

NAUMEN

otpbank

otpbank
0-24

Модернизация контактного центра ОТП Банка

СОЗДАНИЕ И МОДЕРНИЗАЦИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ КОНТАКТ-ЦЕНТРА



ОТП Банк – дочерняя организация OTP Bank, крупнейшего коммерческого банка Венгрии, входящего в ТОП-1000 крупнейших публичных мировых компаний Forbes Global за 2018 год с выручкой **4 млрд \$** и чистой прибылью **1 млрд \$**

- **Входит в ТОП-50 банков России**
- **Более 4, 5 млн клиентов**
- **3700 населенных пунктов**
- **96 офисов**
- **134 отделений**

Предпосылки модернизации

- Увеличение доли рынка в России
- Обеспечение эффективной информационно-справочной службы с учетом глобальных технологических трендов:
 - Поддержка режима омниканальности
 - Автоматическое прогнозирование рабочей нагрузки
 - Автоматическая оценка качества работы операторов
 - Возможность создания голосовых и текстовых роботов, способных понимать естественную разговорную речь

*Решение принималось на уровне акционеров
OTP Group в Будапеште*



Новая система полностью построена на технологиях NAUMEN

- Коммуникационная платформа Naumen **Contact Center**
- Система для управления рабочей нагрузкой Naumen **WFM**
- Платформа для организации омниканального обслуживания Naumen **Omni-Channel**
- AI-платформа для создания голосовых и текстовых роботов Naumen **Erudite**

Модернизация затрагивает все организационные уровни ОТП Банка - контакт-центр, центральный офис и территориальные отделения.

Клиентский опыт



- Чат-бот на сайте - возможность быстро получить ответы на высокочастотные запросы.
- Новое IVR-меню - двукратное сокращение времени обслуживания
- Рост **FCR** с **85%** до **90%**
- Сокращение времени реакции на сообщения в социальных сетях до **15 мин**
- Возможность подключаться к рабочему экрану клиента и помогать ему в совершении тех или иных операций
- Возможность совершать звонки из мобильных приложений

Влияние на персонал

- Сократилось количество ручных операций. Благодаря интеграции с телефонией CRM-система автоматически получает всю необходимую информацию по вызову, идентифицирует клиентов и позволяет выполнять необходимые действия (прием звонка, постановку/снятие с удержания, простое и консультационное перенаправление и пр.).
- Простые запросы с сайта обслуживает чат-бот. Сотрудники избавлены от рутины.
- Сократились издержки на подготовку отчетности. Благодаря интеграции с единой корпоративной системой отчетности Data WareHouse (DWH) налажена передача статистической информации в требуемом формате.
- WFM-система автоматически прогнозирует потребность в персонале и строит расписания рабочих смен для 400 операторов

Операционная эффективность

-27 FTE



Сокращение трудозатрат на исходящем направлении в **27 FTE** (эквивалент полной занятости)

Целевые показатели

- 
- Снижение затрат на обработку одного обращения с **8.1 руб** до **7.1 руб**
 - Снижение ежемесячных содержательных расходов КЦ с **14.7 млн.** до **11.5 млн.**
 - Переход к единой платформе телефонии обеспечит совокупную экономию **2,5 млн** рублей в мес.
 - Возможность звонить из мобильных приложений позволит на **1 млн** снизить ежемесячные затраты на связь.
 - Увеличение общей доли неголосового трафика с **1%** до **34%**

Спасибо за внимание!

