

Предложения по оптимизации процесса консультирования клиента в колл-центре в крупных банках России

Джапаридзе Дарья Александровна

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

Аннотация

В данной статье речь пойдёт о способах оптимизации процесса консультирования клиента в колл-центре в крупных банках России (ПАО «ВТБ Банк» и «Сбербанк»), которые используют систему Oracle CRM Siebel. В рамках статьи будут проанализированы существующие методики оптимизации процесса консультирования клиента в колл-центре в данных банках. Далее будут выделены недостатки существующих методик, и, в заключении статьи, будет предложен авторский план по оптимизации бизнес-процесса для ПАО «ВТБ Банк» и «Сбербанк».

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

The article will focus on ways to optimize the process of consulting a client in this center of the Bank of Russia (PJSC VTB Bank and Sberbank), which use the Oracle CRM Siebel system. Within the framework of the article, centralized methods of optimizing the process of consulting a client in call data in banks will be analyzed. Further, the methods used will be highlighted, and, in conclusion, the author's plan for optimizing the business process for PJSC "VTB Bank" and "Sberbank" 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. 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,

8]. 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 [9, 10].

При предоставлении консультационных услуг в колл-центре операторы колл-центра данных банков в своей работе используют систему «Oracle CRM Siebel». Oracle Siebel CRM – это информационная система управления взаимоотношениями с клиентами, которая позволяет выстроить КИС за счет автоматизации операций Front office (управление продажами, сервисом, маркетингом и взаимоотношения с партнерами) и операций Back office (аналитика, управление заказами и персоналом, расчет компенсаций сотрудникам и т.п.), а также за счет интеграции с необходимыми для клиента IT-системами [1, 13].

Основные преимущества системы Oracle CRM Siebel [1, 14]:

- Широкие функциональные возможности
- Быстрое внедрение
- Гибкость и расширяемость (архитектура Siebel позволяет конфигурировать продукт в соответствии с требованиями, предъявляемыми к нему бизнесом).
- Наличие более 20-ти полнофункциональных отраслевых решений
- Масштабирование продукта
- Модульная структура (позволяет организациям подбирать и использовать только необходимые для них модули)

Согласно анализу, представленному компанией Azoft, оператор колл-центра может столкнуться со следующим проблемами [6, 12]:

- Неоперативный ответ на вопрос. Оператор не может быстро найти необходимую информацию, поиск ответа сразу в нескольких системах увеличивает время ожидания.
- Неточный или неполный ответ на запрос. Клиент не всегда может получить ответы на все свои вопросы, так как оператор плохо ориентируется в алгоритме действий по каждой проблемной ситуации.
- Избыток информации, ненужной клиенту в данный момент времени. Оператор пытается занять клиента ненужной для него информацией, пока ищет ту, что изначально нужна была клиенту. А также навязывает ему ненужные продукты и услуги без учёта его интересов и истории коммуникации.

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 [15, 17].

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».

В рамках процесса обслуживания клиентов в колл-центре в ПАО «ВТБ Банк», оператор колл-центра при консультировании клиента пользуется двумя информационными системами – Oracle CRM Siebel, как основной CRM-системой, и СУЗ «Бизнес Википедия», которая нужна ему для получения актуальной информации по продуктам, услугам, предложениям и т.д. банка.

Таким образом, в процессе консультирования клиента, оператор колл-центра пользуется информацией, которую ему необходимо искать в разных источниках информации. Для оптимизации данного процесса необходимо выполнить следующие действия для реализации бесшовного перехода между данными системами:

1. Определить самые популярные тематики обслуживания
2. Определить наиболее просматриваемые страницы в СУЗ
3. На основе анализа данных по самым популярным тематикам и наиболее просматриваемым страницам СУЗ, необходимо выделить главную информацию и отобразить ее в тематике обслуживания
4. Разместить главную информацию со страницы СУЗ как подсказку в тематике и дополнить ее ссылкой/ссылками на страницу СУЗ

Данный план действий по оптимизации процесса консультирования клиента, при использовании оператором колл-центра нескольких информационных систем, необходим для того, чтобы оператор колл-центра при обслуживании клиента пользовался преимущественно одним источником информации, и не тратил время на поиск необходимой для консультирования информации во время активного звонка.

ПАО «Сбербанк России» – крупнейший банк в России и СНГ с самой широкой сетью подразделений, предлагающий весь спектр инвестиционно-банковских услуг. В апреле 2020 года учредитель и основной акционер Сбербанка Центральный банк РФ продал принадлежавший ему пакет в 50% плюс одна голосующая акция правительству РФ в лице Минфина. Более 40%

вкладов населения и розничных кредитов, а также около трети корпоративных кредитов в России приходятся на Сбербанк [16, 17].

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» (Корпоративно-инвестиционный блок) выделяют три направления решения этих задач [10].

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, необходимую для обслуживания клиента. Так, оператор не тратит время на поиски ответа по большим базам данным банка, а быстро анализирует предложенные результаты и консультирует собеседника [11].

Также в этом случае используются интеллектуальные системы, позволяющие обучать персонал. Это важно, потому что срок работы сотрудника колл-центра в компании обычно невелик, и 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, 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 сработает, 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.

