

КоллЦентр - все или только то, что нужно

Геннадий Гребеник
ФОРАБАНК

ФОРАБАНК



33 года на рынке

16 регионов России

183 офиса

61 Место по Активам

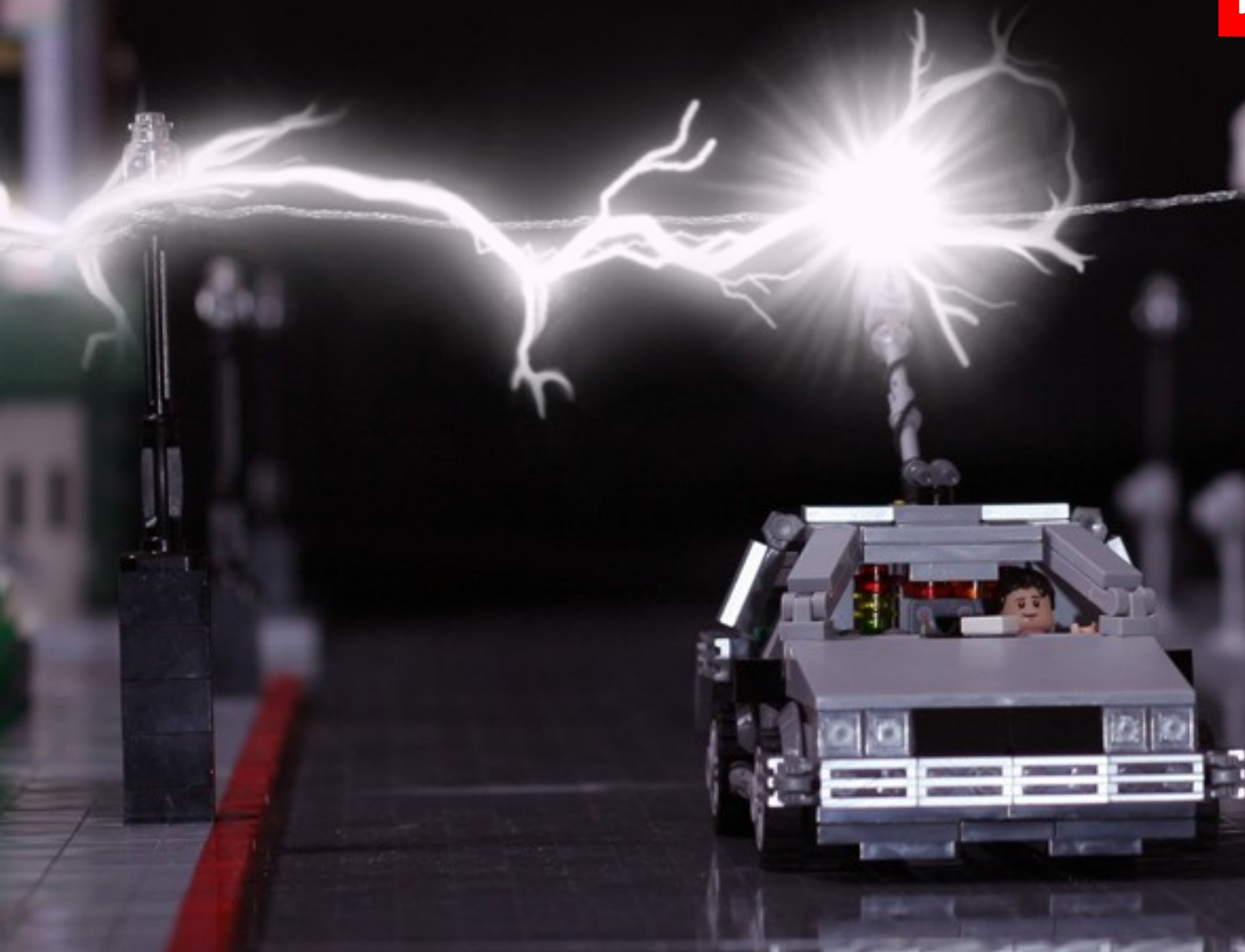
ИННОВАЦИИ БИЗНЕСА


4 года

80 сотрудников

6 направлений

34 законченных проекта





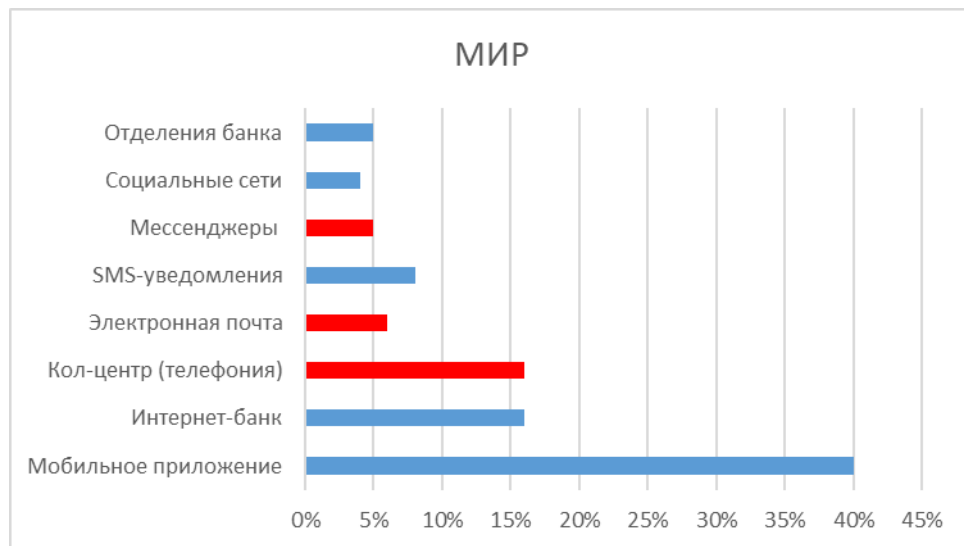
Сбербанк – 111 млн.
ВТБ – 32 млн.
Т-Банк – 50 млн.
Альфабанк – 40 млн.

