

# КоллЦентр - все или только то, что нужно

Геннадий Гребеник  
ФОРАБАНК

# ФОРАБАНК



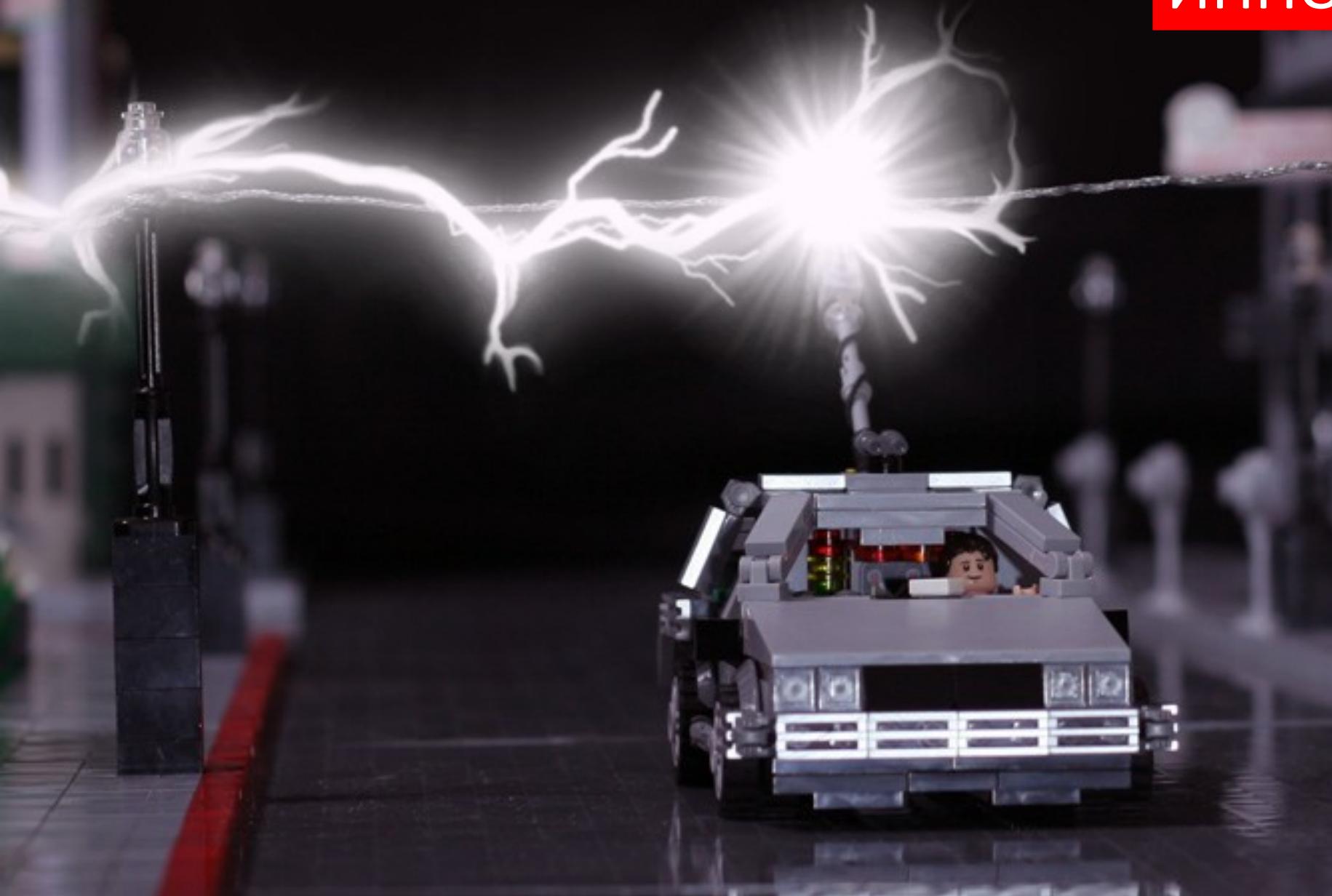
33  
года на рынке

16  
регионов России

183  
офиса

61  
Место по Активам

# ИННОВАЦИИ БИЗНЕСА



4  
года

80  
сотрудников

6  
направлений

34  
законченных проекта



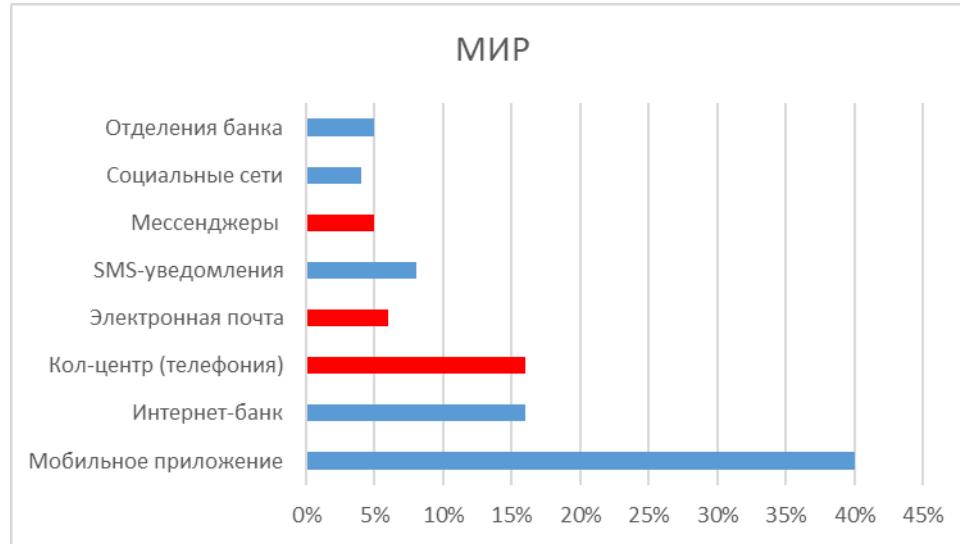
Сбербанк – 111 млн.  
ВТБ – 32 млн.  
Т-Банк – 50 млн.  
Альфабанк – 40 млн.

99% Розничных клиентов  
сосредоточены в банках ТОП10

# КОНКУРЕНЦИЯ – естественная драйвер изменений



# Каналы взаимодействия с клиентом



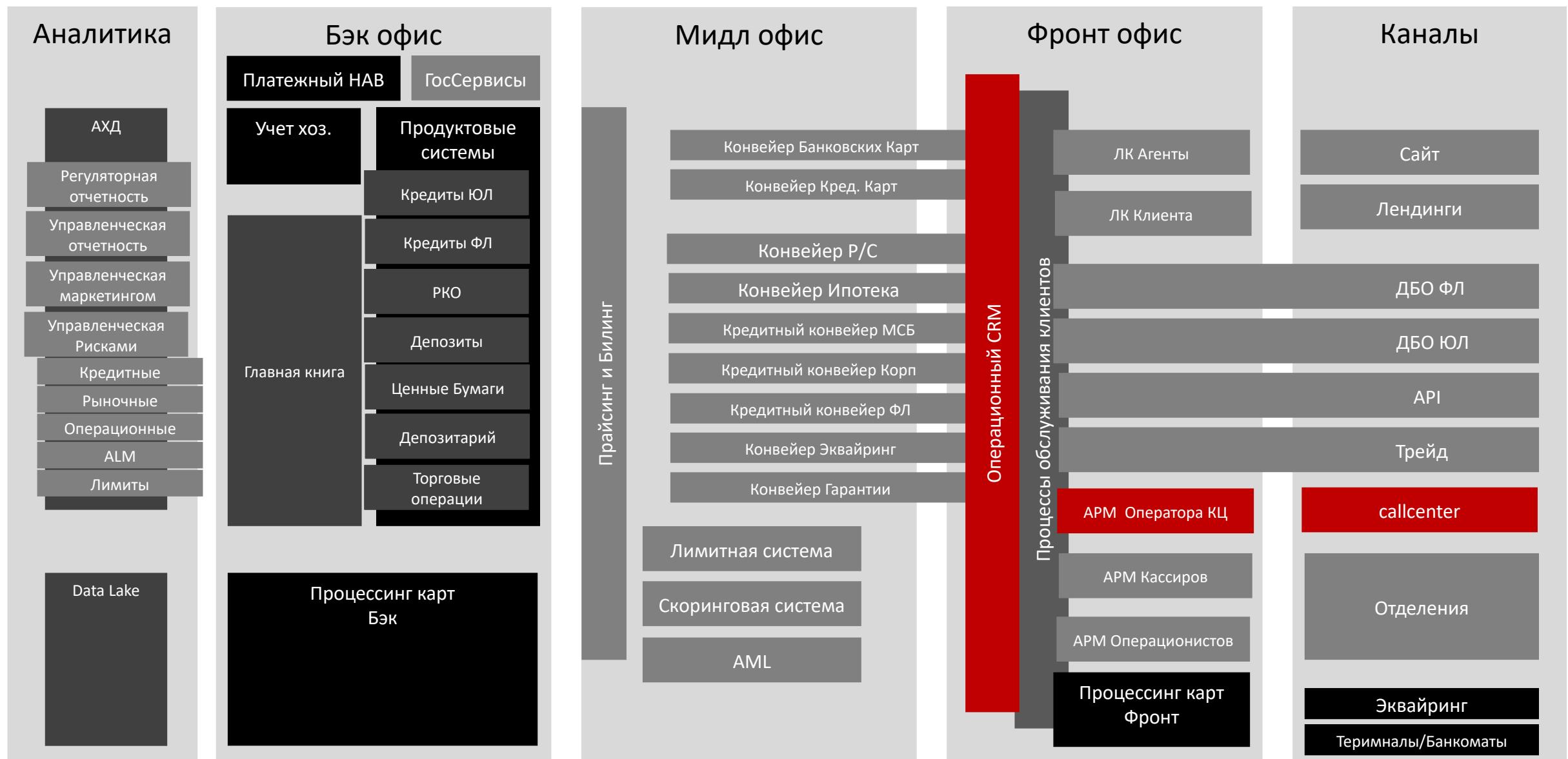
Доля обращений в чат поддержки от всех действий в мобильном приложении составляет примерно **3-7%**.

