

# Импортозамещение платформы контакт-центра

Практический опыт и «подводные камни»

СОГАЗ



# Страховая группа «СОГАЗ» — крупнейший в России универсальный страховщик

\* По данным Банка России за 2023 г. по суммарным показателям страховой группы.

## 100 000+

**предприятий-клиентов**

включая системообразующие  
и стратегические корпорации

## 1 000+

**офисов**

региональная сеть по всей стране —  
от Петропавловска-Камчатского до  
Калининграда

## 100+

**программ страхования**

для физлиц и для бизнеса любого  
размера и отрасли

Наивысший уровень финансовой устойчивости подтвержден  
ведущими рейтинговыми агентствами России:

«Эксперт РА» (ruAAA)

АКРА (AAA(RU))

НKP (AAA.ru)

**СОГАЗ**

# Страховая группа «СОГАЗ» — лидер страхового рынка

\* По данным Банка России за 2023 г. по суммарным показателям страховой группы.

## 1-е место по доле рынка:

- Страхование имущества
- Личное страхование (ДМС и НС)
- Страхование строительно-монтажных рисков
- Страхование ответственности владельцев ОПО

## 2-е место по доле рынка:

- Страхование железнодорожного транспорта
- Ответственность товаропроизводителей и исполнителей работ / услуг
- Обязательное страхование ответственности перевозчиков

## 3-е место по доле рынка:

- Инвестиционное и накопительное страхование жизни
- Страхование водного транспорта

# №1

по объему  
собираемой премии  
и страховых выплат

## СОГАЗ в цифрах

**16+** млн

транспортных средств  
застраховано по каско  
и ОСАГО за 30 лет

**5,6+** млн

человек застраховано  
по ДМС

**5+** млн

квартир и домов защищены  
от финансовых рисков  
с помощью имущественного  
страхования за 30 лет