99% Розничных клиентов
сосредоточены в банках ТОП10

КОНКУРЕНЦИЯ – естественная драйвер изменений



Каналы взаимодействия с клиентом



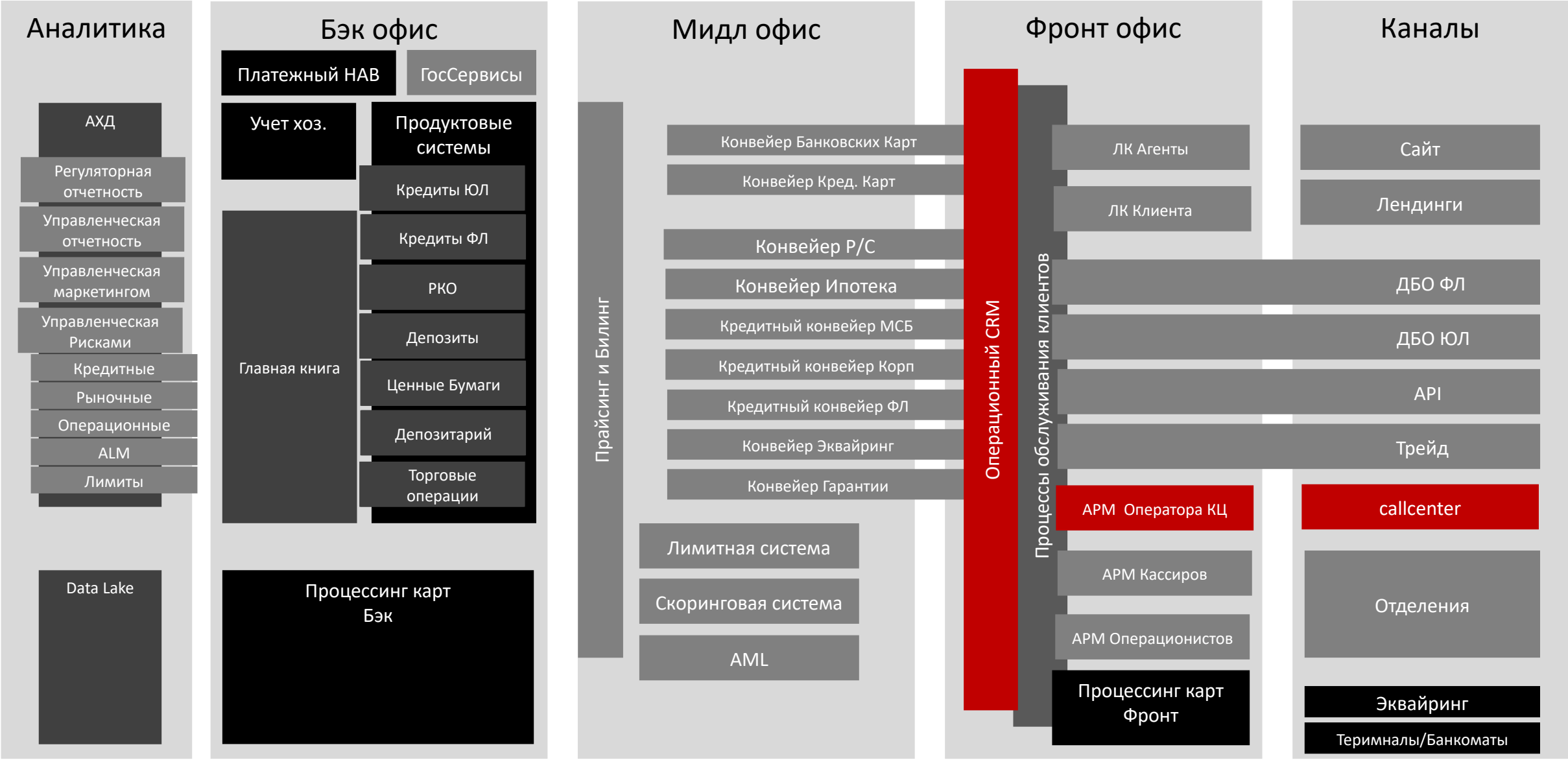
Доля обращений в чат поддержки от всех действий в мобильном приложении составляет примерно **3-7%**.

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

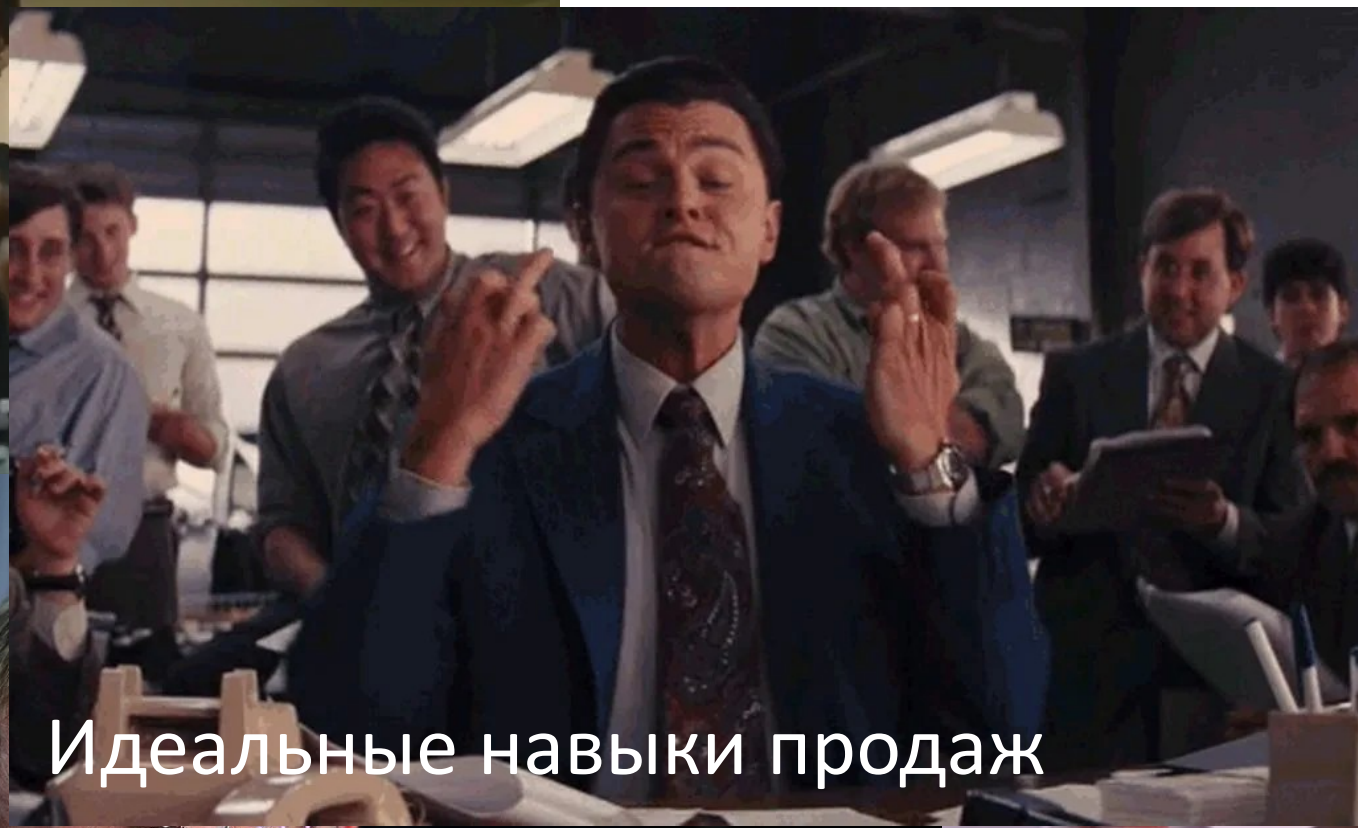
Проактивность - предвосхищение потребностей клиента

