

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))

НКР (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

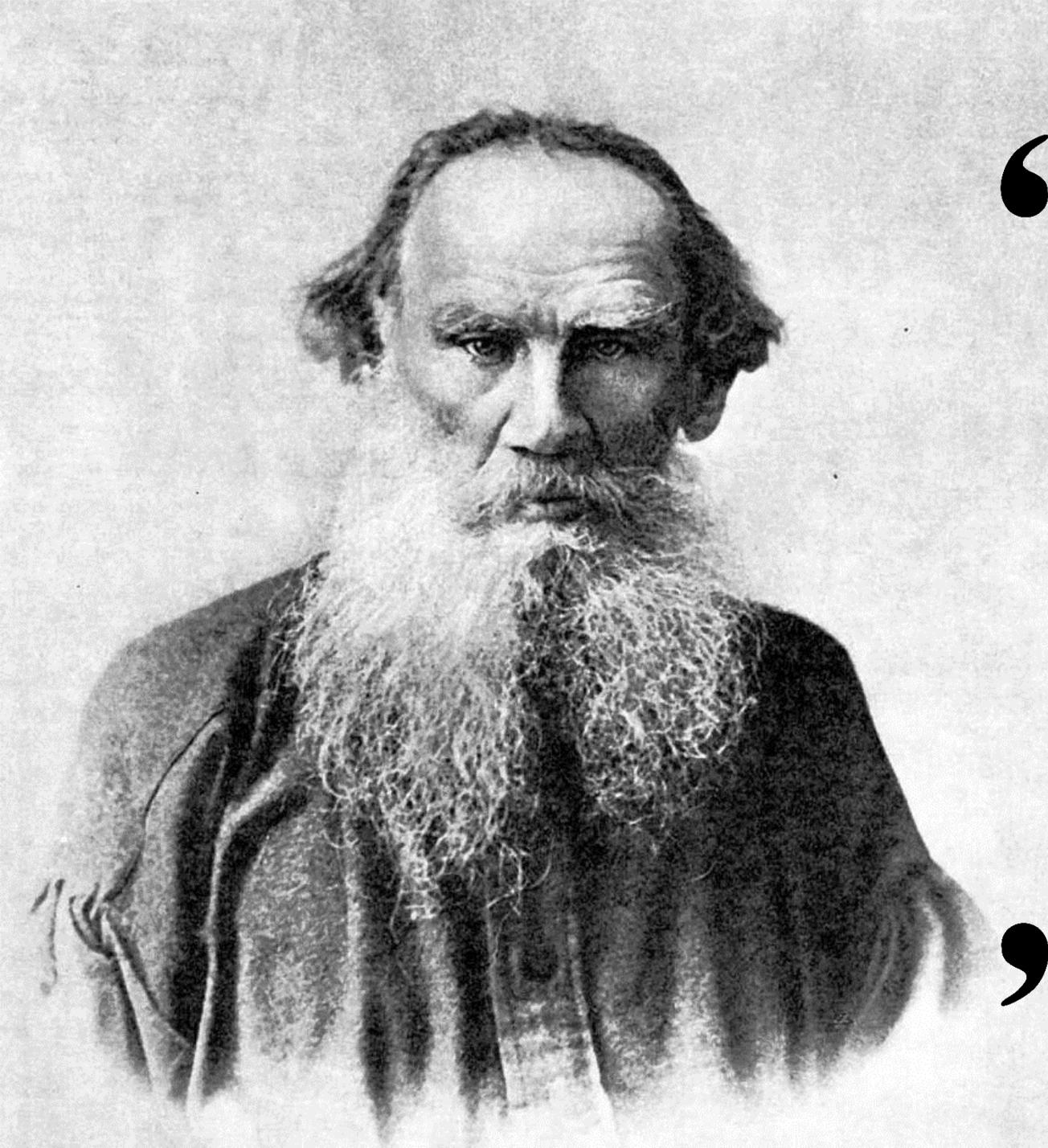
обращений поступает в СОГАЗ в год

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

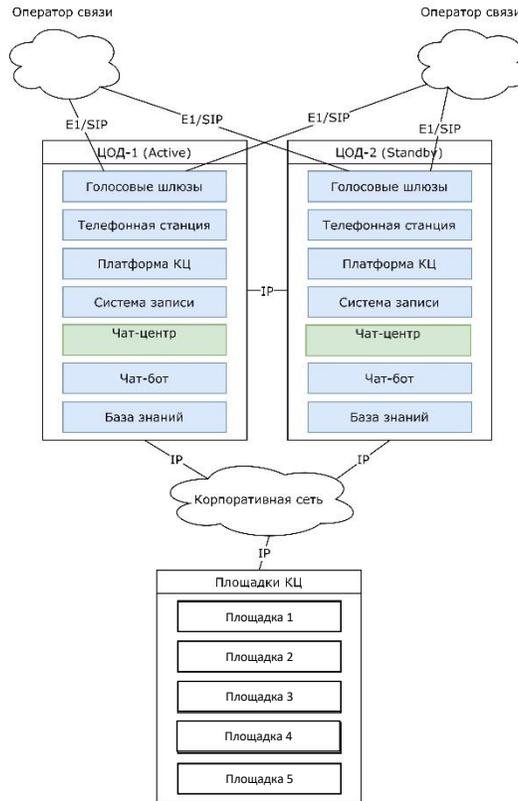
- ОПЭ
- Настройка отчетности
- Миграция служб и процессов

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».

