OMBRELLO: Единое рабочее место оператора Контакт Центра.

Совместить несовместимое: унификация разнородных информационных систем в составе единого интерфейса обслуживания клиентов

Автоматизация КЦ

Стандартная автоматизация контакт центра (ПО ЦОВ)

Система интерактивного голосового меню (IVR) 50%

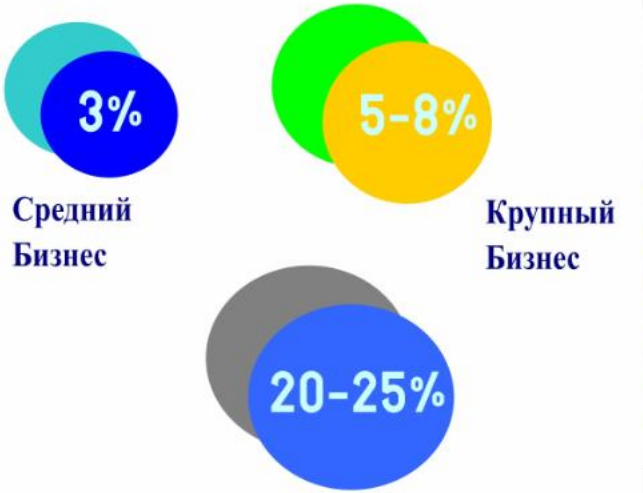
Система интеллектуального распределения вызовов 100%

Решается ли основная задача: Защититься от потери клиентов из-за длительного обслуживания или невозможности предоставления необходимого сервиса?

Анализ экономической эффективности внедрения (2 этап).

Минимизация количества потерянных обращений в компанию

Крупные высокотехнологичные компании, телеком, банки, страховые фирмы, мультибрендовый ритейл - основные заказчики услуг КЦ



Количество потерянных вызовов до внедрения интеллектуального маршрутизатора

Особенности внедрения IVR

Прогноз: Организация сервисов автоматического обслуживания существенно уменьшит загруженность персонала КЦ и повысит лояльность клиентов.

1. Мобильные клиенты не хотят слушать длинное приветствие (оптимально 5-10с). Многоуровневое сложное меню автоинформатора воспринимается клиентом как отказ в обслуживании.
2. Компании, внедрившие IVR, обрабатывают только чуть более 15% звонков в автоматизированном режиме без участия сотрудников

Клиенты предпочитают живое общение с операторами получению информации от IVR

Вся доступная информация

Типовые проблемы абонента контакт центра -

- **Дублирование обращения;**
- **Частые перенаправления к другим операторам;**
- **Неудовлетворительное качество предоставляемых данных**

При обращении абонента как правило раздражает, когда оператор, не имея возможности ответить на его вопрос, переадресует звонок менеджеру, который вновь задает те же вопросы.

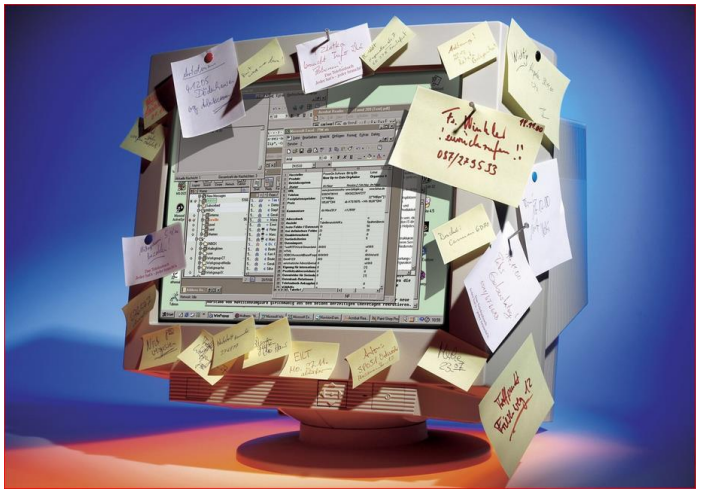
Необходимо персонифицировать клиента, снабдить оператора информацией о клиенте, полученной из различных информационных систем и дать ему подсказки что делать.

Особенности организации входного трафика крупной компании (банковский сектор, страховой бизнес, телеком компании, ритейл и пр):

- **Широкий спектр тем обращения**;
- **Необходимость получения и анализа информации из специализированных систем**;
- **Территориальная разрозненность подразделений компании**;
- **Возможность получения дохода, используя технологию Real-time-marketing, позволяющую оператору при звонке клиента сделать ему те или иные персональные предложения относительно выбора дополнительных услуг.**

Проблемы работы с информацией

- Информации много, она сложная и разнородная (от финансовой до сугубо технической)
- Разные люди используют разную терминологию
- Информация обычно *плохо структурирована* и *быстро меняется* (какая версия документа последняя? какой документ правильный?)
- Информация часто представлена на нескольких языках
- Информация зависит от регионального деления



Очень высокие требования к квалификации сотрудников по обслуживанию клиентов.

