



ТИНЬКОФФ

Как обслуживать 36 млн клиентов в онлайн с помощью платформы TWork

Ольга Петрова

BDM TWork

Максим Гуляев

Product manager TWork




TWork помогает решать 99% обращений клиентов онлайн

Low-code платформа для создания автоматизированных сценариев обслуживания и самообслуживания клиентов

 **36 млн клиентов**

 **1,5 тысячи сервисов**

 **1 день**
на запуск сценария обслуживания



TWork в Тинькофф

Нефинансовые
продукты



Инвестиционные
продукты



Дебетовые
продукты



Кредитные
продукты



Эквайринг



Мобайл



Страховые
продукты



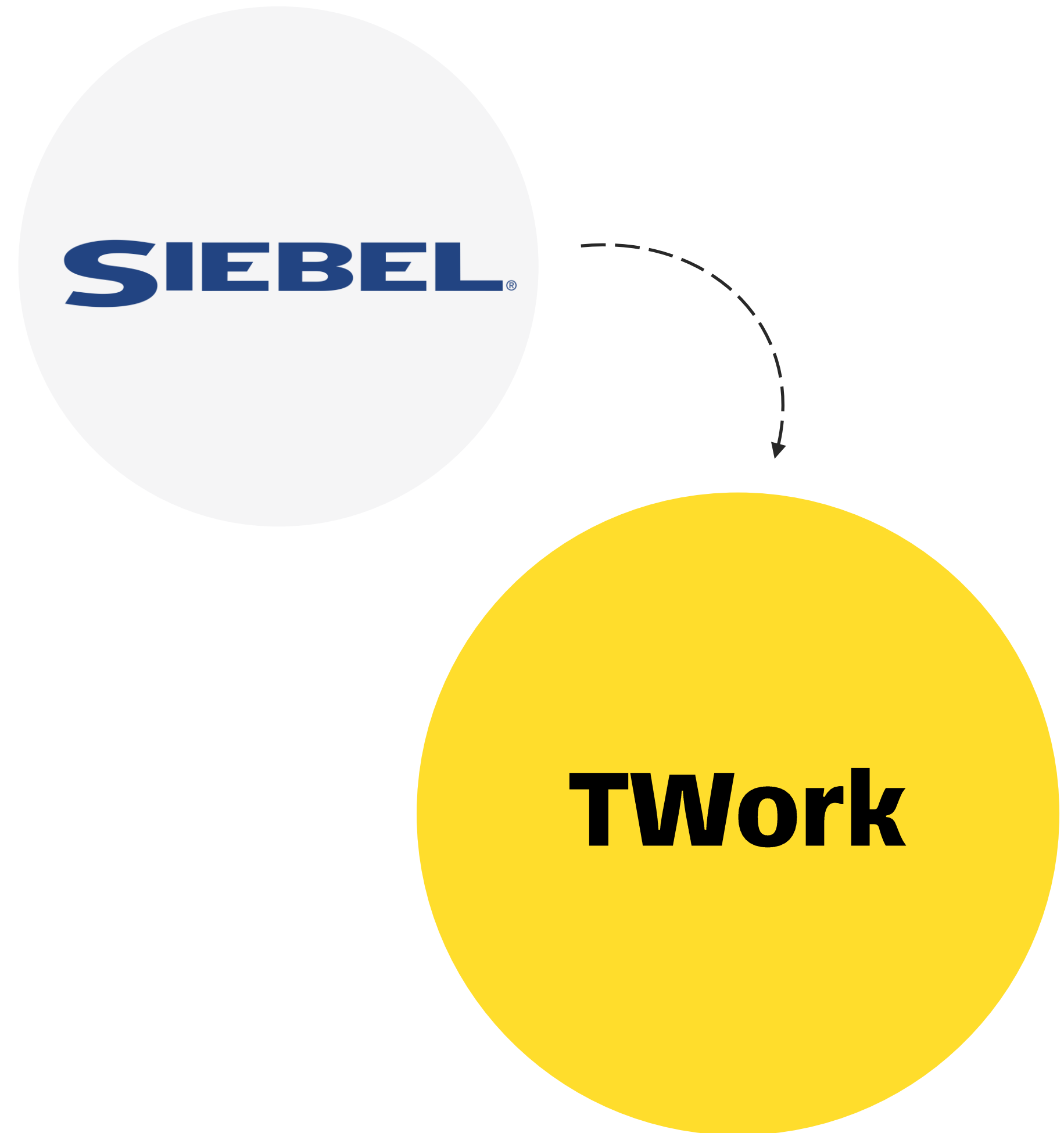
Продукты
для юрлиц



Перешли с Oracle Siebel CRM на TWork

Причины перехода:

