

Как удалось уменьшить
время получения кредита
и улучшить доступность
предоставления услуг

с помощью ПО RichCall





СПИКЕРЫ



Дана

Руководитель
отдела верификации МФО КМФ



Валерий

Менеджер
по развитию бизнеса Aurus



МФО КМФ



Ведущая МФО
в Казахстане

>700 000
клиентов

доверяют нам



Один из лидеров
в Центральной Азии

>25 лет
на рынке

многолетняя история
и репутация





ВИДЕОЗВОНОК. ВЕРИФИКАЦИЯ КЛИЕНТОВ

Требования МФО КМФ



Стабильное соединение
без блокировок
и технических неполадок.

Высокий процент
успешных соединений



Разграничение доступа к ПО
на уровне ролей



Запись и хранение сессий
в контуре заказчика



Отчетность
и анализ сессий



Удобство пользования
интерфейсом



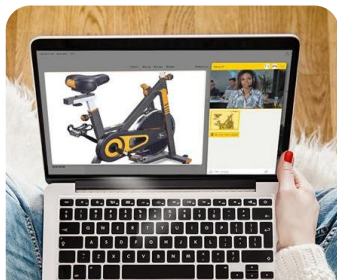
Интеграция
с мобильным ПО (на будущее)



Уникальная / одноразовая
и ограниченная по времени
ссылка на соединение
с клиентом

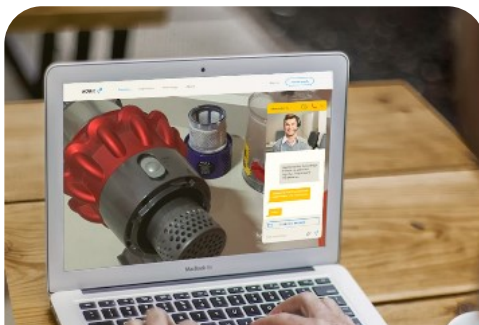


RICHCALL



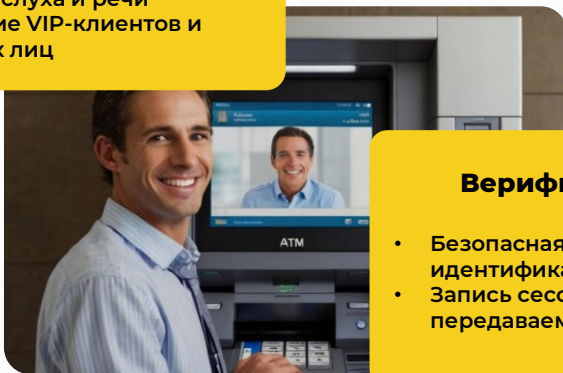
Онлайн-звонок в КЦ

- Дистанционное обслуживание клиентов
- Обслуживание клиентов с нарушением слуха и речи
- Обслуживание VIP-клиентов и юридических лиц



Видео-поддержка клиентов

- Удаленная диагностика проблем
- Запись и шифрование данных для дальнейшего безопасного расследования
- Видео-поддержка выездных инженеров



Верификация клиента

- Безопасная и комфортная идентификация личности
- Запись сессий: аудио, видео, передаваемые медиа-данные



Видео-консультант на сайте

- Живая демонстрация продуктов и услуг
- Помощь с выбором в режиме реального времени



Видео-киоски

- Аудио/видео-звонок в КЦ, встроенный в киоск самообслуживания
- Обслуживание клиентов с ОВЗ



ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Интеграция с любым ПО
для КЦ, IP-АТС и системами help-desk