Гибкость - умение адаптироваться под конкретную ситуацию

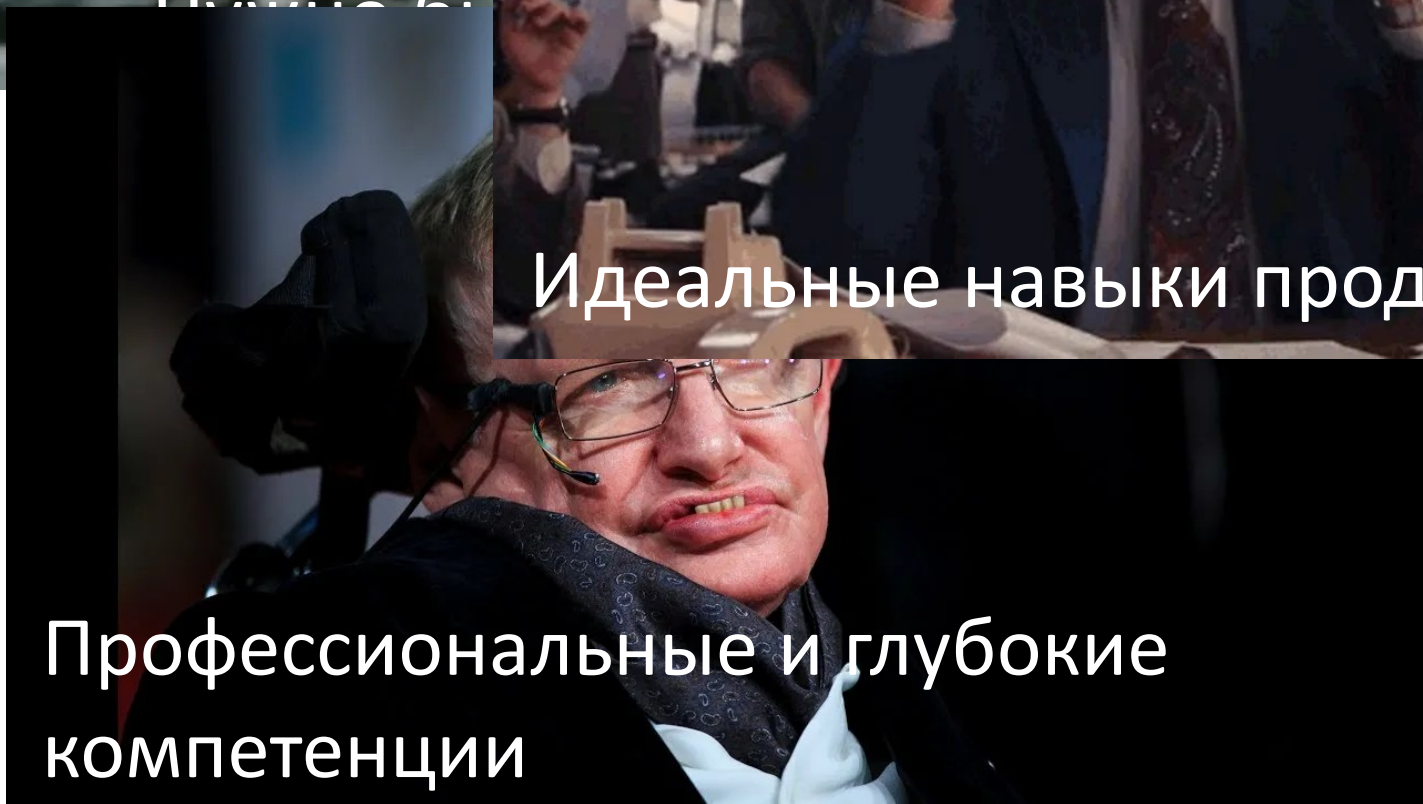
Ответственность - доведение вопроса до полного решения



