

#уникальный_сервис

#сервис_конкурентное_преимущество

Премиальный Контакт-центр: люди vs роботы?

#digital-трансформация

Зацепилова Алла

Заместитель директора Департамента
онлайн продаж и поддержки клиентов



Что говорят клиенты?



*По-человечески предупредили о мошенниках,
не везде такой сервис.*

*Большой рахмет за то, что по-человечески
объяснили как погашать кредит.*

*По-человечески выслушали и помогли быстро
решить вопрос с платежом через банкомат.*

*Понимающе относятся к людям
и по-человечески выручают.*

*Было приятно пообщаться
с живым человеком.*

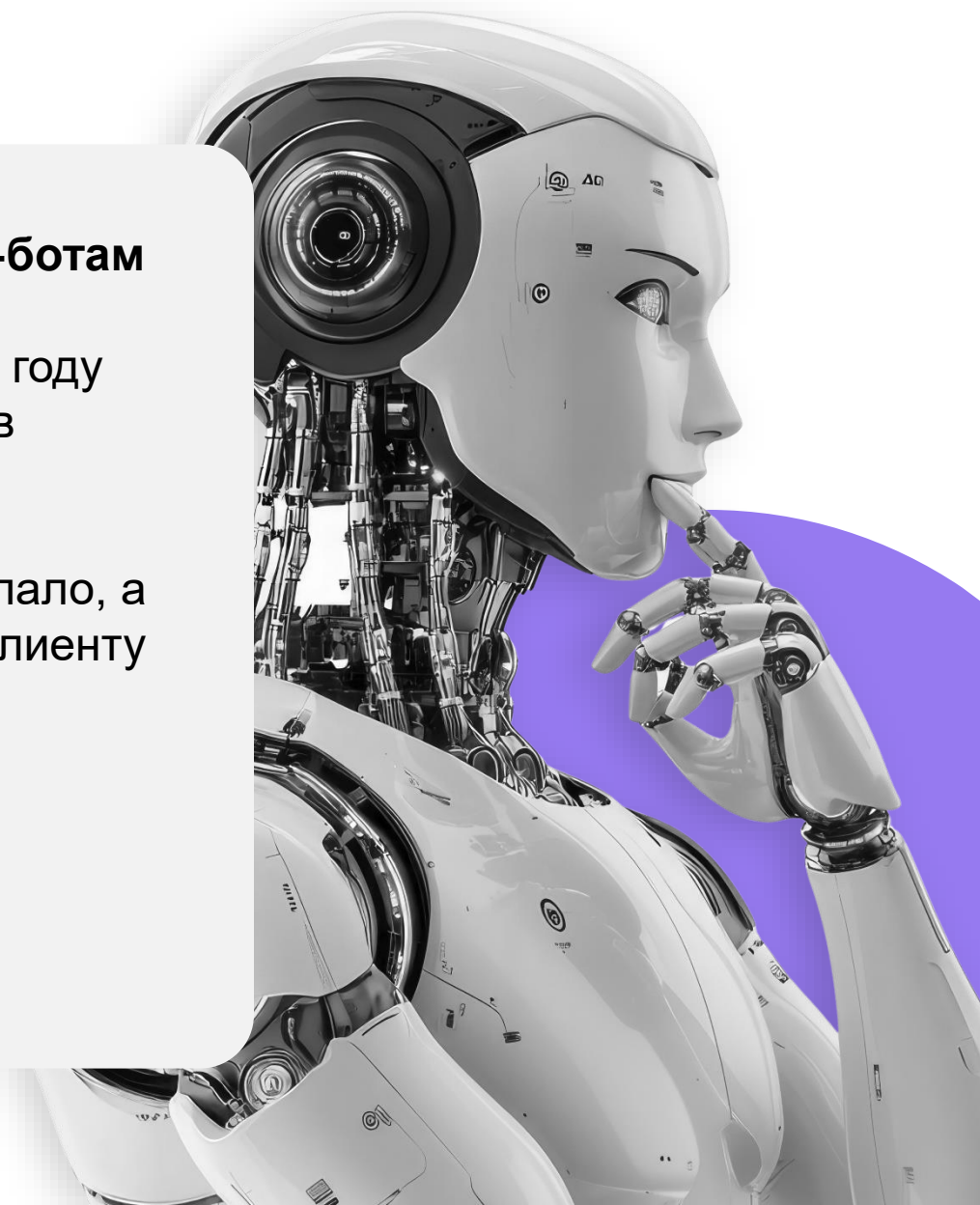
Что происходит в мире?