Не требует загрузки и установки
никаких клиентских приложений

Инструменты совместной работы

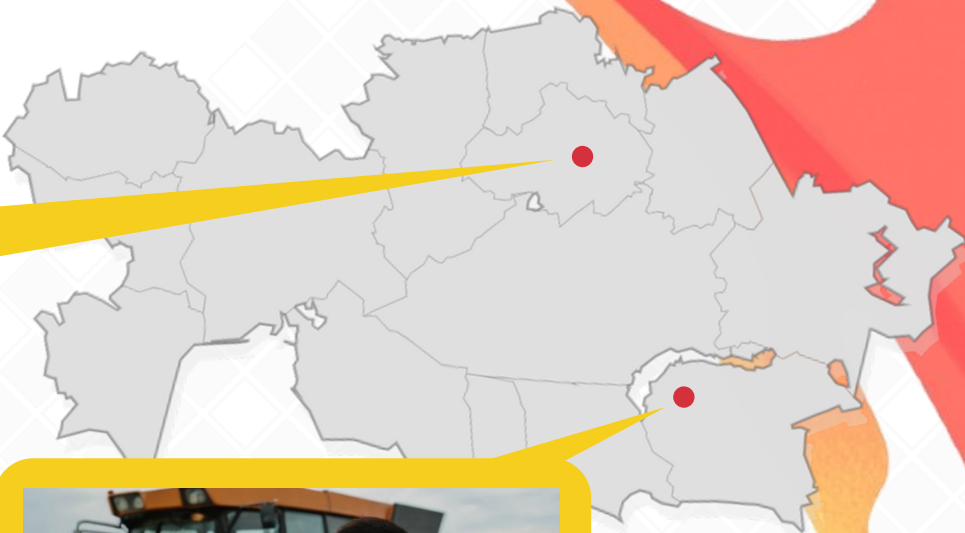
- Текстовый, аудио или видеочат
- Ко-браузинг: совместный просмотр приложений, открытых документов и браузера клиента
- Захват изображений из видеопотока клиента (в т.ч. для видеоидентификации)

Безопасность и шифрование

- Запись сессий
- Облачная или серверная версия
- Управление доступом на основе ролей (администратор / супервизор / агент)
- Шифрование хранилища
- Белый список IP-адресов



МФО КМФ





НАСТРОЙКА ОЧЕРЕДИ

RichCall

Агенты

Супервизоры

Очереди

Виджеты

Сессии

Отчеты

Переводы

Настройки

Выйти

Редактировать очередь

<ОбщееСессииЗвонкиАгенты

Камера по умолчанию
Фронтальная

☒ Включать камеру автоматически
☒ Записывать
☐ Проверять микрофон

РАЗРЕШЕНИЯ

☒ Передача текста
☒ Запрос совместной навигации
☒ Передача скриншотов
☒ Сканирование документов
☒ Функция «Указка»
☒ Передача файлов
☒ Печать документов
☒ Видеоизображение
☒ Трансляция приложения

Редактировать очередь

☒ Видеоизображение
☒ Трансляция приложения

АГЕНТЫ

☒ Выбранные ниже ☐ Все агенты

Выбранные ниже

Все агенты

2

1

Aleksey Butanaev

Agent

Alexandr Anoshin

appspace

Dmitry Zavyalov

Kirill

Milla Sher

test3

Test Agent

tuchinov

Мария Боднева



НАСТРОЙКА ОЧЕРЕДИ

Редактировать очередь

ОбщееСессииЗвонкиАгенты

Рабочие часы

☒ Понедельник	0	:	0	-	23	:	59
☒ Вторник	0	:	0	-	23	:	59
☒ Среда	0	:	0	-	23	:	59
☒ Четверг	0	:	0	-	23	:	59
☒ Пятница	0	:	0	-	23	:	59
☒ Суббота	0	:	0	-	23	:	59
☒ Воскресенье	0	:	0	-	23	:	59

Moscow (GMT+03:00)

ПРАЗДНИКИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РАБОЧИЕ ДНИ

НАЗВАНИЕ

Live help

Разрешите программе использовать микрофон и включите уведомления

Ваше имя

номер телефона

Позвонить

Пожалуйста, нажмите кнопку "Позвонить" и разрешите использование микрофона в Вашем браузере

Если Вы знаете код сессии, введите его

Сервис предоставлен RichCall

Live help

Соединение установлено.
Ждите ответа оператора.
Пожалуйста, не обновляйте страницу.

