




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9650

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ ПРОЕКТ ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЯ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	СБЕР
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва, Новосибирск, Нижний Новгород, Ставрополь, Тольятти, Тула
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	5500
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	SmartContact Platform
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/duR3YMzfbKc

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание, цели и достижения (не более 3600 знаков с пробелами)

Мы Дивизион Сбера «Центр Корпоративных Решений – контактный центр Сбера, обслуживающий юридических лиц по банковским и небанковским продуктам, входящим в экосистему Сбера.

Экосистема -это поддержка более 50 дочерних обществ и партнеров Банка, а это более 200 нефинансовых продуктов в различных сферах и отраслях, с разными бизнес-моделями и процессами.

Традиционно наш контактный центр пользовался самыми продвинутыми технологическими решениями – Bright Pattern, Nice, Verint и др., которые предоставляли нам иностранные вендоры.

Влияние санкций, сроки доработок, высокие затраты и риски зависимости от иностранных вендоров на поддержку текущих решений, общая стратегия Банка подталкивали нас к мысли о разработке собственной платформы для Контакт-центра.

Реализацию наших идей мы начали поэтапно:

1 этап:

Разработка единой CRM-системы для работы с обращениями клиентов Экосистемы Сбера, внедрение и тираж которой был реализован в 2022 году, и уже в начале 2023 года мы приняли участие в программе номинирования лучших – Хрустальная гарнитура.

2 этап:

Разработка собственной, современной и технологической платформы Контакт-центра – **SmartContactPlatform**.

С января 2022 года к созданию платформы были привлечены две ключевые команды.

Команда SberContactSolutions, в задачи которой входила разработка голосового ядра и компонентов платформы, и **команда Workspace**, отвечающая за разработку рабочего пространства для разных ролей и пользователей Контакт-центра.

Совместно мы провели аналитику рынка, оценку своих возможностей, и поставили следующие цели:

- Создание единого платформенного решения в области контактных центров;
- Снятие риска вендорозависимости всех компонентов Контакт-центра
- Бесшовное встраивание разработанной платформы в архитектурный ландшафт Экосистемы.

Исходя из наличия большого количества компаний Экосистемы и ориентируясь на банковские процессы, мы сформулировали для себя **ключевые принципы SmartContactPlatform**:

- **Оmnikanальность** - важнейший пункт, который требует и клиент, и рынок. Мы предоставили клиентам возможность общения через разные каналы связи, без потери информации и с сохранением непрерывности обслуживания. Интегрировав все каналы в единую платформу, мы позволяем клиентам выбирать наиболее удобный способ связи и переключаться между ними.
- **Единый пользовательский интерфейс** - сотрудник контакт-центра любой роли должен иметь возможность в едином рабочем месте управлять коммуникацией с клиентом. В рабочем месте доступен весь перечень инструментов, необходимых пользователю для эффективной работы.
- **Единый модуль сопровождения** – важной составляющей этого модуля является сквозная аутентификация для всех компонентов системы, а также для ее пользователей: операторов, администраторов и других ролей, связанных с отчетностью, мониторингом, контролем качества и обучением.
- **Гибкость настроек** – встроенные возможности настройки рабочих мест и ядра платформы под различные бизнес-процессы должны позволять настроить контакт-центр «с нуля», до полной готовности операторов и административных функций обслуживать клиентов без привлечения команд разработки.
- **Единая отчетность** – пункт, которому было уделено особое внимание. Специально для платформы была разработана своя BI-система с агрегированными данными из различных источников, которая позволяет сформировать любой отчет, проследить зависимость показателей друг от друга.

В результате нам удалось создать современную и отвечающую всем требованиям платформу за короткий срок, запустить первых пользователей в начале 2023 года, успешно тиражироваться и при этом улучшить клиентский опыт и качество обслуживания.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Деятельность группы компаний Сбер — один из наиболее клиентоориентированных видов бизнеса.

Лояльность клиентов Банка и группы компаний Сбер во многом определяется не только предлагаемыми продуктами, но и качеством обслуживания.

SmartContactPlatform - платформенное решение сфокусировано на повышение эффективности бизнеса и предусматривает потребности клиентов, операторов и руководителей.

Мы успешно решили основные задачи:

1. Высокая скорость внедрения. Использование "лёгких" технологий настройки и кастомизации позволяет быстрее запускать проекты и внедрять новые функции.
 2. Отсутствие множества «окон» и интерфейсов. Операторы не тратят время, переключаясь между ними для общения с клиентами.
 3. Бесшовный клиентский путь. У оператора есть возможность передать обращение коллеге с сохранением контекста разговора.
 4. Эффективная маршрутизация обращений и распределения нагрузки на операторов.
 5. Наличие инструментов контроля работы в цифровых каналах и оценки качества обслуживания.
- Эти факторы эффективно влияют на время ответа и решения вопроса клиента, кроме того, сотрудники в таких условиях работают более продуктивно.

