NAUMEN

CXцентричность в эпоху перемен

Анна Кузнецова

Руководитель Практики BPM, NAUMEN

25.05.22

Анна Кузнецова

Эксперт в области процессного совершенства, BPM, CRM, построения систем клиентского сервиса. Опытный потребитель услуг.

2006	Окончила Уральский Федеральный университет, Физико-технический факультет, специальность – Управление качеством
2011	Окончила Президентскую программу подготовки управленческих кадров, специальность - Стратегия управления предприятием
17+ лет	Управляю проектами и командами по решению истинных задач наших клиентов
5+ лет	Член ассоциации ABPMP Russia. Председатель оргкомитета конкурса BPM-проект года
Всегда	Вижу как можно сделать лучше

akuznetsova@naumen.ru

+7 (916) 037-97-59

Награды и премии

NAUMEN

CNews Analytics

Топ-5

игроков рынка Искусственного интеллекта в РФ по выручке

`2021

НАЦИОНАЛЬНЫЕ ЧЕМПИОНЫ

Участник программы и ассоциации «Национальные чемпионы»

`2018-2021

РБК 500

20% компаний рейтинга

являются нашими клиентами

Gartner
Magic Quadrant

Naumen Contact Center

включен в отчет Gartner

` 2017-2015

Forbes

Дважды в рейтинге

лучших работодателей России

`2020-2021

hh РЕЙТИНГ РАБОТОДАТЕЛЕЙ РОССИИ

Топ-20

лучших работодателей России

`2017-2021

TADVISER
Государство. Бизнес. ИТ

ТОП-3

производителей BPM-решений в России по объему выручки

` 2018

CNews Analytics

ТОП-15 SaaS провайдеров

по обороту

` 2019

Решениями пользуется 1000+ компаний

NAUMEN

Государственные корпорации и ОИВ

СБЕР

РЖД

Ростех

Почта России

РОСАТОМ

Газпромбанк

Ростелеком

РОССЕТИ

Главгосэкспертиза России

ИНТЕР РАО ЕЭС

Федеральное казначейство

Digital-native компании

Яндекс

OZON

BELKA CAR

Додо Пицца

QIWI

Avito

fasten

Точка
банк для предпринимателей

iiko

auto.ru

Представительства иностранных компаний

Volkswagen

Jaguar

Land Rover

Danone

Efes Pilsen

Generali Gruppe

Kcell

Allianz

Emerson

otpbank

Toyota Bank

Brisco

Amadeus

Почему CX

Надоело жить все время в исторических событиях

1998 Дефолт

2008 Ипотечный кризис в США

2014 Крым и импортозамещение

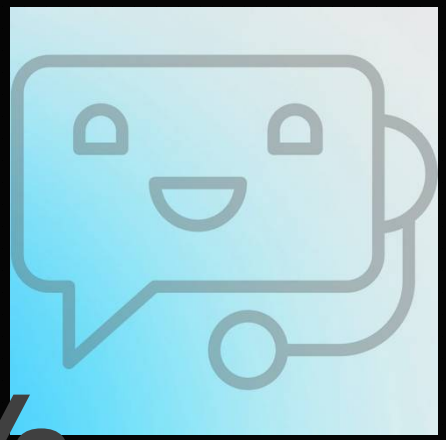
2020 Пандемия

2022 Специальная операция

NAUMEN

Где мы сейчас?

Ожидания от ИИ в CX: взгляд из 2018 года



80%

компаний внедрят ботов-помощников к 2020 году

Oracle

85%

запросов от клиентов будет помогать обслуживать ИИ в 2020 году

Gartner

Получение продуктов, сервисов и поддержки дистанционно – новая парадигма клиентского поведения