Шведский финтех-гигант нанимает людей на замену чат-ботам

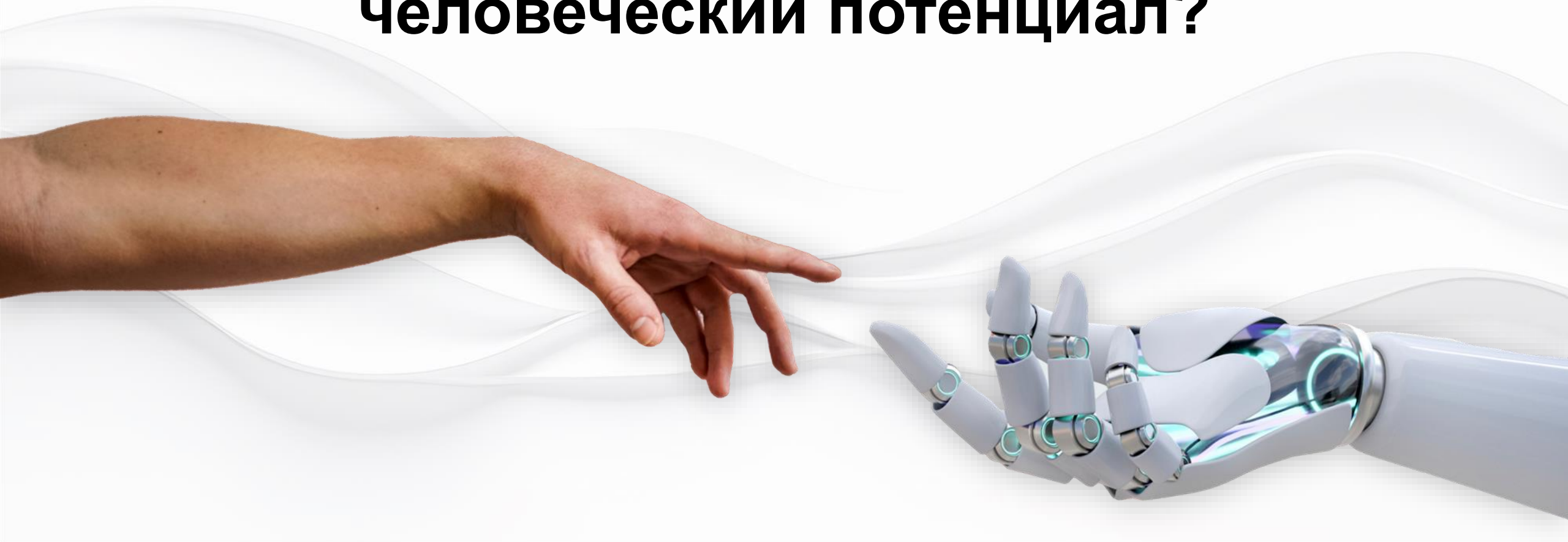
Klarna — сервис покупок в рассрочку из Швеции. В прошлом году компания заменила 700 сотрудников поддержки на чат-ботов с ChatGPT.

Компания сэкономила \$15 млн за год, но качество ответов упало, а число недовольных клиентов — выросло. Боты не помогут клиенту вернуть деньги или решить спор с магазином — а это 700 тысяч запросов в месяц.

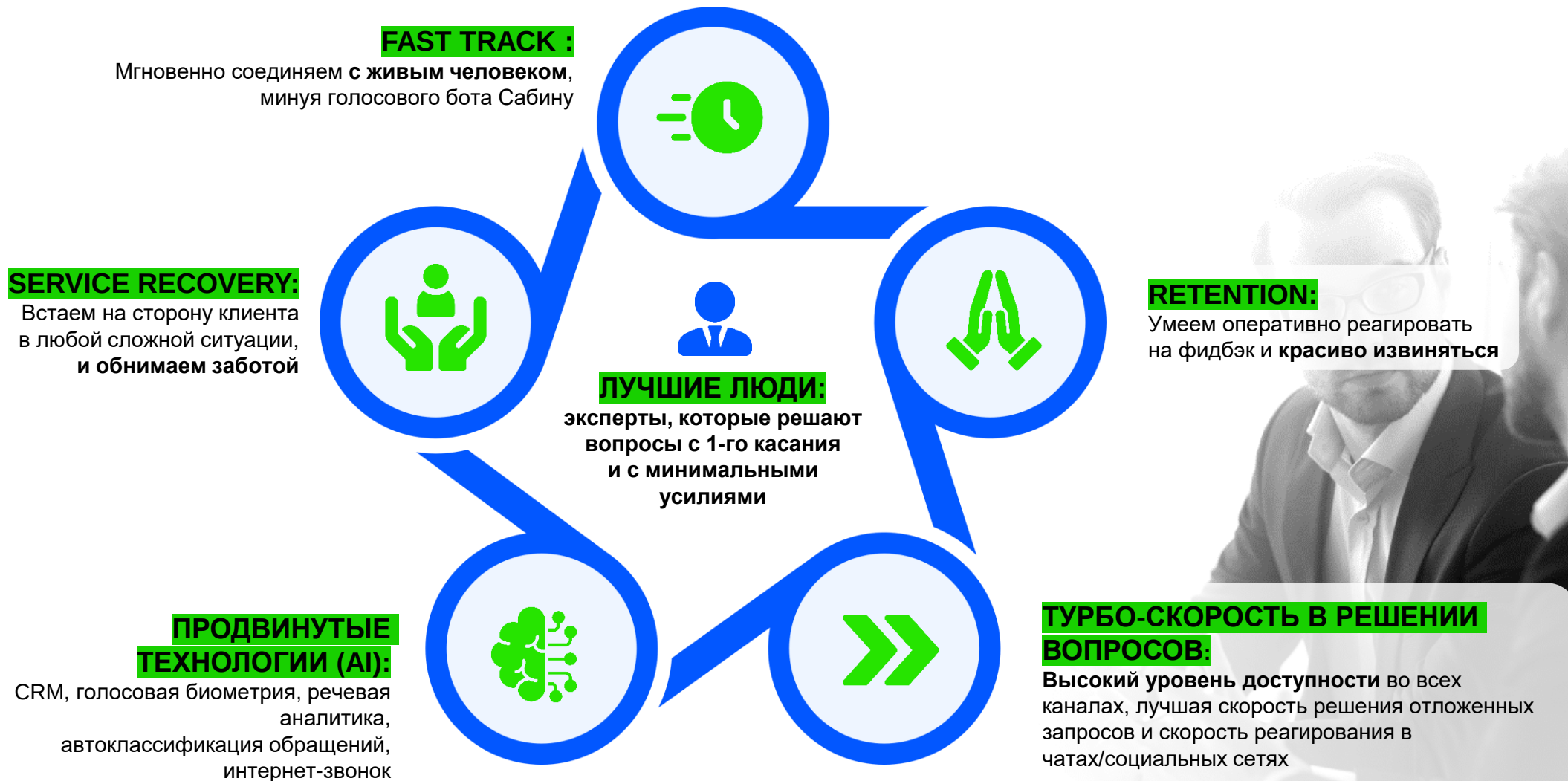
Klarna поняла, что полностью заменить людей невозможно, — и в этом году возвращает человеческую поддержку.



