

Оптимизация процесса консультирования клиента в колл-центре в банковской сфере

Джапаридзе Дарья Александровна

*Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова
студент*

Аннотация

В данной статье речь пойдёт о возможных способах оптимизации процесса консультирования клиента в колл-центре в банковской сфере. Будут рассмотрены и проанализированы существующие методы оптимизации данного процесса, используемые в банках с CRM-системой, основанной на Oracle CRM Siebel. Далее будут выделены недостатки данных методик, и, в заключении статьи, будет предложено авторское решение методики оптимизации процесса консультирования клиента в колл-центре в банковской сфере.

Ключевые слова: оптимизация, колл-центр, оптимизация колл-центра, обслуживание, банк, банковская сфера, Oracle Siebel CRM

Optimization of the process of consulting a client in a call center in the banking sector

Dzharparidze Darya Alexandrovna

*Plekhanov Russian University of Economics
Student*

Abstract

This article will focus on possible ways to optimize the process of consulting a client in a call center in the banking sector. Existing methods to optimize this process used in banks with a CRM system based on Oracle CRM Siebel will be reviewed and analyzed. Further, the shortcomings of these methods will be highlighted, and, in the conclusion of the article, the author's solution of the methodology for optimizing the process of consulting a client in a call center in the banking sector will be proposed.

Key words: optimization, call center, call center optimization, service, bank, banking, Oracle Siebel CRM

Банковский сектор – один из самых развитых экономических секторов в России. Объемы предоставления банковских услуг расширяются каждый год. В декабре 2019 года российский банковский сектор характеризовался достаточно хорошими темпами прироста. Объем активов в номинальном выражении за последний месяц года вырос на 0,6%, что стало наилучшей динамикой с сентября [6].

Банки в наше время уже имеют сложную ИТ-инфраструктуру, которая развивается и усложняется с каждым годом, так как для максимизации своей прибыли и сокращения своих издержек банки часто стараются автоматизировать все свои основные и вспомогательные бизнес-процессы [3, 6]. При консультировании физического лица в колл-центре оператор в банке может столкнуться с такой проблемой, как работа с несколькими информационными системами в условиях ограниченного времени на предоставление консультационных услуг одному клиенту [1, 4].

Для автоматизации деятельности колл-центра, многие банки используют систему Oracle CRM Siebel. Oracle Siebel CRM - система управления взаимоотношениями с клиентами, которая позволяет выстроить комплексную корпоративную информационную систему за счет автоматизации как операций Front office (управление продажами, сервисом, маркетингом и взаимоотношения с партнерами); так и операций Back office (аналитика, управление заказами и персоналом, расчет компенсаций сотрудникам и т.п.), а также за счет интеграции с любыми ИТ-системами клиента [12, 13].

Помимо этого, Oracle Siebel CRM также предоставляет инструменты для формирования целевой аудитории, управления привлечением клиентов (от телемаркетинга до масштабной рекламной кампании) и передачи потенциальных клиентов в отдел продаж. Oracle Siebel CRM позволяет корректно организовать управление продажами, а именно, распределить потенциальных клиентов, отработать и подготовить контракты, а также управлять мотивацией сотрудников. Сервисные модули Oracle Siebel CRM позволяют обеспечить информированность и повысить профессионализм сотрудников, контроль сроков и ответственности за клиентский запрос [12, 13].

Рассмотрим стандартный процесс консультирования физических лиц в колл-центре с использованием автоматизированной системы для обслуживания клиента - Oracle CRM Siebel, далее проанализируем существующие способы оптимизации данного процесса. Стандартный процесс консультирования физических лиц в колл-центре банка начинается со звонка клиента в колл-центр.

Система-маршрутизатор (обычно IVR-система) распределяет клиента по специалисту в зависимости от категории его вопроса. Когда IVR-система передает оператору колл-центра клиента, то он повторно интересуется у клиента, по какому вопросу он хочет получить консультацию или услугу.

В зависимости от выбора клиента, оператор колл-центра регистрирует соответствующую тематику обслуживания клиента в CRM-системе, в которой содержится вся основная информация по клиентам, и ведется учет клиентских обращений и работа с ними.

Если клиент есть в базе данных CRM-системы, то CRM-система показывает пользователю актуальную информацию по клиенту, который в данный момент обслуживается оператором колл-центра. Основываясь на этой информации оператор колл-центра может предложить необходимую для

клиента услугу или проконсультировать его, не дожидаясь объяснения клиентом его проблемы или вопроса.