NAUMEN

Банки

30%

клиентов стали пользоваться мобильными приложениями чаще

x5 ГАЗПРОМБАНК

доля вкладов, которые оформили дистанционно

+20% СБЕРБАНК

ежемесячная аудитория мобильного приложения

x3,5 ВТБ

доля кредитов наличными, оформленных онлайн

Ритейл

+10 млн

новых покупателей в ритейле

40%

ритейлеров внедрили новые способы доставки

+57%

рынок интернет-торговли в 2020

только 18%

покупателей планируют вернуться к покупке FMCG-товаров офлайн

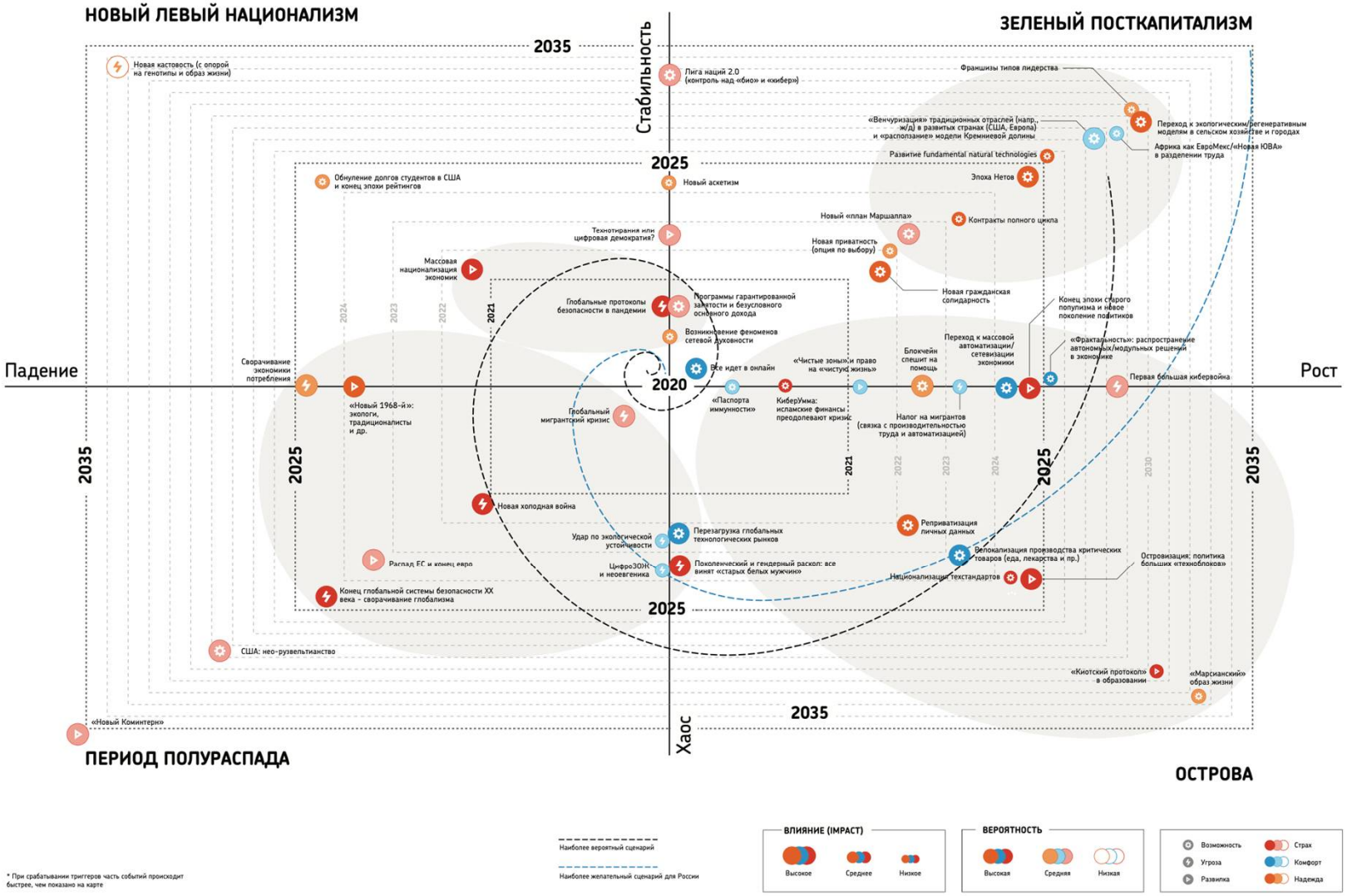
- Рост числа дистанционных коммуникаций с клиентами
- Рост нагрузки на клиентский сервис, которая никуда не уйдет

NAUMEN

А что дальше?