Джентельменский набор:

- Скриптинг
- CRM
- База знаний (*iQ KM*)
- Система обучения (*iQ E-Learning*)
- Продуктовый каталог
- Интерфейс к биллингу/АБС
- Интерфейс управления услугами
- Данные из внешних систем

Фотобанк Лори / Автор изображения

Автоматизация КЦ

Основная (первоначальная) задача:
Защититься от потери клиентов из-за длительного обслуживания или невозможности предоставления необходимого сервиса

Скриптинг
Разветвленные сценарии работы операторов.
Персонализация общения (автоподстановка параметров)

Система интерактивного голосового меню (IVR) 50%

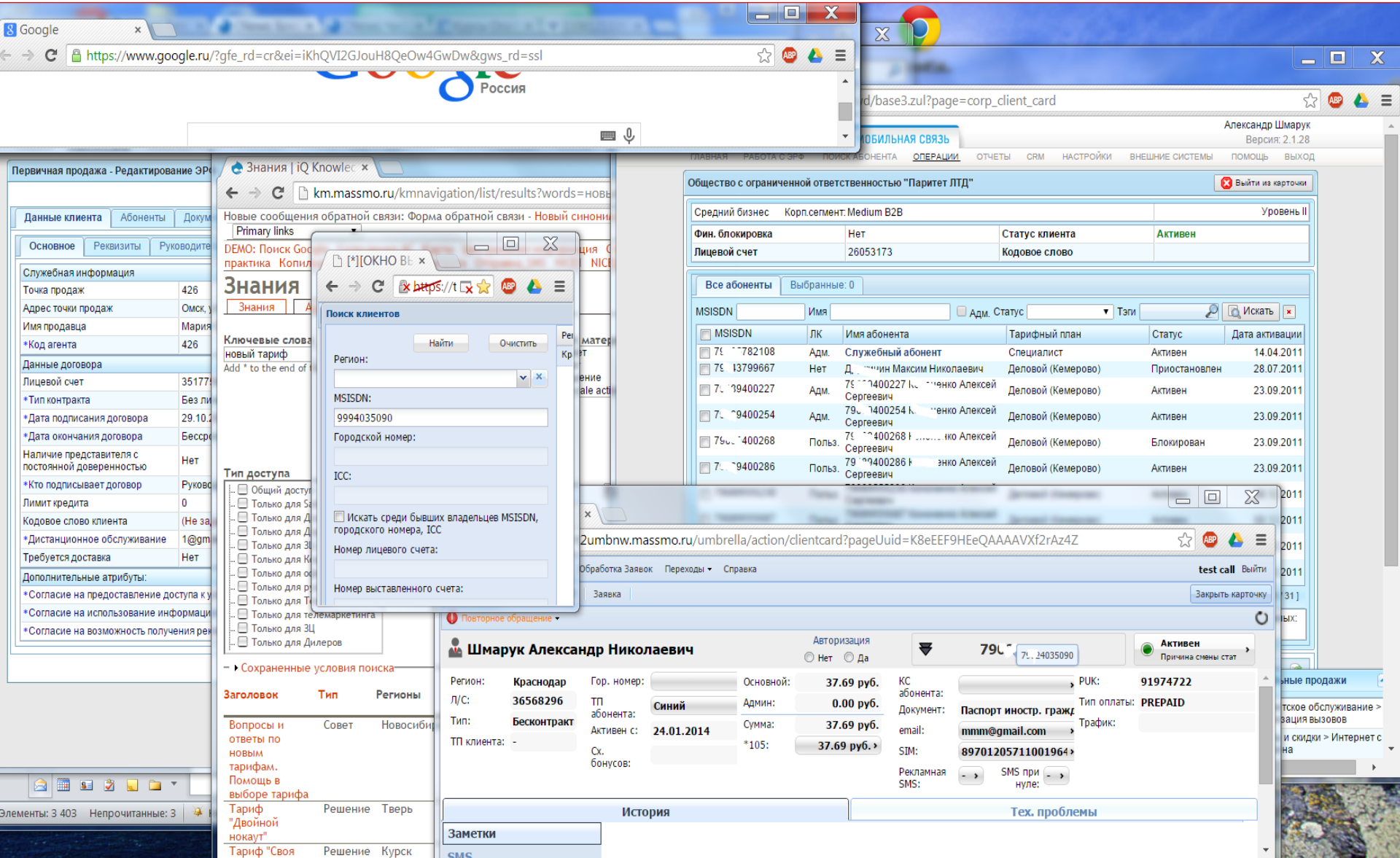
iQ Knowledge Management – Система управления знаниями.
Корпоративный workflow по управлению знаниями

Стандартная автоматизация контакт центра (ПО ЦОВ)

Система интеллектуального распределения вызовов 100%

iQ E-learning – Система обучения

ЗООПАРК информационных систем



Проблемы перенасыщенной информационной среды

- Для обслуживания используется несколько разнородных информационных систем, в которых:
  - информация может дублироваться и быть неконсистентной;
  - функционал может дублироваться;
  - клиент обладает разным набором идентификационных параметров;
  - оператор зачастую должен проходить отдельный процесс авторизации;
- Отсутствует консолидированное представление об эффективности обслуживания
- Сложность и высокая стоимость администрирования

Разнородность и неупорядоченность информационной среды, увеличивающие эксплуатационные расходы.

Ищем выход: инвентаризация, оптимизация, консолидация

- Сформировать **перечень информационных систем**, с которыми приходится работать операторам в процессе обслуживания клиента;
- Для каждой из информационных систем выделить **набор наиболее востребованных функций** и функций, которые могут потребоваться лишь в весьма специфичных ситуациях;
- сформировать **набор данных, однозначно идентифицирующих клиента**, а также параметров, необходимых в процессе обслуживания клиента;
- выстроить **«смысловые» группы** параметров и функциональных возможностей обслуживания клиентов
- определить **объем и технические возможности для интеграции** с каждой из используемых информационных систем

Первичная подготовка проведена, пора действовать!

Автоматизация КЦ

Основная (первоначальная) задача: Защититься от потери клиентов из-за длительного обслуживания или невозможности предоставления необходимого сервиса

ombrello

			Технология одного ОКНА Реализация унифицированного интерфейса к системам
		Скриптинг Разветвленные сценарии работы операторов. Персонализация общения (автоподстановка параметров)	Автоматизация сценариев обработки обращений клиентов Фиксация причин обращения Рекомендательный механизм.
	Система интерактивного голосового меню (IVR) 50%	**iQ Knowledge Management – Система управления знаниями.** Корпоративный workflow по управлению знаниями	Использование альтернативных каналов обращения – SMS, e-mail, Web-портал
Стандартная автоматизация контакт центра (ПО ЦОВ)	Система интеллектуального распределения вызовов 100%	**iQ E-learning – Система обучения**	Синхронизация данных между приложениями. Быстрая интеграция приложений.