Идеальные навыки продаж

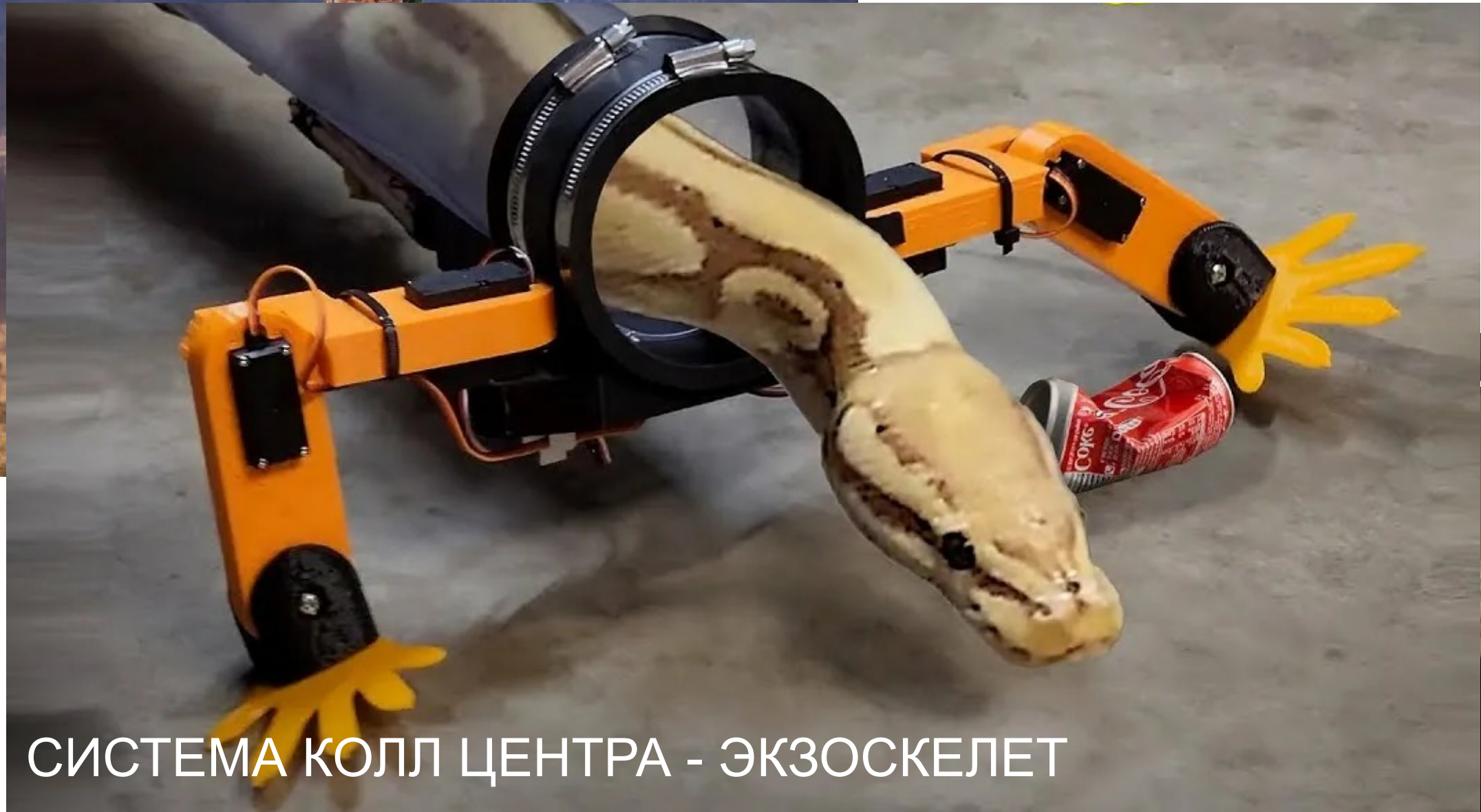


Идеальные навыки продаж



Профессиональные и глубокие компетенции

НУЖЕН



СИСТЕМА КОЛЛ ЦЕНТРА - ЭКЗОСКЕЛЕТ

ТЬ



VIPERFHF

demotivation.me

В АКТИВНОМ ПОИСКЕ

☰

▶ + ◀

◀ ▶ ↺

Контакт центр

Домашняя страница

Контакты

Контрагенты

Обращения

Сервисы

База знаний


Единое окно

Активности

Очереди

Агаев Максим

Заккрыть Действия



Следующие Шаги (2)

Подготовить и разослать инструкции по работ

31.03.2025 Фёдорова Лидия

Основная информация Взаимосвязи

Общая информация

Тип Клиент Обращение

15:37, Москва

ФИО* Агаев Максим

fg.fisgroup.ru:18068/web/FormRunner/

Онлайн 00:00:00

Поиск клиентов

Поиск клиентов Фалевская Анастасия Андреевна X

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 подтверж...	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 IT-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

Строк 1

Воздействие

Тип воздействия Входящий звонок

Номер телефона 79111135148, Мобильный

Тип контакта Клиент

Тип продукта

Комментарий

Номер договора

Добавить воздействие

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

AMBER Разделы Версия: 3.0.7

иван

Руководитель

Планирование продаж

Все лиды

Задачи

Контрагенты

Контакты

Сделки

Договоры

Счета

Оплаты

Звонки

Продукты

Почта

Прайс листы

Сообщения VK

Карточка контакта

Контакты > Миногоин Андрей

ФИО Миногоин Андрей

ФИО (р. п.)

Рабочий телефон

Мобильный телефон

Email minogin89@n

Дополнительно Паспортные данные Комментарии Средства связи Адреса

День рождения

Наименование должности

Лид

Маркетинговая активность

Дата создания 19.11.2021 15:17

Создал Система

Дата изменения 19.11.2021 15:17

Изменил Система

Сохранить Сохранить и Выйти Перезагрузить Закрыть

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

+ Добавить лицо + Добавить связь

+ Название

Связь с

Доверенно

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

00 неделю

+ Создать обращение

Универсальные, многофункциональные решения



ПРЕДЛОЖЕНИЕ



ПОТРЕБНОСТЬ

что нужно?

