-sberbank.by