



JUSAN

Retail Customer Care

Штат сотрудников: 182 человека

Трафик: 200 000 обращений в месяц

Обработка
входящих
вызовов
клиентов

Эскалация
вопросов на
следующие
уровни
обслуживания

Исходящие
вызовы и
телемаркетинг

Обработка
жалоб
клиентов

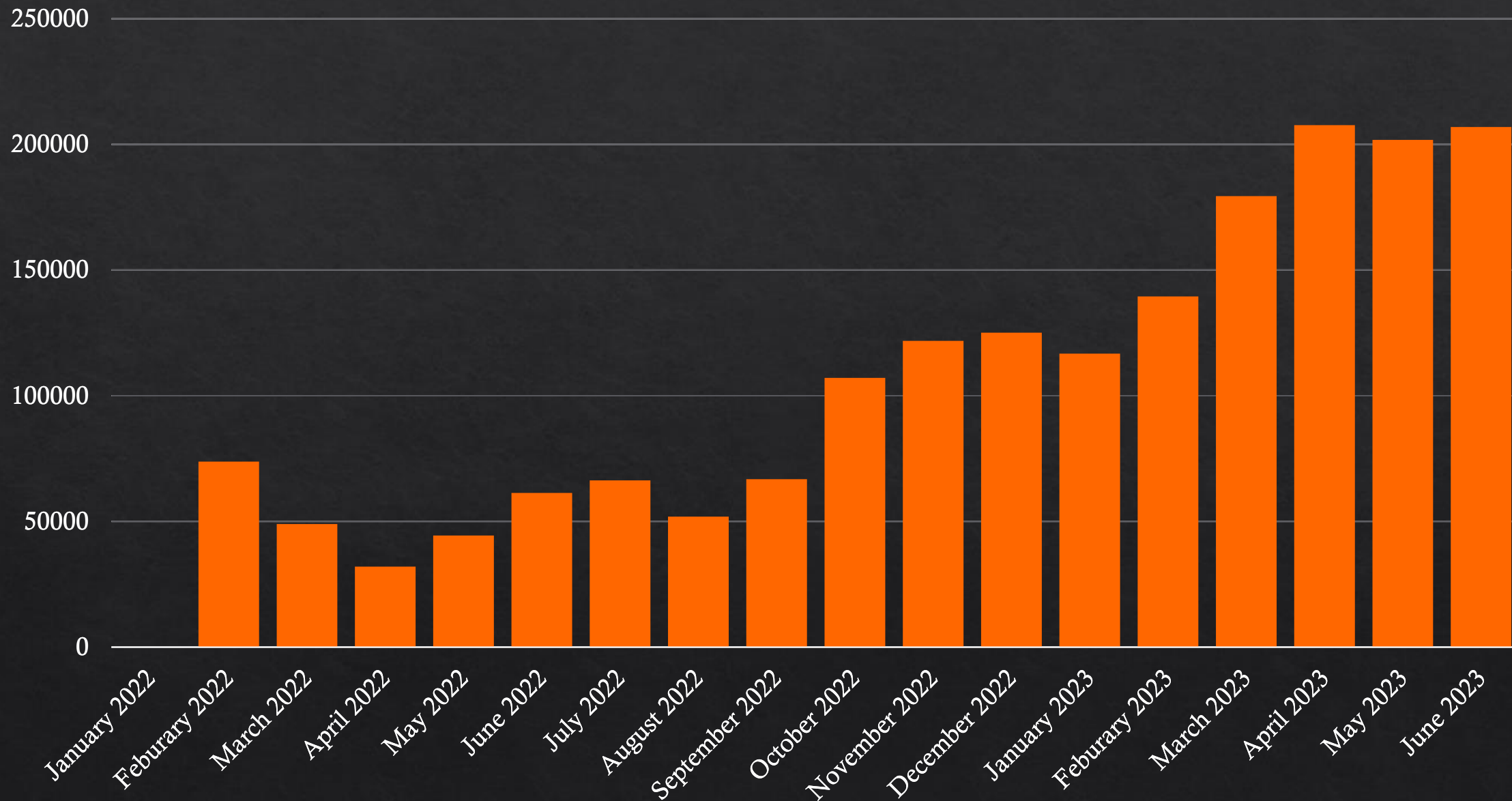
Обучение всех
сотрудников
департамента

Разработка и
сопровождение
собственной
CRM

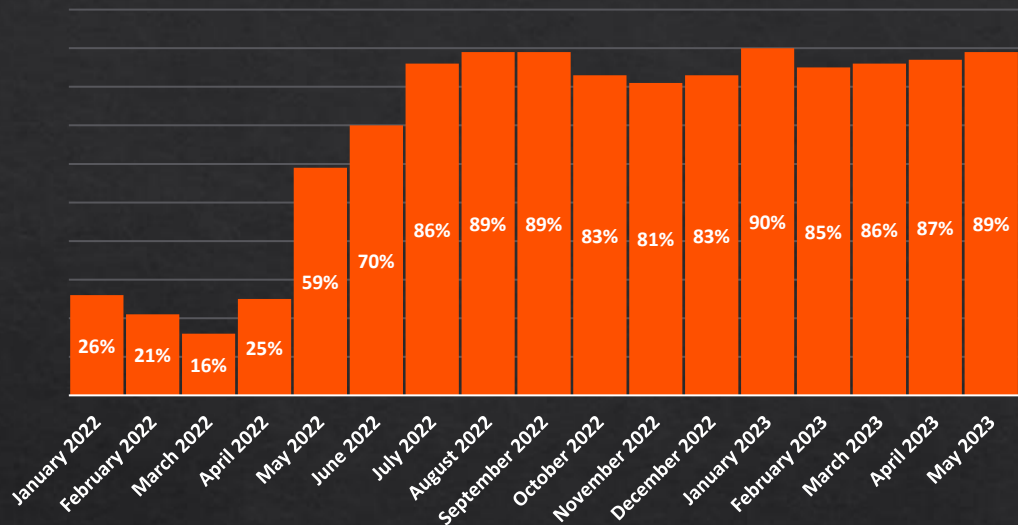
Обслуживание
клиентов