Инфологическая архитектура решения

Менеджмент

Администраторы

Операторы КЦ

Менеджеры продуктов

Клиенты

Карта клиента

Скриптинг

Причины обращений

Рекомендательный механизм

Отчётность

CRM

Продуктовый каталог и управление услугами

База знаний iQ KM

Инцидент-менеджмент

VAS – платформы

Партнёрские базы

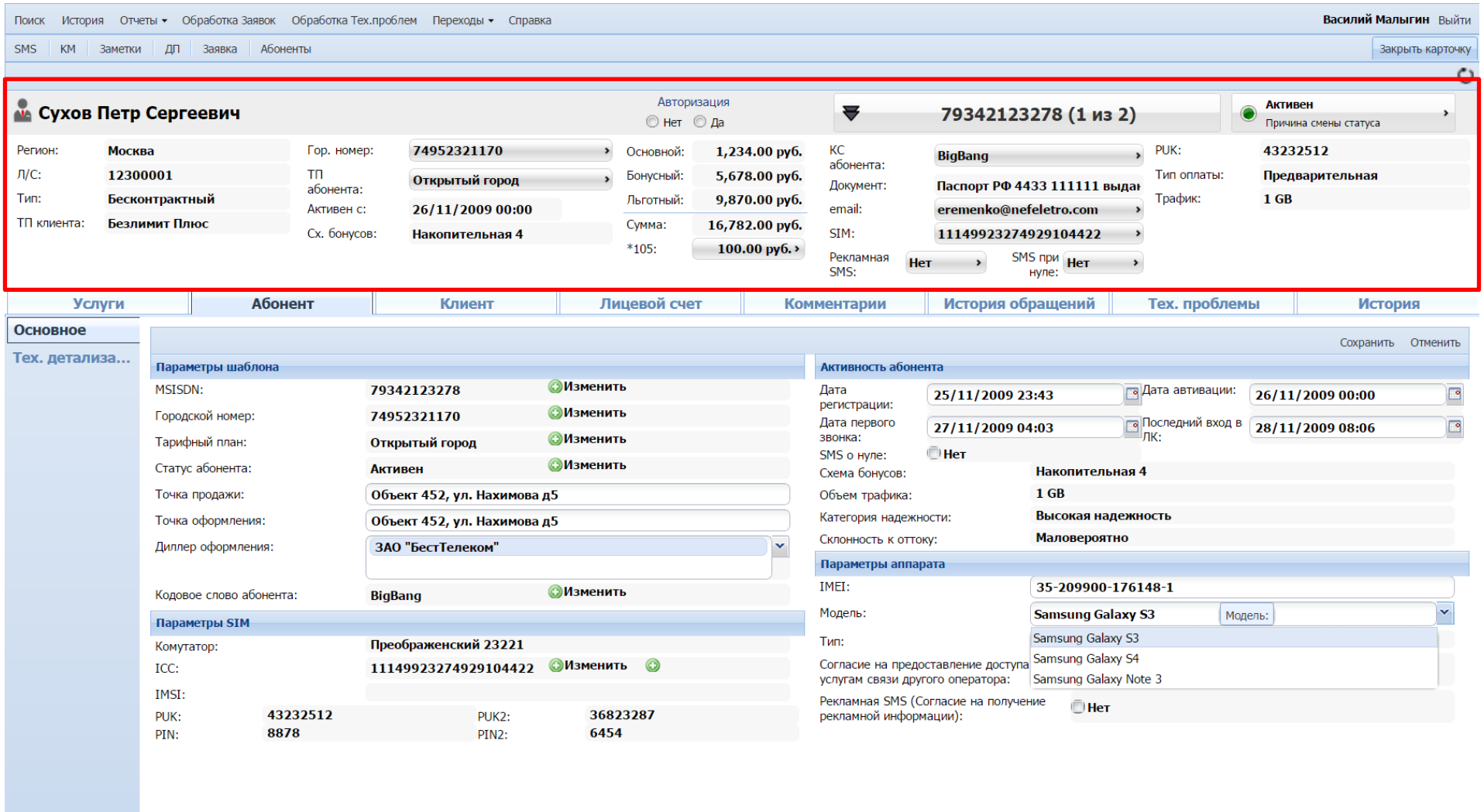