**30%**

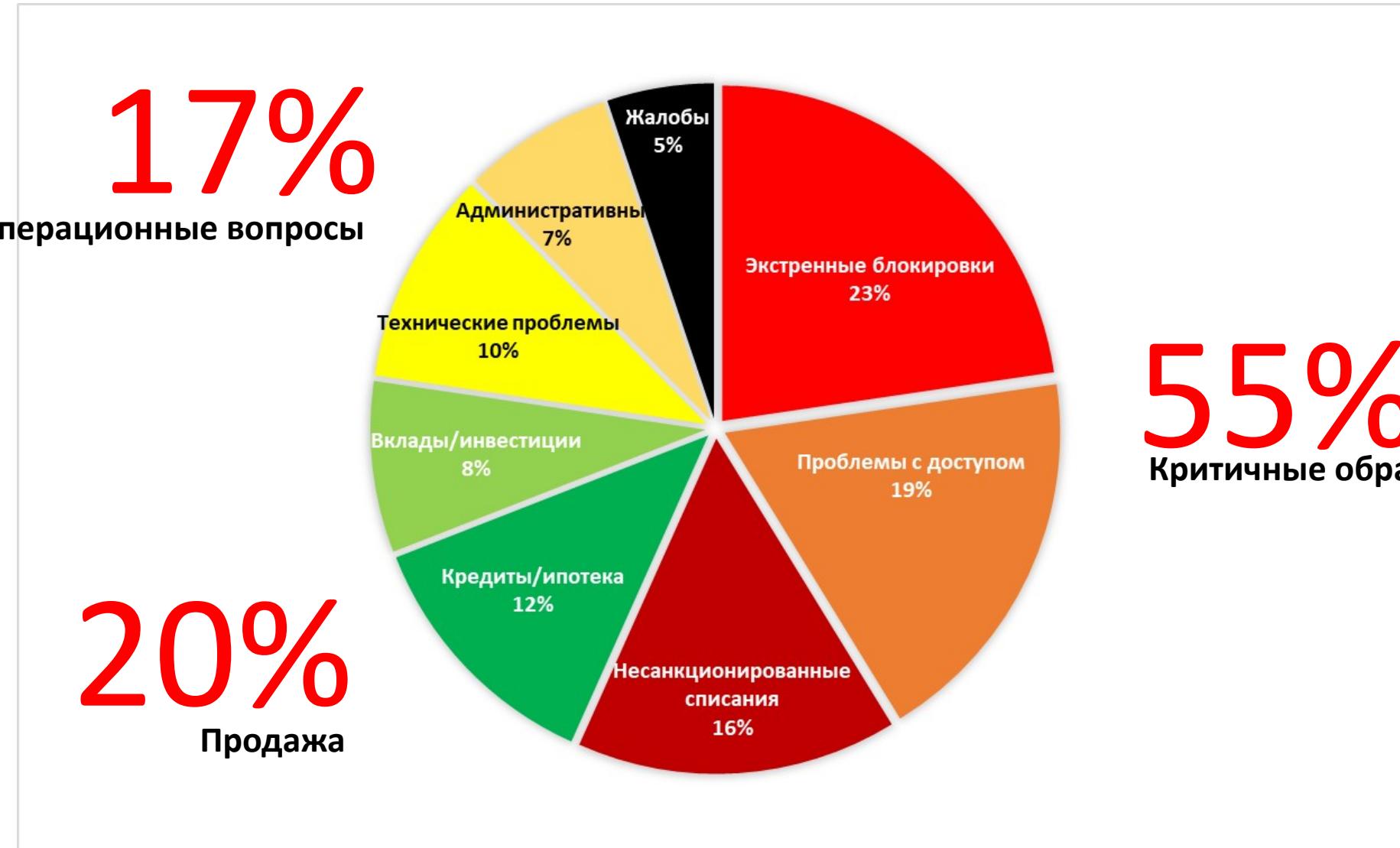
**32%**

Количество касаний клиентов в Колл Центре

# CALL CENTER В ИТ ИНФРАСТРУКТУРЕ



# О чем говорят с клиентом?



# Критерии качественного сервиса

## 1. Операционная эффективность

**Скорость ответа** - среднее время ожидания соединения

**Процент потерянных вызовов** - не более 2-3%

**Длительность разговора** - оптимальное время решения вопроса (4-6 мин.)

**Коэффициент разрешения с первого обращения** - 75-85%

## 2. Профессиональные компетенции

**Знание продуктов** - глубокая осведомленность операторов

**Навыки решения проблем** - способность анализировать и предлагать решения

**Техническая грамотность** - работа с системами и базами данных

**Следование скриптам** + умение отходить от них при необходимости

## 3. Коммуникативные навыки

**Четкость речи** - дикция, темп, громкость

**Активное слушание** - подтверждение понимания клиента

**Эмпатия** - распознавание и отзеркаливание эмоций клиента

**Позитивный язык** - использование конструктивных формулировок

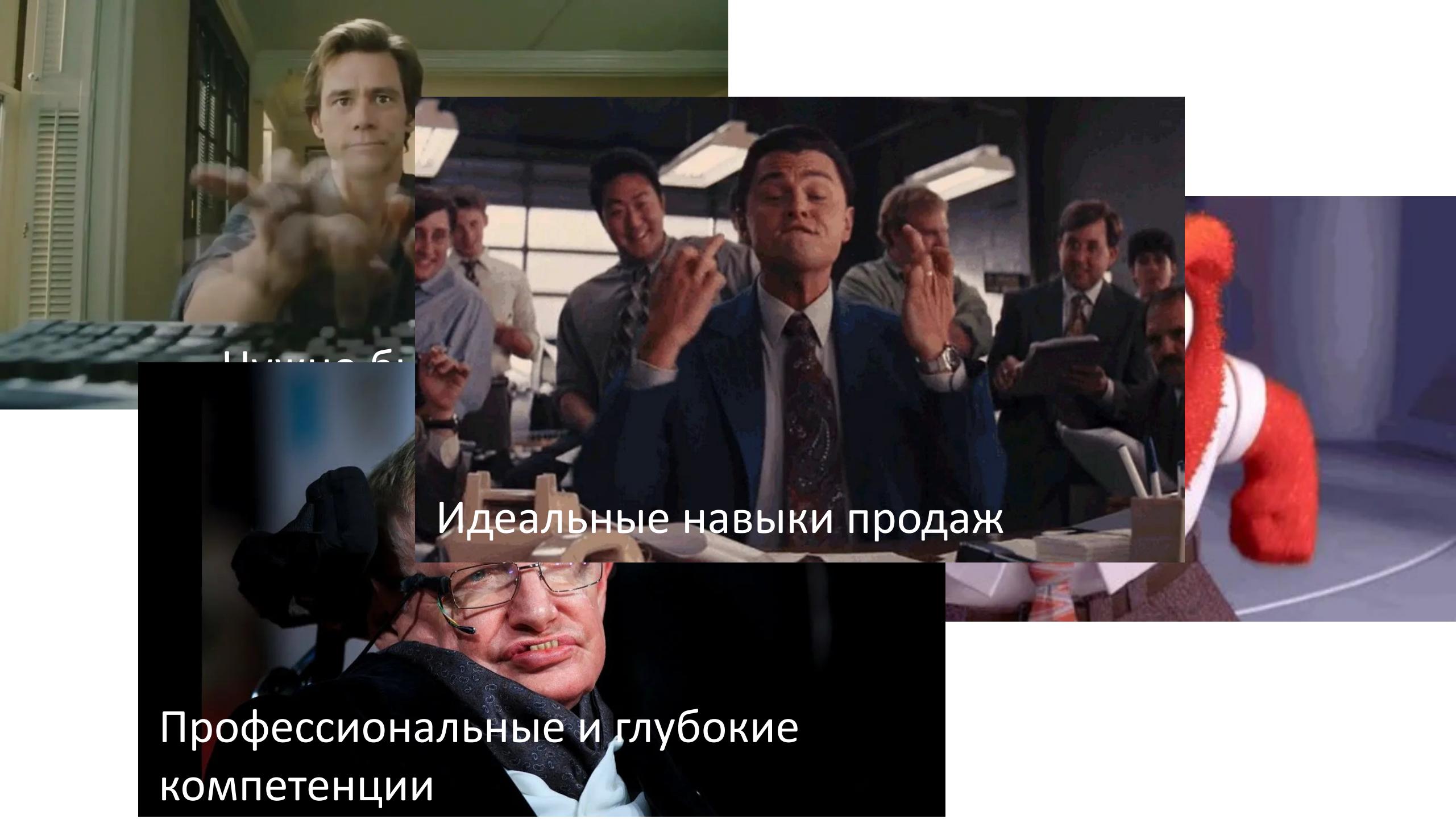
## 4. Клиентоориентированность

**Персонализация** - обращение по имени, знание истории обращений

**Проактивность** - предвосхищение потребностей клиента

**Гибкость** - умение адаптироваться под конкретную ситуацию

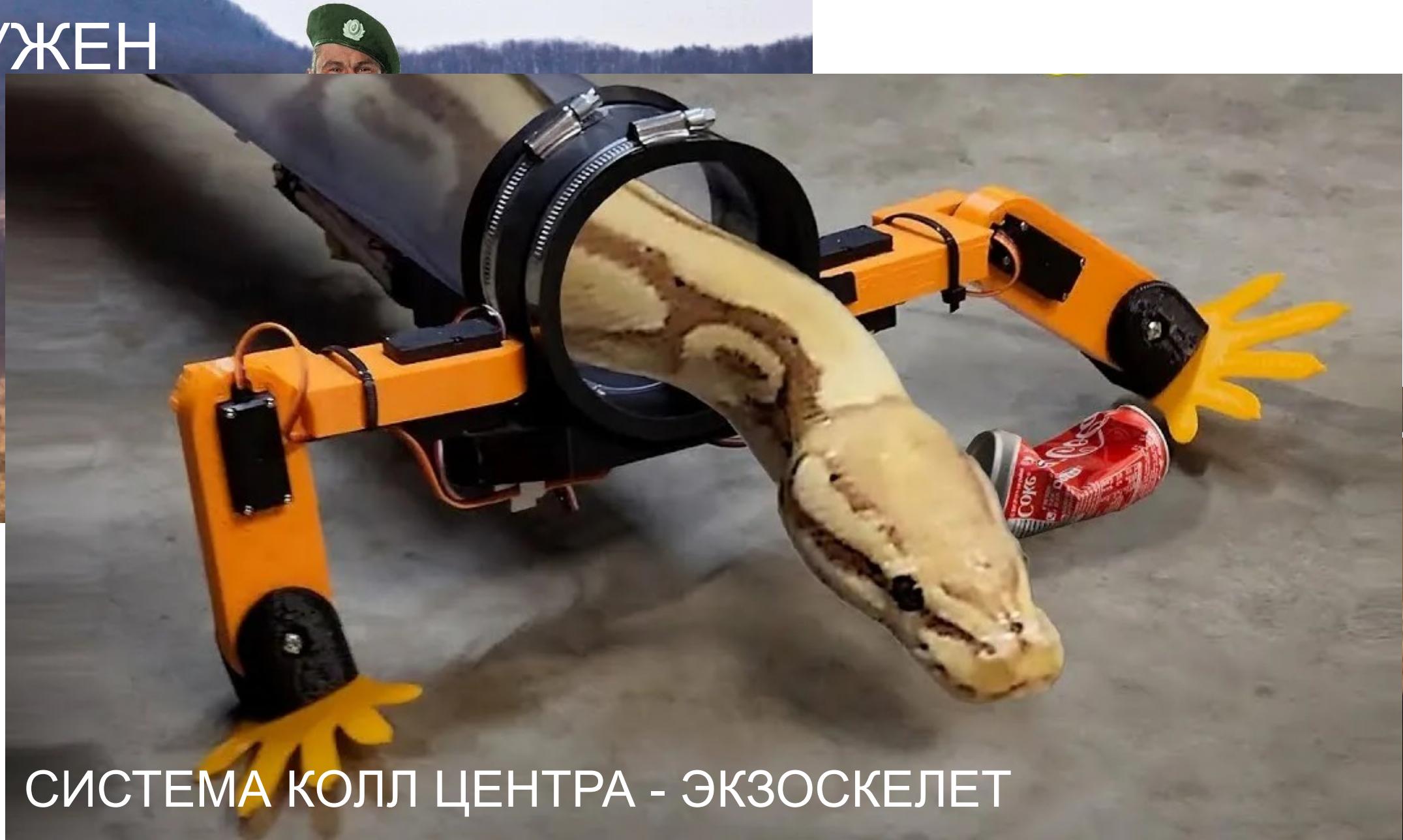
**Ответственность** - доведение вопроса до полного решения



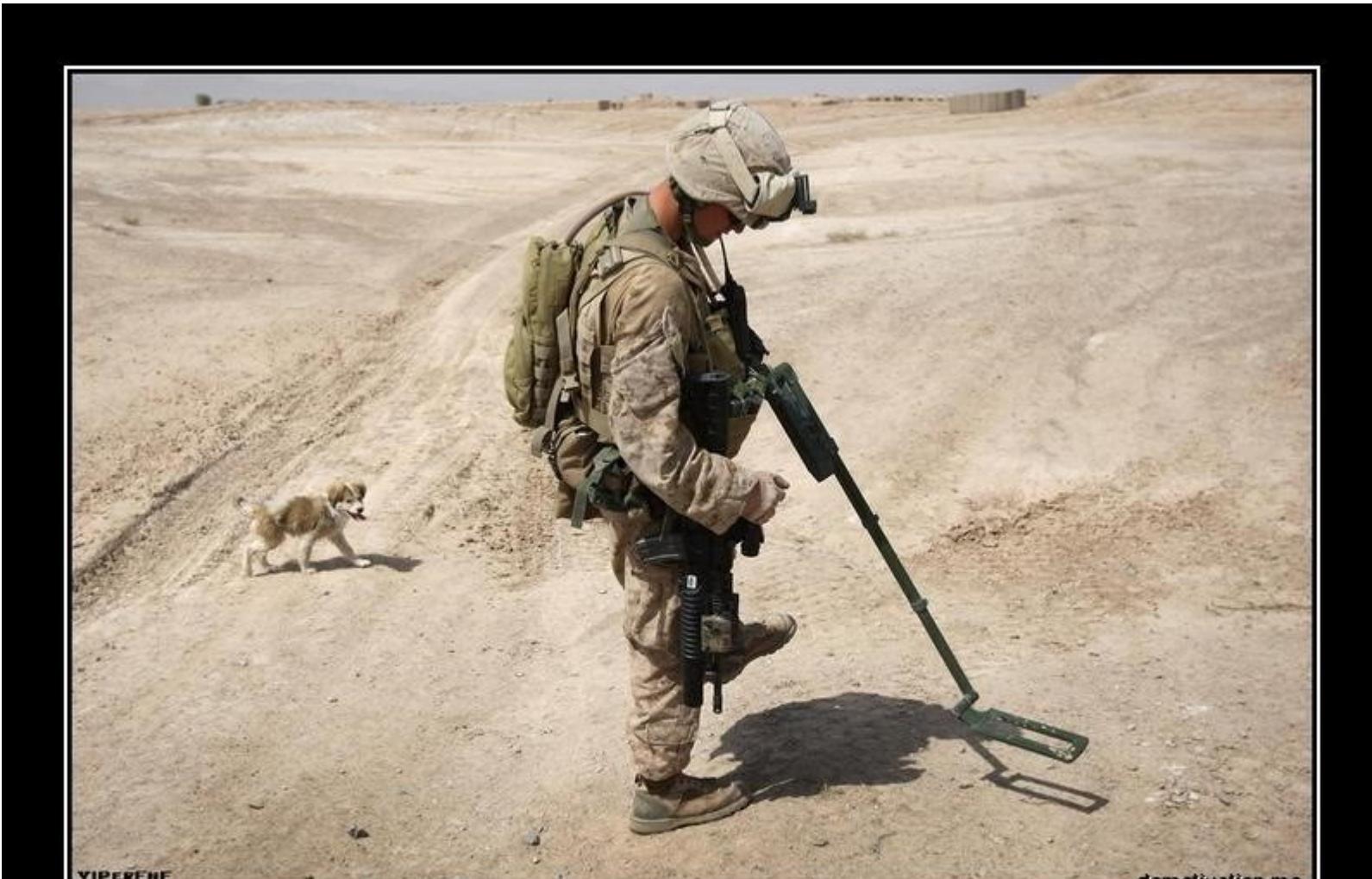
Профессиональные и глубокие  
компетенции

Идеальные навыки продаж

НУЖЕН



СИСТЕМА КОЛЛ ЦЕНТРА - ЭКЗОСКЕЛЕТ



В АКТИВНОМ ПОИСКЕ

Агаев Максим

Закрыть Действия

Демашняя страница

Контакты

Контрагенты

Обращения

Сервисы

База знаний

Единое окно

Активности

Очереди

AMBER Разделы Версия: 3.8.7

Руководитель

Планирование продаж

Все лиды

Задачи

Контрагенты

Контакты

Сделки

Договоры

Счета

Оплаты

Звонки

Продукты

Почта

Прайс листы

Сообщения ВК