При регистрации оператором колл-центра тематики обслуживания, CRM-система осуществляет ряд проверок на соответствие данных по клиенту из базы данных CRM-системы с данными, необходимыми для старта выбранной тематики обслуживания. Если все проверки на соответствие пройдены, то оператор колл-центра успешно регистрирует тематику обслуживания клиента. В процессе выполнения тематики сотрудник колл-центра консультирует клиента, для этого оператор колл-центра использует данные из CRM-системы [2].

Если в процессе выполнения тематики обслуживания у клиента появляются дополнительные вопросы, то оператор колл-центра осуществляет поиск данного вопроса в корпоративной базе знаний. В базе знаний указано, какую информацию сотруднику необходимо сообщить клиенту в ходе его обслуживания, а также оператор колл-центра при обслуживании клиента пользуется находящимися в системе подсказками, такими как шаблонные фразы для клиента; адреса и время работы точек продаж, подходящих для выбранной услуги и т.д. Если в рамках одной тематики обслуживания не получилось решить все вопросы клиента, то оператор колл-центра регистрирует еще одну тематику для обслуживания клиента.

После завершения обслуживания клиента оператором колл-центра в CRM-системе, CRM-система по интеграционному каналу передает IVR-системе, что оператор колл-центра завершил обслуживание текущего клиента. После этого IVR-система переводит на оператора колл-центра еще одного клиента, и процесс повторяется сначала.

Рассмотрим существующие методики оптимизации процесса обслуживания клиента в колл-центре на примере банков, которые в своей деятельности для автоматизации колл-центров используют систему «Oracle CRM Siebel». Одним из крупнейших банков в России является ПАО «ВТБ Банк». Это советский и российский универсальный коммерческий банк с государственным участием.

Группа ВТБ работает в сферах корпоративно-инвестиционного и розничного банкинга и в рамках корпоративно-инвестиционного банковского бизнеса предоставляет такие услуги и продукты, как кредитование, внешнеторговые сделки, синдицированные кредиты, депозиты и расчётные услуги, андеррайтинг на долговых и акционерных рынках капитала, проектное финансирование, финансирование сделок по слиянию и поглощению, консультационные услуги, депозитарное обслуживание, управление активами и венчурные фонды [8, 9].

Процесс обслуживания клиента в колл-центре является одним из центральных процессов ПАО «ВТБ Банк», так как в рамках данного процесса банк имеет возможность предоставлять свои основные услуги клиентам. Для максимизации своей прибыли, колл-центры в банковской сфере стремятся сократить время на обслуживание одного клиента. Для этого ПАО «ВТБ Банк» использует в своей деятельности развитую ИТ-инфраструктуру. В

качестве метода оптимизации работы с информацией при обслуживании клиента оператор колл-центра в ПАО «ВТБ Банк» использует прогрессивную базу знаний «Бизнес Вики».

К каждой тематике обращения может относиться одна или несколько страниц в BusinessWiki. Страницы состоят из нескольких блоков с информацией, а в свою очередь каждый блок является совокупностью взаимосвязанных записей, которые содержат в себе текстовые подсказки для сотрудников.

Таким образом, в процессе консультирования клиента, оператор колл-центра пользуется информацией, которую ему необходимо искать в разных источниках информации. Для того, чтобы оптимизировать данный процесс, необходимо сделать так, чтобы оператор колл-центра при консультировании клиента не искал информацию в различных источниках, а пользовался преимущественно одним источником.

ПАО «Сбербанк» - это крупнейший банк в РФ и СНГ с самой широкой сетью подразделений. Сейчас у «Сбербанка» более 2,5 млн корпоративных клиентов, которых обслуживает около 2500 сотрудников колл-центра. Это неизбежно приводит к задачам оптимизации расходов банка и повышения эффективности работы оператора. В дивизионе «Корпоративных клиентов 360» выделяют три направления решения этих задач [5]. Согласно данным, представленным в кейс ««Сбербанка»: искусственный интеллект для контакт-центра», оптимизировать работу оператора колл-центра помогают системы, которые за счёт анализа речи моментально выдают оператору информацию, которая необходима для обслуживания клиента. Таким образом оператор не тратит время на поиски ответа по большим базам данным банка, а быстро анализирует предложенные результаты и консультирует собеседника.

Также в этом случае используются интеллектуальные системы, позволяющие обучать персонал. Это важно, так как срок работы сотрудника колл-центра в компании обычно невелик, но при этом сам процесс адаптации должен быть быстрым.