НАИБОЛЕЕ ВЕРОЯТНАЯ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ СЦЕНАРИЕВ

Национальная технологическая инициатива
Пространство возможного

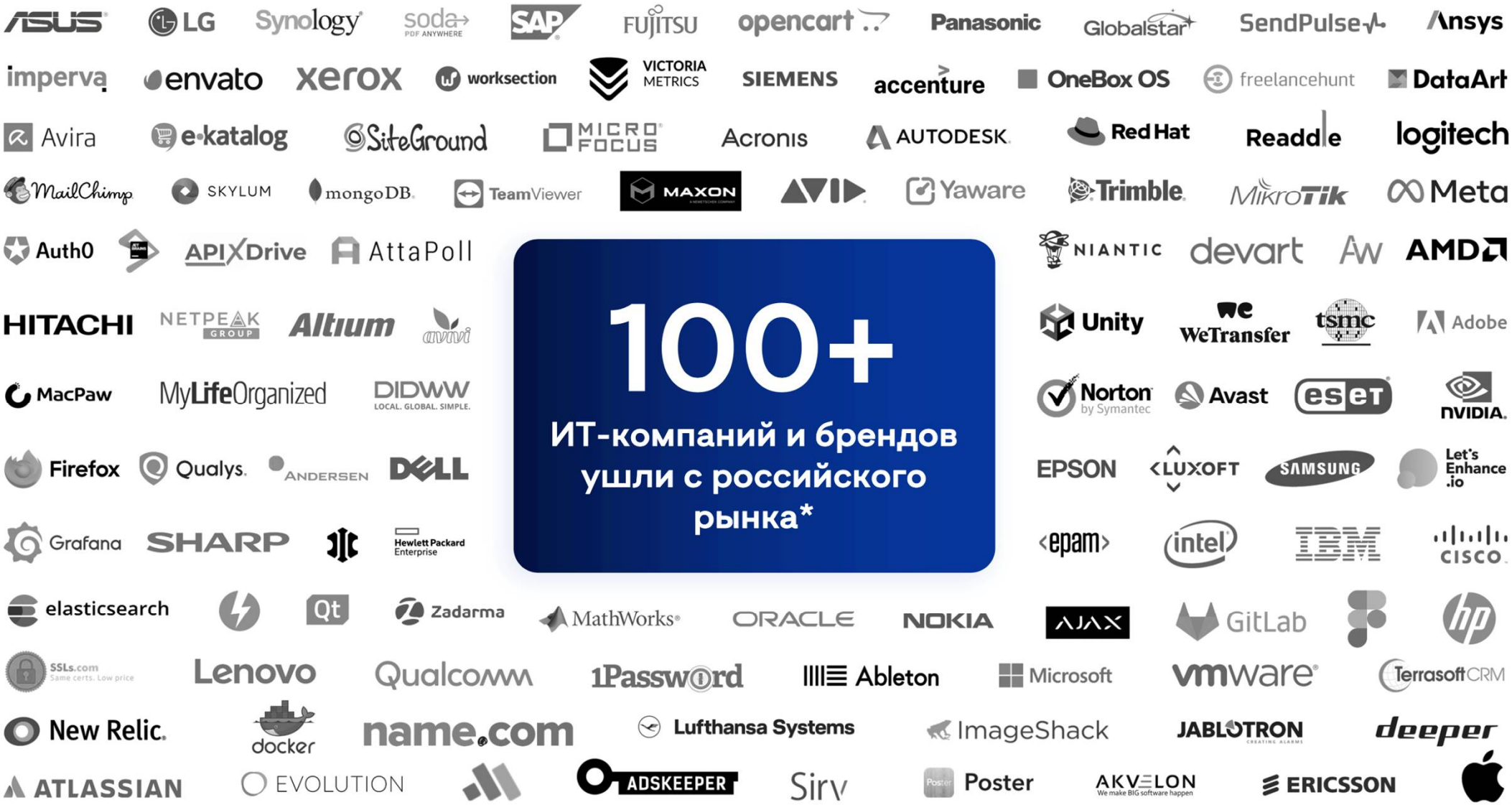


* При срабатывании триггеров часть событий происходит быстрее, чем показано на карте