Система сообщений

Анкетирование и профилирование

Личный кабинет

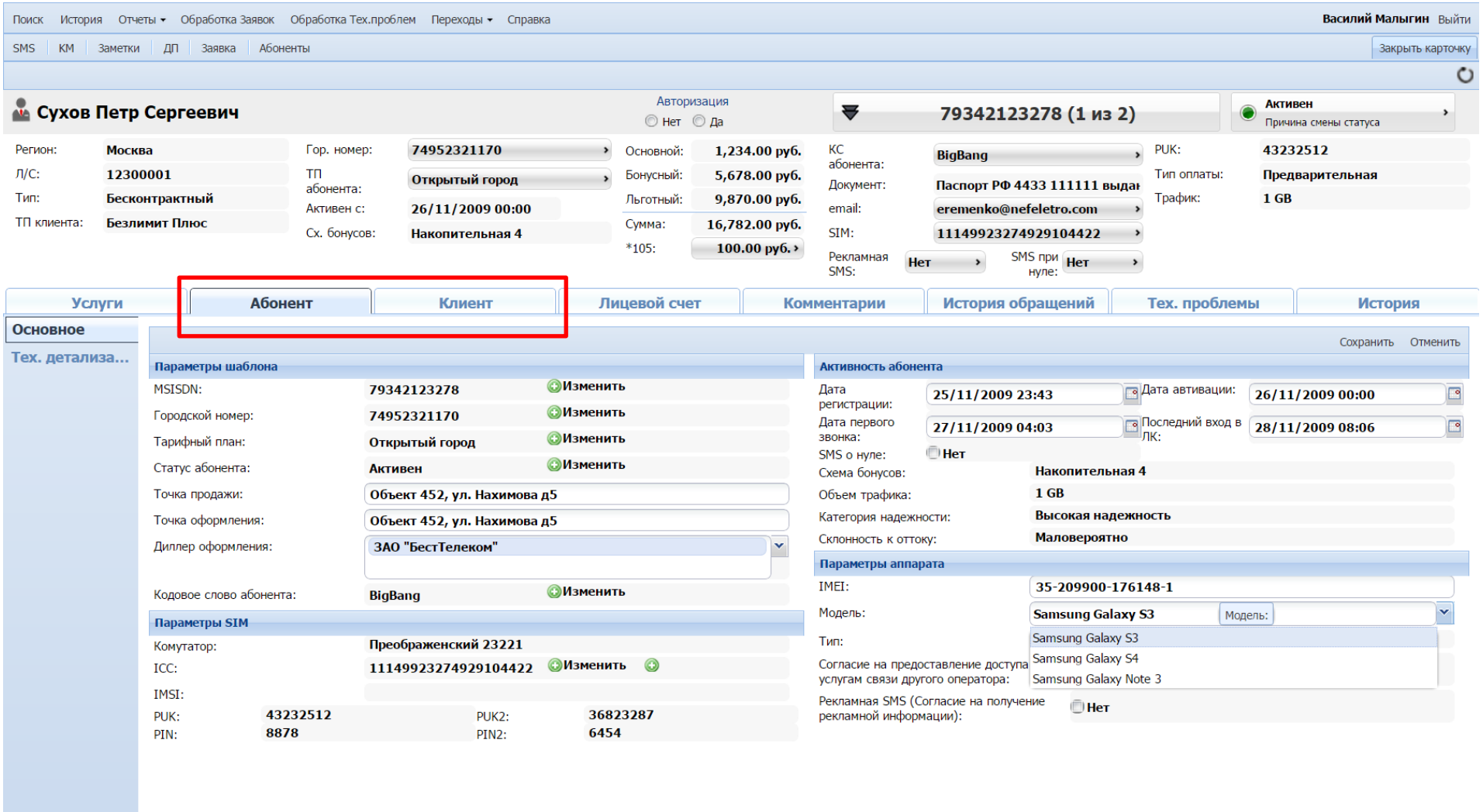
Пример реализации рабочего места оператора в телекоммуникационной компании

Сводная информация о клиенте



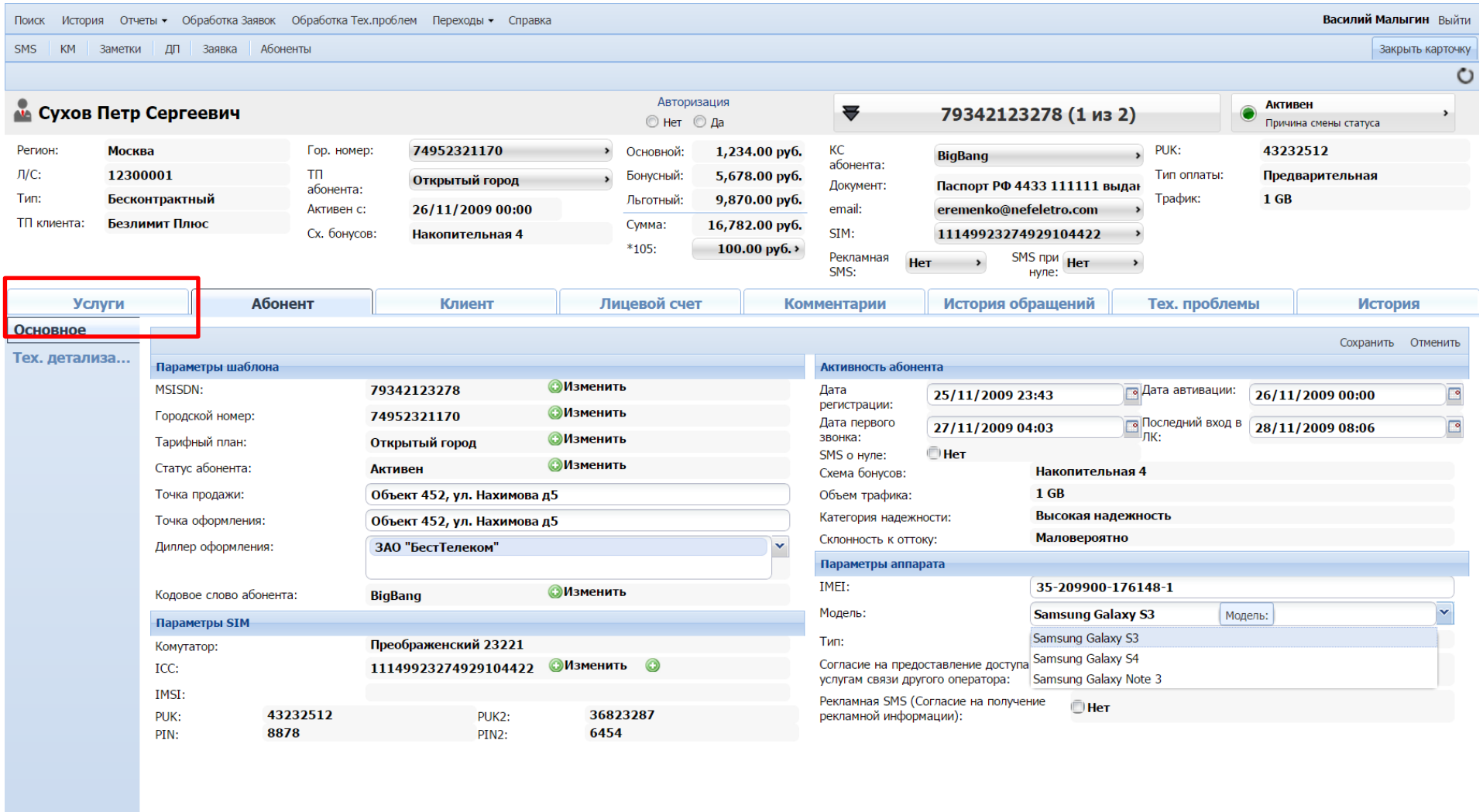
Пример реализации рабочего места оператора в телекоммуникационной компании

