

A young man with short brown hair, wearing a light blue button-down shirt over a white t-shirt, is smiling and looking at a silver tablet he is holding with both hands. The background is a light blue and white abstract design with curved lines and a grid pattern.

Эффективный бэк-офис и его влияние на ЛОЯЛЬНОСТЬ

A thick red arrow pointing to the right, with a dashed line underneath it.

как выстроить новые
безупречные бизнес-процессы и
при чем здесь технологии для
контакт-центров

Как оптимизировать работу бэк-офиса, чтобы он перестал быть стоп-фактором для эффективной работы передовой линии: фронт-офисов и контакт-центров

Михаил Миняйлов,
руководитель направления
«бизнес-ориентированные решения», СТИ



Несмотря на то, что Бэк-офис не взаимодействует с клиентами напрямую, он является важнейшим звеном определяющим лояльность клиентов...



клиент – организация: механизм взаимодействия

для клиента компания – это единая сущность, призванная решить его задачу

ни один клиент не обращается в контакт-центр, чтобы поговорить с оператором и не приходит в магазин или торговый зал, чтобы пообщаться с продавцом-консультантом «о погоде»...

клиент хочет, чтобы его вопрос был решен быстро и с минимумом усилий для себя

именно это определяет уровень его лояльности



Итак, что уже сделано для увеличения лояльности клиентов?

бизнес



- Построен контакт-центр с современным оборудованием и технологиями
- Продавцы-консультанты фронт-офисов проходят регулярное обучение, у них есть мотивационные схемы
- ИТ-инфраструктура организации обновлена

клиент



по-прежнему
НЕДОВОЛЕН
качеством
обслуживания....

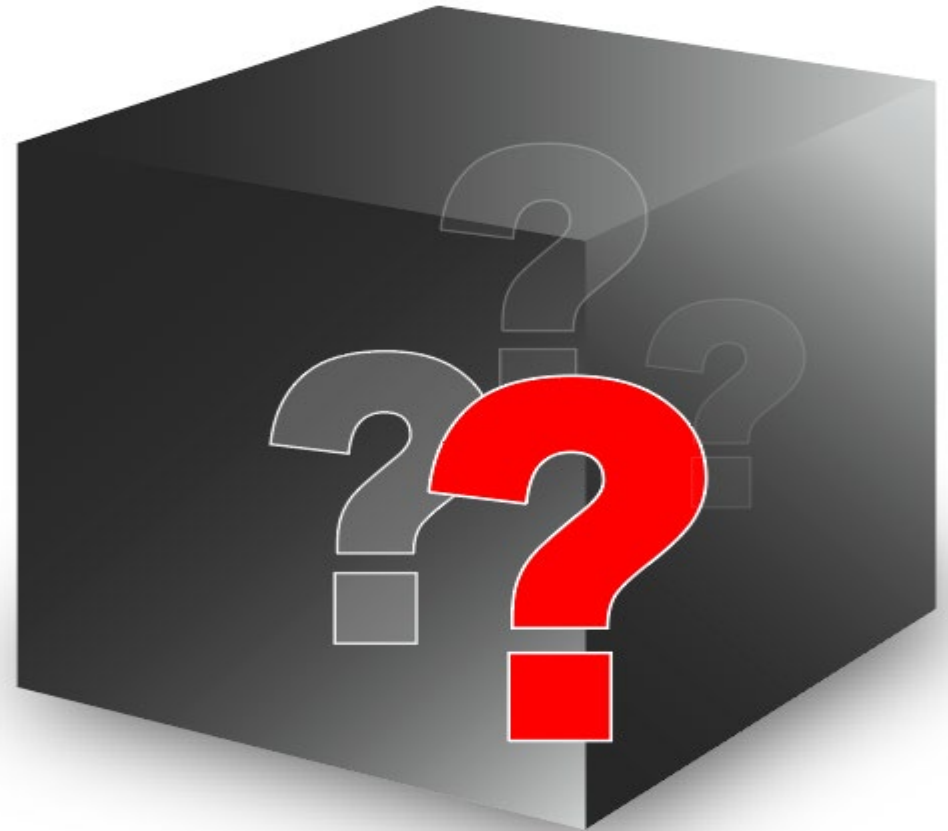
так где же узкое место?

Обратите внимание на **бэк-офис**, который, как вам кажется не влияет на лояльность клиентов. Ведь персонал не общается с ними напрямую...

что же происходит в бэк-офисе?