Данный способ оперативного предоставления информации оператору колл-центра эффективен, но при этом содержит в себе весомый минус, связанный с тем, что при нестандартном вопросе от клиента при его консультировании, оператору колл-центра придется дочитать совет от искусственного интеллекта, а после, если в нем оператор колл-центра не получит искомый ответ, залезть уже в базу данных компании и искать там информацию вручную.

Также данный метод не работает, если у звонящего клиента будет плохая связь, невнятная речь, дефекты произношения, из-за чего речевая технология не сможет понять, о чем говорит клиент, и оператору колл-центра, после нескольких неудачных попыток анализа искусственным интеллектом речи, придется также возвращаться к поиску информации для консультирования в базе данных вручную.

Таким образом, на основе проведенного анализа существующих способов оптимизации процесса обслуживания физического лица в колл-центре в банковской сфере можно сделать вывод, что для оптимизации процесса необходимо сделать так, чтобы оператор колл-центра пользовался преимущественно одной системой, а также при обслуживании клиента не использовал несколько каналов взаимодействия с пользователем, чтобы не тратить время на переход между ними. Оператора необходимо обеспечить «бесшовным» переходом между всеми используемыми системами. В базе знаний, которой пользуется оператор колл-центра, содержится вся необходимая информация для консультирования клиента, поэтому перенести ее полностью в CRM-систему нецелесообразно, так как тогда оператор колл-центра не сможет в ней быстро ориентироваться [11], и процесс обслуживания физического лица замедлится, но при этом крайне важно обеспечить его всей необходимой для обслуживания информацией и оптимизировать временные затраты оператора колл-центра на ее поиск.

Для того, чтобы оптимизировать процесс в качестве сокращения времени на обслуживание одного клиента, в CRM-системе на базе Oracle CRM Siebel можно сохранять в справочники и выводить на экране зарегистрированных тематик обслуживания соответствующие подсказки для оператора колл-центра, которые будут отображать динамическими, в зависимости от настраиваемых параметров, таких как цели обращения клиента, информации о пройденном клиентском пути и т.д. Данное решение поможет избежать всех выявленных недостатков при оптимизации обслуживания физического лица в колл-центре, а также каждая компания имеет возможность настроить его под себя.

Библиографический список

1. Дик В.В., Уринцов А.И. Системы поддержки принятия решений и управления эффективностью бизнеса. Москва, 2009.
2. Кривцов К.Э., Уринцов А.И. Об использовании есrm-решений, как инструментария оперативной адаптации субъекта экономики к перманентным изменениям внешней среды // В сборнике: Математическое обеспечение и технологии программирования в экономике. Московский государственный университет экономики, статистики и информатики. Москва, 2003. С. 152-156.
3. Староверова О.В. Консалтинг выбора информационной системы в условиях цифровой трансформации бизнеса // Аудиторские ведомости. 2019. № 3. С. 75-79.
4. Уринцов А.И. Система формирования и принятия решений в условиях информатизации общества. Международный консорциум "Электронный университет", Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, Евразийский открытый институт. М., 2008.
5. Кейс «Сбербанка»: искусственный интеллект для контакт-центра. Официальный сайт компании «Voximplant» URL:

- <https://voximplant.ru/blog/kejs-sberbanka-iskusstvennyj-intellekt-dla-kontakt-centra>
6. Обзор ситуации в банковском секторе в декабре и прогноз на 2020 год
URL: <https://riarating.ru/banks/20200131/630152777.html>
 7. Оптимизация рабочего места оператора контакт-центра: три стратегии максимизации производительности и качества его работы с клиентами. Официальный сайт сообщества «Call Center Guru» URL: <https://callcenterguru.ru/articles/optimizatsiya-rabochego-mesta-operatora-kontakt-tsentra-tri-strategii-maksimizatsii-proizvoditel-nosti-i-kachestva-yego-raboty-s-kliiyentami>
 8. Официальный сайт ПАО «ВТБ Банк» URL: <https://www.vtb.ru/>
 9. Официальный сайт «Финам» URL: <https://bonds.finam.ru/issue/details02026/default.asp>
 10. Call центр банка. Официальный сайт компании «О телеком-экспресс» URL: <http://te-ex.ru/dictionary/call-tsentr-banka/>
 11. Dneprovskaya N. et al. Evaluation Indicators of Knowledge Management in the State Service //European Conference on Knowledge Management. Academic Conferences International Limited, 2018. С. 182-189.
 12. Oracle Siebel CRM URL: http://www.technologica.com/en/products/deployment/customer-relationship-management/oracle-siebel-crm_en
 13. Oracle Siebel CRM URL: https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B4%D1%83%D0%BA%D1%82:Oracle_Siebel_CRM