**46+** млн

застрахованных по ОМС

**>7** млн

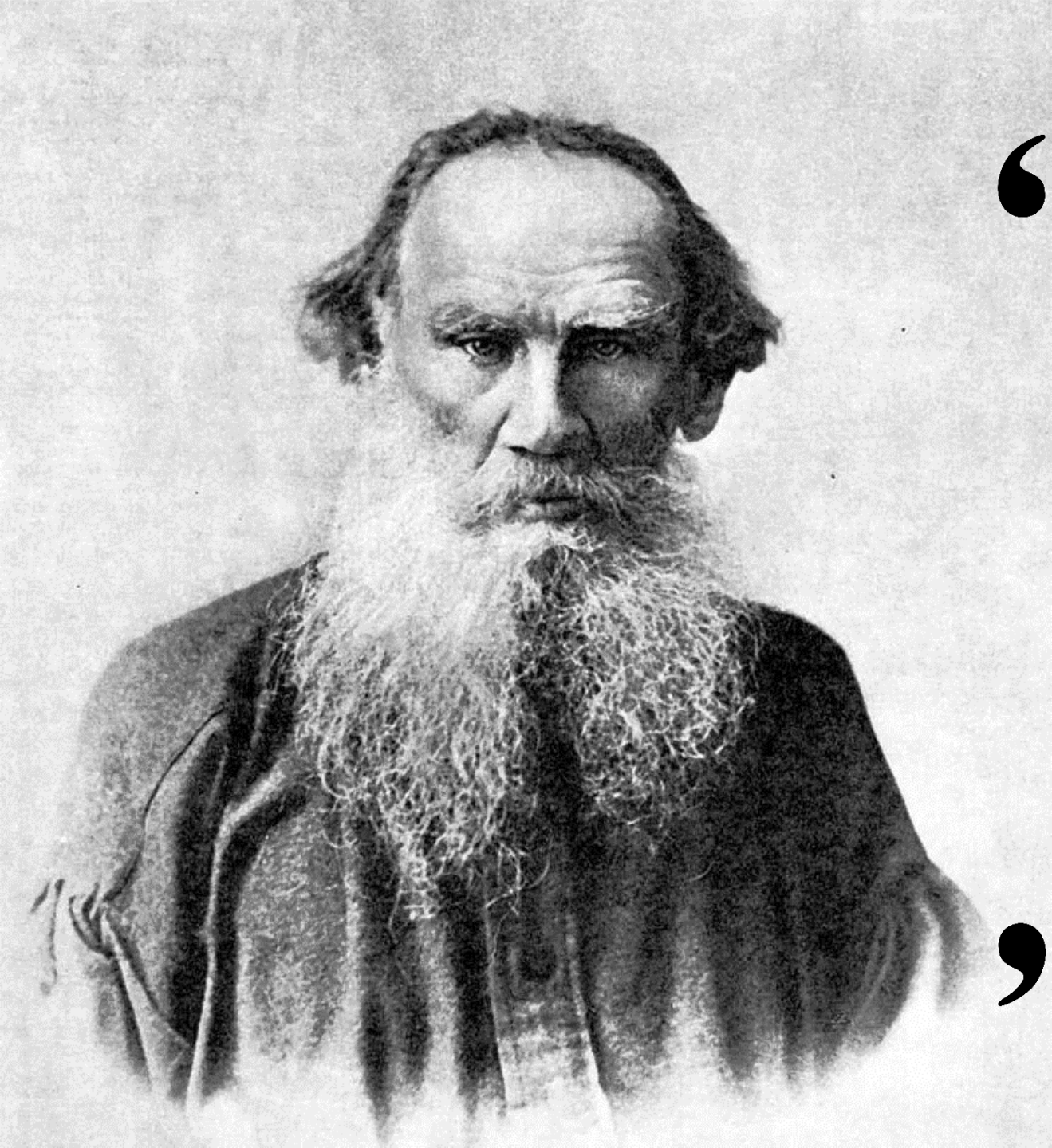
обращений поступает в СОГАЗ в год

**500+** АРМ

операторов в системе КЦ

**>700** ЗВОНКОВ

в ЧНН одновременно



“

Каждый  
импортозамещенный  
контакт-центр счастлив по-  
своему.

Все  
не импортозамещенные  
контакт-центры несчастливы  
одинаково.

”

## Вызовы 2022-2023

- Нет поддержки платформы вендором –прекратил деятельность на территории РФ летом 2022;
- Нет легальной возможности расширения количества лицензий как для операторов так и для реализации сервисов самообслуживания в IVR;
- А если сбой? Риск бездействия и его последствия.

### Задачи:

- **заменить GENESYS на российское ПО,**
- **создать отказоустойчивый кластер,**
- **перевести все процессы на новое решение в 2024 г.**



Техническое задание

Российские вендоры

У нас сейчас этого нет, но в roadmap продукта все есть

## Периметр проекта:

- Базовая функциональность КЦ (Inbound), мультканальность из коробки;
  - Отказоустойчивая инфраструктура;
  - Система записи голоса;
  - Модуль контроля качества;
  - Система записи экранов;
  - Outbound, включая детектирование роботов;
  - Отчетность (Real time дашборды / историческая);
  - Интеграционные задачи (чат-платформа, CRM, WFM);
- + AI чат-бот;
- + система управления знаниями.

# Этапы проекта

## ВЫБОР (2Н 2023)

## РЕАЛИЗАЦИЯ (2024)

Предпроект

Выбор

Разработка

Внедрение и ОПЭ

- Бизнес-требования
- Техническое задание
- Отказоустойчивая архитектура
- Сравнение вариантов

**3**  
платформы

3 партнера

- НАУМЕН
- САТЕЛ
- СИГУРД

- Поставка и настройка оборудования в 2 ЦОДа
- Создание среды виртуализации
- Продуктовая доработка
- Поставка функциональности
- Интеграционные задачи

- ОПЭ
- Настройка отчетности
- Миграция служб и процессов

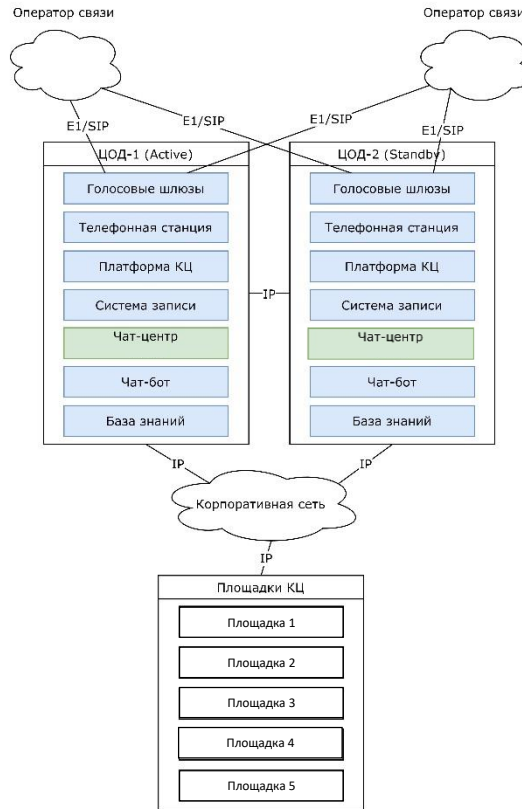


# Ключевые результаты

## 1 Функциональность

- Полностью российский набор компонент;
- Универсальное рабочее место оператора для работы во всех каналах;
- Масштабируемость и производительность платформы;
- Внутренняя экспертиза по продукту.

## 2 Отказоустойчивая архитектура



## 3 Дополнительные фичи

- AI чат-бот, NLU платформа;
- Гибкое управление нагрузкой / операторами во всех каналах (голос / чат / SR);
- Outbound с детектированием автоответчиков и роботов;
- Low-код конструктор голосовых сервисов.

# Рефлексия 1/2



## Заказчик на этапе постановки задачи:

- Требует от российского вендора / партнера реализовать ПО и бизнес-процессы «точь-в точь» как было.

## Вендор на этапе тендера:

- Берет на себя обязательства реализовать все, что требует Заказчик, ведь «все есть в дорожной карте продукта».