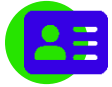
**Как найти правильный баланс,
где технологии усиливают
человеческий потенциал?**



Smart Contact Center



Голосовая биометрия



Быстрая и удобная идентификация:

- Клиенту не нужно запоминать пароли или отвечать на длинные проверки.
- Вход в систему или подтверждение операции выполняются мгновенно.



Повышенная безопасность:

- Исключены случаи использования утечек данных для аутентификации.
- Голосовая биометрия предотвращает доступ к учётной записи злоумышленников.
- **Работает как на входе (для верификации клиента), так и во время, что исключает возможности перехвата разговора злоумышленниками.**



Расширенные возможности для дистанционных операций:

- Доступ к премиальному функционалу и большему количеству операций онлайн



Снижение нагрузки на операторов:

- Операторам не нужно проводить длительные проверки данных, система идентифицирует клиента автоматически.



Снижение ошибок из-за человеческого фактора:

- Исключается вероятность ошибок в идентификации клиента.



Сокращение среднего времени обслуживания (АНТ):

- Сокращение времени на аутентификацию позволяет обрабатывать больше звонков за тот же период.

-17%

Сокращение среднего времени обслуживания (АНТ), -48 сек

+40%

Рост % операций в Digital

+11%

Рост % удовлетворенности Happy Clients

Speech to text

Real Time реагирование

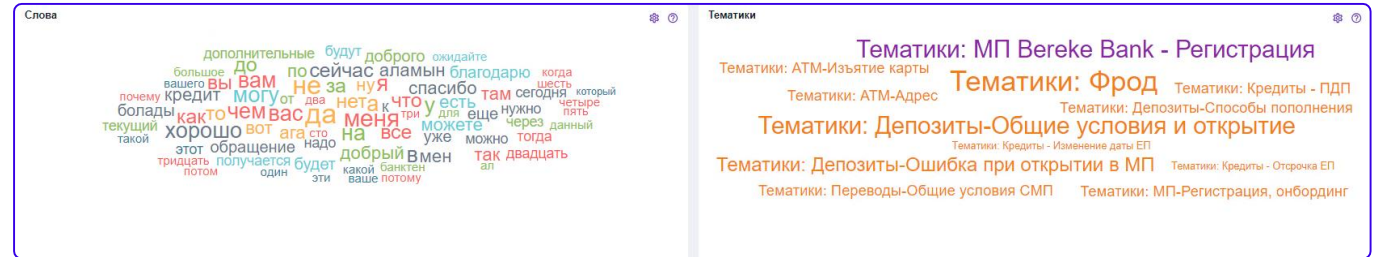
- Онлайн-реагирование на негатив со стороны клиентов и предотвращение резонансов
- Анализ роста нагрузки на КЦ
- Качественное управление изменениями

Улучшение качества обслуживания

- Проактивное улучшение CJM и продуктов
- Системное обучение сотрудников по ТОП-тематикам
- Инсайты для улучшения клиентского опыта

Для анализ коммуникаций настроены:

- 516 маркеров
- 7 скриптов
- 124 отчета для ежедневного мониторинга



U-BSS

Детализация задач

Тип задачи

Все

Оценочная карта

Контролёр качества

Тип оценки

Все

Статус

1 год назад (округл)

Сейчас

Текущая Неделя

Прошлая Неделя

Текущий Месяц

Прошлый Месяц

Поиск

Бонус

Штраф

Обновлённые категории

Обновлённые оценки

Непросмотренные оценки

Возможность подать апелляцию

Среднее значение по выбранным задачам: 64.29 (66.51%)

Обновить

Сортировка

Фильтры

Печать

Строк на странице: 10

1-10 из 21 (Размер индекса: 21)

←

→

	Просмотрено	Контролёр качества 1	Оценочная карта	Набрано баллов	Максимум баллов	Процент баллов	Дата создания оценки по оценочной карте	Дата прохождения оценки по оценочной карте	Статус задачи апелляции
▼	Да	Руководитель качества	Балльная оценочная карта (комбинированная)	90	100	90	2025-06-09 15:59:27	2025-06-09 16:00:00	Апелляция запрошена супервизором
▼	Да	Руководитель качества	Комбинированная	60	100	60	2025-04-15 15:11:36	2025-04-15 15:12:44	Апелляция запрошена супервизором

100%

Обращений анализируются автоматически

-7%

Количество критических ошибок

+11%

Удовлетворенность клиентов по опросу Happy Clients

CRM: единое окно и multifunctionality



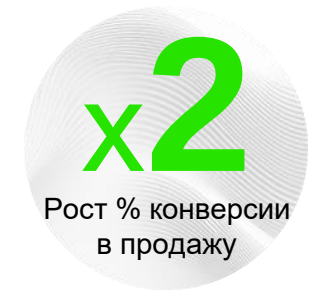
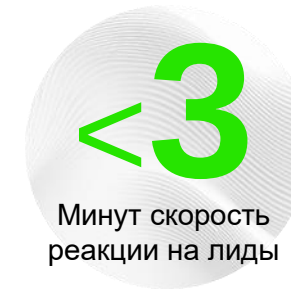
Входящие коммуникации