По результатам работы нашей команды платформа успешно масштабирована на 70% от общего количества дочерних обществ и партнеров Банка.

Нам удалось упростить управление, контроль и распределение ресурсов контакт-центра и повысить их эффективность.

Влияние на бизнес:

- Экономия на сопровождении вендорских решений Bright Pattern, Nice, Verint уже составила 170 млн рублей;
- Процесс реализации и внедрения сократился с 5-ти до 3-х недель, за счет широких интеграционных возможностей;
- Срок настройки проекта сокращён с 1 недели до 1 рабочего дня;
- Упростился процесс поддержки и сократились издержки на техническое сопровождение на 70 млн рублей в год.

Влияние на компании Экосистемы:

- Гибкость и поддержка бизнес-процессов всех дочерних обществ и партнеров Банка;
- Высокий уровень надежности и отказоустойчивости сохранён и составляет 99,99%;
- Универсальная отчетность позволила оптимизировать такие процессы, как распределение запросов и управление ресурсами, повысило эффективность работы и улучшила производительность всего персонала на 3,5%

Влияние на персонал:

- Удобство работы в едином пространстве;
- Рост удовлетворенности платформой в 1 квартале 2023 года составляет 65% и уже в 4 квартале достигает 85%

Внедрение технологичной платформы позволило повысить качество обслуживания клиентов, сделало процессы более прозрачными и позволяет реализовывать дополнительные бизнес-потребности в 2 раза быстрее в сравнении со стандартным процессом запроса на изменения к вендору.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Платформа предоставляет широкий спектр возможностей для автоматизации процессов контактного центра, таких как обработка обращений клиентов, управление операторами, мониторинг качества обслуживания и многое другое.

Результаты внедрения платформы показывают рост индекса лояльности сотрудников за счет удобства и доступа к своим звонкам, а также быстрого решения вопросов — скорость обслуживания повысилась в среднем на 15%.

За счет оптимизации процессов и внедрения платформы мы автоматизировали рутинные операции административного состава, улучшили координацию между инструментами, тем самым высвободив 20% времени на обучение и развитие персонала.

Ниже приведены целевые и фактические значения KPI, а также их динамика за последние 12 месяцев:

- Среднее время обработки запроса: целевой показатель - 10 минут, фактический показатель - 7 минут.

Динамика: за последние 12 месяцев среднее время обработки запроса сократилось на 15%.

- Уровень удовлетворенности клиентов: целевой показатель - 90%, фактический показатель - 93%.

Динамика: за последние 12 месяцев уровень удовлетворенности вырос на 3%.

- Качество работы сотрудников: целевой показатель - 92%, фактический показатель - 94,5%.

Динамика: за последние 12 месяцев уровень удовлетворенности вырос на 1,2%.

- Показатель загруженности операторов: целевой показатель - 75%, фактический показатель - 78%.

Динамика: за последние 12 месяцев уровень удовлетворенности вырос на 3%.

Все установленные KPI соответствуют поставленным целям и задачам, так как направлены на повышение эффективности работы контактного центра, улучшение качества обслуживания клиентов, ускорение обработки обращений и оптимизацию рабочих процессов.

Клиентский опыт (CX) (не более 3600 знаков с пробелами)

Клиенты ожидают омниканального обслуживания, им важно иметь возможность связаться с компанией в любое время через любой удобный канал — по телефону, в чате, мобильном приложении и т.д.

Мы считаем, что наша платформа соответствует ожиданиям клиентов и отвечает всем требованиям в предоставлении лучшего клиентского сервиса.

Нам важно соблюдать обещания, которые мы даем своим партнёрам, тогда CX будет работать лучше, потому что потребители нам доверяют.

После внедрения платформы **уровень удовлетворенности клиентов (CSAT)** значительно повысился.

Если до внедрения платформы уровень удовлетворенности составлял около 90%, то после он достиг **93%**.

Это говорит о том, что клиенты стали более довольны обслуживанием.

Мы проанализировали уровень лояльности дочерних обществ и партнеров Банка (NPS) за разные периоды времени и результаты от внедрения нас однозначно радуют и вдохновляют на развитие.

К концу года мы получили **62%** бизнес-заказчиков, которые удовлетворены обслуживанием и готовы тиражировать платформу для своих задач, а также рекомендовать ее другим дочерним обществам и партнерам Банка.

Партнёры отмечают, что платформа обеспечивает более удобную и оперативную связь с клиентами, позволяет собирать отзывы и предложения, что помогает улучшать свои продукты и услуги.

Для операторов контакт-центра мы создали удобную и эффективную рабочую среду, что позитивно отражается на скорости и эффективности обслуживания.

Мы помогли оптимизировать работу и предоставить операторам первой линии больше возможностей в едином пользовательском интерфейсе.

В качестве доказательства можно привести динамику ключевых показателей за последние 12 месяцев, демонстрирующих улучшение клиентского опыта и операционной эффективности:

- Среднее время обработки заявки снизилось на 15%;
- Количество обработанных заявок увеличилось на 30%.