Не потерять клиента в очереди



Приоритезация 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



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

ИННОВАЦИИ БИЗНЕСА

LOW CODE



НАША ПЕСОЧНИЦА

КОРОТКИЙ СПИСОК

ЗАДАЧА

Конкурс

Смена системы автоматизации CallCenter

12 поставщиков

2 поставщика

Пилот

750 т.р
5 недель

ИННОВАЦИИ БИЗНЕСА

ВЫБОР ПОСТАВЩИКА

ЛКО Клиента ЮЛ

IP Телефония
FreeSwitch

ATC API

Call Center

CRM

Kafka

WMT
Аналитика

NEW

Конвейер Банковских карт

CWFAPI

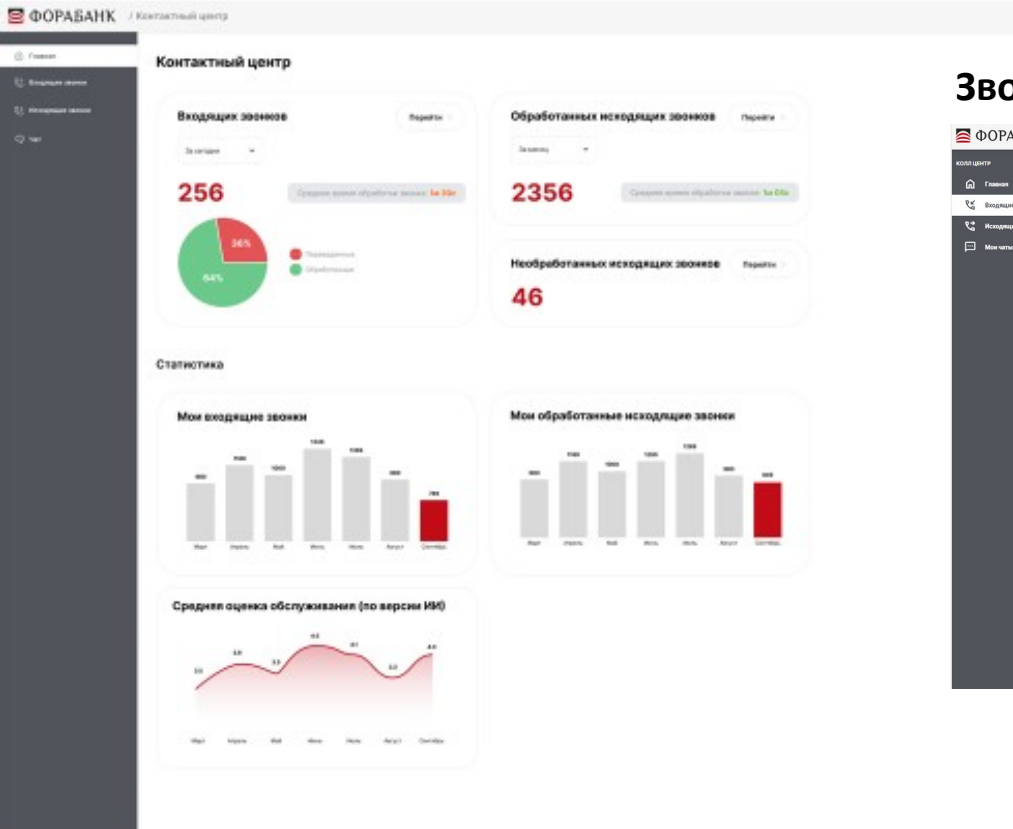
Конвейер Карт

Dfa API

АБС Диасофт

Конвейер открытия счетов

Главный экран - статистика по звонкам оператора



Звонки оператора

ФОРБАНК / Новый лид

Список входящих звонков

Создать вл. звонок

дата	номер	статус	ФИО	телефон	результат коммуникации	ответственный исполнитель
01.02.25, 12:20	3887888	Новый контакт	Савенко Олег Юрьевич	+7 (916) 162 79 33		Оператор КЦ
26.11.25, 16:37	87330617	Новый контакт	Олейников Василий Александрович	+7 (926) 750 57 73		Оператор КЦ
26.11.25, 16:16	44763420	Новый контакт	Олейников Василий Александрович	+7 (926) 750 57 73		Оператор КЦ
26.11.25, 16:37	10730009	Новый контакт	Олейников Василий Александрович	+7 (926) 750 57 73		Оператор КЦ
26.11.25, 13:26	17225901	Новый контакт	Савенко Олег Юрьевич	+7 (916) 162 79 33		Оператор КЦ
26.11.25, 17:10	89207047	Новый контакт	Савенко Олег Юрьевич	+7 (916) 162 79 33		Оператор КЦ
26.11.25, 17:11	26937181	Звонок не обработан	Олейников Василий Александрович	+7 (926) 750 57 73		Оператор КЦ
26.11.25, 11:21	88738075	Новый контакт	Олейников Василий Александрович	+7 (926) 750 57 73		Оператор КЦ
26.11.25, 11:19	87626809	Консультация принята	Олейников Василий Александрович	+7 (909) 765 68 55		Оператор КЦ
26.11.25, 11:18	51041560	Консультация принята	Олейников Василий Александрович	+7 (909) 765 68 55		Оператор КЦ
26.11.25, 11:17	43572276	Консультация принята	Олейников Василий Александрович	+7 (926) 750 57 73		Оператор КЦ
26.11.25, 11:12	81289558	Консультация принята	Олейников Василий Александрович	+7 (926) 750 57 73		Оператор КЦ
26.11.25, 16:52	91276576	Новый контакт	Савенко Олег Юрьевич	+7 (916) 162 79 33		Оператор КЦ
26.11.25, 16:50	87030344	Консультация принята	Савенко Олег Юрьевич	+7 (916) 162 79 33		Оператор КЦ
26.11.25, 16:45	56316651	Звонок не обработан	Савенко Олег Юрьевич	+7 (916) 162 79 33		Оператор КЦ
26.11.25, 16:37	92360880	Консультация принята	Савенко Олег Юрьевич	+7 (916) 162 79 33		Оператор КЦ
26.11.25, 16:21	33642541	Консультация принята	Савенко Олег Юрьевич	+7 (916) 162 79 33		Оператор КЦ
26.11.25, 16:26	75348867	Новый контакт	Олейников Василий Александрович	+7 (926) 750 57 73		Оператор КЦ
26.11.25, 16:14	49505906	Консультация принята	Савенко Олег Юрьевич	+7 (916) 162 79 33	1.0	Оператор КЦ

Карточка звонка

ФОРБАНК / Новый лид

Контакт №: 77479380

Телефон: +7 (920) 733 36 32

Имя: Губинин Геннадий Викторович

Идентификация пройдена!

Детские идентификации | Карточка клиента

Обращения

История обращений | Результаты запросов | Информация по результатам

Комментарий

Добавить новое обращение

Результат коммуникации

Результат телефонного звонка

Комментарий

Предложения для клиента

Описание предложения

No data to display

Предыдущие контакты с клиентом

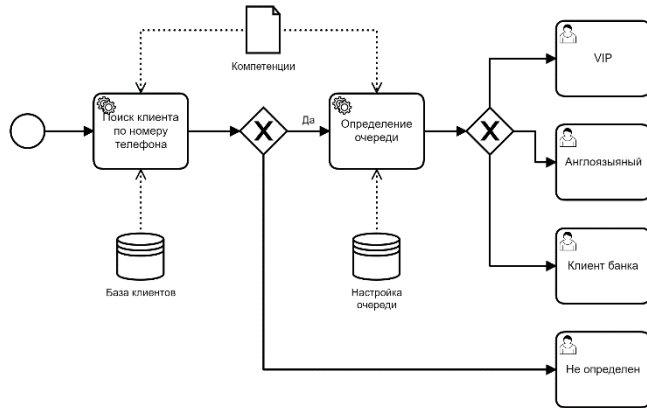
Мотивация сотрудника, план/факт, оценка качества

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

The screenshot shows the FORABANK client interface. The top header includes the bank logo and a 'Новый лид' (New lead) button. The main content area displays the contact number 77479380 and the client's name, Гребеня Геннадий Викторович. A green bar indicates 'Идентификация пройдена!' (Identification passed). Below this, there are buttons for 'Данные идентификации' and 'Карточка клиента'. The 'Обращения' (Requests) section shows a dropdown menu for 'Тип обращения' (Request type) and a 'Добавить новое обращение' (Add new request) button. The 'Результат коммуникации' (Communication result) section shows a dropdown menu for 'Результат телефонного звонка' (Phone call result). The bottom section, 'Предложения для клиента' (Offers for the client), shows a list of offers. The 'История коммуникации' (Communication history) section shows a table of previous contacts with the client.

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

The screenshot shows the FORBANK website interface. At the top, there's a header with the bank's logo and navigation links. The main content area displays a contact page for a client with ID 16974350. A modal window titled "Идентификация клиента" (Client Identification) is open, prompting the user to enter a security word or PIN. The modal contains fields for client type, date of birth, passport number, date of issue, place of issue, name, surname, date of application, place of application, phone number, and email. There are buttons for "Найти клиента" (Find client), "Проверить" (Check), "Подсказка" (Hint), "Подтвердить идентификацию" (Confirm identification), "Идентификация не пройдена" (Identification failed), and "Выход" (Exit). The background shows a sidebar with navigation links and a main content area with a search bar and a list of contacts.