-  История обращений (Summary)
-  CVM (Best Next Offer)
-  Алерт о повторном звонке
-  Алерт о звонке из роуминга
-  Статус доставки карты
-  Предпочтительный язык коммуникации
-  День рождения
-  Приоритезация заявок Premier (SLA 1(!!!) час)
-  Интеграция с CX-платформой
-  Интеграция с мобильным приложением Bereke (клиент видит статус по своей заявке)
-  Интеграция со звонком с сайта (бесплатный звонок из роуминга)



Исходящие коммуникации

-  Турбоскорость отработки лидов (1-3 минуты)
-  Phygital-модель обслуживания клиентов
-  Сквозная аналитика воронки продаж



Особое

внимание
к путешественникам

Знаем

о клиенте всё

CRM: единое окно и multifunctionality

+7 917 932 23 44

RU 01:40:03 00:03

+7 917 932 23 44

RU 01:03:00 / 00:03

+7 917 932 23 44

RU 01:03:00

Дата (время) коммуникации	Канал	Тема	Подтема
05.06.2025 16:07	B.Bank		
04.06.2025 17:05	PUSH	Информирование	Информирование
04.06.2025 15:21	PUSH	Информирование	Информирование
04.06.2025 15:21	PUSH	Информирование	Информирование
02.06.2025 09:06	B.Bank		
29.05.2025 17:23	B.Bank		
29.05.2025 09:57	B.Bank		

Дополнительно

Канал

PUSH

Дата (время) коммуникации

04.06.2025 15:21

Менеджер

Курванжан Рашидинов

Тема

Информирование

Подтема

Информирование

Сообщение

Офисы Bereke Bank: <https://berekebank.kz/ru/offices>

← Рашидинов Курванжан Арманжанович

Отправить сообщение

Данные клиента

Карты, кредитные карты

Кредиты

Счета и депозиты

050120500837

ИИН

7 777 175 54 82

Мобильный

Пол

Мужской

Страна рождения

Республика Казахстан

ФИО на англ

—

Резидентство

Да

Место рождения

—

Дата рождения

20.01.2005

Golden ID:

4aa3ce59-baab-45e6-8a3d-11f2029c476

Скопировать карточку

Данные клиента

Карты, кредитные карты

Кредиты

Счета и депозиты

Обращения

Мобильный банк

Коммуникации

Заявки

Предложения 1

Название предложения	Отклик	Дата/время начала	Дата/время окончания
Депозит Кун Сайын под 15,9% ГЭСВ	—	19.05.2025 12:14	18.05.2026 12:14

Дополнительно

Скрипт

Вы можете открыть самый удобный депозит Кун Сайын под 15,9% ГЭСВ. Пополнять и снимать деньги можно в любое время, а проценты выплачиваются каждый день. На таком депозите удобно хранить свободные деньги, и переводить на текущие расходы понемногу. Так ваши деньги будут приносить доход каждый день. Если вам интересно, я могу отправить вам смс с более подробной информацией и вы сможете рассчитать, сколько процентов можно заработать