Подробная информация о клиенте



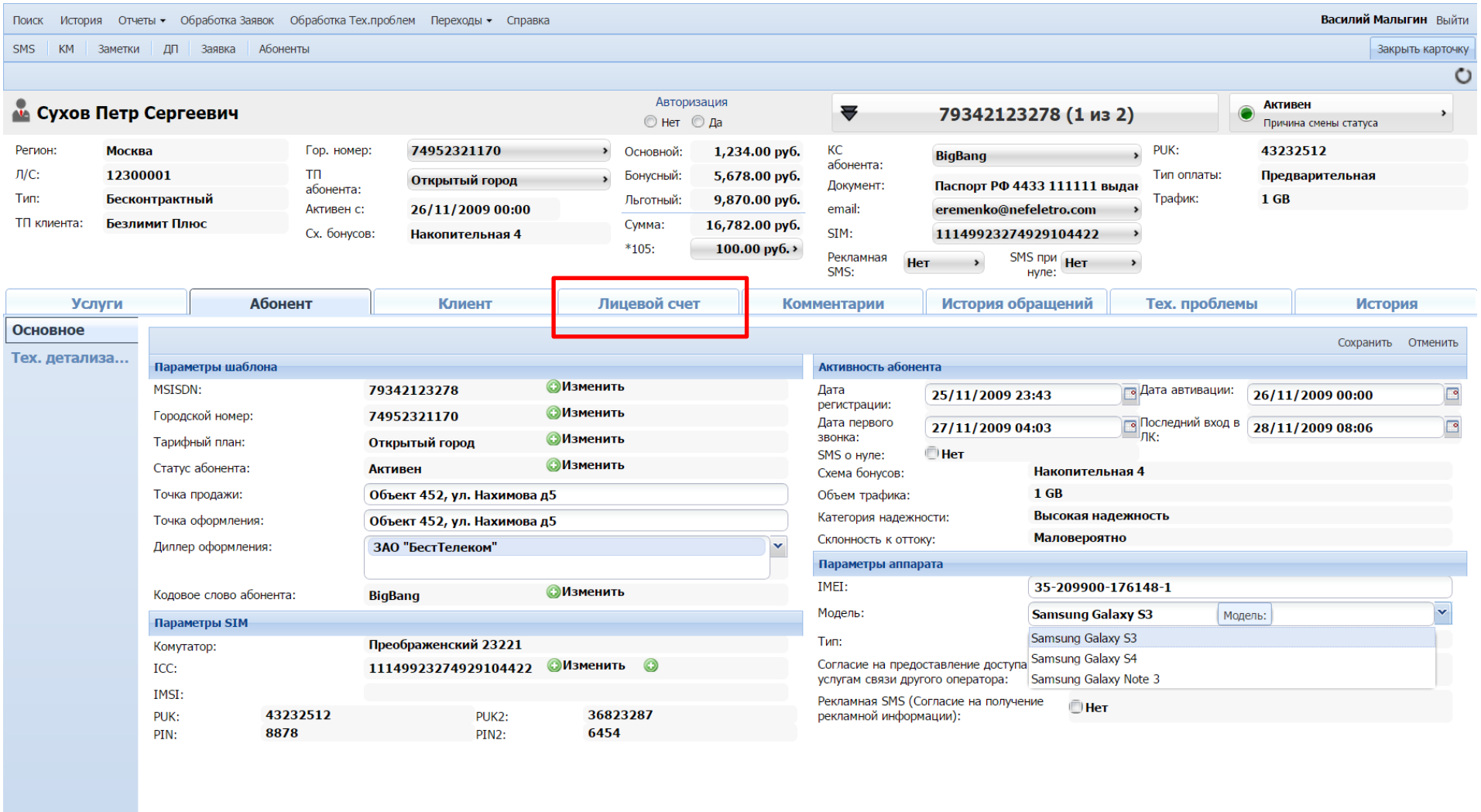
Пример реализации рабочего места оператора в телекоммуникационной компании