NAUMEN

- **2020**: Всё идёт в онлайн
- **2021**: Космический интернет и цифровое образование
- **2022**: Новая холодная война, перезагрузка глобальных технологических рынков
- **2023**: Контракты полного жизненного цикла, релокация производств
- **2024**: Острова: Национализация тех.стандартов, переход к массовой автоматизации/ сетевизация экономики
- **2025-2030**: Первая большая кибервойна

Источник:
НТИ. «Форсайт 2020-х»
Карты будущего


100+
ИТ-компаний и брендов ушли с российского рынка*

NAUMEN

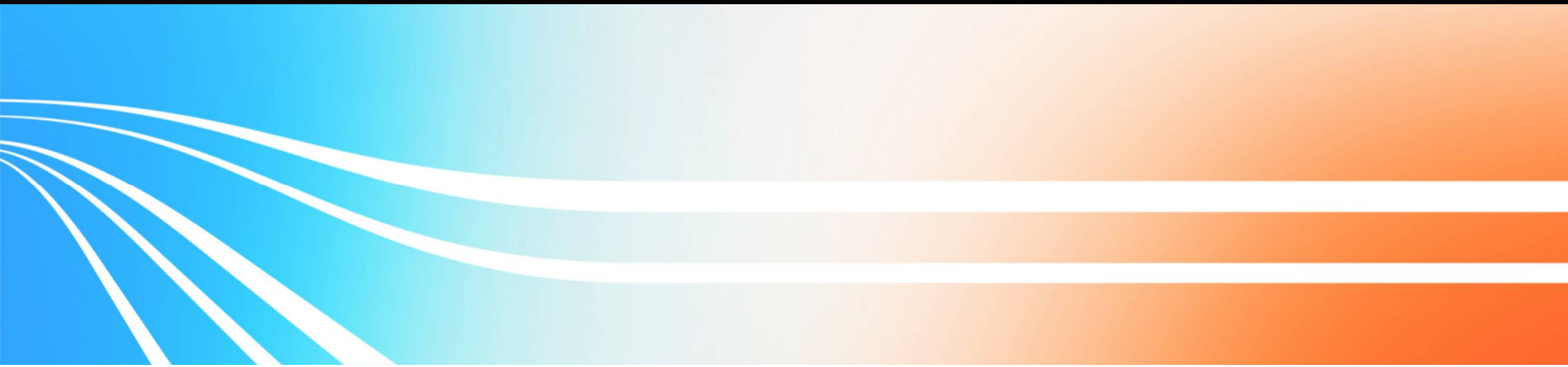
Какими нужно быть?

01 Умение быстро меняться (трансформироваться)

02 Надежность (бесперебойность)

03 Ориентация на клиента

Customer Experience (CX)



Customer Experience (CX) такой какой есть

Стадии CX-трансформации

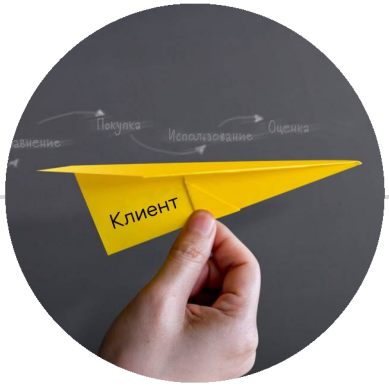
NAUMEN

Сбор CX-метрик

AHT, NPS, CSI..

Повышение доступности сервисов

Омниканальность



Клиетоцентричность бизнеса

Профиль-360, CJM
*Клиентоцентричная корпоративная культура

Вы работаете с CX, если...