Добавить отклик

Заявка. Дебетовая карта

Статус заявки: В работе

Канал: Кампания

Основное

История

ИИН клиента

010501600837

Номер телефона

7 777 420 08 88

Тип

—

Дата создания

09.06.2025 02:46

Субпродукт

Премиум карта

UTM_Tags

—

Согласие

Получено

Город

Алматы

По клиенту могут быть заявки

Просмотреть заявки

Последняя коммуникация

Дата установки

09.06.2025 09:20

Результат коммуникации

Недозвон

Дата перезвона

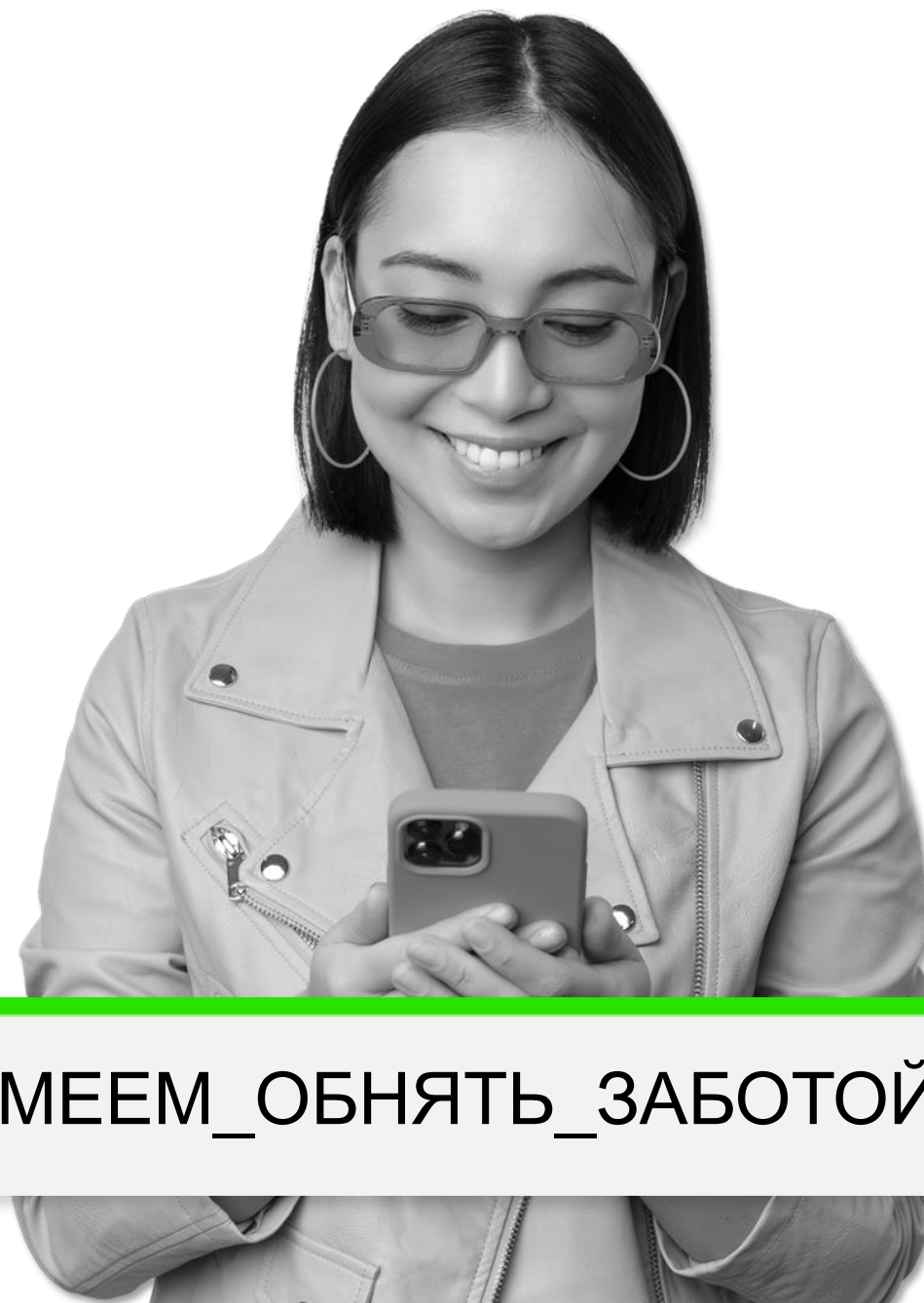
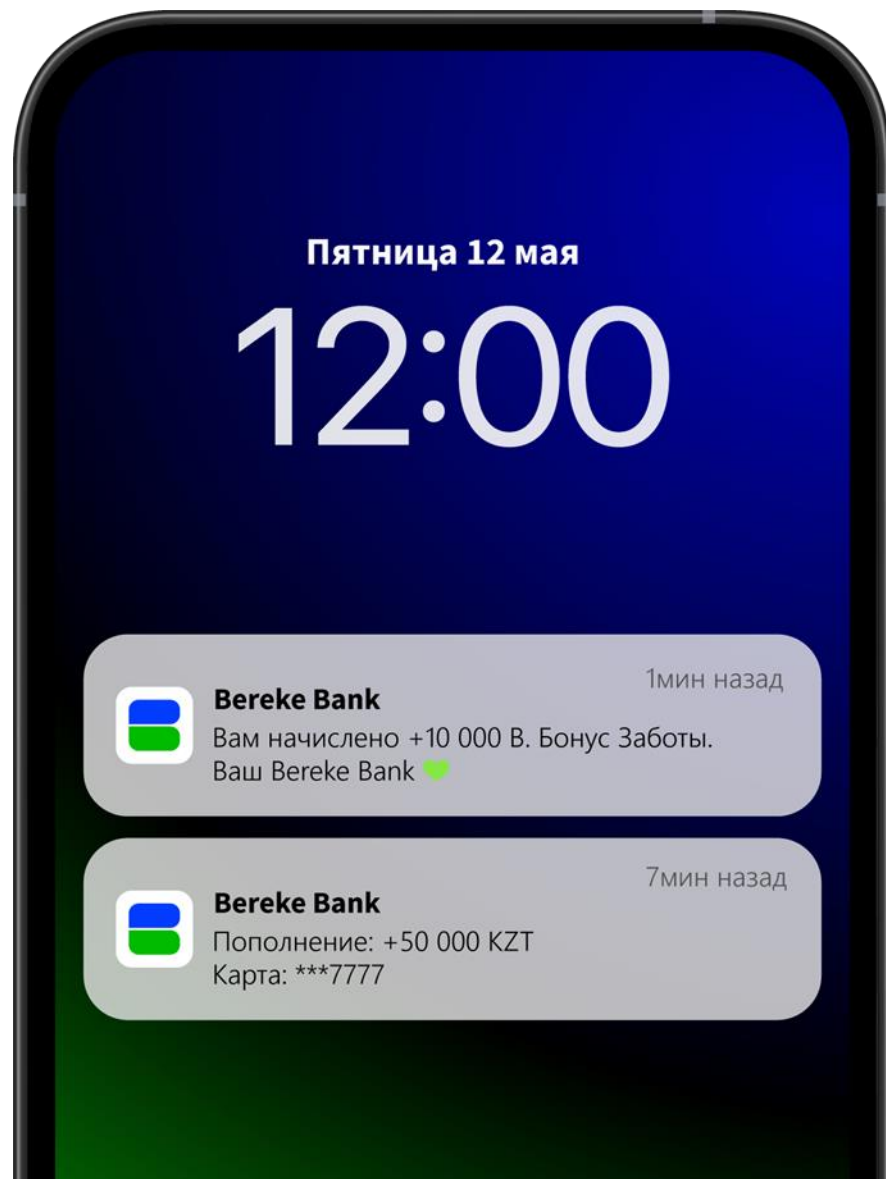
09.06.2025 12:20