через чат-
бота

Сопровождение
системы
телефонии

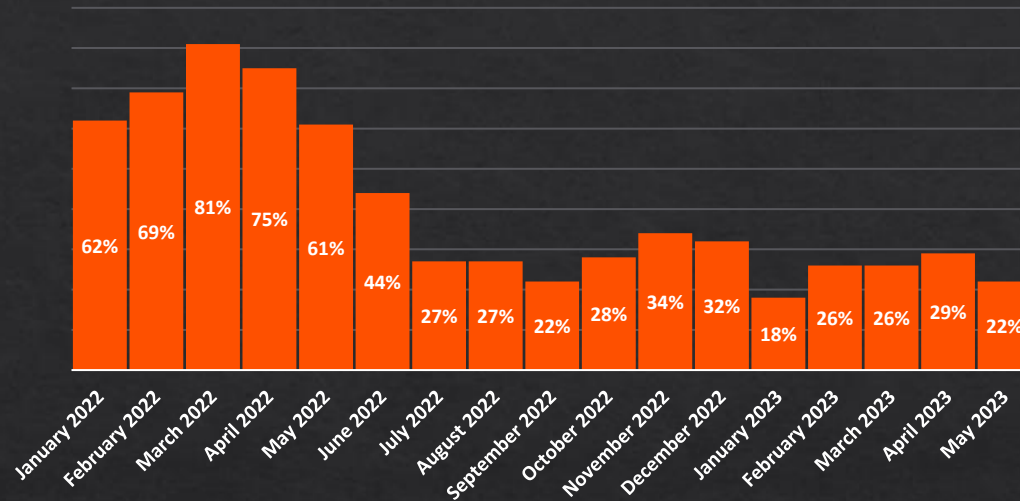
Рост активной базы клиентов 2022 - 2023



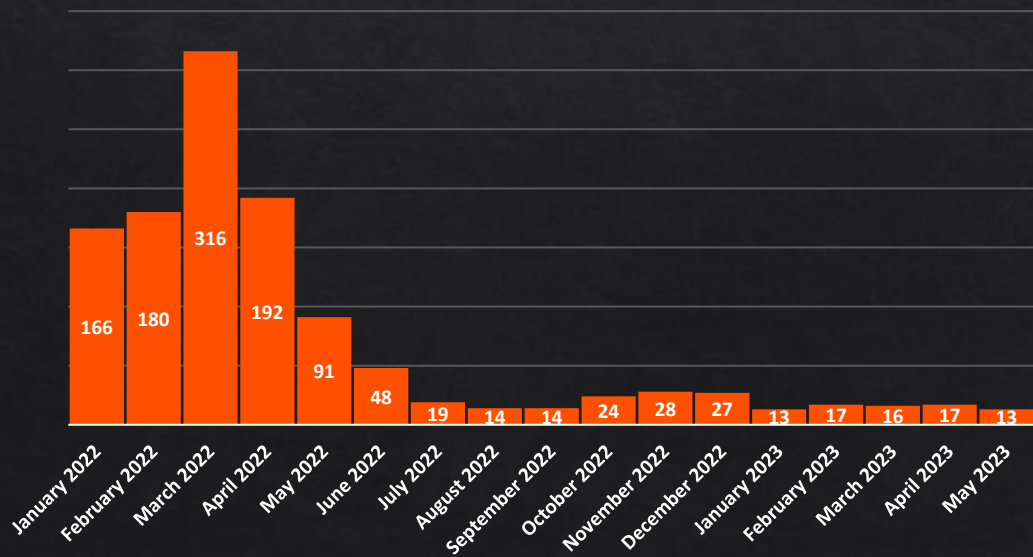
Service Level 2022 - 2023



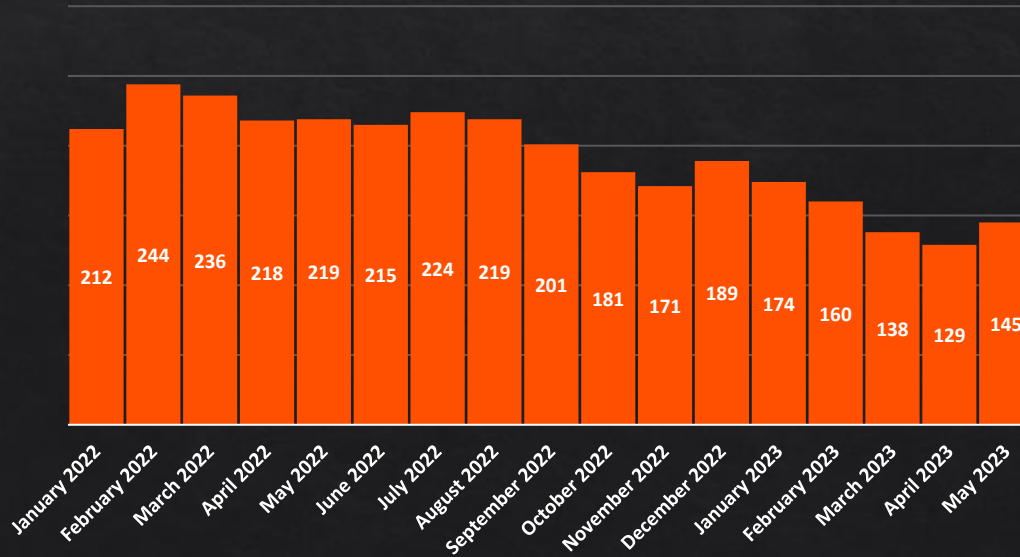
% ожидания в очереди 2022 - 2023



Среднее время ожидания (сек.) 2022 - 2023



Среднее время обслуживания (сек.) 2022 - 2023



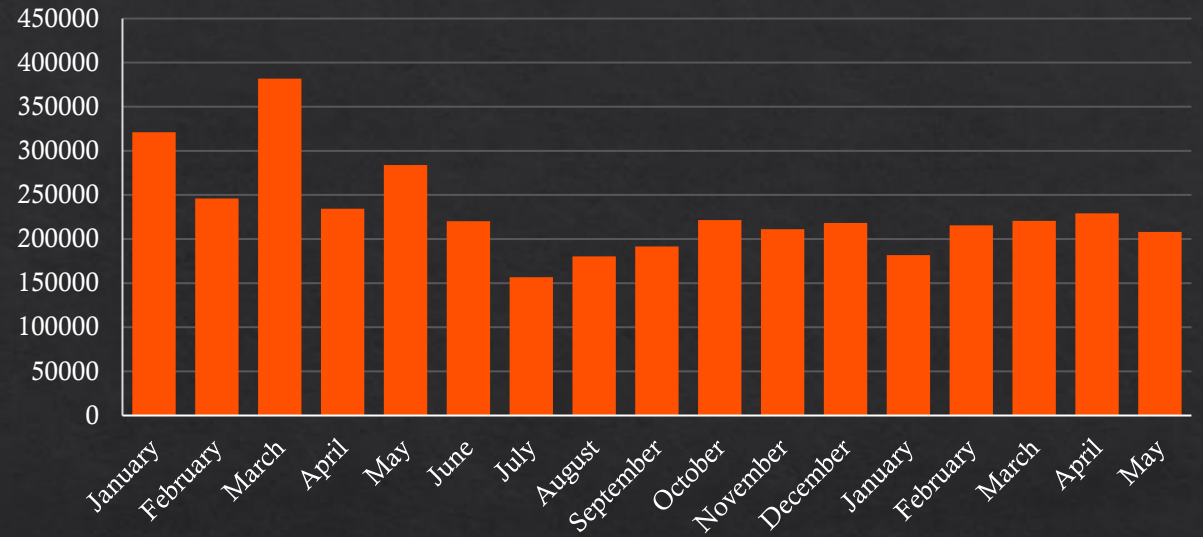
Средняя стоимость
одной минуты