Клиент

Главная

Входящие заявки

Исходящие заявки

Мои чаты

Новый лад

Карточка клиента

Фамилия
Григорьев

Имя
Геннадий

Отчество
Викторович

Телефон
+7 (903) 733 36 32

Прозвон Блокнотом ДБО

Доступные действия

Выборите действие

Предложения для клиента

Описание предложения

No data to display

Продукты

Персональные данные

Предыдущие контакты с клиентом

Карточные продукты

СТАТУС КАРТЫ	НОМЕР КАРТЫ	ОСТАТОК ПО СЧЕТУ	ОСТАТОК ПО КАРТЕ	ВАЛЮТА	КАРТОННЫЙ ПРОДУКТ	СПРОК ДЕЙСТВИЯ	
Действующая	2200980****00025	1946.08	1946.08	RUB	3T VISA WAVE SUPP MIF P20E-L	28.02.2028	...
Действующая	4378391****99985	184474.79	184474.79	RUB	3T PREMIAL SUPP Visa Platinum RUB	28.02.2028	...
В архиве (закрыта)	2200980****00025	184474.79	184474.79	RUB	3T PREMIAL SUPP Visa Plus RUB DEBIT CHIPPER	31.12.2028	...

Депозиты

Расчетные счета

Дата операции	Валюта	Номер счета	Остаток
---------------	--------	-------------	---------



КОМПАНИЯ

Главная

Входные заявки

Исходящие заявки

Мои чаты

← Вернуться в карточку клиента

Карта: 2200980****01025

Карточный продукт: СП ВСЕ ВХОД СОТН МАР ГОД-4.

Общая информация по карте

История операций по карте

Номер карты
2200980****01025

Риска карты
Основная

Полное название карты
Обычный выпуск - Основная карта

Обладатель карты
428179C88B0500111

Валюта карты
RUB

Поддерживаемые валюты карты
Дл "Любимый доллар"

Дата окончания
08.02.2021

Дата рождения
28.02.2006

Имя владельца карты
GENNADY GREENBK

Состояние в ПСД

Кальку
0.00

Восстановитель остаток
0.00

Остаток на карте/листе
0.00

Тип идентификации
PUSH

Телефон для идентификации
79037333632

Дата идентификации
08.02.2021

The image displays the FORABANK mobile application interface. On the left is a dark sidebar with navigation icons and labels: 'Главная', 'Вводятся деньги', 'Исходящие платежи', and 'Мои чеки'. The main area is divided into two sections. The top section, titled 'Новый ляд', shows a card number '4578251****01995', the cardholder's name '3П ПРЕМИАЛ СОП Visa Platinum RUB', and transaction details for 01.07.2025, including a debit of 7500. The bottom section, 'История операций', shows a transaction on 29.07.25 for 7500.00. The right side of the image shows a blurred view of the same application, highlighting the 'Система быстрых платежей (СБП)' section with fields for account numbers and names.

ФОРБАНК

Новый лид

карточка клиента

Имя Григорьев	Пол Мужской	Статус Встречен
Телефон +7 (800) 733 36 32	Прозвон бизнесом ДВО	

Доступные действия

Выборите действие

Предложения для клиента

Отсутствуют предложения

No data to display

Продукты **Персональные данные** Предыдущие контакты с клиентом

Документ удостоверяющий личность

Тип документа Паспорт гражданина РФ	Серия 45 19	Номер 300093006	Дата выдачи 26.04.2019	Срок действия 770-049
Полное наименование ГРИБОЗ, Россия по г. Москва				
Дата окончания 05.04.2024	Место рождения г.рп.Москва			

Адреса

Основной адрес
РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ, 111531, Москва г, Самсонов ул., д. 7, корп. 2, кв. 673

ФОРАБАНК

Новый лид

акции

Входные звонки

История звонков

Карточка клиента

Имя

Григорьев

Пол

Мужской

Возраст

Взрослый

Телефон

+7 (800) 753 36 32

Предыдущие контакты с клиентом

Действия

Выбор действия

Доступные действия

Выбор действия

Предложения для клиента

Отображение предложений

No data to display

Продукты

Персональные данные

Предыдущие контакты с клиентом

дата контакта	номер	телефон	статус	комментарий	ответственный исполнитель
24.09.25, 17:48	13850623	+7 (800) 753 36 32	новый контакт		Оператор КЦ ...
03.10.25, 13:35	93346076	+7 (800) 753 36 32	Звонки не принимаются	перезвонились на 5450 Марianne Коштанек (Загитов)	Оператор КЦ ...
26.09.25, 09:55	09343201	+7 (800) 753 36 32	Звонки не принимаются	перезвонились на 5457 Тим (Пет)	Администратор ИС ...
24.09.25, 17:48	77479305	+7 (800) 753 36 32	новый контакт		Оператор КЦ ...