Также на 4,6% снизился процент ошибок при обработке заявок, что говорит о повышении качества работы.

Опыт сотрудников (EX) (не более 3600 знаков с пробелами)

После внедрения собственной технологической платформы контакт-центра, уровень удовлетворенности и вовлеченности коллег и сотрудников организации значительно повысился.

За последний год наблюдалась положительная динамика ключевых показателей EX (employee experience).

По мере внедрения новой платформы:

1. Уровень удовлетворенности сотрудников: целевой показатель - 90%, фактический показатель - 85%.
2. Сотрудники стали более вовлеченными в свою работу. Индекс вовлеченности вырос с 80% до 85% с момента внедрения новой платформы.
3. Количество жалоб и недовольство сотрудников сократились на 30% благодаря улучшению процессов и возможностей, предоставляемых новой технологической платформой.

4. Уровень удовлетворенности платформой группой компаний Сбер повысился с 65 до 85% за последний год.

Эти положительные изменения позволили улучшить работу контактного центра, повысить эффективность и качество обслуживания клиентов, а также создать более благоприятную рабочую среду для сотрудников.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Инновации и креативность играли решающую роль в создании технологической платформы контактного центра. В условиях импортозамещения, когда страна сталкивается с ограничениями в импорте технологий и оборудования, разработка собственной платформы становится наилучшим проектом для обеспечения эффективного функционирования контактного центра.

Для удобства наших пользователей мы создали современный эргономичный интерфейс новой платформы.

В процессе разработки платформы была создана своя дизайн система.

Над каждым новым функционалом и элементами интерфейса работает команда дизайнеров, которая проводит исследования и использует современные подходы UX/UI.

В разработке платформы мы придерживаемся концепции полной кастомизации рабочего пространства пользователя «под себя».

Пользователям доступны опции:

- выбора CTI панели и ее размеров;
- темная и светлая темы;
- обучающий режим новичка;
- заметки сотрудника;
- настройка видимости элементов рабочего места;
- поддержка удаленных сотрудников;
- работа без телефонных аппаратов.

Все эти функции позволяют пользователю чувствовать себя в рабочем пространстве – «как дома», а также:

- быстро обучаться новому функционалу;
- избегать ошибок;
- сокращать скорость решения вопроса клиента;
- выявлять потребности клиента на первых секундах разговора.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы применили Agile подход в создании платформы, что позволяет улучшить качество работы и сократить сроки разработки. Вместо того чтобы разрабатывать весь продукт сразу, команда работает короткими циклами, постоянно улучшая продукт и адаптируясь к требованиям заказчиков.

Чтобы платформа могла выдержать любую нагрузку и легко масштабировалась мы используем

микросервисную архитектуру.

1. Каждая выделенная область функционала представляет из себя микросервисное приложение, в котором есть:

- сценарии маршрутизации;
- онлайн отчетность;
- система записи разговоров и экранов;
- управление пользователями и ролевая модель;
- управление обращениями и карточками клиентов;
- база знаний;
- операторский скриптинг;
- массовые исходящие кампании;

Все вышеуказанные модули собираются в реальном времени в браузере пользователя в единый интерфейс с централизацией стилей и необходимых библиотек с помощью современной технологии Module Federation на базе WebPack5. Использование указанной технологии позволяет нам делать независимые релизы для каждого отдельного приложения без влияния на другие модули, а пользователям платформы получить весь необходимый функционал в едином окне. 2. Также платформа содержит модуль для быстрых интеграций с CRM-системами клиента. Бизнес-администратор проекта может настроить интеграцию всего за пару кликов – внешняя CRM открывается в едином окне платформы и получает из нее все необходимые параметры для обслуживания клиента.

Дополнительная информация и итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Перед всем российским рынком ИТ стоят сложные вызовы, связанные с уходом иностранных вендоров из России. Для одних компаний это шок и растерянность, для других это возможность для развития.

Сбер однозначно можно отнести к второй категории компаний.

Стратегия развития Банка в сторону технологического суверенитета позволяет командам создавать продукты, которые могут конкурировать с западными лидерами, несмотря на то, что они создаются только сейчас.

Наши команды **SberContactSolutions** и **WorkSpace** с большим успехом реализуют стратегию, благодаря слаженной работе, наличию признанных профессионалов в сфере телекома и огромному желанию сделать качественный продукт.

На этом мы не останавливаемся!

Мы смогли поддержать работу Контакт-центра на несколько тысяч операторов внутри Экосистемы.

В прошлом году, когда мы участвовали в Хрустальной гарнитуре, мы обещали вернуться с новой платформой для Контакт-центров в этом году.

Свое обещание мы сдержали!

Мы с уверенностью можем сказать, что в следующем году мы масштабируем платформу.

И обещаем, что в ней будет еще больше инноваций, которые поменяют взгляд на подобные платформы не только в России, но и в остальном мире.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Горбачев
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Евгений Алексеевич
ДОЛЖНОСТЬ	Директор проектов