₹10

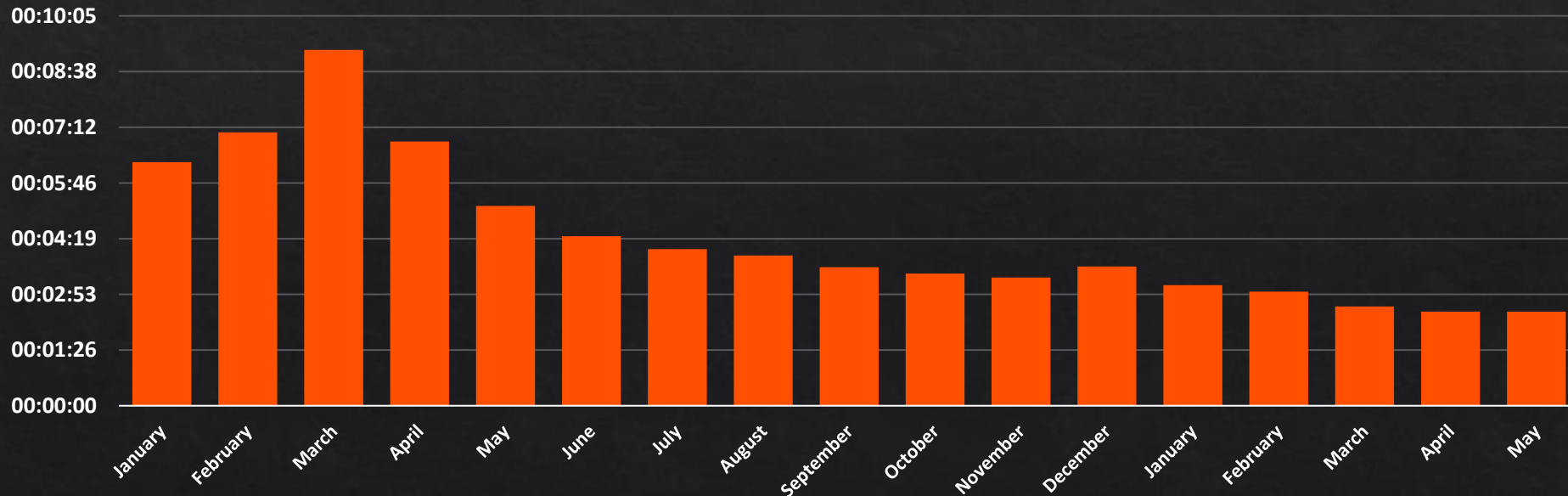
Средняя стоимость
одного разговора

₹35

Общее количество обращений 2022 - 2023



Общее среднее время разговора 2022 - 2023



Омниканальность



Голосовой канал



Текстовый канал



Социальные сети

VoIP телефония

Факторы, позволившие уменьшить стоимость телефонии

Second Call

Если клиент уже разговаривал с оператором, то он будет перенаправлен на более опытного специалиста

Локальный подсчет тарификации

Звонки через каждого оператора учитываются и проверяются внутри Банка

Сокращение меню IVR до минимума

Клиенту больше не нужно прослушивать долгие меню и оповещения

Подключение чат-бота на первом этапе

При выборе раздела «физические лица» клиент сразу может озвучить свою проблему роботу

Грамотное использование БД и обновление дашбордов

Корректная организация дашбордов и использование большего количества данных онлайн