Менеджер

Анель Коптилева

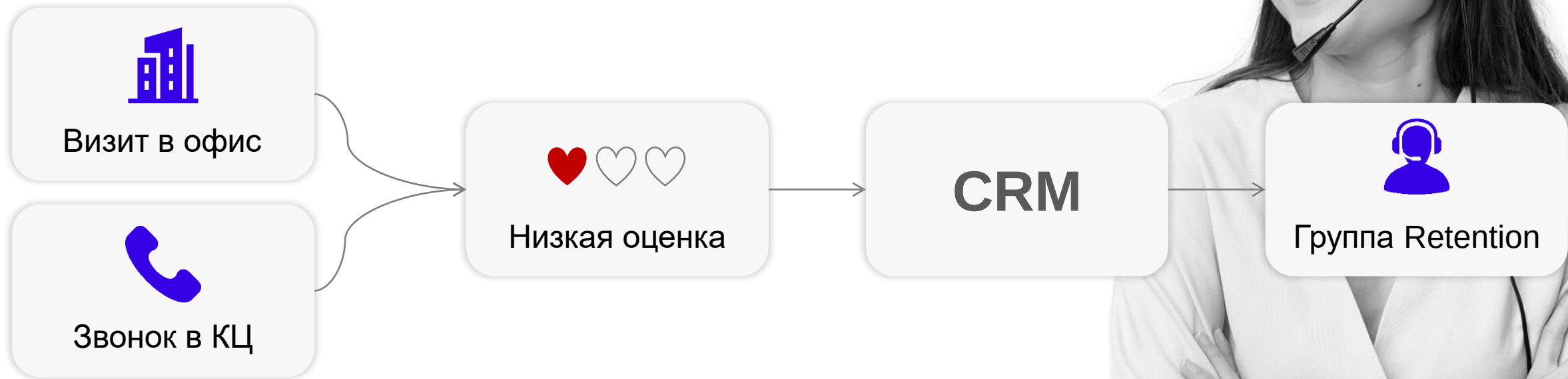
Установить результат коммуникации

Service recovery



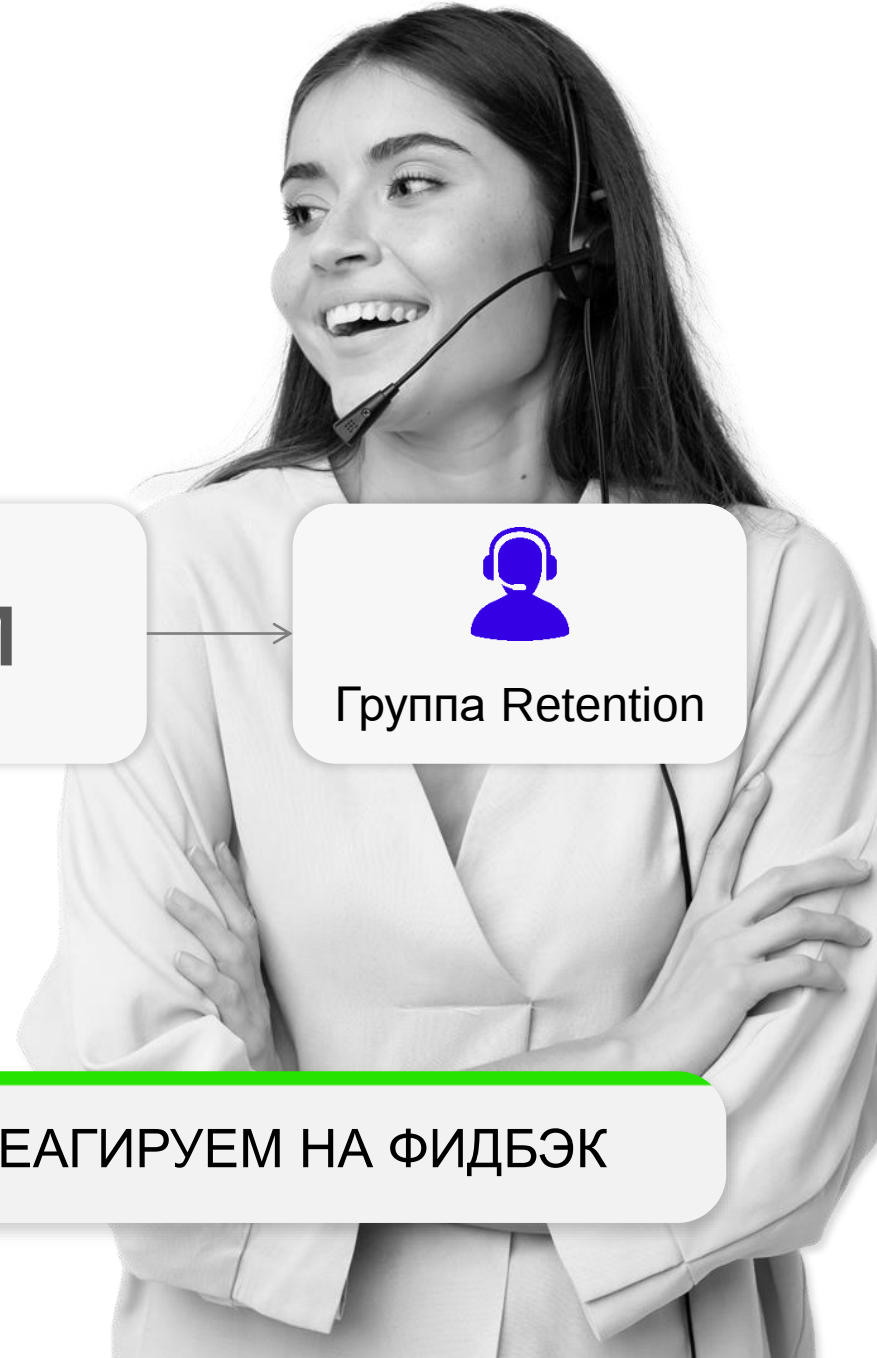
УМЕЕМ_ОБНЯТЬ_ЗАБОТОЙ

Retention

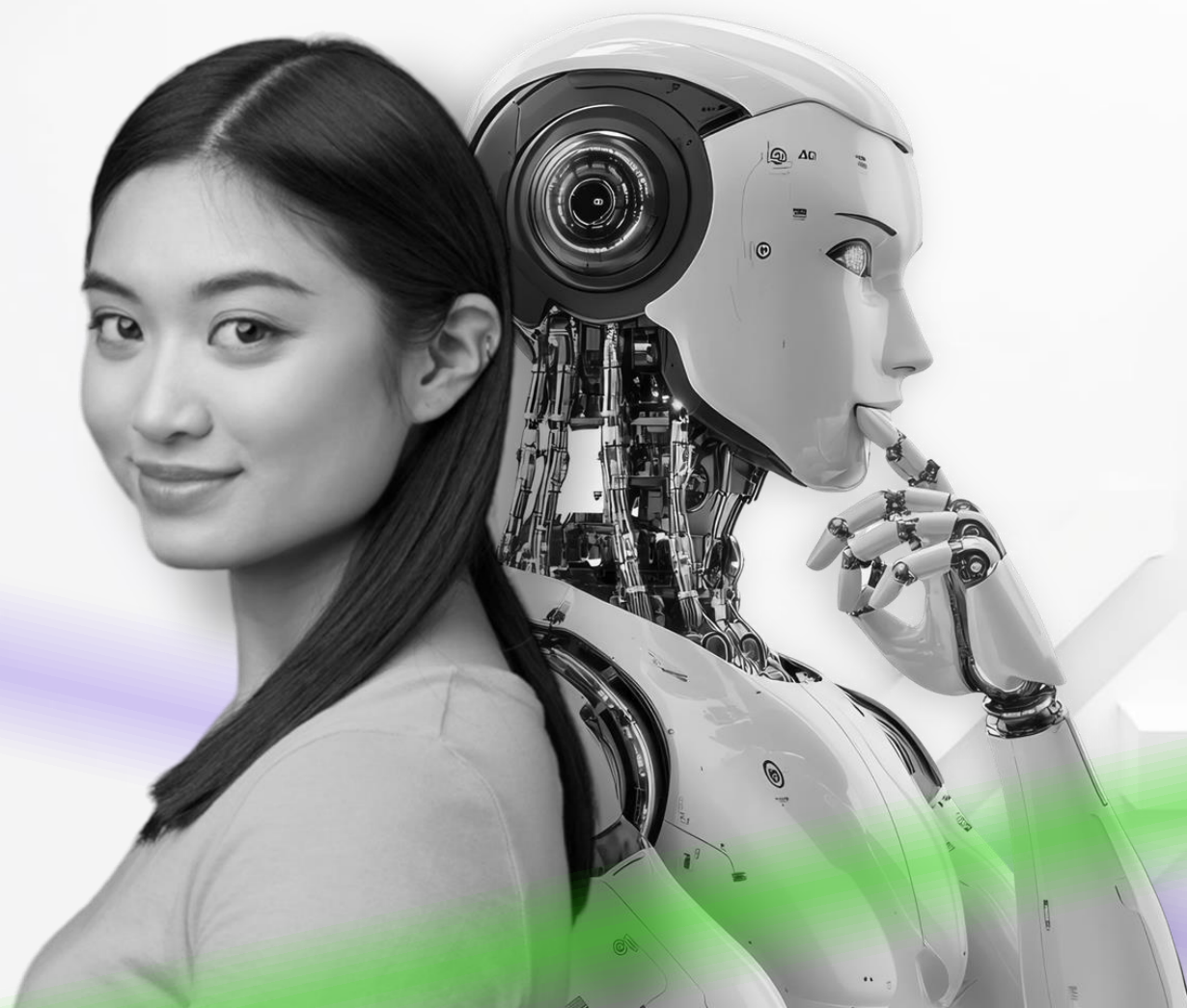