- Повысить эффективность работы операторов
- Облегчить восприятие информации
- Уменьшить количество действий, необходимых для выполнения каждой операции
- Снизить количество ошибок и вероятность их появления
- Сократить срок обучения новых сотрудников



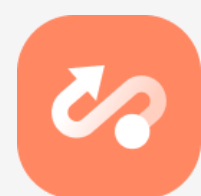
Какие задачи решает TWork

- Оптимизирует обслуживание: скорость, качество и контроль
- Сохраняет ресурсы ИТ
- Помогает снижать затраты на ФОТ
- Помогает быстро проверять гипотезы и ориентироваться в изменениях
- Вход в профессию сотрудника линии — 3 дня
- Вход в профессию аналитика — 3 недели



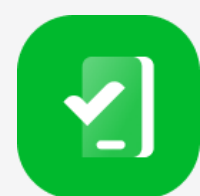
Сервисы платформы TWork

6 лет TWork помогает поддерживать высокий уровень сервиса в Тинькофф. Команда из 200+ разработчиков непрерывно трудится над развитием платформы



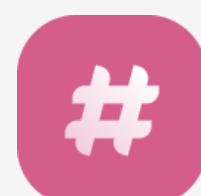
Процедуры

Создание скриптов для пользователя



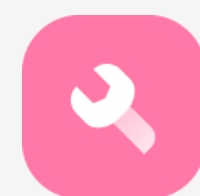
Tasks

Управление заданиями сотрудников



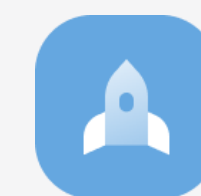
Users

Авторизация и уровни доступов пользователей



T-proxy

Интеграция и обмен с внешними сервисами



Nitro

Интерфейс рабочего места пользователя

Процедуры: конструктор сценариев обслуживания без разработчиков

В одной блок схеме настраивается визуальная часть скрипта для пользователя и межсервисное взаимодействие.

Например, получение данных о клиенте, изменение тарифа, отправка пуш-уведомлений



120 тысяч



процедур в час
обрабатывает движок
в пиковые моменты

42 тысячи



активных процедур
внутри банка

от 1 дня



на создание сценария
обслуживания.
Медиана – 2,5 дня

Чем помогают процедуры

- Быстро вывести любой бизнес-процесс на продуктивную среду
- Сократить сроки разработки с 3 недель до 1 дня
- Вместо 1-2 разработчиков — теперь нужен 1 методолог-аналитик
- Быстрый поиск процедур



Гость
operator



Сегодня

Диалог 5-N7XT6JLP

Гость

Здравствуйте!

16:36

Семантический
поиск процедур

Иванов Иван
Иванович



PREMIUM



Сменить клиента

М, 34 года 17:39

Важная информация 0

Что вы хотите найти или сделать?

- Что с обращением - инвестиции
- Обращения по инцидентам в инвестициях
- Виды ордеров Инвестиции
- Санкции Тинькофф Инвестиции
- Маржинальное кредитование
- Идентификационные данные клиента

Продукты События Совершение сделок И... X

< Назад

Совершение сделок Инвестиции

- Сайт
- Мобильное приложение
- Терминал

Далее

Аркадий

М, 28 лет



Пок

Семантический
поиск процедур

Закреть клиента



тин



Процедуры

КК. Комиссия. Внутрибанковский перевод

КК. Комиссия. Перевод. Карта др банка

Перевод пенсии в Тинькофф

Подписки и сервисы Тинькофф

РСВ. Общее.

Продажи. Подтверждение звонка Тинькофф

Обращение по программам лояльности

Банкоматы и терминалы Тинькофф

Другие сервисы TWork



Nitro

Конфигуратор интерфейса рабочего места пользователя. Доступность телефонии, чатов, заданий для всех из коробки

от 1 часа

на конфигурирование рабочего интерфейса пользователя



Tasks

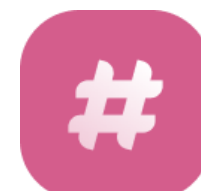
Инструмент распределения заданий по сотрудникам и очередям

22 млн

заданий создано за 2022

более 600

типов заданий в системе



Users

Система администрирования доступов пользователей

3200

шаблонов доступов



T-proxy

Интеграция с внешними сервисами без помощи бэкенд-разработки.

от 3 часов

на создание интеграции

156 тысяч

переключений шаблонов за месяц

Продажа золота

Задача

Продавать золотые слитки клиентам

Решение

Сделать процедуру, которая будет делать все: проверять наличие слитков, считать стоимость, продавать клиенту золото и хранить его.