Вернуться в форму заявки

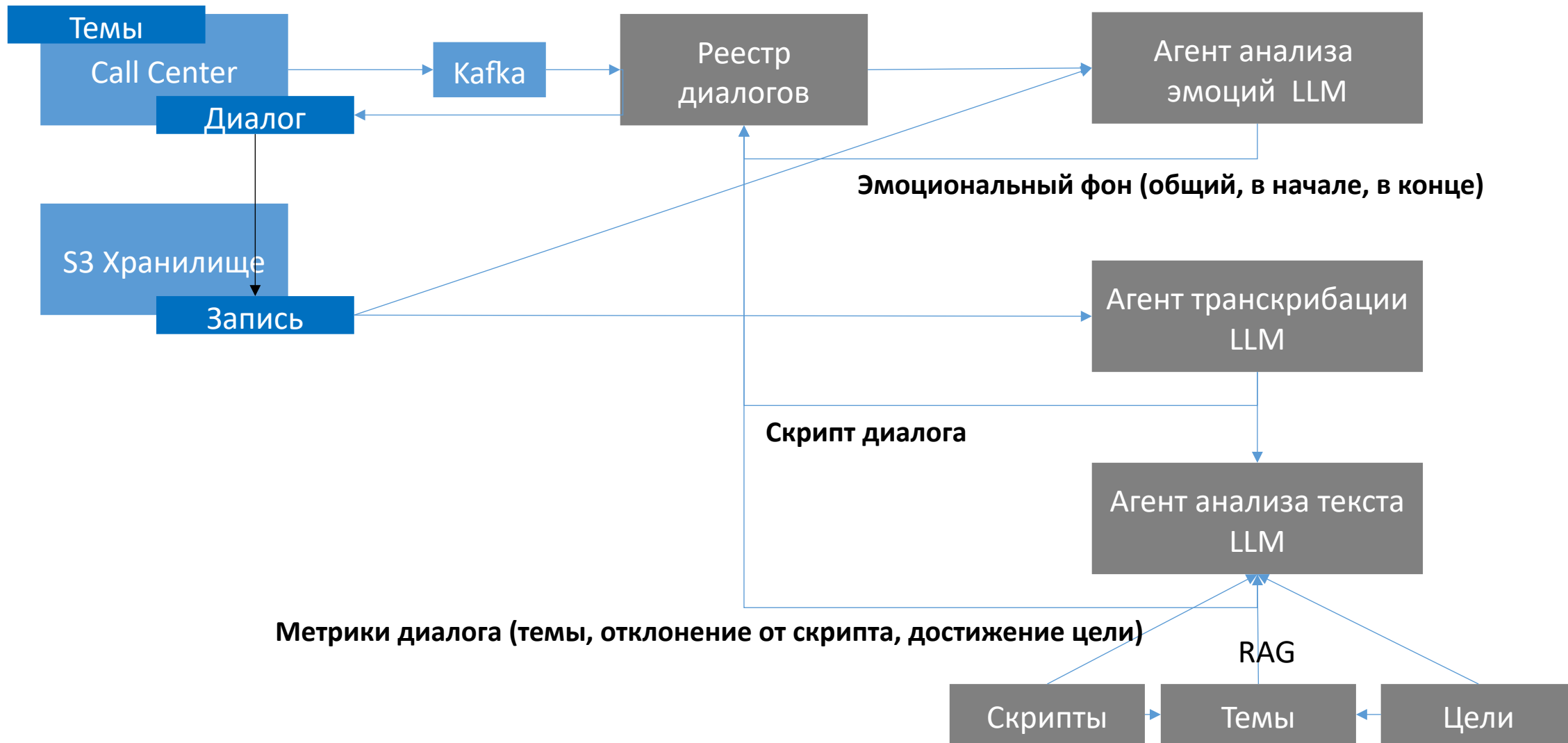


Вся история коммуникаций

[illegible]



КУДА СЕГОДНЯ БЕЗ ИИ?



Карточка звонка

ФОРАБАНК

Новый лид

Мой профиль

коллапс

Входящие звонки

Исходящие звонки

Контакт №: 77479380

Телефон

+7 (800) 733 36 32

ФИО

Гребенки Геннадий Викторович

Идентификация клиента

M55d603f-44fc-4249-bca7-5204830c385

Идентификация пройдена!

Данные идентификации

Карточка клиента

Обращения

Типовое обращение

Мошеннические действия

Разделы запроса

Информация по разделам

Комментарий

Добавить новое обращение

Результат коммуникации

Результат телефонного звонка

Комментарий

Предложения для клиента

Описание предложения

No data to display

Предыдущие контакты с клиентом

Дата контакта	Номер	Телефон	Статус	Идентификация клиента	Результат коммуникации	Комментарий	Ответственный исполнитель
---------------	-------	---------	--------	-----------------------	------------------------	-------------	---------------------------



ИИ аналитика и расшифровка звонка

ФОРАБАНК

Новый лид

Мой профиль

коллапс

Главная

Входящие звонки

Исходящие звонки

Мои чаты

Список входящих звонков

Создать вх. звонок

Дата	Номер
26.11.25, 11:12	81289858
25.11.25, 15:52	91370976
25.11.25, 15:50	87030344
25.11.25, 15:45	54316851
25.11.25, 15:37	92360880
25.11.25, 15:21	33642541
25.11.25, 15:26	70348967
25.11.25, 15:14	49008906
25.11.25, 15:18	57893481
25.11.25, 15:02	59722639
25.11.25, 14:57	22204804
25.11.25, 13:24	58002438
25.11.25, 11:56	13216871
24.11.25, 17:53	63198413
24.11.25, 16:05	54331453
21.11.25, 12:53	81647170
20.11.25, 15:08	10057204
20.11.25, 11:47	59093369
20.11.25, 11:45	77016788

Контакт №: 49505906

Телефон

+7 (890) 182 79 33

ФИО

Савенко Олег Юрьевич

Идентификация клиента

2239a038-448b-123f-89aa-00505692202

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

Обращения

Результат коммуникации

Результат телефонного звонка

Консультация проведена

Комментарий

Аналитика контакта по версии ИИ

Прогнозируемость клиента

0.26406023479897955

Результат коммуникации

1.0

Транскрипция звонка

[Говорящий О]:

[3.00s-3.81s] добрый день.

[Говорящий Ю]:

Закрыть

Новый контакт

+7 (890) 920 44 33

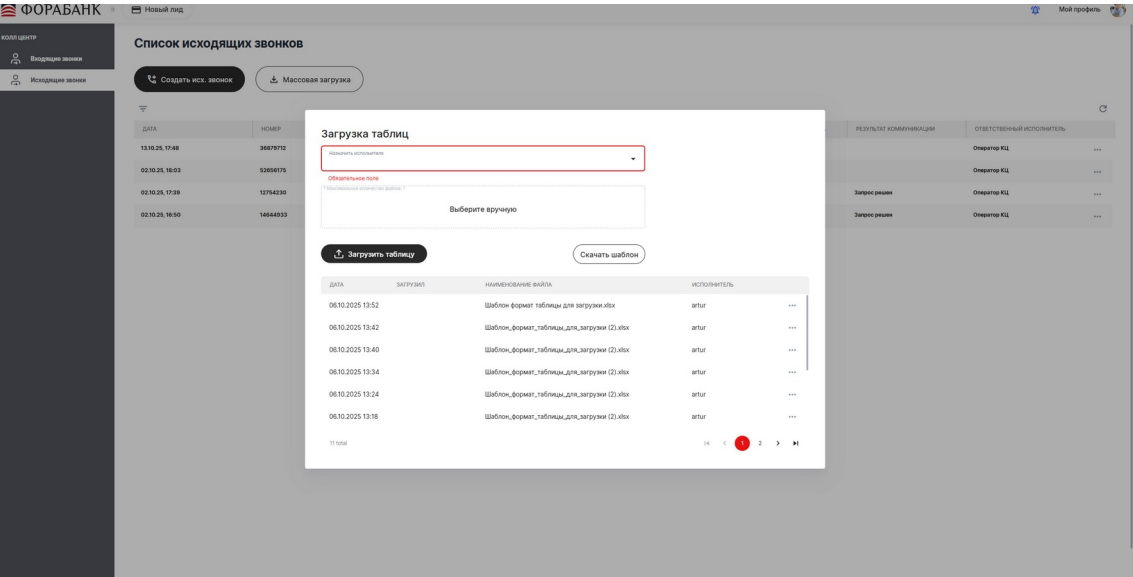
Результат коммуникации	Ответственный исполнитель
	Оператор К11
	Оператор К11
	Оператор К11
	Оператор К11
	Оператор К11
	Оператор К11
1.0	Оператор К11
1.0	Оператор К11
	Оператор К11
	Оператор К11
1.0	Оператор К11
	Оператор К11
	Оператор К11
	Оператор К11
	Оператор К11