Сохранить Сохранить и выйти Перезагрузить Закрыть

Следующие Шаги (2)

Подготовить и разослать инструкции по работе

31.03.2025 | Фёдорова Лидия

Основная информация Взаимосвязи О

15:37, Москва

ФИО\* Агаев Максим

Обращение

Поиск клиентов

Фалевская Анастасия Андреевна

Клиент Договоры История

Активные заявки на кредит

| Дата подачи заявки | Тип кредита   | Запрошенная сумма | Валюта | Срок (мес) | Статус заявки   | Комментарий           | Последние изменения | Предложение            |
|--------------------|---------------|-------------------|--------|------------|-----------------|-----------------------|---------------------|------------------------|
| 10.08.2025         | Срочная ссуда | 500 000.00        | RUB    | 36         | На рассмотрении | Ожидает подтвержд...  | 22.08.2025          | Твоя низкая ставка     |
| 05.08.2025         | Автокредит    | 1 200 000.00      | RUB    | 60         | Одобрено        | Необходим визит в ... | 22.08.2025          | Автокредит Лайт        |
| 01.08.2025         | Ипотека       | 8 500 000.00      | RUB    | 240        | Отказано        | Причина: низкий ск... | 22.08.2025          | Ипотека для ИТ-спец... |

Строк 3

Кредиты Карты Счета

Продукт

| Номер договора | Дата выдачи | Валюта | Статус | Сумма кредита | Срок кредита |
|----------------|-------------|--------|--------|---------------|--------------|
| 100502_685     | 28.11.2021  | RUB    | Открыт | 30 000 000.00 | 12           |

Приложению my.mts-link.ru предоставлен доступ к вашему экрану.

Закрыть доступ Скрыть

Строк 1

В этом окне появится видео спикера, как только он выйдет в эфир

Создать обращение

Сохранить Добавить лицо Добавить связь

Название Связь с клиентом Доверенное лицо

Приложению my.mts-link.ru предоставлен доступ к вашему экрану.

Закрыть доступ Скрыть

# Универсальные, многофункциональные решения



ПРЕДЛОЖЕНИЕ



ПОТРЕБНОСТЬ

ЧТО НУЖНО?