Для оптимизации данного процесса необходимо выполнить следующие действия:

1. Необходимо определить самые популярные запросы по данным системы распознавания голоса
2. Определить самые популярные тематики обслуживания
3. На основе проведенного анализа данных по самым популярным тематикам и запросам, необходимо выделить главную информацию и отобразить ее в тематике обслуживания как подсказку
4. Разместить кратко главную информацию со страницы СУЗ как подсказку в тематике и дополнить ее ссылкой/ссылками на страницу СУЗ
5. Если при консультировании клиента система распознавания голоса некорректно распознает запрос клиента, и пользователю на экране отобразиться не та информация, которая нужна, он сможет посмотреть подсказку к тематике в краткой форме, и если ему будет недостаточно

информации, то он перейдет по гиперссылке на подсказке в источник информации

Приведенный выше способ организации работы оператора колл-центра при обслуживании клиента в колл-центре позволит сократить время на ожидании вывода необходимой, в данном случае, информации для консультации клиента, если система несколько раз отобразит некорректные результаты, полученные от системы распознавания речи.

Библиографический список

1. Григорьев А.А. Технологии и средства обработки и хранения данных при использовании программных продуктов компании Oracle // Электронный научный журнал “Известия РЭУ им.Г.В.Плеханова”. 2015. 3(21). URL: http://old.rea.ru/Main.aspx?page=ENLektronnyjj_nauchnyjj_zhurnal_Izvestija_RENU_im_G_V_Plekhan (Дата обращения: 28.01.2021)
2. Джапаридзе Д. А. Оптимизация процесса консультирования клиента в колл-центре в банковской сфере // Постулат. 2021. №2 (2021). URL: http://e-postulat.ru/index.php/Postulat/article/view/3564__ (Дата обращения: 02.02.2021)
3. Дик В.В., Староверова О.В., Уринцов А.И. Аутсорсинг - эффективный способ приобретения информационной системы // Вестник Московского университета МВД России. 2015. № 6. С. 229-233.
4. Дик В.В., Староверова О.В., Уринцов А.И. Технологическая и организационная виртуализация предприятия в условиях информационного общества // Ученые записки Крымского федерального университета имени В.И. Вернадского. Экономика и управление. 2016. Т. 2(68). № 1. С. 35-41.
5. Еныгин Д.В., Экарева И.Л., Фоминых Н.Ю., Зарудная М.В., Галахов Д.В. Межкультурный подход к иноязычной профессиональной подготовке будущих специалистов экономического профиля // Современный ученый. 2017. № 6. С. 203-208.
6. Казановская Дарья. Оптимизация ПО для эффективной работы call-центра URL: <https://www.azoft.ru/blog/optimizaciya-raboti-call-center/> (Дата обращения: 30.01.2021)
7. Кейс «Сбербанка»: искусственный интеллект для контакт-центра. Официальный сайт компании «Voximplant» URL: <https://voximplant.ru/blog/kejs-sberbanka-iskusstvennyj-intellekt-dla-kontakt-centra> (Дата обращения: 04.02.2021)
8. Обзор ситуации в банковском секторе в декабре и прогноз на 2020 год URL: https://riarating.ru/banks/20200131/630152777.html_ (Дата обращения: 03.02.2021)
9. Уринцов А.И., Староверова О.В., Галахов Д.В. Некоторые вопросы формирования условий развития современной цифровой экономики // Образование. Наука. Научные кадры. 2017. № 2. С. 108-111.
10. Уринцов А.И., Староверова О.В., Свиридова Е.С., Елифанов Г.М.

- Государственная политика РФ, направленная на развитие образования в условиях цифровой экономики // Современные информационные технологии и ИТ-образование. 2018. Т. 14. № 4. С. 842-850.
11. Фоминых Н.Ю., Экарева И.Л., Зарудная М.В., Галахов Д.В. Проектирование компьютерно ориентированной системы самостоятельной работы будущих экономистов по английскому языку // Плехановский научный бюллетень. 2018. № 1 (13). С. 102-105.
 12. Что такое электронная коммерция? // Shopiweb.ru. URL: <https://shopiweb.ru/obshhee/что-такое-ehlektronnaja-kommercija/> (05.02.2021).
 13. Ferreira N.M. 20 Ecommerce Advantages And Disadvantages You Need To Know. URL: <https://www.oberlo.com/blog/20-ecommerce-advantages-and-disadvantages> (05.02.2021).
 14. Mamedova N.A., Urintsov A.I., Staroverova O.V., Ivanov E.A., Galakhov D.V. Social engineering in the context of ensuring information security // SHS Web of Conferences. The conference proceedings. 2019. С. 00073.
 15. Официальный сайт ПАО «ВТБ Банк» URL: <https://www.vtb.ru/> (Дата обращения: 02.02.2021)
 16. Официальный сайт ПАО «Сбербанк России» URL: <https://www.sberbank.com/ru> (Дата обращения: 21.01.2021)
 17. Официальный сайт «Финам» URL: <https://bonds.finam.ru/issue/details02026/default.asp> (Дата обращения: 03.02.2021)
 18. Call центр банка. Официальный сайт компании «О телеком-экспресс» URL: <http://te-ex.ru/dictionary/call-tsentr-banka/> (Дата обращения: 03.02.2021)
 19. Oracle Siebel CRM URL: http://www.technologica.com/en/products/deployment/customer-relationship-management/oracle-siebel-crm_en (Дата обращения: 01.02.2021)
 20. 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 (Дата обращения: 03.02.2021)