NAUMEN

Директор по клиентскому сервису

Специалист по клиентскому счастью

Голос клиента

Клиентский опыт

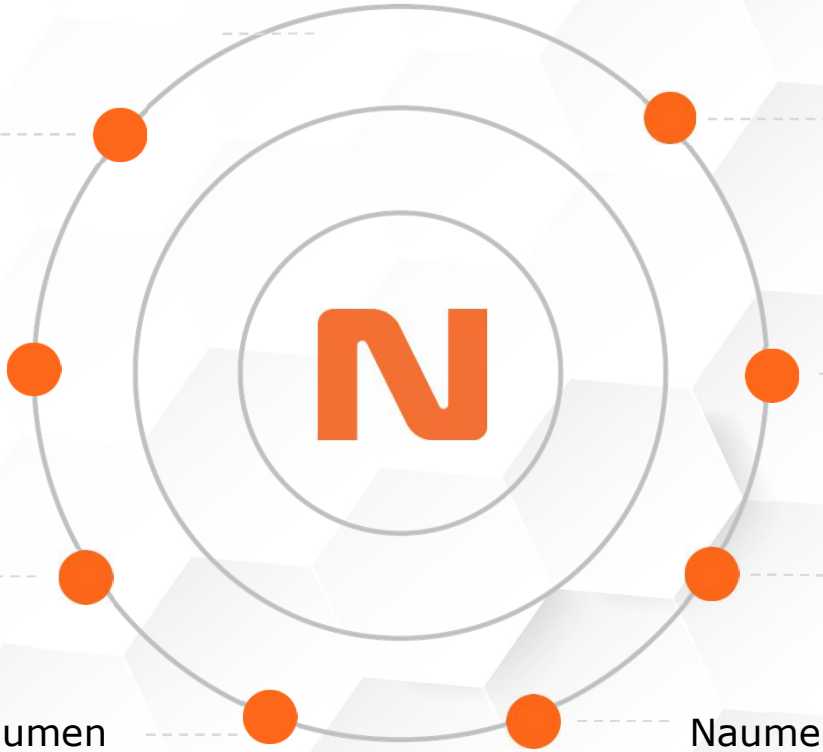
Клиентский путь (CJM)

Профиль 360

Customer Experience экосистема

Экосистема CX для обслуживания клиентов

NAUMEN



Naumen
Contact Center

Naumen
Voice of Customer & Feedback

Naumen
Speech & Text AI

Naumen
Service Desk

Naumen
Conversation Intelligence

Naumen
CDP & BPM

Naumen
Knowledge & Learning
Management Systems

Naumen
Workforce
Management

Naumen Contact Center

Эффективная работа и быстрое масштабирование крупнейших проектов

NAUMEN

Единая платформа для всех макрорегионов

Ускорение процессов за счет единого окна и мощного модуля исходящих обзвонов

Гейфимиция работы макрофилиалов: сравнение показателей между собой

CISCO AVAYA

Миграция с Avaya и Cisco

1400
рабочих мест операторов

x2
скорость обработки контактов

85%
утилизация операторов на проектах

Ростелеком
Технологии возможностей

Naumen Contact Center

Лучший клиентский опыт и комплексный подход к автоматизации обслуживания

NAUMEN

Суть проекта:

Построение омниканального обслуживания

Особенности:

- 500 операторов
- 7 каналов обслуживания доступны клиентам
- Сервис с учетом контекста и сквозная история взаимодействия с клиентами по телефону, email, в чатах на сайте и приложении, Telegram, WhatsApp и Вконтакте

+2.1 п.п.
рабочих рост CSI в 2020 году

40%
продаж обеспечивает контакт-центр

125 млн руб.
продажи через текстовые каналы ежемесячно

Петрович

Naumen
Speech & Text AI

NAUMEN

Уровень сервиса для потребителей

96%

показаний приборов учета электроэнергии успешно передаются через голосового бота

30%

клиентов дают обещание погасить долг в срок голосовому роботу-коллектору

400 000

звонков с показаниями ежемесячно обслуживает голосовой робот

52

тематики голосового помощника

Голосовой помощник на входящей линии

Классифицирует звонки и консультирует клиентов по частотным вопросам:

- состояние лицевого счета и задолженность
- квитанции, оплата и перерасчет
- личный кабинет
- льготы и тарифы
- операции со счетчиками

31 млн руб.