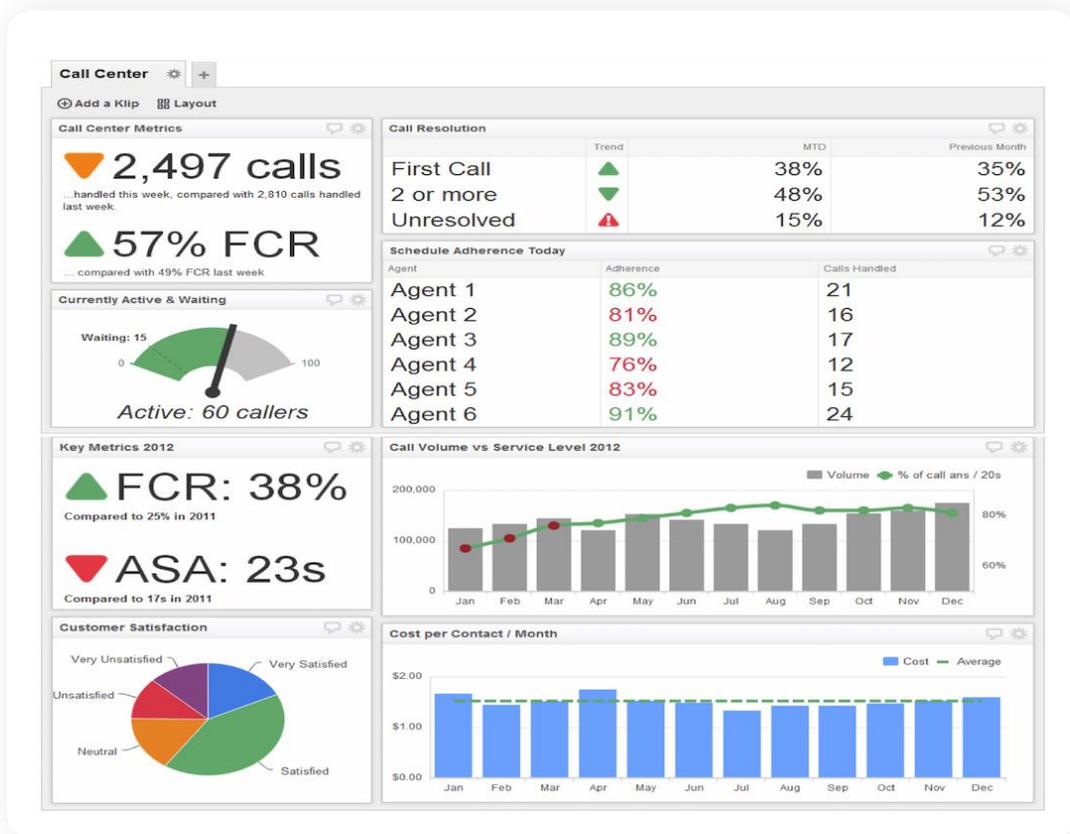
Вендор на этапе разработки:

- 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

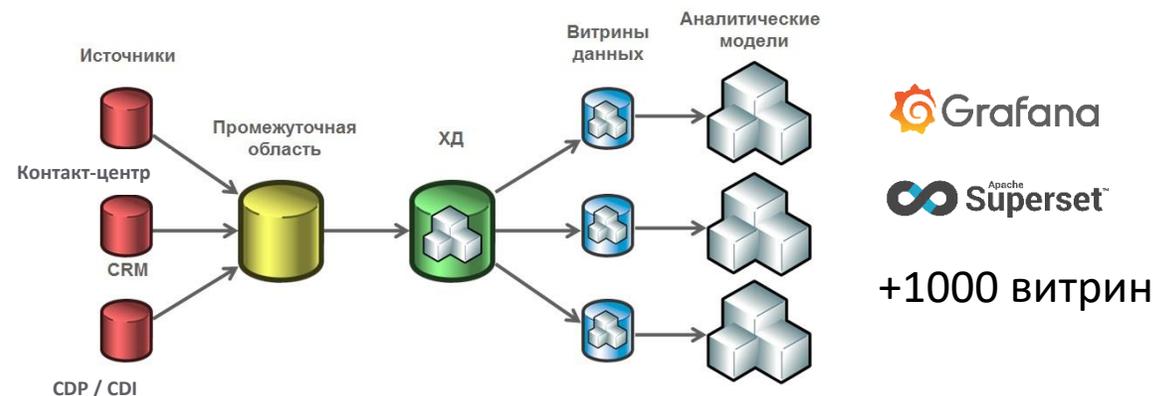


Требования к системе отчетности платформы Контакт-центра:

- 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