Управление услугами



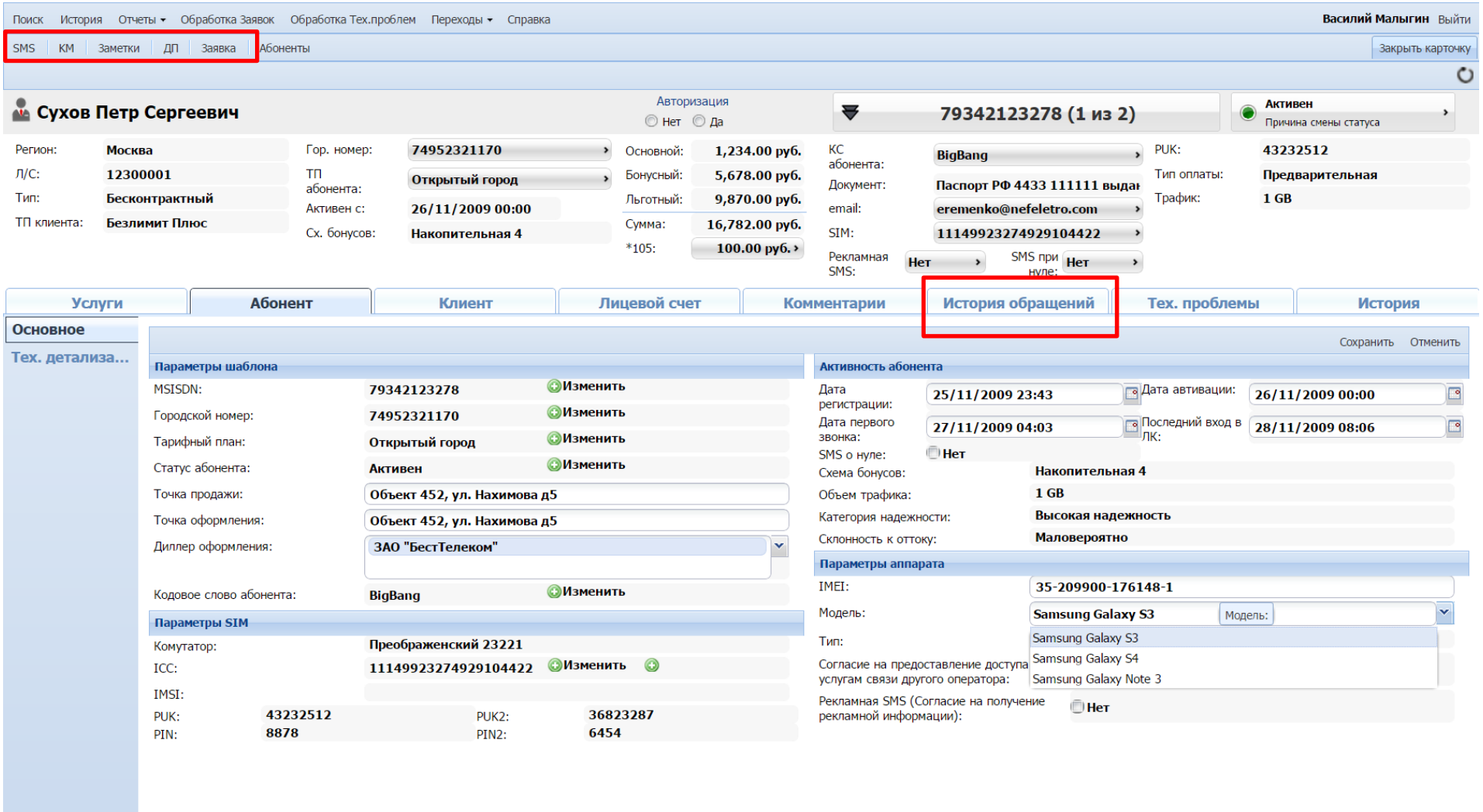
Пример реализации рабочего места оператора в телекоммуникационной компании

Управление финансами



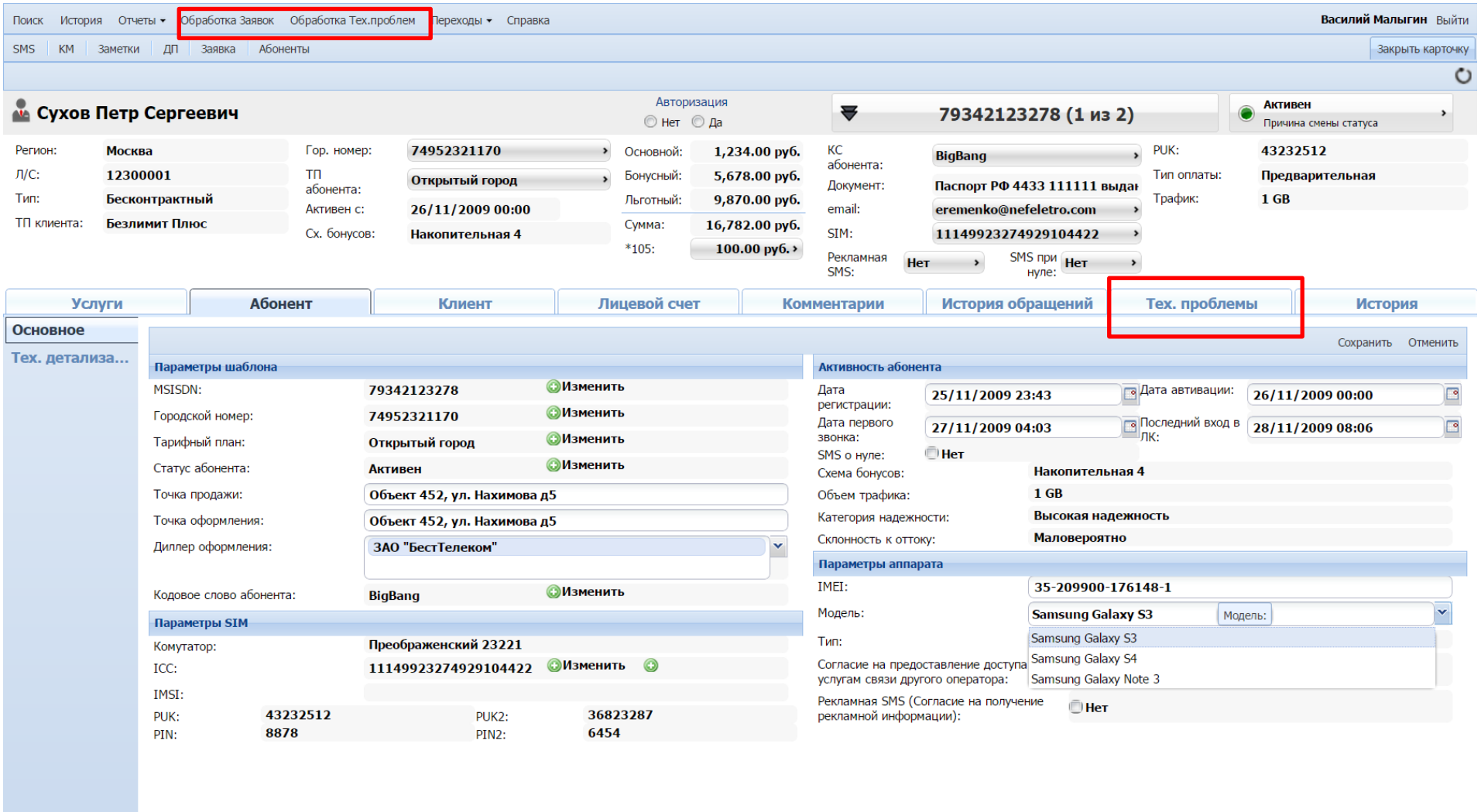
Пример реализации рабочего места оператора в телекоммуникационной компании