ежегодно экономит компания за счет цифровых сотрудников

78%

входящих звонков покрываются возможностями и навыками ИИ-помощника

ИНТЕР РАО ЕЭС
энергия без границ

Naumen Conversation Intelligence

Лучший клиентский опыт и комплексный подход к автоматизации обслуживания

NAUMEN

Автоматизированное прогнозирование нагрузки и планирование графиков

Более 400

операторов

AVAYA

Миграция КЦ с Avaya

4 млн

клиентов

45%

чатов обслуживает виртуальный помощник

4 канала

охватывает бот: чат на сайте, в приложении, Telegram и WhatsApp

в 26 раз

вырос трафик в чатах за 3 года с сохранением уровня автоматизации

отпбанк

Доверяя друг другу

Naumen Knowledge & Learning Management Systems

какие эффекты дает простой доступ к нужной в работе и актуальной информации?

NAUMEN

QIWI

x6 снижение количества ошибок в консультациях

- 10% среднее время обработки обращения (АНТ)

СОВКОМБАНК

40% снижение доли нерешенных вопросов клиентов, требующих повторной обработки

x2 онбординг и адаптация персонала

Naumen Workforce Management

Оптимизация сквозных процессов розничного и корпоративного конвейеров, департамент андеррайтинга

NAUMEN

Было

- 4 территориальные площадки на территории РФ
- распределенная команда и большой поток задач из различных информационных систем
- сотрудники работают в нескольких интерфейсах
- сложно быстро распределять и контролировать сроки исполнения заявок
- отсутствует общая картина загрузки сотрудников и возможность прогнозирования бедующих период
- отсутствует единая отчетность

Стало

- единая платформа по сбору, классификации, приоритизации и маршрутизации заявок
- алгоритм управления очередями и диспетчеризацией заявок (с учётом квалификации, степени занятости, местонахождения и ролей исполнителей)
- контроль работы исполнителей, соблюдение рабочего графика, выполнение установленных нормативов
- построение рабочих графиков сотрудников
- прогнозирование рабочей нагрузки на подразделения андеррайтинга и кредитного мониторинга

700
сотрудников ежедневно работают в системе

12 000
ежедневно обрабатываемых кредитных заявок

на 15%
увеличилась производительность сотрудников

ГАЗПРОМБАНК

Naumen Service Desk
Федеральное казначейство

NAUMEN

Профиль

- 40 000+ сотрудников
- 90 территориальных органов
- 11 часовых поясов

Описание:

- Импортозамещение платформы HP Service Manager на платформу Naumen Service Desk

9 Процессов перенесено из HP SM:

- Управление Обращениями
- Управление Инцидентами
- Управление Стандартными запросами
- Управление Изменениями
- Управление Каталогом ИТ-сервисов
- Управление Уровнем услуг
- Управление Проблемами
- Управление Знаниями
- Управление Событиями

6 Интеграций настроено:

- JIRA (ОТР 2000)
- Единая почтовая система (ЕПС)
- Сквозная авторизация (MS AD)
- Подсистема хранения конфигурационных элементов (ПХКЭ)
- Подсистема информирования и отчетности (ПИО)
- Подсистема обеспечения безопасности информации (ПОИБ)

1.3+ млн
Получателей услуг

500+ тыс.
Организаций - получателей услуг

8+ тыс.
Услуг из Каталога услуга с правилами маршрутизации запросов

300+ тыс.
Открытых на момент миграции запросов для продолжения их обработки в Naumen SD

Naumen CDP & BPM
Мотив Телеком

NAUMEN

Суть проекта:

Реализация системы
с элементами: CRM + BPM +
Inventory

Особенности:

- предварительная проработка процессов и архитектуры
- действительно сквозной процесс
- 17 интеграций
- ITIL и eTom вместе

23%

увеличение Service Level при
обслуживании абонентов в КЦ

8.000.000₽

оптимизация фонда оплаты труда
КЦ в первый год проекта

70
сквозных бизнес-
процессов

15 000
обращений в день
обрабатываются теми же силами

93%
FCR в контактном центре

МОТИВ

Naumen Voice of Customer & Feedback

Федеральная пассажирская компания

NAUMEN

Суть проекта:

Создание единого профиля пассажира и автоматизация процессов обработки обращений

Особенности:

- интеллектуализация,
- безопасный контур,
- сложности прямой интеграции,
- развитие в сторону омниканальных коммуникаций.