# Не потерять клиента в очереди



Приоритизация звонка по признаку клиента

Управление звонками по компетенциям

Управление доступностью операторов

Логирование очереди, сбор статистики



# Скорость обработки запроса клиента



Необходима только важная информация

Быстрая адаптация процесса под цели контакта

Подсказки и скрипты

Автозаполнение всего, что можно автозаполнить

40 км/ч

С увеличением скорости область центрального зрения уменьшается

# Конфиденциальность клиентских данных

Глубина доступа достаточная для решения

Доступ только с подтверждения наличия клиента

90% запросов должны решаться с первого листа

Логирование глубины просмотра

# Качество коммуникации

Управление через контроль и мотивацию

Замер эмоционального фона диалога

Скриптование и последующий разбор

Оценка удовлетворенности и достижения цели

A photograph of a calm, greenish-blue body of water. On the left, a rocky shoreline is visible. On the right, a large, green, umbrella-shaped plant, possibly a water lily, is partially submerged. The water is still, reflecting the surrounding environment.

А не зайди ли нам в эту воду со своим решением?

ИННОВАЦИИ БИЗНЕСА

LOW CODE



НАША ПЕСОЧНИЦА

## КОРОТКИЙ СПИСОК

ИННОВАЦИИ БИЗНЕСА

# ЗАДАЧА

Конкурс

Смена системы автоматизации CallCenter

12 поставщиков

2 поставщика

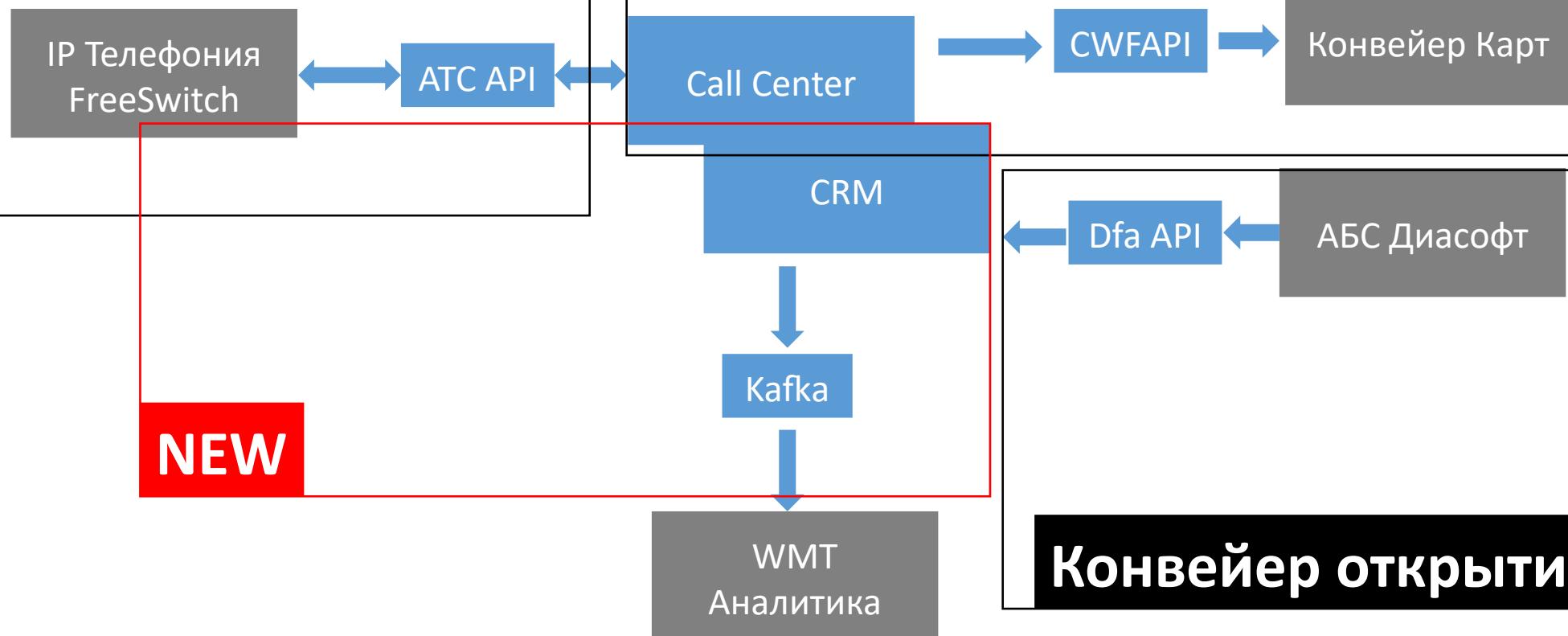
ПИЛОТ

750 т.р  
5 недель

ВЫБОР ПОСТАВЩИКА

# Конвейер Банковских карт

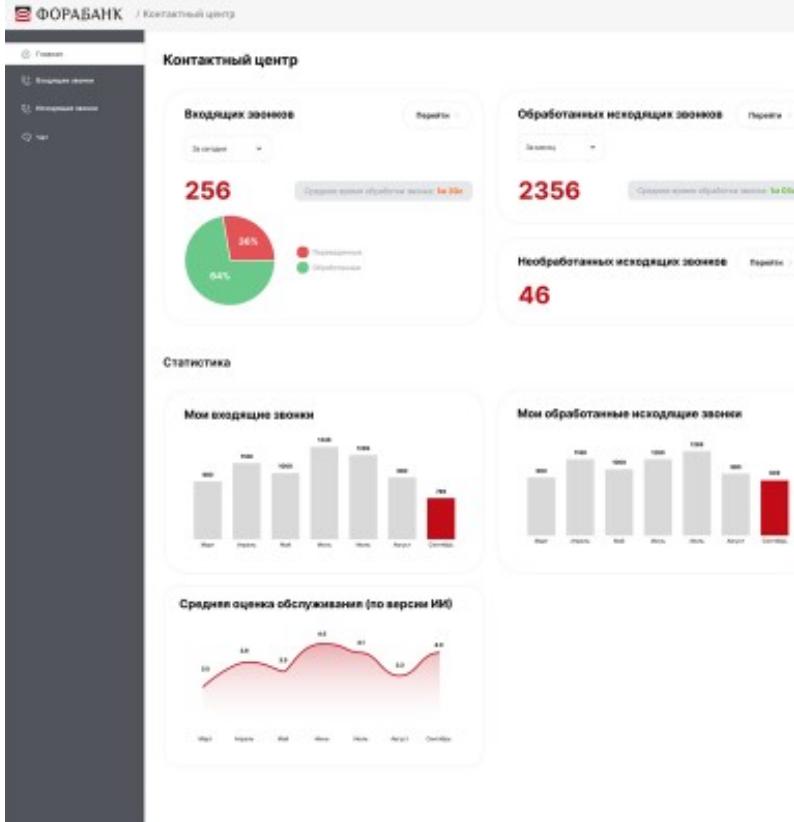
## ЛКО Клиента ЮЛ



**NEW**

## Конвейер открытия счетов

## Главный экран - статистика по звонкам оператора



ФОРАБАНК / Контактный центр

Контактный центр

Входящие звонки

Обработанных исходящих звонков

Необработанных исходящих звонков

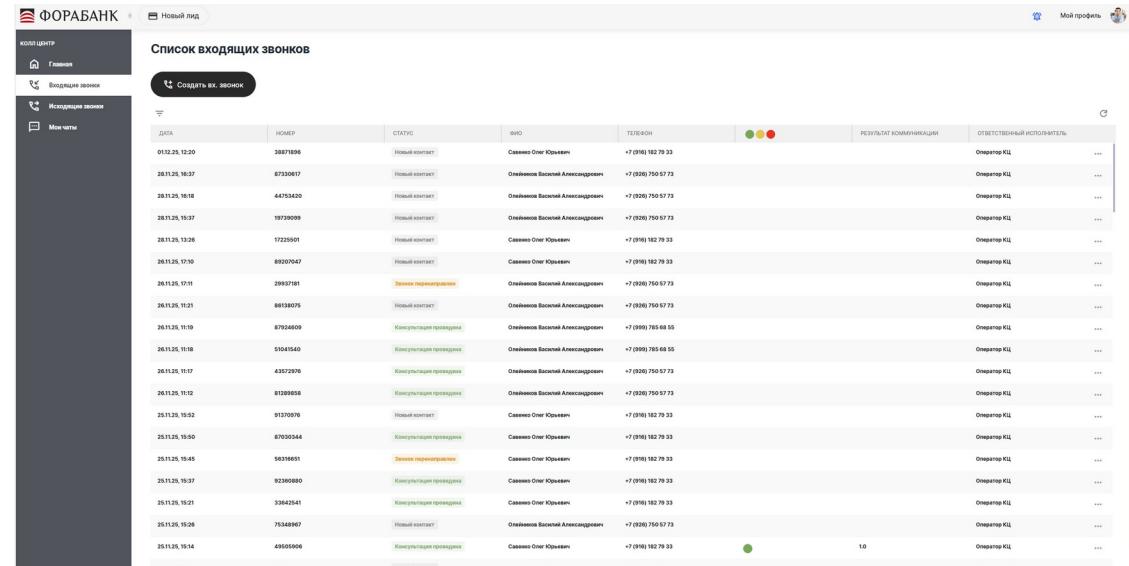
Статистика

Мои входящие звонки

Мои обработанные исходящие звонки

Средняя оценка обслуживания (по версии ИК)