КРАСИВО_ИЗВИНЯЕМСЯ

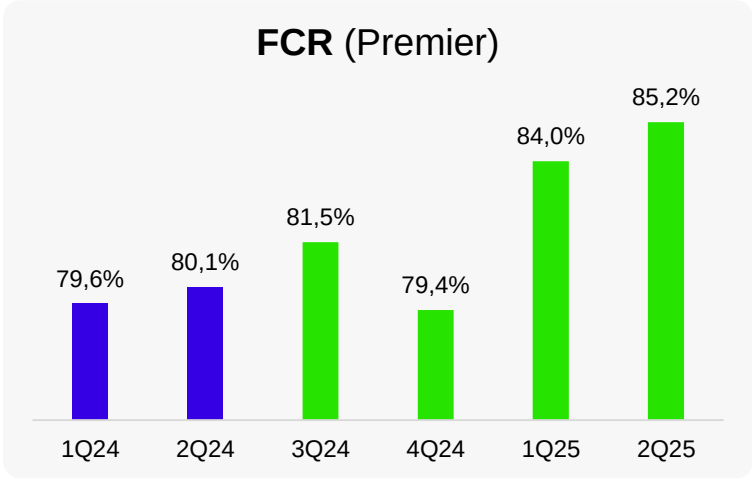
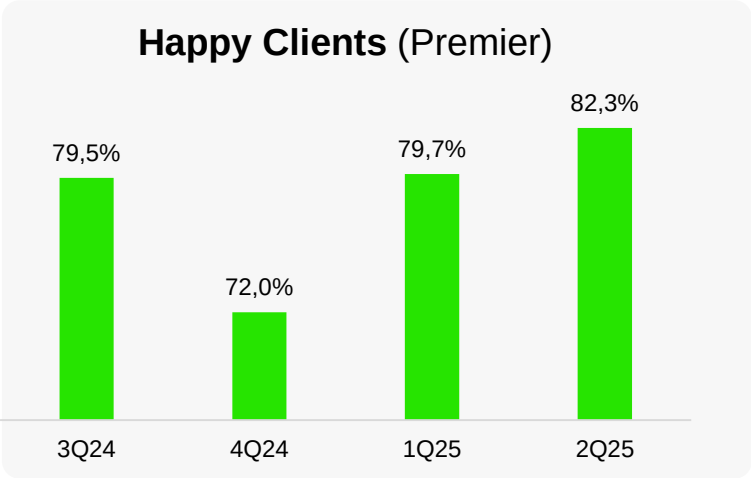
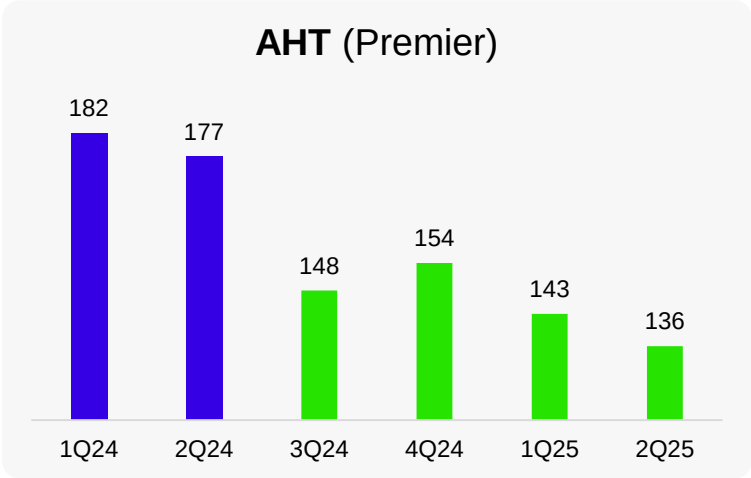
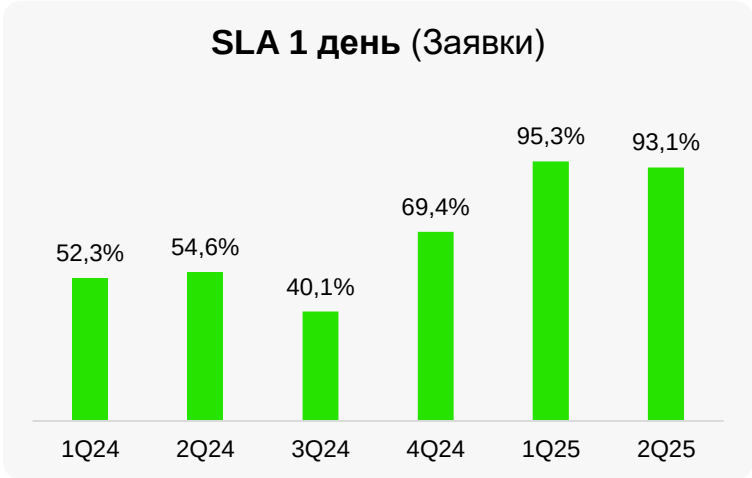
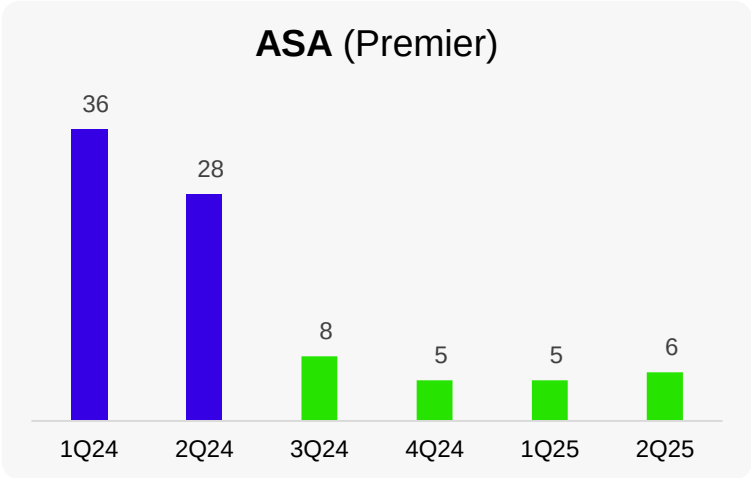