Взаимодействие с клиентом



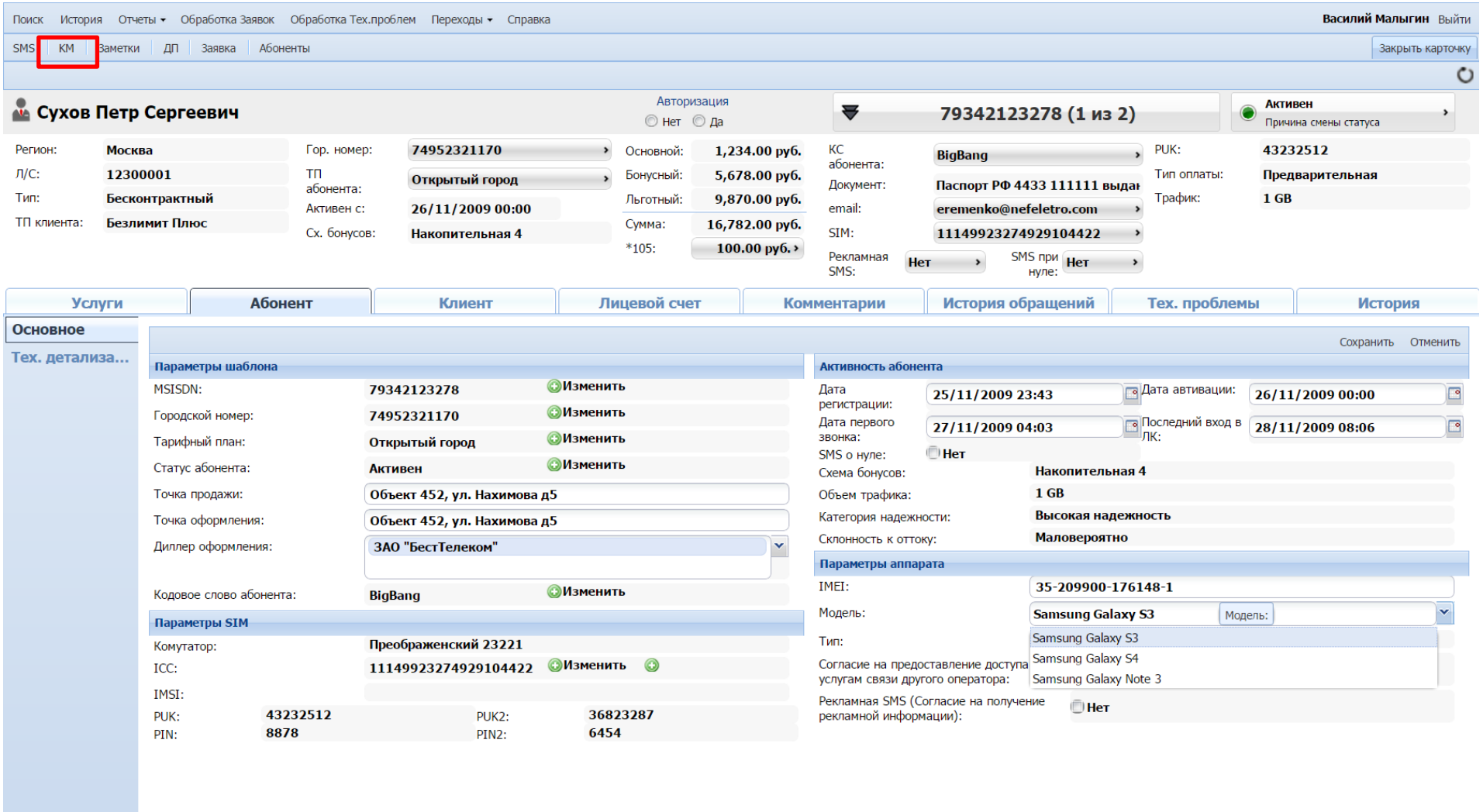
Пример реализации рабочего места оператора в телекоммуникационной компании