для владельцев бизнеса, как правило, это «черный ящик»:

- бизнес-процессы не видны, и поэтому не анализируются и не оптимизируются
- штат сотрудников растет, а задачи так и не решаются
- внедрение информационных систем (CRM, ERP) не приносит ожидаемых результатов



без наведения порядка в
бэк-офисе инновации в
контакт-центрах и
фронт-офисах

НЕЭФФЕКТИВНЫ!

подход СТИ

1

АНАЛИЗ

2

ОПТИМИЗАЦИЯ

3

АВТОМАТИЗАЦИЯ

4

ПОМОЩЬ

результат



Анализ

- оптимальные бизнес-процессы
- выявление лучших практик

Технология DPA

Технология WFM

- повышение производительности труда
- оптимальное использование трудовых ресурсов

Оптимизация

Автоматизация

- сокращение доли ручных операций
- непрерывность бизнес-процессов и сокращение циклов внутри них

Технология RPA

База знаний

- повышение скорости решения задач
- снижение количества ошибок

Помощь

бэк-офис с
ОПТИМАЛЬНЫМ
количеством
персонала и
работающих
«как часы»

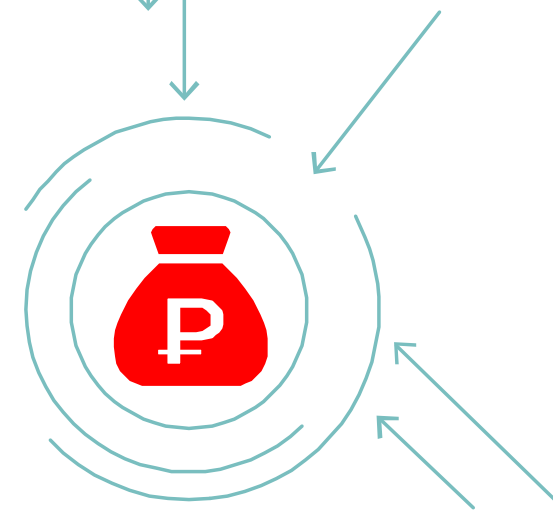


анализ процессов рабочего стола



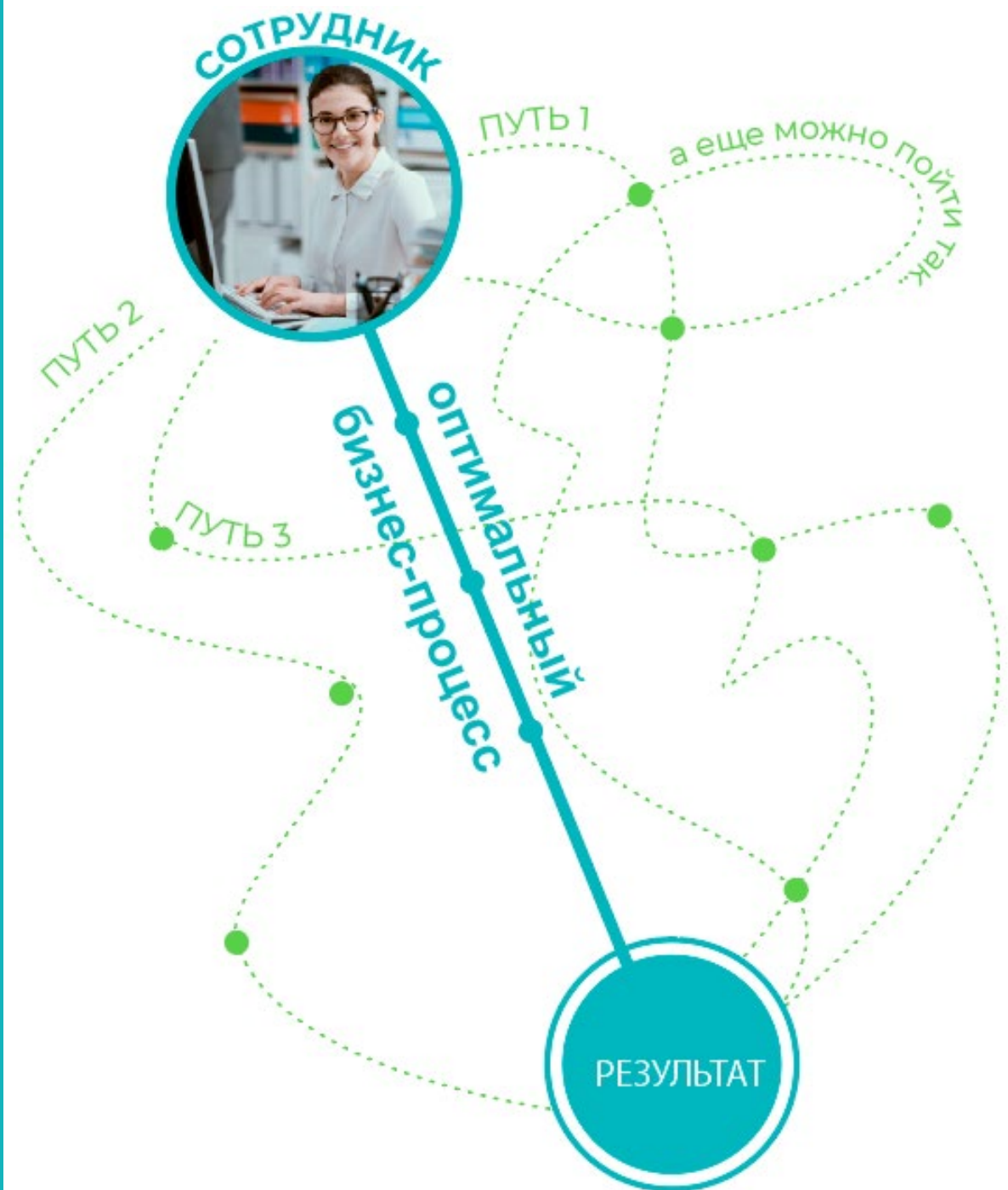
ВЫГОДЫ:

