

Облачный КЦ на платформе Naumen Contact Center Пилотный проект в УБРИР

Сергей Шувалов

Заместитель генерального директора
NAUMEN по финансовому сектору

NAUMEN

Решаем истинные задачи

Параметры проекта

Цель - сравнение эффективности: In-house vs Hosted

- Выделение мощностей в облаке;
- Установка в виртуальной среде;
- Надомные операторы;
- Интеграция: двухсторонний обмен данными с Базой данных заявок Банка посредством SQL запросов
- Набор целевых KPI (и их значений), установленный банком.



Подготовка ресурсов, установка и настройка системы: 15 рабочих дней
Исходящий обзвон по базе 14 500 контактов: 10 рабочих дней

Ключевые KPI

Технические показатели

Кол-во загруженных кейсов

% технического дозвона

Качество звука

Время простоя Системы

% самостоятельных
установок

Бизнес показатели

% бизнес дозвона

% обращений в банк

% продаж

Скорость обработки клиента

Результаты тестирования

Критерий		План	Факт		
			Разница		
Результативность	1.1	Процент обработки загруженных кейсов	100% (14 437)	100%	+
	1.2	Процент Технический дозвон	76%	84%	+ 8%
	1.3	Процент Бизнес дозвон	60%	74%	+ 14%
	1.4	Процент обращений в банк после обзвона		11,64%	+
	1.5	Процент Вклад	7,4%	1,59%	- 6,04
	1.6	Процент продаж Кредит	1%	0,95%	- 0,18
Эффективность	2.1	Доля простоев	1%	0,9%	+ 0,1%
	2.2	Скорость обработки клиента (успешных звонков в час), шт.	9,28	13,47	+ 47%
Качество	3.1	Количество обращений на ТП, шт.		22	
	3.2	Процент успешных самостоятельных установок рабочего места	90%	84%	-6%

ОТЗЫВ

эксплуатации Naumen Contact Center (с 03.10.2014 по 17.11.2014). Перед запуском проекта мы предварительно определили набор KPI и установили их целевые значения. По итогам тестового обзвона реальной базы объемом около 14500 клиентов значения большинства KPI оказались лучше плановых. Это касается как показателей дозвона, так и доли простоев, а производительность модуля исходящего обзвона на 47% превысила установленный уровень.

Вице президент – директор департамента
директор департамента операций, банковских и
информационных операций



Ю.П. Миронов

Возможности Naumen Contact Center

ПОЛНОФУНКЦИОНАЛЬНОЕ ВЫСОКОПРОИЗВОДИТЕЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ ИЗ ОБЛАКА !

- **Снижение операционных затрат:**
 - Использование домашних агентов, веб-софтфон
 - Удаленное веб-администрирование
- **Снижение капитальных вложений в КЦ:**
 - Отсутствие затрат на серверное, сетевое оборудование, СХД
 - Отсутствие затрат на прикладное и системное ПО
 - Временная аренда лицензий
 - СКОРО В РОССИИ: транзакционная модель оплаты «pay per use»

Спасибо за внимание!

7



+7(495) 783-02-87
+7 (985) 762-02-27



sshuvalov@naumen.ru



www.naumen.ru