## Звонки оператора



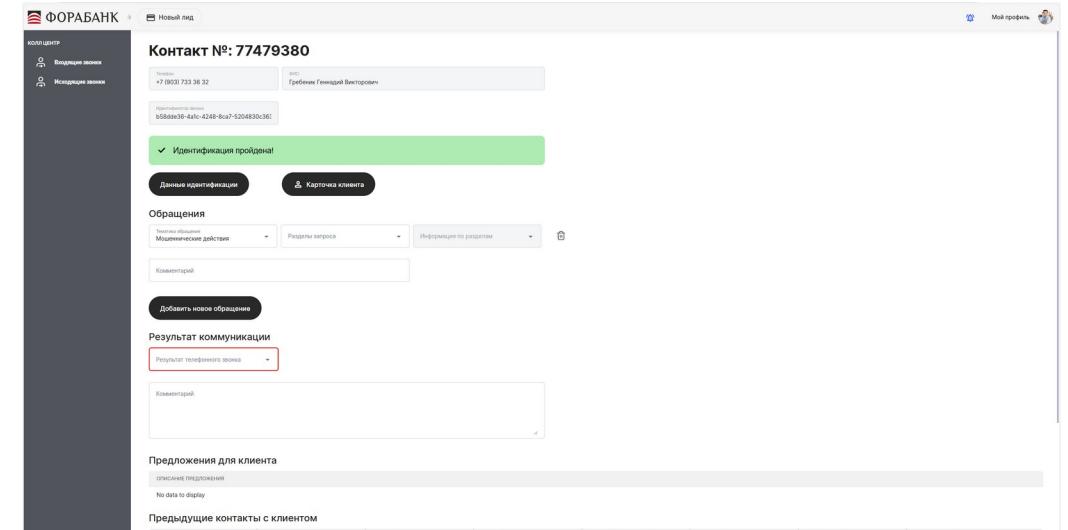
ФОРАБАНК / Новый лид

Список входящих звонков

Создать вх. звонок

| ДАТА            | НОМЕР     | СТАТУС                 | ФИО                            | ТЕЛЕФОН            | РЕЗУЛЬТАТ КОММУНИКАЦИИ | ОТВЕТСТВЕННЫЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ |
|-----------------|-----------|------------------------|--------------------------------|--------------------|------------------------|---------------------------|
| 01.12.25, 12:20 | 38871806  | Новый контакт          | Савин Олег Юрьевич             | +7 (916) 162 79 33 |                        | Оператор КЦ               |
| 28.11.25, 16:37 | 87330617  | Новый контакт          | Олейников Виктор Александрович | +7 (926) 750 57 73 |                        | Оператор КЦ               |
| 28.11.25, 16:45 | 64732420  | Новый контакт          | Олейников Виктор Александрович | +7 (926) 750 57 73 |                        | Оператор КЦ               |
| 28.11.25, 15:37 | 19730059  | Новый контакт          | Олейников Виктор Александрович | +7 (916) 162 79 33 |                        | Оператор КЦ               |
| 28.11.25, 13:26 | 17225001  | Новый контакт          | Савин Олег Юрьевич             | +7 (916) 162 79 33 |                        | Оператор КЦ               |
| 28.11.25, 17:10 | 89207047  | Новый контакт          | Савин Олег Юрьевич             | +7 (916) 162 79 33 |                        | Оператор КЦ               |
| 28.11.25, 17:11 | 29937181  | Звонок перенесен       | Олейников Виктор Александрович | +7 (926) 750 57 73 |                        | Оператор КЦ               |
| 28.11.25, 15:21 | 68138075  | Новый контакт          | Олейников Виктор Александрович | +7 (926) 750 57 73 |                        | Оператор КЦ               |
| 28.11.25, 11:19 | 87924609  | Консультация проведена | Олейников Виктор Александрович | +7 (999) 755 68 55 |                        | Оператор КЦ               |
| 28.11.25, 11:18 | 51045450  | Консультация проведена | Олейников Виктор Александрович | +7 (999) 755 68 55 |                        | Оператор КЦ               |
| 28.11.25, 11:17 | 43572976  | Консультация проведена | Олейников Виктор Александрович | +7 (926) 750 57 73 |                        | Оператор КЦ               |
| 28.11.25, 11:12 | 81200958  | Консультация проведена | Олейников Виктор Александрович | +7 (926) 750 57 73 |                        | Оператор КЦ               |
| 28.11.25, 15:52 | 91210976  | Новый контакт          | Савин Олег Юрьевич             | +7 (916) 162 79 33 |                        | Оператор КЦ               |
| 28.11.25, 15:50 | 87050344  | Консультация проведена | Савин Олег Юрьевич             | +7 (916) 162 79 33 |                        | Оператор КЦ               |
| 28.11.25, 15:45 | 56316651  | Звонок перенесен       | Савин Олег Юрьевич             | +7 (916) 162 79 33 |                        | Оператор КЦ               |
| 28.11.25, 15:37 | 92360080  | Консультация проведена | Савин Олег Юрьевич             | +7 (916) 162 79 33 |                        | Оператор КЦ               |
| 28.11.25, 15:21 | 33632541  | Консультация проведена | Савин Олег Юрьевич             | +7 (916) 162 79 33 |                        | Оператор КЦ               |
| 28.11.25, 15:26 | 76348967  | Новый контакт          | Олейников Виктор Александрович | +7 (926) 750 57 73 |                        | Оператор КЦ               |
| 28.11.25, 15:14 | 489505006 | Консультация проведена | Савин Олег Юрьевич             | +7 (916) 162 79 33 |                        | Оператор КЦ               |

## Карточка звонка



ФОРАБАНК / Новый лид

Контакт №: 77479380

Идентификация прошла!

Данные идентификации

Карточка клиента

Обращения

Результат коммуникации

Предложения для клиента

Предыдущие контакты с клиентом

Мотивация сотрудника, план/факт, оценка качества

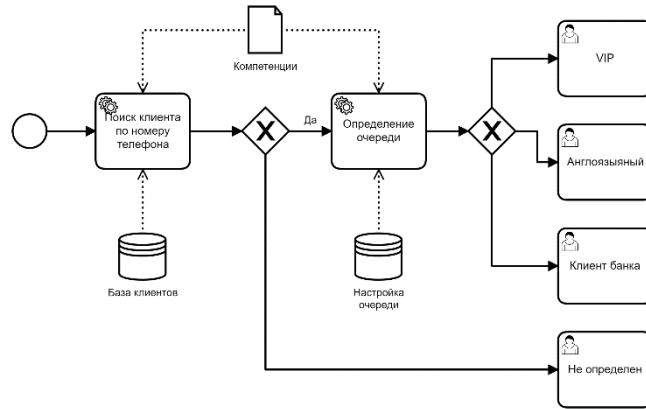
История контактов, поиск, возможность просмотреть

Просмотр диалога, прослушивание, работа над ошибками





## Автоматическое формирование карточки звонка



Если клиент найден в Базе, ограниченная карточка

В зависимости от обращения требования к идентификации

Предложения клиенту

История коммуникации

### Идентификация не требуется

Консультация по продуктам, офисам, курсам

Продажа продуктов клиенту

История коммуникации – понимание контекста

### Идентификация требуется

Консультация операциям

Консультации по действующим продуктам клиента

Документы клиента, адреса

## Идентификация клиента

FORABANK

Новый лд.

Мой профиль

КОД ЦЕНТР

Главные

Внедрение новых

Изучение новых

Мои чаты

**Контакт №: 16974350**

Телефон: +7 (903) 733 36 32  
Имя: Гребенкин Геннадий Викторович  
Идентификатор чата:

По номеру телефона найдена карточка в  
Требуется идентификация клиента!

Идентифицировать клиента

Обращения

Типы обращений: Обслуживание Клиентов-ФЛ, Карты

Комментарий

Добавить новое обращение

Результат коммуникации

Результат телефонного звонка

Обновляется...

Комментарий

Предложения для клиента

Описание предложений  
No data to display

Идентификация клиента

Документ, подтверждающий личность  
Паспорт гражданина РФ

Дата выдачи (ДЛ): 26.04.2019  
Номер (ДЛ): ГУ МВД России по г.Москве

Найти клиента

Гребенкин  
Имя: Геннадий  
Фамилия: Викторович

Дата рождения: 05.04.1974  
Место рождения: гор.Москва

+7 (903) 733 36 32  
Email

Для валидации кодового слова запросите у клиента:  
Кодовое слово целиком или символ под номером: 7

Символ или слово целиком  
Проверить  
Подсказка

Подтвердить идентификацию  
Идентификация не прошла  
Выход



## Карточка клиента - продукты



ФОРАБАНК Новый лид

КОМПАНИЯ

- Главные
- Внедрение знаний
- Изменение экономики
- Мониторинг

Карточка клиента

|                                      |                 |                        |
|--------------------------------------|-----------------|------------------------|
| Фамилия<br>Гребенки                  | Имя<br>Геннадий | Отчество<br>Викторович |
| Номер телефона<br>+7 (903) 733 36 32 |                 |                        |
| Признак блокировки ДБО               |                 |                        |

Доступные действия

Выберите действие

Предложения для клиента

Описание предложений

No data to display

Продукты Персональные данные Предыдущие контакты с клиентом

Карточные продукты

| СТАТУС КАРТЫ      | НОМЕР КАРТЫ      | ОСТАТОК ПО СЧЕТУ | ОСТАТОК ПО КАРТЕ | ВАЛЮТА | КАРТОЧНЫЙ ВПРОД                       | СРОК ДЕЙСТВИЯ | ... |
|-------------------|------------------|------------------|------------------|--------|---------------------------------------|---------------|-----|
| Действует         | 2200080****01025 | \$145.00         | \$145.00         | RUB    | ЗП ВСЕ БИЛД СОРТ МИР ГОД-4.           | 28.02.2026    | ... |
| Действует         | 4578251****09985 | 184474.79        | 184474.79        | RUB    | ЗП ПРЕМЬЯ СОРТ Visa Platinum RUB      | 28.02.2026    | ... |
| В аренде (зданка) | 2200080****00035 | 184474.79        | 184474.79        | RUB    | ЗП ПРЕМЬЯ СОРТ Visa Nat RUB ДОЛГОСРОЧ | 31.12.2028    | ... |

Депозиты

Расчетные счета

| ДАТА ОТКРЫТИЯ | ВАЛЮТА | НОМЕР СЧЕТА | ОСТАТОК |
|---------------|--------|-------------|---------|
|---------------|--------|-------------|---------|