- выявление узких мест в существующих бизнес-процессах с целью их корректировки
- выявление лучших практик для их тиражирования, и типовых ошибок, для их устранения
- выявление отклонений поведения сотрудника от типичного: посещение сайтов о поиске работы, пересылка конфиденциальных документов и пр.
- сокращение штата и, как следствие, оптимизация ФОТ
- результаты анализа являются исходными данными для автоматизации и роботизации бизнес-процессов
- подконтрольность работы сотрудников, которая сама по себе ведет к повышению трудовой дисциплины
- уменьшение непродуктивного времени: просмотр соцсетей, интернет-ресурсов в личных интересах
- уменьшение повторных обращений в контакт-центры и фронт-офисы по причине, связанной с ошибками в работе бэк-офиса



анализ процессов рабочего стола как это работает

- запись всех действий, происходящих на рабочем столе сотрудника
- сбор статистики об используемых приложениях, выделение ключевых событий, формирование отчетов
- визуализация маршрутов бизнес-процессов по шагам
- анализ эффективности бизнес-процессов, поиск оптимальных маршрутов
- дальнейшие действия с полученными результатами:
 - автоматизация процессов (в режиме ассистента и/или робота)
 - использование полученных данных для интерактивных подсказок

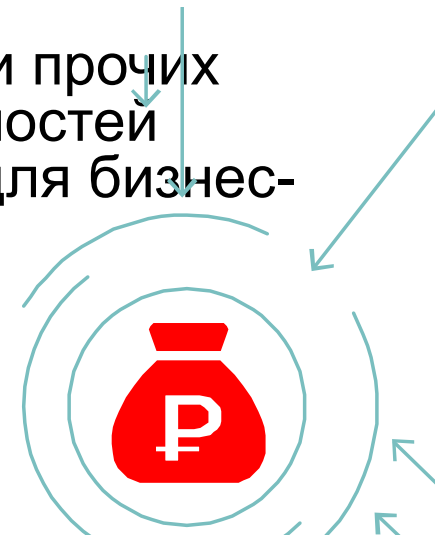


ОПТИМИЗАЦИЯ загрузки и численности персонала



ВЫГОДЫ:

- прогнозирование рабочей нагрузки и оптимальное распределение рабочего времени и перерывов
- сценарии «что, если?...» – долгосрочное планирование рабочих графиков с учетом предстоящих внутренних и внешних изменений (организационные изменения в компании, запуск новых продуктов/услуг, изменения в ИТ-инфраструктуре и используемых в организации информационных системах)
- оптимизация численности персонала: перераспределение высвободившихся ресурсов на решение других бизнес-задач
- разумное использование квалификации каждого сотрудника
- сокращение операционных расходов
- планирование тренингов и прочих административных активностей сотрудников без ущерба для бизнес-процесса