Создали процедуру и протестировали ее за 3 дня

Кейс
Продажа

Мы продаем золото. Продали более 1000 кг



Продажа золота. Фронтенд

Золотые слитки

← Шаг 1 из 5 →

Выбери тематику обращения: *

- Посмотреть FAQ
- Продать золото клиенту
- Просит перенести встречу
- Привезли поврежденный слиток/упаковку
- Обслуживание ответственного хранения
- Продажа по нестандартной цене
- Выкуп золота с ответственного хранения
- Отменить заявку
- Посмотреть слоты

Далее

Кейс

Продажа золота. Фронтенд

Золотые слитки

← Шаг 2 из 5 →

Что нужно сделать? *

- Оформить заявку
Рассказать клиенту про услугу
- Подписать документы
Оформить или отменить заявку на визит в кассу

Далее

Кейс

Продажа золота. Фронтенд

← Шаг 3 из 5 →

Стоимость за грамм золота: 5004.69

Услуга предоставляется только для слитков, которые находятся на ответственном хранении в Тинькофф.

Для оформления потребуется ввести данные слитков и подписать документы электронной подписью.

Деньги будут зачислены на счёт дебетовой карты в рублях.

Где посмотреть данные слитков? ^

1. Можно получить письмо на почте с темой "Покупка золота (Фамилия)"
2. Можно посмотреть информацию в финансовом профиле клиента. В списании по золоту отражены данные слитков.
3. Можно посмотреть в чате, т.к. перед совершением сделки по покупке золота клиенту отправляется чат с данными.

← **Далее** Нужны данные слитков

Продажа золота. Фронтенд

Золотые слитки

← Шаг 4 из 5 →

Сколько слитков хочет продать клиент? *

7

← Далее

Кейс

Продажа золота. Фронтенд

Золотые слитки



Шаг 5 из 5



Стоимость за грамм золота - 5004.69

Зачисл зведено на договор 5034401926.

После вашего согласия отменить продажу не получится, даже если вы передумаете.

Клиент согласен с условиями? *

Да

Нет

Далее

Кейс

Продажа золота. Бэкенд

Золотые слитки Прод
precious_metal

298 Данные скопированы Очистить буфер Аудит завершен Можно релизить Создать черновик

Переменные
О процедуре
Атрибуты
Доступы для запуска
Аудит

Процедура

Название блока
Определяем роль

Переход
Золото Статусы клиента

ПРОЦЕДУРА
Ручное определение основной роли Premium [✎](#)

ID: #role_tool_detect_primary_role_manual
[Посмотреть процедуру](#)

Входные переменные

- [TEXT] RULE_KEYS *
Текст/выраж. ["bank", "invest"]
- TEXT AD_LOGIN
Текст/выраж.
- TEXT WO_LOGIN
Текст/выраж.

Выходные переменные

- TEXT RULE_KEY_MATCH
Переменная ROLE
- BOOL SUCCESS
Переменная
- TEXT ERROR_MESSAGE
Переменная

КЕ

Решения для безопасности

Pentest: решение
проходит регулярный
тест на проникновение



Разработка ведется
в рамках процесса
SSDLC — Security
Software Development
lifecycle



Гибкая система
управления доступов:
теги, пермишены,
уровни доступов,
ролевые модели

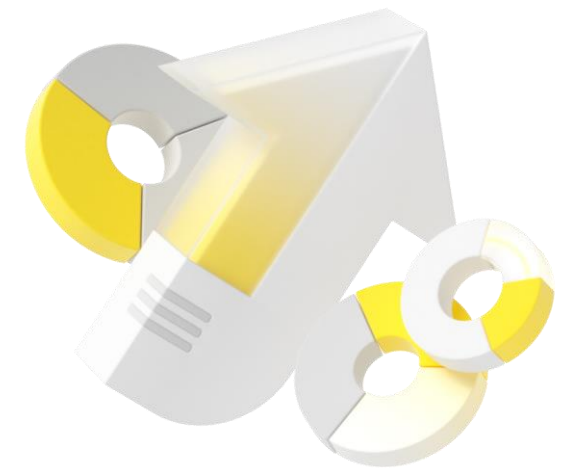


Как платформа TWork улучшила показатели Тинькофф

Время на коммуникации с клиентом **сократилось в 2 раза**




Среднее время обработки задания **уменьшилось на 60%**.
При этом количество заданий растёт




Преимущества платформы

 Low-code

 Модульность

 Скорость запуска

 Масштабируемость

 Безопасность



ТИНЬКОФФ

Спасибо!



Ольга Петрова

 +7 915 351-99-99

 olg.petrova@tinkoff.ru



Максим Гуляев

 +7 999 965-98-69

 m.y.gulyaev@tinkoff.ru