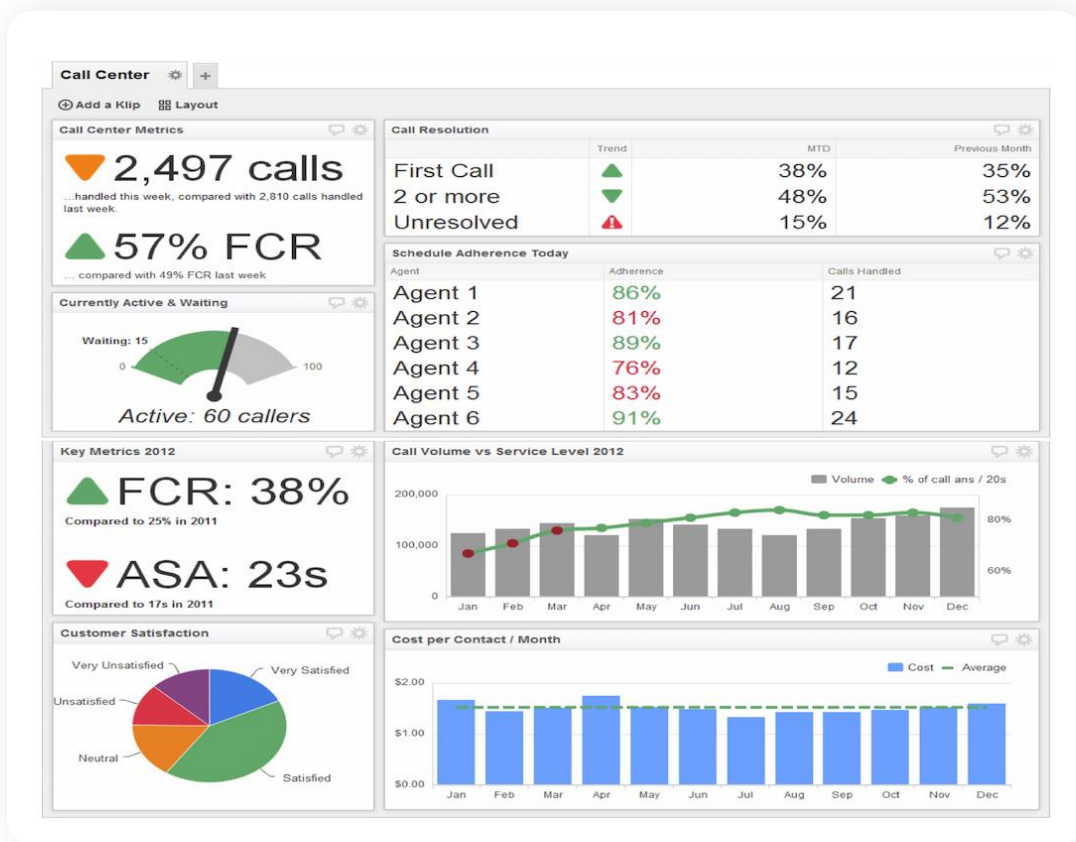
## Вендор на этапе разработки:

- Осознает объемы доработок и тратит колоссальный объем ресурсов.
- Конечно, срывает сроки.

## Заказчик на этапе эксплуатации:

- О, наконец-то у нас заработает эта фича!
- Но, так-то, могли бы и без нее обойтись.

# Рефлексия 2/2

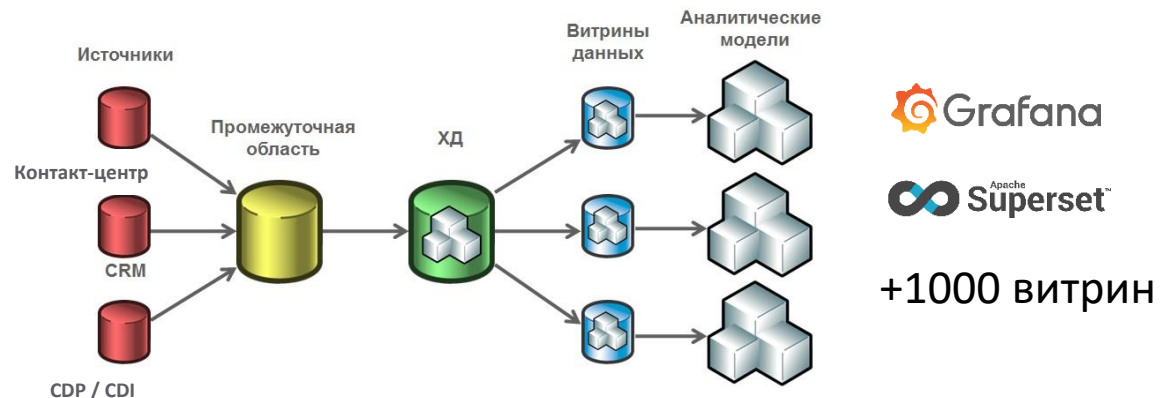


## Требования к системе отчетности платформы Контакт-центра:

- Реализовать необходимую отчетность непосредственно в контакт-центре.

## Рекомендуемый подход к отчетности:

- Контакт-центр как источник для модели данных (source-ETL-DWH-dashboards)



СПАСИБО  
ЗА  
ВАШЕ  
ВНИМАНИЕ



Напишите мне в Telegram