оптимизация загрузки и численности персонала
как это работает



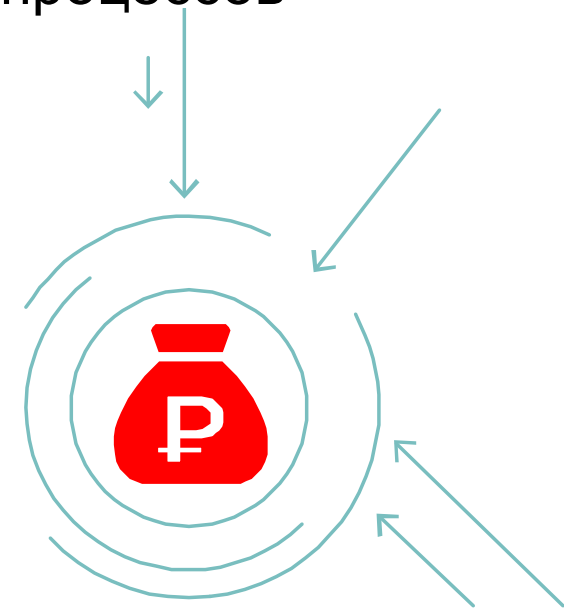


автоматизация рутинных операций



ВЫГОДЫ:

- фокус работы специалиста на достижении конечного результата
- уменьшение доли ручных операций
- снижение количества ошибок, повышение качества работы
- предложение «ЛСД» (лучшее следующее действие) – согласно оптимальному сценарию бизнес-процесса
- повышение производительности труда
- сокращение численности персонала, и как следствие, снижение ФОТ
- повышение скорости выполнения бизнес-процессов