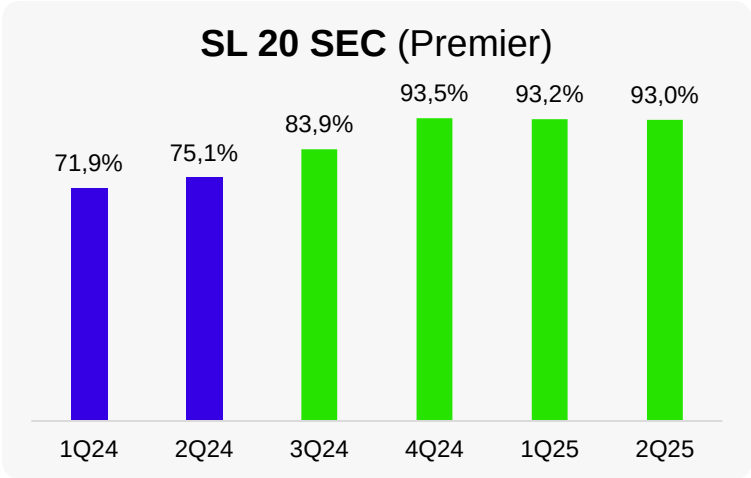
ОПЕРАТИВНО РЕАГИРУЕМ НА ФИДБЭК



Истина где-то посередине...



Digital-трансформация КЦ: рост всех метрик





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