## Карточка Продукта

ФОРАБАНК Новый лд Мой проф

КОМПАНИЯ Головна Відкриті звіти Історичні звіти Мої чати

Верніться в карточку клієнта

**Карта: 2200980\*\*\*\*01025**  
Карточний продукт: ЗП ВІС ВІОЗ СОПР ММР ГОД-4.

**Общая информация по карте** История операций по карте

|   |   |  |
|---|---|--|
| Номер карты<br>2200980****01025             | Статус карты<br>Основная                | Причина выпуска<br>Обычный выпуск - Основная карта   |
| Основной карты<br>40878105888005001111      | Валюта карты<br>RUB                     | Подразделение выдачи карты<br>ДО "Зубовский бульвар" |
| Срок действия карты<br>08.02.2021           | Срок действия карты<br>26.02.2026       |  |
| Фамилия владельца карты<br>GENNADY GREBENIK | Составная в ПЦ                          |  |
| Баланс<br>0.00                              | Минимальный остаток<br>0.00             | Ограничение карты<br>0.00                            |
| Тип оповещения<br>PUSH                      | Почта для информирования<br>79037333632 | Дата последней<br>08.02.2021                         |



## Карточка История операций/Операция

ФОРАБАНК Новый лид

Компания
Главная
Входящие заявки
Исходящие заявки
Мои чаты

Вернуться в карточку клиента
Карта: 4578251\*\*\*\*01995

Карточный продукт: ЭПРЕМЬЯЛ СОТР. Visa Platinum RUB

Общая информация о карте
История операций

Дата с  
01.07.2025
Дата по  
31.07.2025

ДАТА ОПЕРАЦИИ
СУММА ОПЕРАЦИИ

29.07.25, 20:54
7500

Переход от Гребенкин Геннадий Викторович получателю САЗОНОВ РОМАН ИВАНОВИЧ на сумму 7500.00 в валюте Российской рубль по переводу 4121267 от 29/07/2025

comment
merchant
terminal
newTerminal

0
0
0
0

newMerchant
terminalCode
deviceCode

country
city
geoIp

1
20143886337
29.07.2025, 00:00

authCode
commentID

422103
79851247659

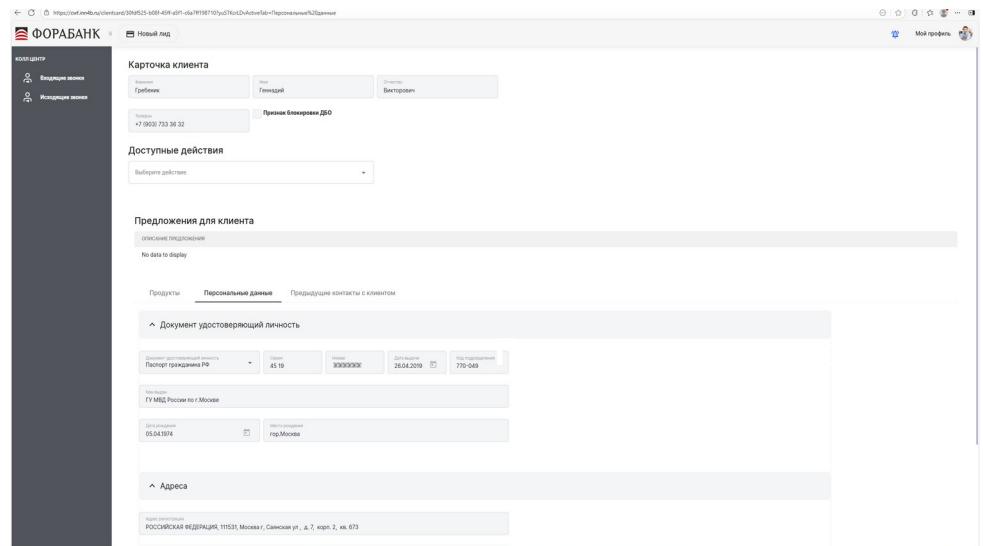
Система быстрых платежей (СБП)

оргID
компания
foreignPhoneNumber

BS21014542978100000160011560301
САЗОНОВ РОМАН ИВАНОВИЧ
79851247659

Мой профиль

## Карточка клиента - ДУЛ



ФОРАБАНК Новый лд

Карточка клиента

Имя: Грибник, Фамилия: Геннадий, Отчество: Викторович

Признак блокировки ДБО

Доступные действия

Выберите действие

Предложения для клиента

Описание предложений

No data to display

Продукты Персональные данные Предыдущие контакты с клиентом

Документ удостоверяющий личность

Паспорт гражданина РФ Срок: 45.10.2024 Код: 30000000 Дата выдачи: 26.04.2019 Код подтверждения: 770-040

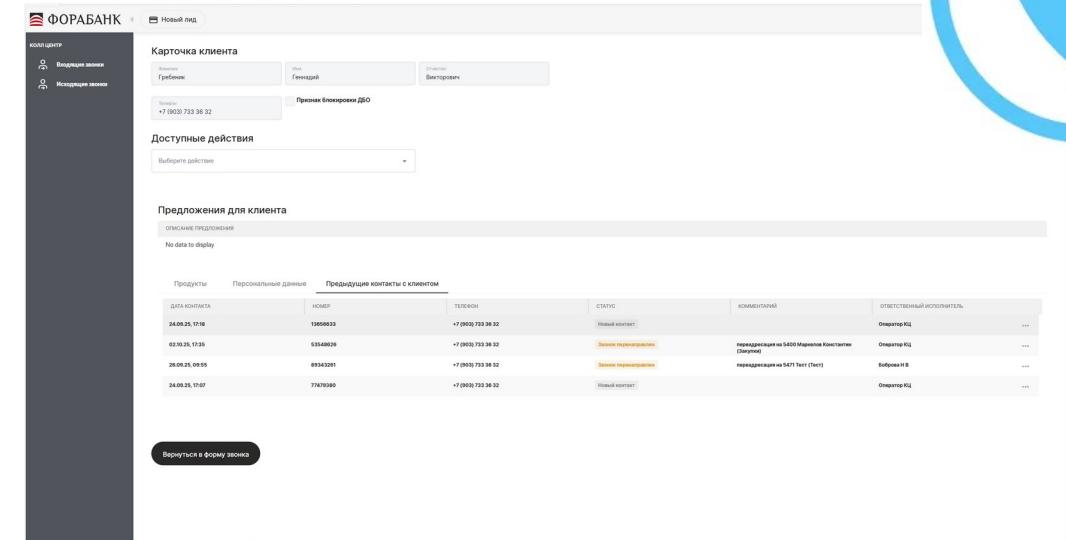
ГУ МВД России по г. Москве

Даты приема: 05.04.1974 Место приема: г.г.Москва

Адреса

Российская Федерация, 115311, Москва, г. Сокольники, ул. д. 7, квр. 2, кк. 673

## Карточка клиента – история коммуникации



ФОРАБАНК Новый лд

Карточка клиента

Имя: Грибник, Фамилия: Геннадий, Отчество: Викторович

Признак блокировки ДБО

Доступные действия

Выберите действие

Предложения для клиента

Описание предложений

No data to display

Продукты Персональные данные Предыдущие контакты с клиентом

| Дата контакта   | Номер      | Телефон            | Статус           | Комментарий                                      | Ответственный исполнитель |
|-----------------|------------|--------------------|------------------|--|---------------------------|
| 24.09.21, 17:18 | 123456789  | +7 (963) 733 36 32 | Новый контакт    |  | Оператор КЦ               |
| 03.10.21, 17:35 | 567890123  | +7 (963) 733 36 32 | Звонок перенесен | перенесение на 5400 Марченко Константина (Интер) | Оператор КЦ               |
| 26.09.21, 09:55 | 0987654321 | +7 (963) 733 36 32 | Звонок перенесен | перенесение на 5471 Тит Тит (Пит)                | Бобров Н.В.               |
| 24.09.21, 07:47 | 778901234  | +7 (963) 733 36 32 | Новый контакт    |  | Оператор КЦ               |

Вернуться в форму звонка



Проблемные операции

Последние операции клиента 24ч

Все продукты клиента

Блокировки ДБО/Карты/Счета/Операции

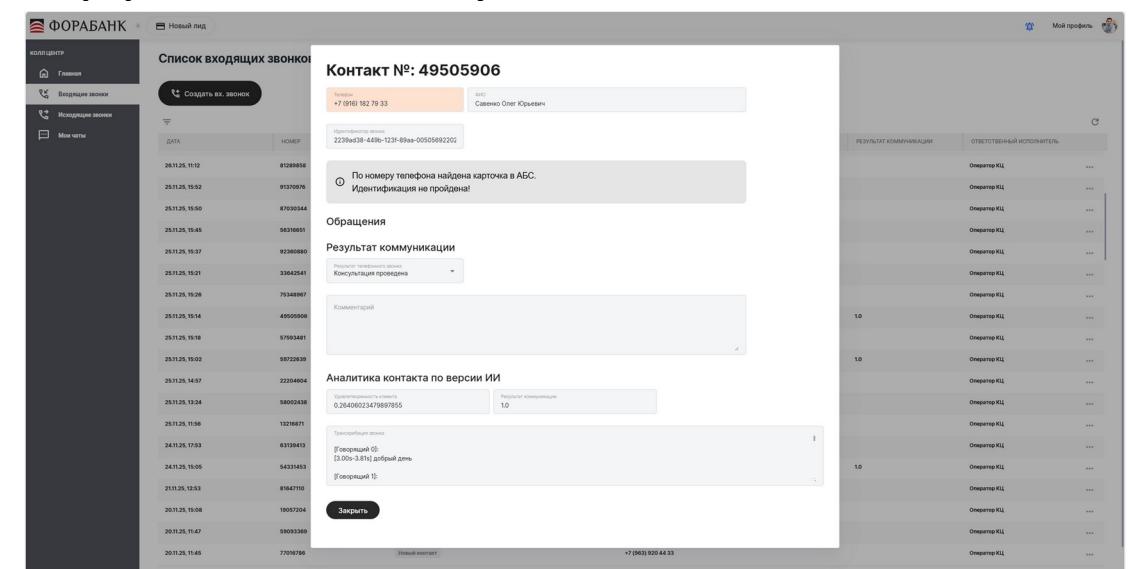
Вся история по операциям клиента

Детальные данные по операции (АБС + ПЦ)

Документы клиента

Вся история коммуникаций

## Информация по контакту



ФОРАБАНК Новый лд

Список входящих звонков

Создать вх. звонок

Контакт №: 49505906

Телефон: +7 (961) 182 79 33 Имя: Савченко Олег Юрьевич

Номер телефона: 2239638-446-123-89aa-0005692202

По номеру телефона найдена карточка в АБС. Идентификация не прошла!