Отменить

Сервис предоставлен RichCall



НАСТРОЙКА ВИДЖЕТА

RichCall

Агенты

Супервизоры

Очереди

Виджеты

Сессии

Отчеты

Переводы

Настройки

Выйти

Редактировать виджет

Отмена Клонировать Сохранить

Имя

The best CX

Код виджета

123456789

Заголовок

Онлайн звонок

НАСТРОЙКИ ВИДЖЕТА

Очередь

Test1 (2)

Вид клиента

☒ Встраиваемый ☐ В отдельном окне

☐ Без чата

По окончании звонка открывать URL

Ширина (px)

350

☐ Выключить предварительную загрузку виджета

Цвет темы

Цвет шрифта

Непрозрачность (0-100, 0 - прозрачный)

50

The best CX	123456789	tuchinov	По умолчанию
-------------	-----------	----------	--------------

Прямой URL

<https://richcall-demo.aurus5.com:7443/client?widget-code=123456789>

Код скрипта виджета

```
<script type="text/javascript" src="https://richcall-demo.aurus5.com:7443/js/richcall.widget.js?widget-code=123456789" async>
</script>
```



АРХИВ СЕССИЙ И ОТЧЕТЫ

RichCall

Журнал сессии

Отмена

Агенты

Супервизоры

Очереди

Виджеты

Сессии

Отчеты

Переводы

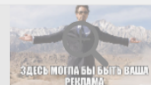
Настройки

Выйти

15:32:13

CLIENT

Файл отправлен



Текстовый чат

15:32:44

CLIENT

Текстовое сообщение отправлено

получить документацию и распишитесь

15:33:10

AGENT
tuchinov (tuchinov)

Текстовое сообщение отправлено

получил. спасибо.

15:33:28

CLIENT

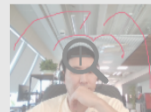
Видеотрансляция начата

 [Смотреть видеозапись](#)

15:34:20

AGENT
tuchinov (tuchinov)

Файл отправлен



Документы

15:35:26

AGENT
tuchinov (tuchinov)

Файл отправлен



Трансляция приложений

15:36:04

AGENT
tuchinov (tuchinov)

Смотреть запись трансляции приложения



15:36:35

AGENT
tuchinov (tuchinov)

Совместная навигация запрошена

15:37:40

CLIENT

Совместная навигация остановлена пользователем





ТРУДНОСТИ ВО ВРЕМЯ ПИЛОТНОГО ПРОЕКТА

Варианты решения



**Технические
вопросы решены
оперативно
совместно
с ТП вендора**



РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ СЕРВИСА



Сокращено среднее время
обработки заявок

на кредит на 45%



Услуга пользуется популярностью —

более 6500 клиентов



Обеспечен доступ к услуге

**для клиентов
по всему Казахстану**



Объем выданных финансовых услуг
вырос пропорционально росту
клиентской базы —

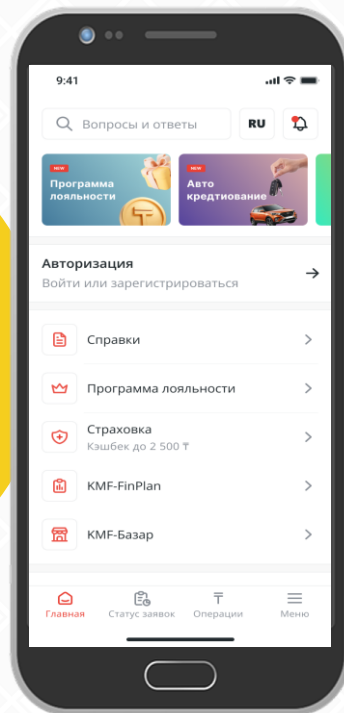
на 6500 новых клиентов



БУДУЩЕЕ. РАЗВИТИЕ СЕРВИСА

Интеграция с мобильным
приложением банка

RichCall





КОНТАКТЫ



Дана

Руководитель
отдела верификации МФО КМФ

dana.karimova@kmf.kz



Валерий

Менеджер
по развитию бизнеса Aurus

tuchinov@aurus5.ru

+7 (923) 243 8358



Рахмет!