5 000
сотрудников
в системе

на 25%
сократится скорость
обработки сложных запросов

на 70%
сократится скорость
обработки простых запросов

РЖД Федеральная Пассажирская компания

Customer Experience здесь и сейчас

Что сейчас в приоритете у бизнеса?

NAUMEN

01 Поддержать непрерывность процессов клиентского обслуживания

- Автономность в новых условиях и отказоустойчивость
- Скоростной запуск или миграция
- Быстрое масштабирование в случае роста нагрузки
- Сохранение текущих каналов коммуникации с клиентами

02 Сохранить баланс между операционной эффективностью и качеством сервиса

- Роботизация с быстрыми результатами
- Простые пути для развития и наращивания существующей автоматизации
- Сохранение ключевых показателей клиентского сервиса
- Технологический фундамент для инноваций сейчас и цифрового «рывка» в будущем

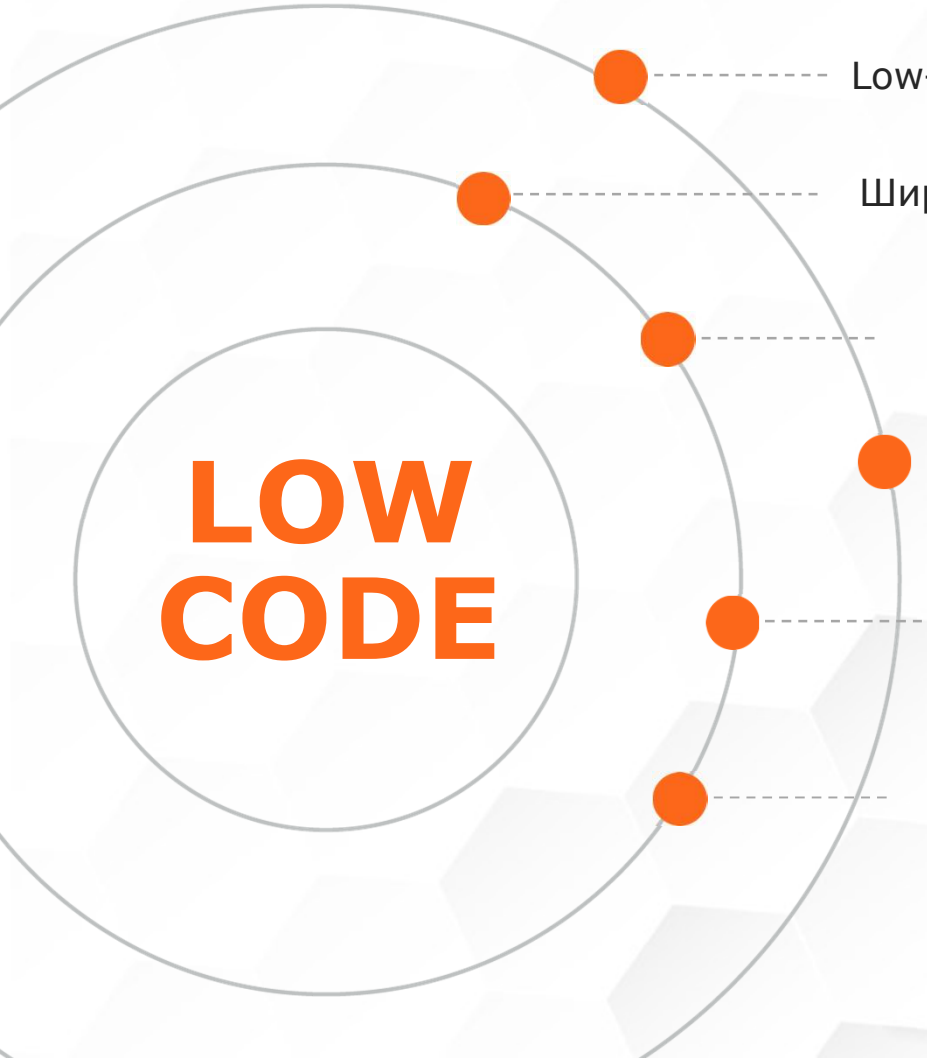
NAUMEN более 20 лет помогает бизнесу обеспечивать надежную работу клиентского сервиса и автоматизировать процессы