Обращения

Результат коммуникации

Комментарий

Аналитика контакта по версии ИИ

Результат коммуникации

Номер телефона: 026406023476897655

Номер телефона: +7 (963) 910 44 33

Текущий звонок

[(Говорящий 0): [3.00s-3.81s] добный звонок]

[(Говорящий 1):]

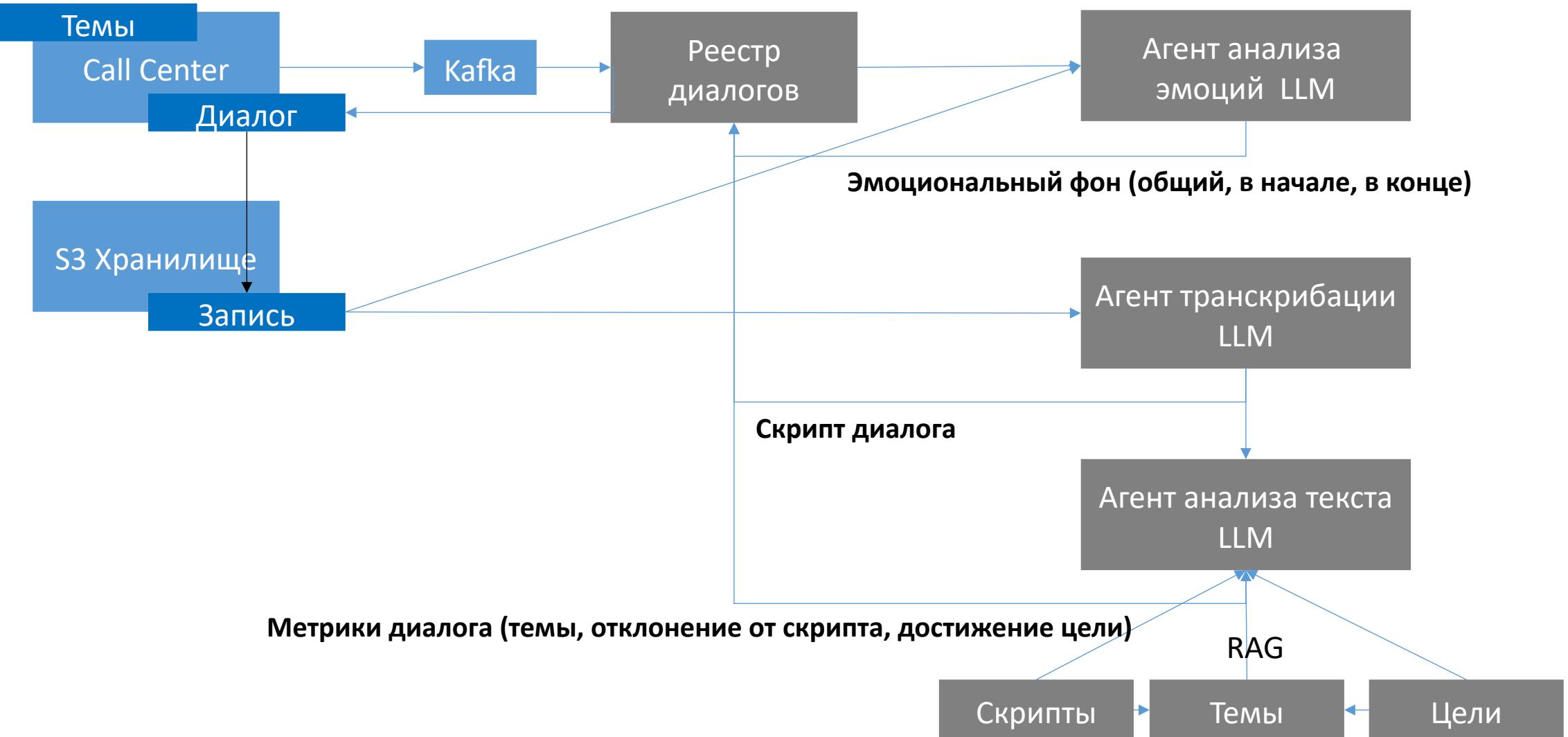
Закрыть

Новый контакт

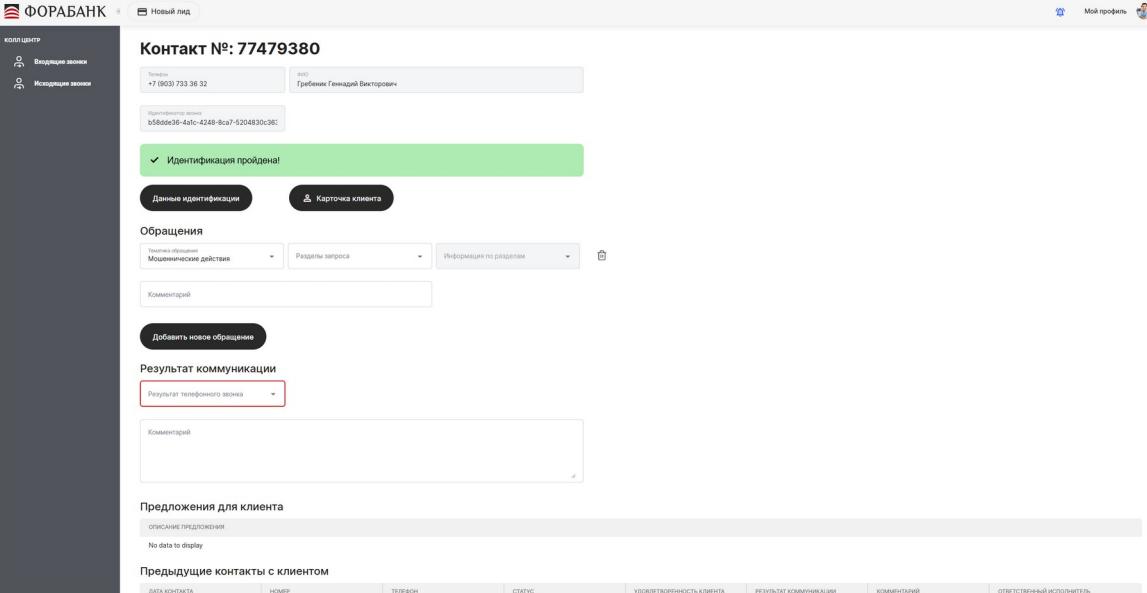




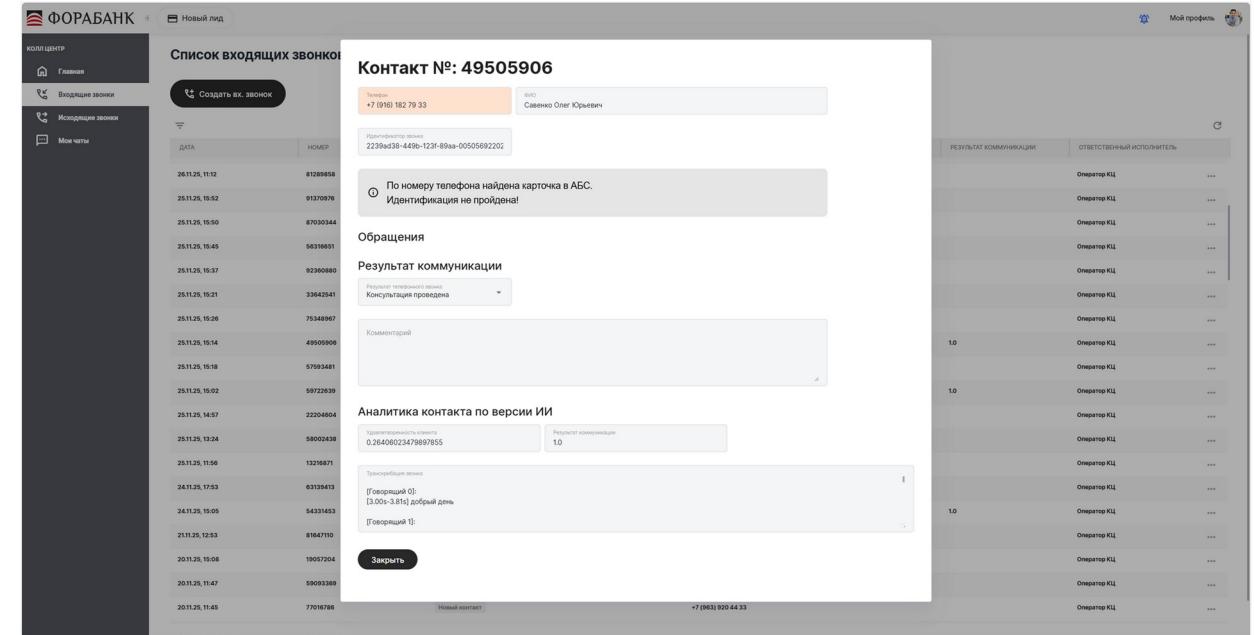
КУДА СЕГОДНЯ БЕЗ ИИ?



