



ВНЕДРЕНИЕ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ ОМНИКАНАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ БАНКА



«Росбанк» — универсальный коммерческий банк федерального масштаба, один из сильнейших игроков на финансовом рынке России. Банк входит в состав международной группы Société Générale

ЗАДАЧА

Для повышения лояльности клиентов и укрепления статуса ведущего digital-игрока финансового сектора в контактном центре «Росбанка» было необходимо реализовать функционал, позволяющий обрабатывать запросы, поступающие из текстовых каналов.

РЕШЕНИЕ

Была создана система автоматизации бизнес-процессов омниканального обслуживания. Ее основой стал продукт СТІ Omni – собственная разработка департамента R&D компании СТІ. Система призвана оптимизировать процессы удаленного обслуживания клиентов, независимо от выбранного ими канала коммуникации.

В декабре 2018 года стартовал пилотный проект по внедрению СТІ Omni в Росбанке. Проанализировав продукты, представленные на рынке, банк выбрал решение СТІ. После успешных пилотных испытаний система была запущена в контакт-центре и активно используется для решения бизнес-задач банка.

Операторы контакт-центра «Росбанка» в «едином окне» СТІ Omni обрабатывают обращения, поступающие из нескольких каналов одновременно, что существенно повышает производительность их работы. Оператор может мгновенно идентифицировать клиента и понять контекст его предыдущих обращений благодаря единой истории и встроенному профилю клиента. СТІ Omni содержит алгоритмы интеллектуальной маршрутизации, которые, определяя тематику обращения по ключевым словам, переадресовывают его на оператора с нужными навыками и компетенциями. Исторические и online отчеты позволяют контролировать качество обработки каждого обращения.

«Росбанк» постоянно внедряет новые решения для улучшения качества обслуживания клиентов и находится в постоянном поиске технологий, помогающих поддерживать высочайший уровень сервиса. Внедрение системы позволило банку повысить эффективность работы с текстовыми каналами, популярность которых продолжает расти. В наших планах – расширение проекта на новые каналы обслуживания (мессенджеры и социальные сети), интеграция с чат-ботом и подключение к текстовым каналам корпоративных клиентов», – Татьяна Ахапкина, заместитель директора департамента цифрового розничного бизнеса "Росбанк"

РЕЗУЛЬТАТ

Внедрение системы СТІ Omni позволило «Росбанку» повысить лояльность клиентов, которые теперь получают быстрое решение своих вопросов, обращаясь в контакт-центр через наиболее удобный для них канал коммуникаций. Кроме того, это привело к снижению операционных расходов и выстраиванию эффективной работы сотрудников контактного центра.