NAUMEN

- Решения в реестре отечественного ПО
- Отказоустойчивость 99% и безопасность технологического стека
- Российская команда разработки, внедрения и поддержки
- Продукты уровня enterprise и 500+ проектов в области дистанционного обслуживания
- ИИ и no-code инструменты и цифровой трансформации бизнеса

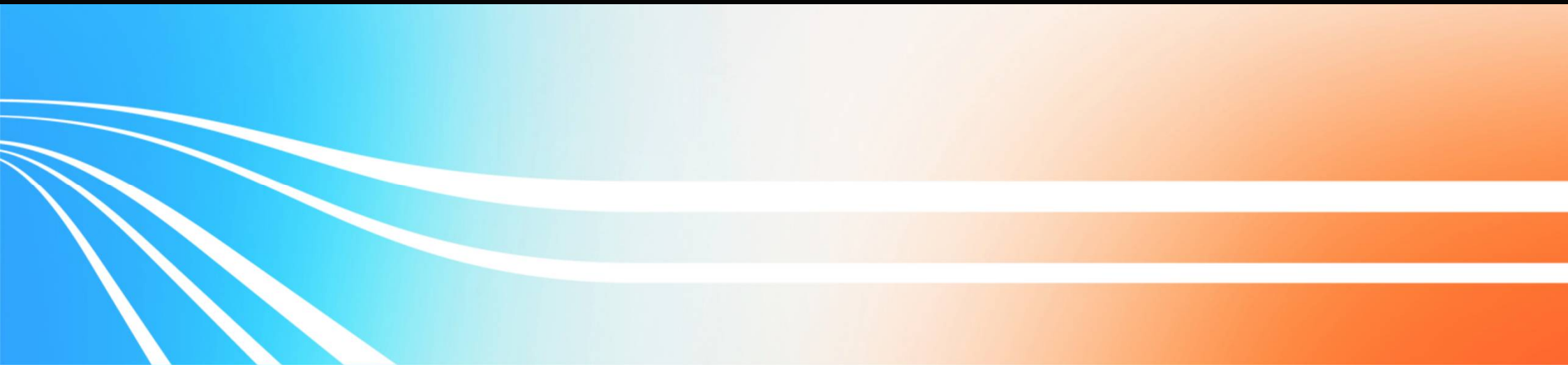
Новая основа корпоративного ПО

NAUMEN



- Low-code платформа для быстрой автоматизации процессов
- Широкие интеграционные возможности (REST, SOAP, ESB, JDBC)
- Гибкая настройка экранных форм и интерфейсов
- Веб-интерфейс и нативные мобильные приложения для iOS и Android
- Высокая производительность и возможность горизонтального масштабирования
- Возможность самостоятельного развития силами центра компетенций заказчика

Движение вверх



Боты-помощники: взгляд из 2022 года

NAUMEN

10-18%
крупнейших компаний внедрили чат-ботов

17% банков
18% ритейлеров
9% страховщиков

2-10%
крупнейших компаний внедрили голосовых ботов

10% банков
2% ритейлеров
4% страховщиков

25% - 60%
уровень автоматизации в успешных проектах с ботами

50%
уровень автоматизации в среднем

В большинстве компаний операторы все еще играют значимую роль в операциях в клиентском сервисе

*По данным ежегодных исследований NAUMEN в финансовом секторе и ритейле

NAUMEN

Мы помогаем бизнесу обеспечивать бесперебойный и качественный клиентский сервис

Контакты

NAUMEN

Анна Кузнецова

Руководитель Практики BPM компании NAUMEN, председатель оргкомитета конкурса BPM-проект года

+7 (916) 037-97-59

akuznetsova@naumen.ru

www.naumen.ru

Телеграм-канал @naumen_channel

Инновационные технологии и опыт для цифровизации страны:

Управление инновациями, знаниями и экспертизой, предсказательные модели, диалоговые роботы, сквозные процессы, ОЦО, Legal & HR Tech

Надежное ПО для импортозамещения №1 в РФ

Управление цифровой инфраструктурой, оборудованием, клиентскими коммуникациями, деловыми процессами, закупками и сервисом