оптимизация рутинных операций

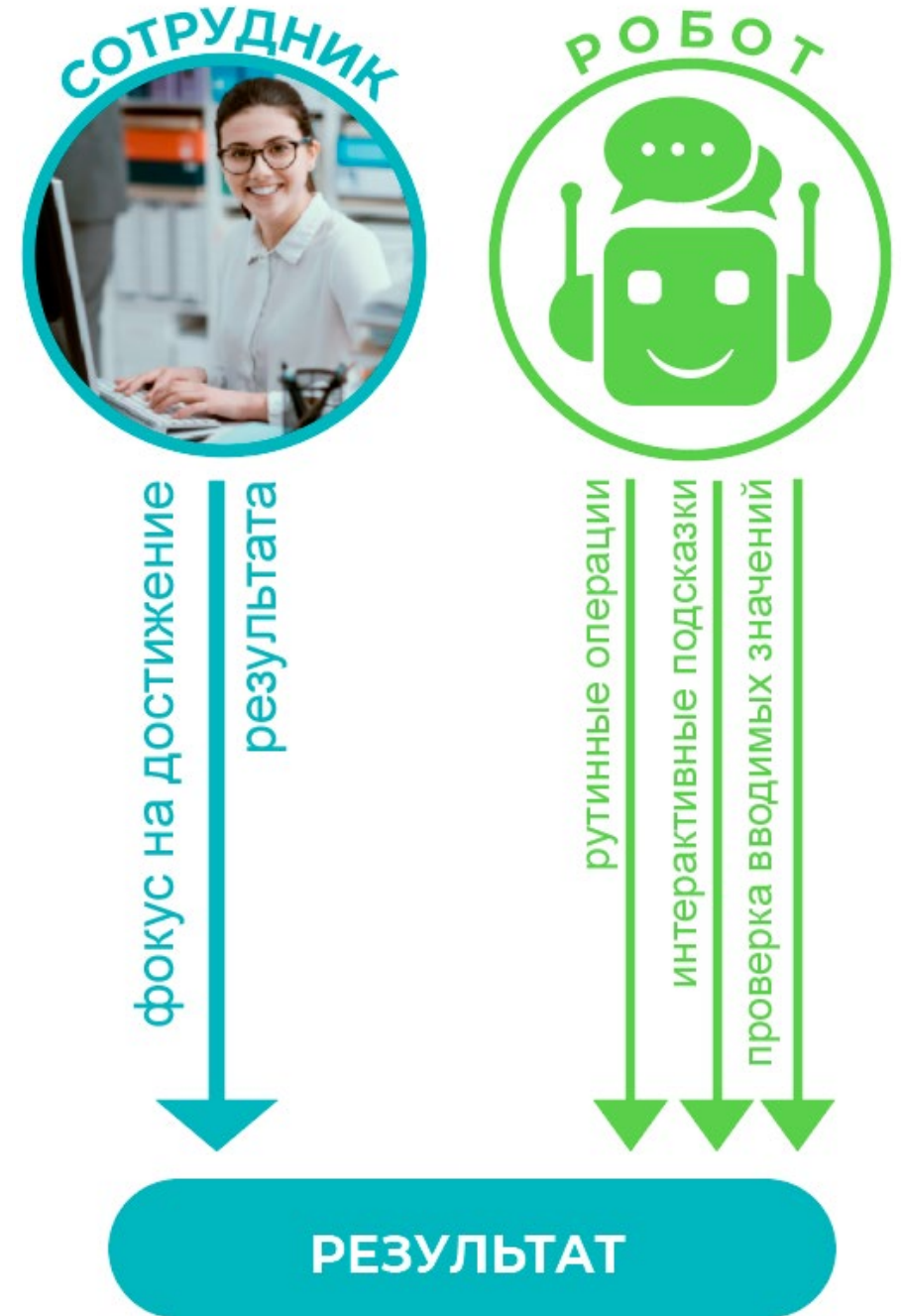
как это работает

РЕЖИМ АССИСТЕНТА

- интерактивные подсказки специалисту
- контроль обязательных действий и корректности вводимых данных
- автоматический перенос данных между приложениями

РЕЖИМ РОБОТА

- автоматическое выполнение рутинных операций по заранее заданному сценарию без участия человека



ПОМОЩЬ. Базы знаний



- хранение информации, относящейся к предметной области деятельности организации
- накапливание полезной информации, которая является результатом решения предыдущих задач
- предложение наиболее подходящего сценария поведения или информации, необходимой в работе (статья, инструкция и т.д.)
- динамическое изменение содержимого документа в зависимости от условий бизнес-процесса

ИТОГ: повышение скорости работы сотрудников, снижение количества ошибок



ВАЖНО!

— Что бы Вы не внедряли, очень важно обеспечить кроссфункциональное взаимодействие между подразделениями компании

— Всегда помнить о том, как внедренные инновации будут восприниматься клиентами

— Технологий много, и любое решение должно быть оптимальным по соотношению цена/полученный эффект

ВОТ ПОЧЕМУ ТАК ВАЖНО ЗА РЕШЕНИЕМ ЗАДАЧИ ОБРАЩАТЬСЯ В СТИ!

- решения для клиентоориентированных компаний – приоритетное направление деятельности СТИ
- СТИ – лидер рынка индустрии контакт-центров в России и СНГ
- разработка индивидуального решения, с учетом бизнес-процессов, используемых каналов коммуникации и текущего уровня автоматизации
- экспертиза, основанная на опыте реализованных проектов
- линейка собственных продуктов, собственный департамент разработки
- доступ ко всем передовым технологиям для решения именно вашей бизнес-задачи без лишних затрат

у Вас остались вопросы,

или нужны решения для
контакт-центра или фронт-офисов?

напишите нам info@cti.ru

СИСТЕМНЫЙ ИНТЕГРАТОР ПОЛНОГО ЦИКЛА

СОБСТВЕННЫЕ ПРОДУКТЫ

- инженерные и вычислительные системы, ЦОД
- сетевая инфраструктура
- решения для операторов связи
- информационная безопасность
- бизнес-коммуникации и контакт-центры
- бизнес-ориентированные решения
- интернет вещей
- ИТ и ИБ сервисы, облачные услуги

- СТІ Omni – система обработки мультиканальных обращений
- СТІ Outbound – автоматизация исходящего обзвона
- СТІ Scripting – ускорение процессов разработки агентских и IVR-скриптов
- СТІ Speech Attendant – «автосекретарь» с распознаванием речи
- СТІ Platform – IoT платформа

уникальный опыт
экспертиза
репутация

ключевые партнеры
более 100 по всему
миру

- 17 лет на рынке
- входит в 35 крупнейших ИТ компаний России
- более 1000 реализованных проектов
- более 330 сотрудников
- более 350 профессиональных сертификатов
- собственный Департамент R&D



СТТ



- 117218, г. Москва, ул. Кржижановского, д. 29, корпус 1
- 050057, республика Казахстан, г. Алматы, ул. Тимирязева 42, корпус 23а, офис 223, 225



+7 (495) 784-73-13 (Москва)
+7 (727) 269-54-25 (Алматы)



cti.ru | cti-omni.ru
webex-russia.ru
cloudcc.ru | cti-service.ru



info@cti.ru



cti.ru