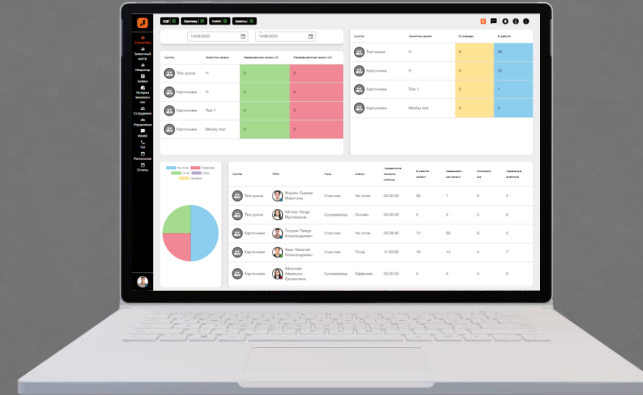


Информационные системы департамента

Чат-бот A I D A



CRM JSpace



VoIP телефония



Аналитика и ОС



Виртуальный ассистент

AIDA



Виртуальный ассистент

Обработывает до 100 диалогов одновременно

Консультирует по продуктам Банка

Подсказывает актуальный баланс на счетах

Может изменить номер телефона для оповещений

Отправляет реквизиты счетов

Отправляет информацию по действующему кредиту

Может пошутить, чтобы разрядить обстановку

Имеет возможности для дополнений

Первичная проверка по номеру телефона

First Check

Ошибки по переводам

Если есть неудачная попытка перевода в МП

Ошибки по платежам

Если есть неудачная попытка платежа в МП

Арест

Если у клиента имеется активный арест

ПИН-код

Если клиент слишком часто вводил неверный пин

Срок действия карты

Если до конца срока действия карты осталось меньше месяца



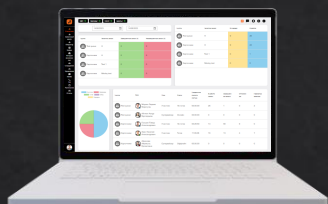
Голосовой
канал

Текстовый
канал

Социальные
сети



Чат-бот A.I.D.A



CRM JSpace



Оператор

Аналитика и Обратная Связь

CRM JSpace

Текущие возможности

Интеграции с основными Банковскими системами

Интеграция с системой телефонии

Интеграция с чат-ботом

Связь с избранными внешними источниками

Построение всех нужных видов отчетов

Отображение информации в реальном времени

Модуль расписания и графиков

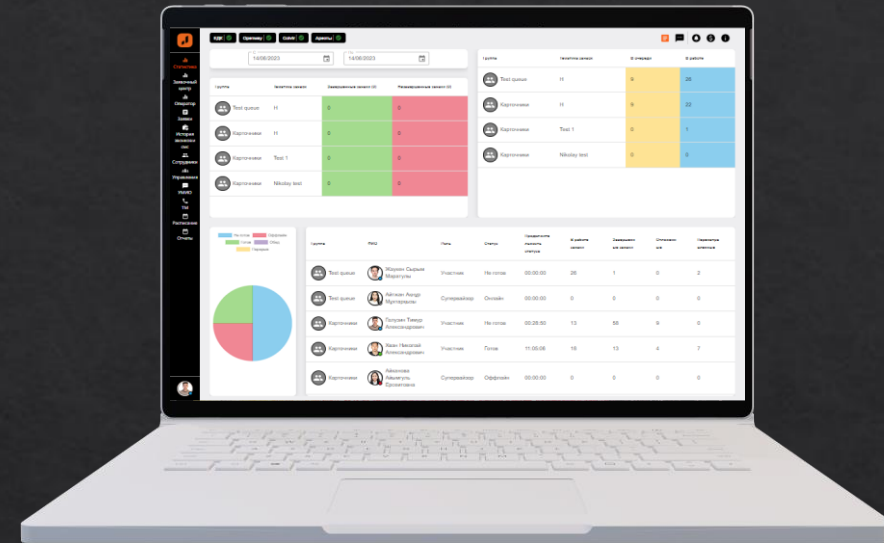
Гибкая система настроек и маршрутизации заявок и жалоб

Собственная База Знаний для работников

Масштабируемость

Отображение записей звонков и возможность выставления оценок

Личный кабинет пользователя с показателями успешности



В разработке

Собственная чат-платформа

Обновленная База Знаний с функциями проверки знаний

Система поощрения для работников по показателям успешности