Инциденты и проблемы



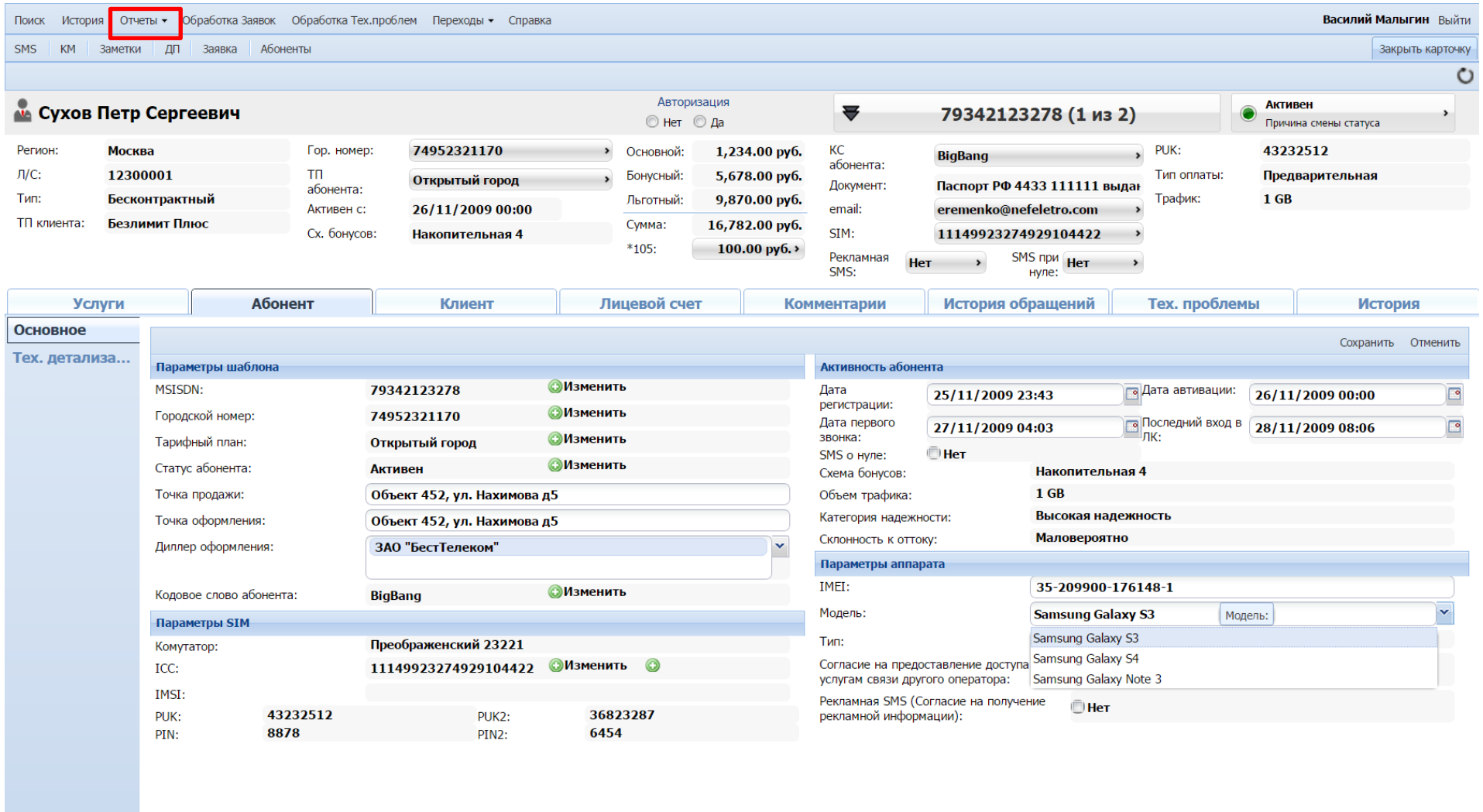
Пример реализации рабочего места оператора в телекоммуникационной компании

База Знаний



Пример реализации рабочего места оператора в телекоммуникационной компании

Персональные отчеты



Преимущества единого рабочего места оператора рабочего цента

- Единая точка доступа к необходимым для обслуживания данным и функционалу
- Единый подход к решению пользовательского интерфейса – снижение времени на обучение, повышение интуитивной понятности решения
- Больше не нужно переключаться между окнами нескольких приложений
- Ниже риск человеческой ошибки и обслуживания «не того» клиента
- Ниже требования к типовой конфигурации АРМ (одно веб-приложение, вместо нескольких разнородных приложений, конкурирующих за вычислительные ресурсы)
- Сокращение трудозатрат на администрирование пользователей, быстрота внесения изменений
- Возможность расширения за счет подключения новых информационных систем

Выигрыш: клики, время обслуживания, материальные ресурсы, человеческий капитал

Ombrello

результаты по внедрению пилотной версии для поддержки бизнес процессов единого контакт центра оператора сотовой связи в России (38М абонентов)

Снижение стоимости контакта с клиентами за счет использования альтернативных каналов

Увеличение объема дополнительных продаж

Снижение времени ожидания на линии на 24%

(с 65 до 55 секунд)

Увеличение количество обращений решенных на первом уровне поддержке на 20%

Сокращение времени обслуживания клиента на 10%

Снижение числа ошибочных ответов

Уменьшение числа эскалаций

Отчеты и аналитика по типам обращений, статистике работы операторов

Повышение качества работы операторов

Снижение сроков обучения операторов КК, возможность использования персонала с более низким уровнем квалификации

Персонификация взаимодействия с клиентами

Ombrello + iQ KM = НЕТ информационному хаосу

для 40% абонентов время ответа оператора составляет менее 30 секунд

Ваши вопросы

Другие наши решения:

- База знаний iQ KM
- Система обучения iQ E-Learning
- Личные кабинеты B2C, B2B и M2M
- Системы продаж и обслуживания для дилеров
- CRM для B2B отдела продаж

Игорь Гаранин, Максим Лапшинов
ООО «МАСС МО» г. Москва
Тел. +7 495 225 8687
info@massmo.ru