Автоматическое закрытие карточки звонка

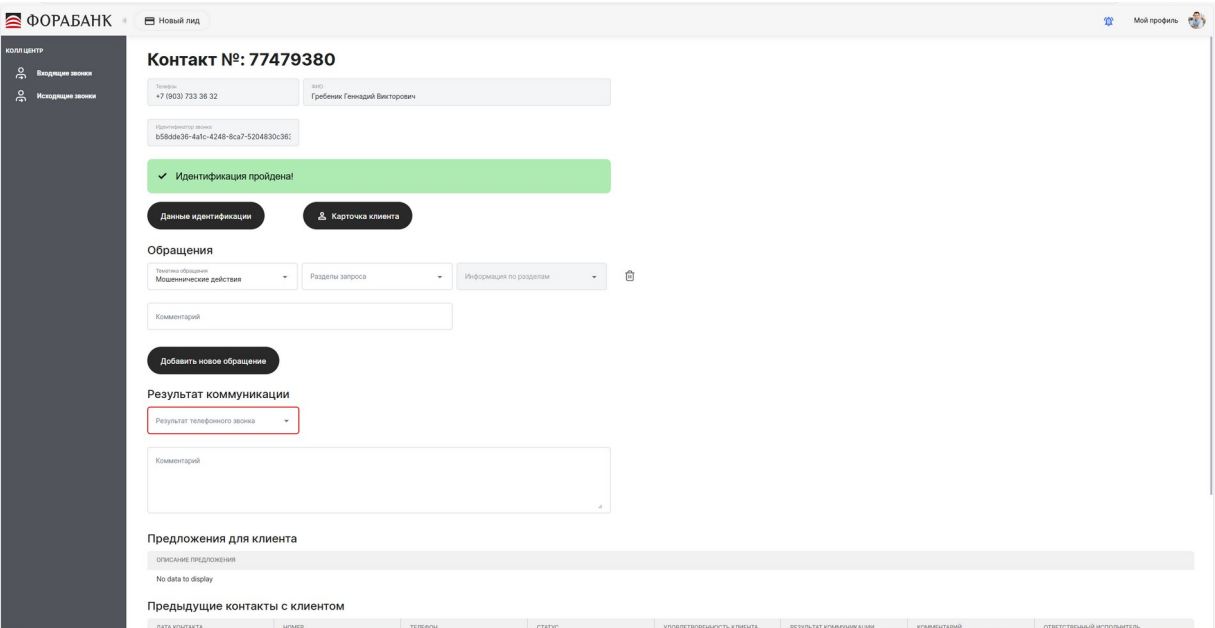
Расшифровка звонка и метрики ИИ

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

ФОРАБАНК

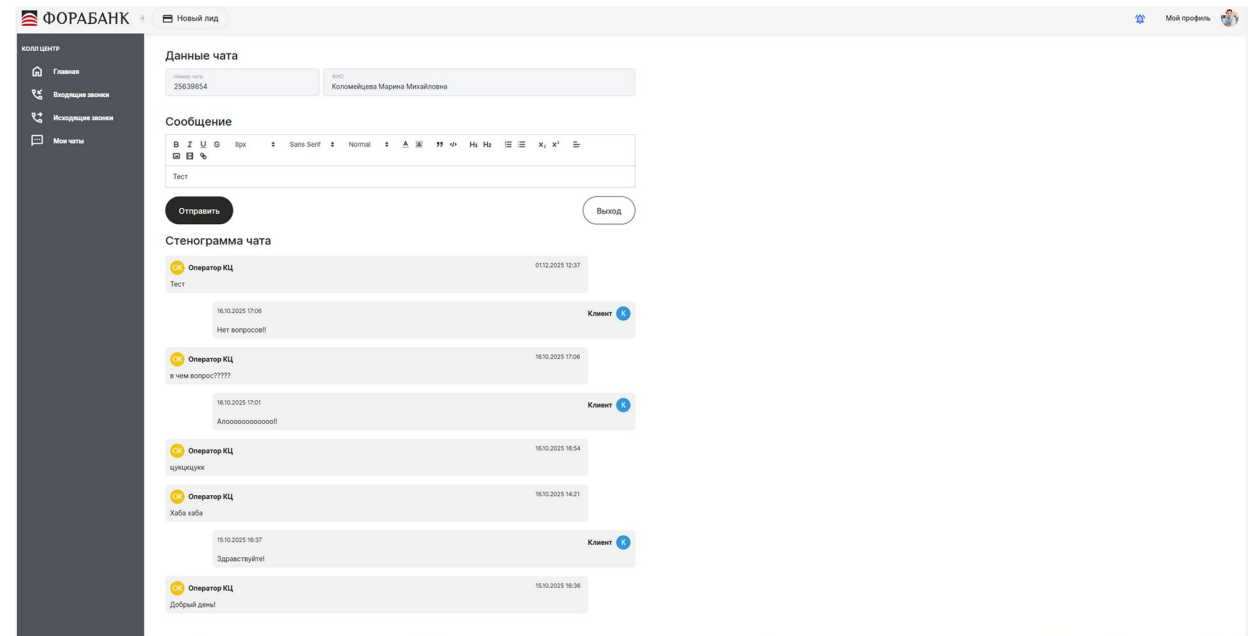
Новый лнд

Мои чаты

Мои чаты

Мои чаты		
ИД ЧАТА	ДАТА И ВРЕМЯ ЧАТА	ФИО
25629854	19/10/2025 16:38	Колесниченко Мария Михайловна
89697052	19/10/2025 16:38	Иванов Иван Иванович

Коммуникация в чате




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



2 РАЗА БЫСТРЕЕ

3 РАЗА ДЕШЕВЛЕ

10
0%

ПОПАДАНИЕ В ОЖИДАНИЯ ЗАКАЗЧИКА

20

А НИ ЭТО ЛИ САМОЕ ЦЕННОЕ?