## Карточка звонка



## ИИ аналитика и расшифровка звонка

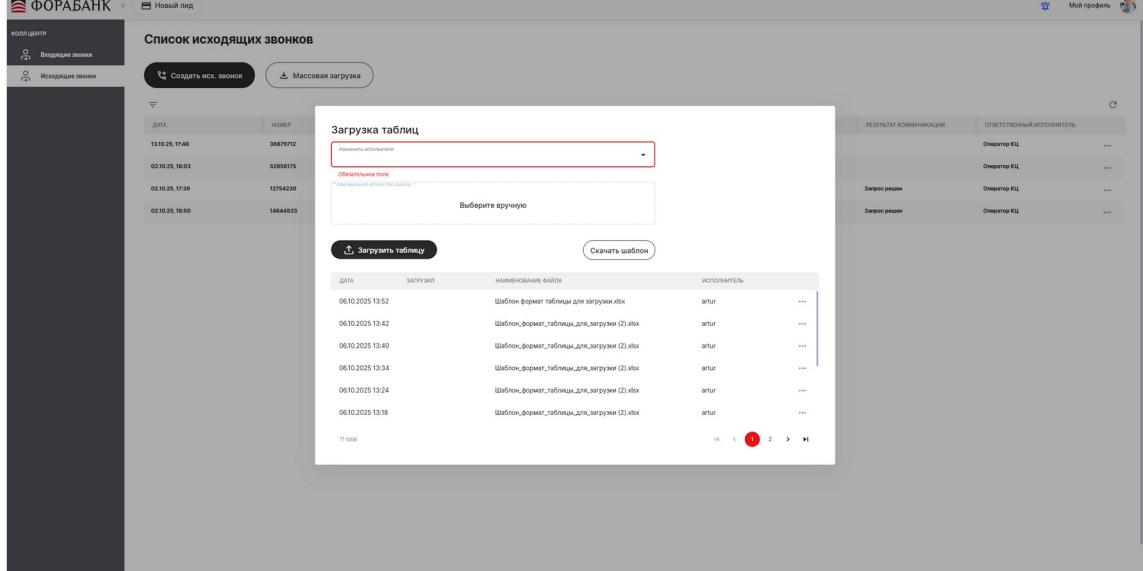


Автоматическое закрытие карточки звонка

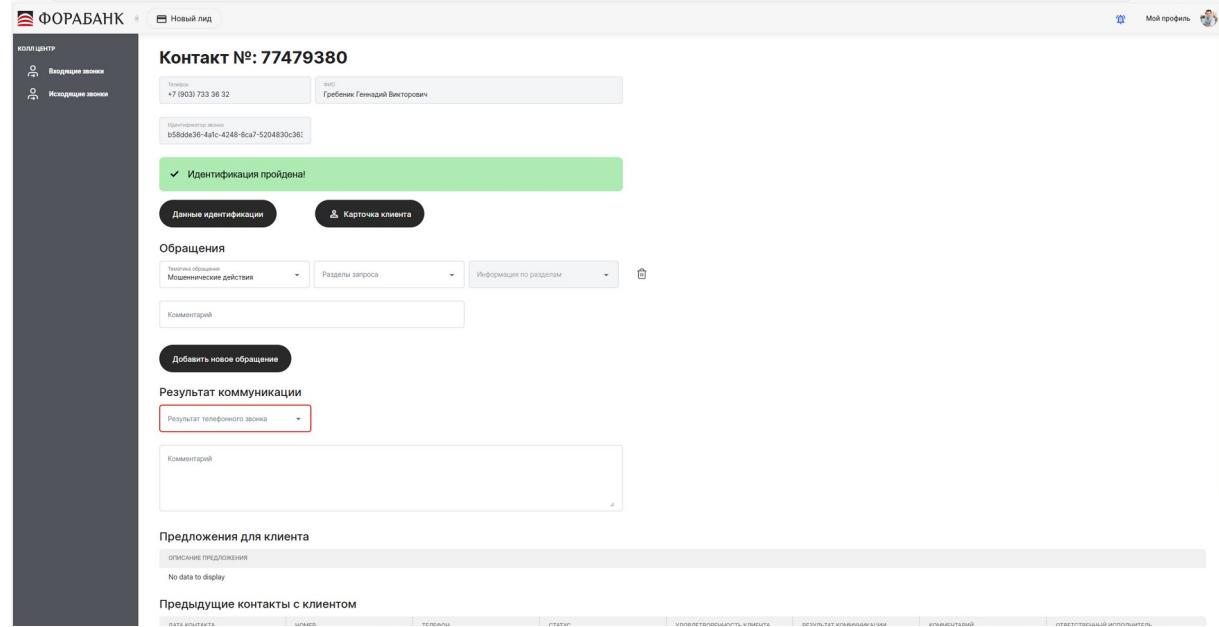
Расшифровка звонка и метрики ИИ

Дозаполнение карточки или проверка корректности заполнения оператором через ИИ

## Загрузка списков обзвона



## Автоматический дозвон

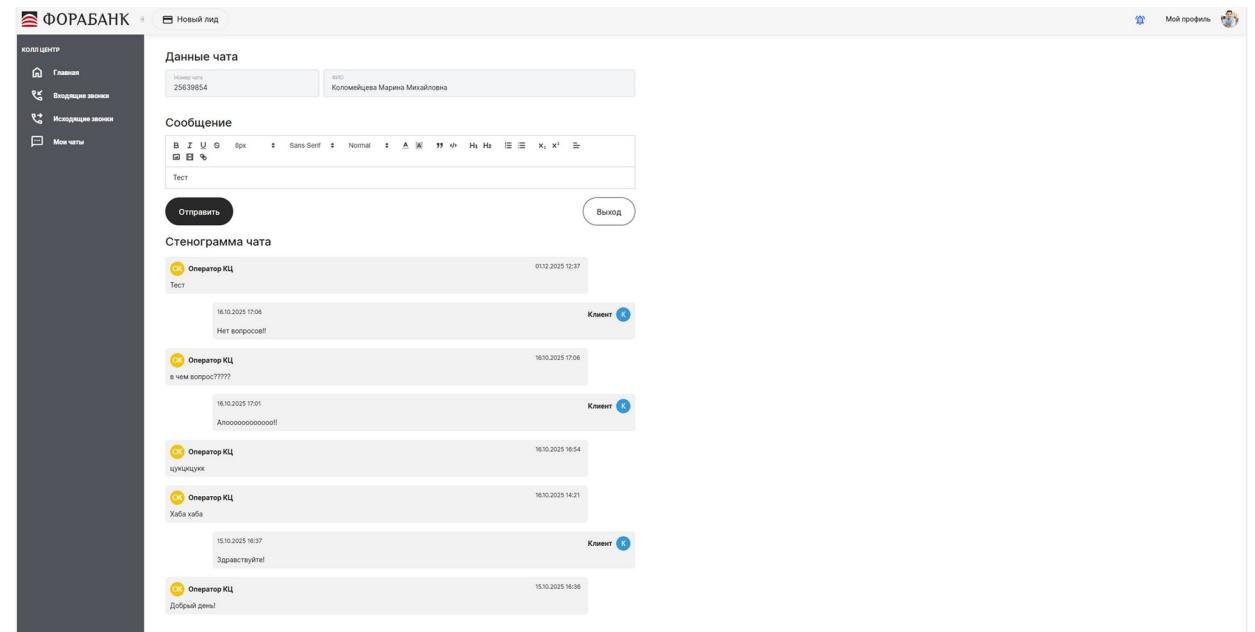
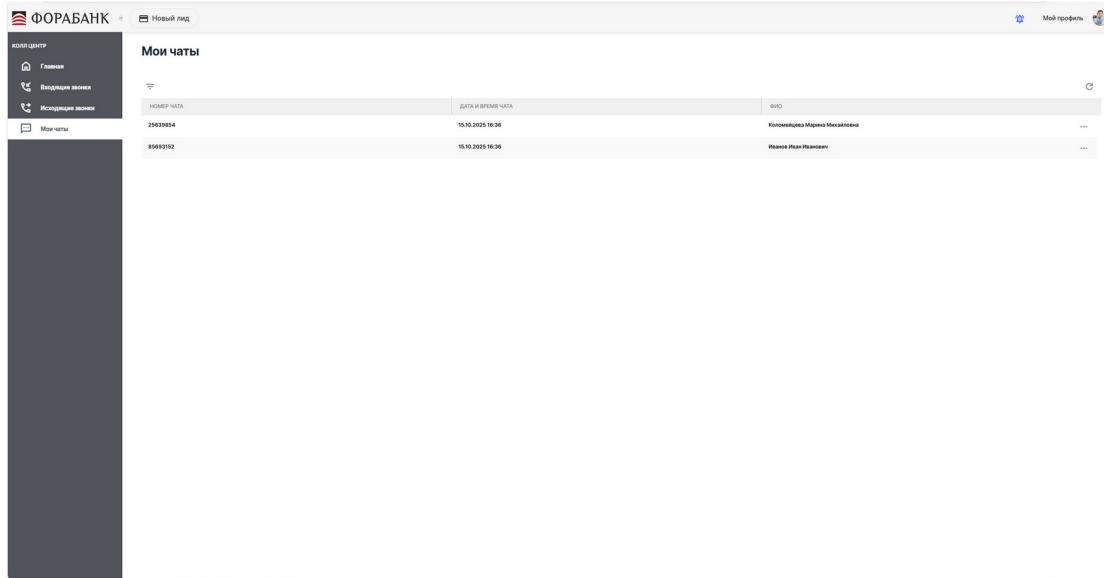


## Формирование задач на обзвон в CRM

## Загрузка списков из вне

## Дозаполнение карточки или проверка корректности заполнения оператором через ИИ

## Список Чатов



## Неидентифицированные чаты

## Идентифицированные чаты – добавление в карточку

Каналы – только те, которые используются в Банке



# Критерии качественного сервиса

| Показатель                     | Целевое значение   | Что измеряет                              |
|--------------------------------|--------------------|---|
| FCR (First Contact Resolution) | 75-85%             | Эффективность решения с первого обращения |
| CSAT (Customer Satisfaction)   | 85-90%             | Удовлетворенность после контакта          |
| NPS (Net Promoter Score)       | +30-50             | Готовность рекомендовать бренд            |
| ASA (Average Speed of Answer)  | < 30 сек           | Скорость ответа                           |
| AHT (Average Handle Time)      | Оптимально 4-6 мин | Общее время обработки вызова              |



10  
0%

2

3

РАЗА БЫСТРЕЕ

РАЗА ДЕШЕВЛЕ

ПОПАДАНИЕ В ОЖИДАНИЯ ЗАКАЗЧИКА

20

А НИ ЭТО ЛИ САМОЕ ЦЕННОЕ?