



Как база знаний помогла повысить уровень знаний операторов контакт-центра и ускорить обслуживание клиентов на 10%



Мы решили улучшить клиентский опыт и сервис. Как это сделать?

Ожидания клиентов

Клиенты хотят получать ответы на свои вопросы как можно быстрее

Клиенты рассчитывают на актуальные и непротиворечивые консультации

Клиенты присоединенных финансовых организаций ожидают, что переход произойдет без ущерба для качества обслуживания



Вызовы и сложности

Банк постоянно расширяет клиентскую базу за счет слияний с другими финансовыми организациями

Продукты, сервисы и процедуры часто меняются, а объем информации растет

Многообразие данных приводит к длительной обработке обращений клиентов

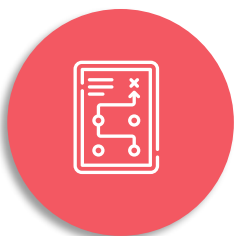
Текущая база знаний не позволяла сделать структурированный контент и точный поиск

Нарушена обработка обратной связи: нет единого канала взаимодействия между операторами и контент-менеджером

Мы решили реорганизовать базу знаний и сам процесс управления контентом с помощью другого продукта

01

Разработали и внедрили концепцию управления знаниями



Регламент обмена информацией между владельцами и контент-менеджерами




Обучение контент-менеджеров лучшим практикам работы с материалами



Чек-листы для проверки качества статей к публикации и инструкции по редактированию и актуализации

02 Стандартизировали контент и разработали кастомные шаблоны типовых статей

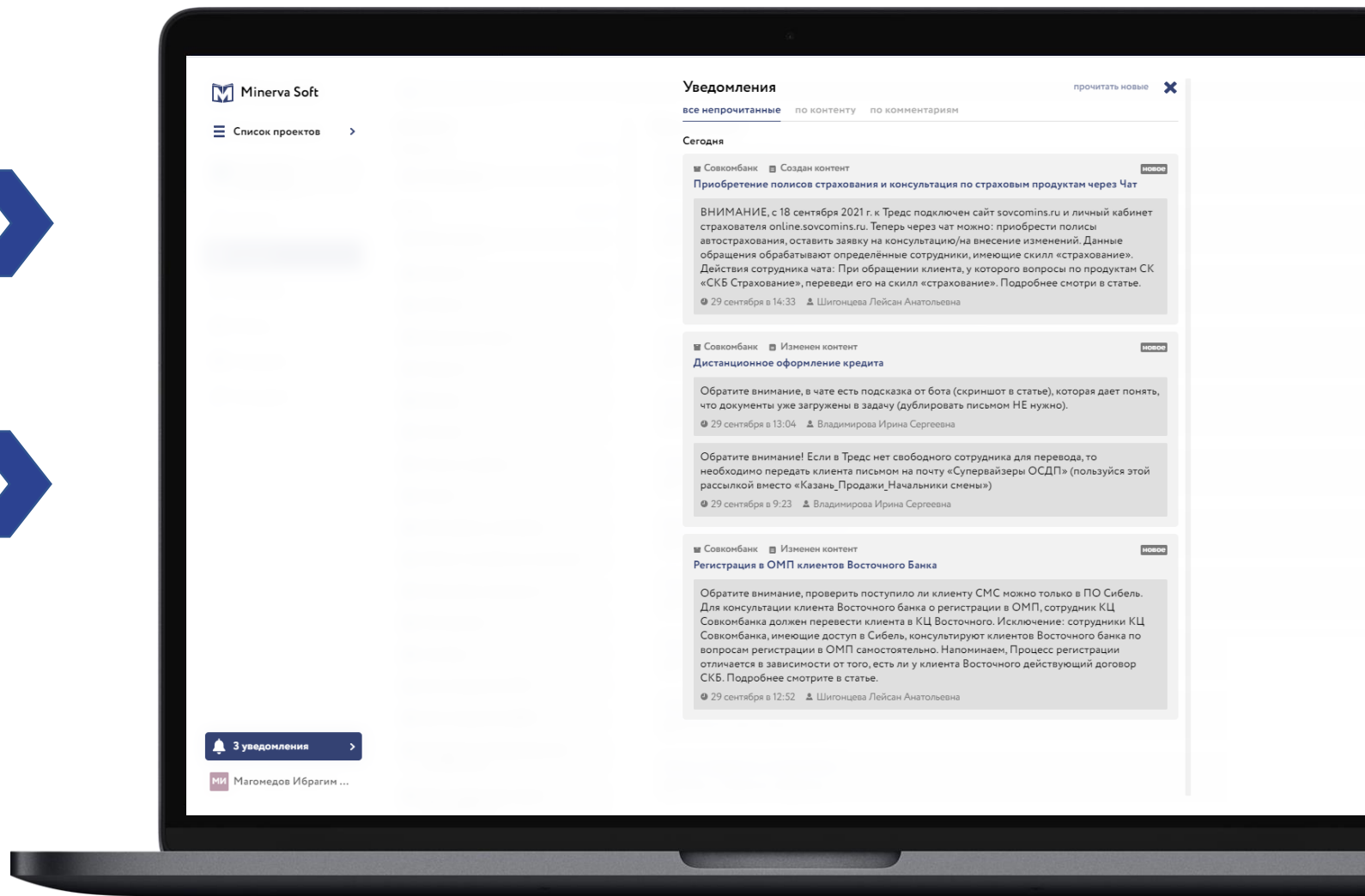
- Сведения одной категории имеют единую структуру и визуальное представление  Легко ориентироваться в информации и сравнивать данные по продуктам и процедурам
- Часть сведений в статьях является обязательной для заполнения  Критически важные сведения будут гарантированно присутствовать в статье
- Контент проходит языковую и стилистическую адаптацию, чтобы стать максимально простым и информативным  Материалы базы знаний воспринимаются на лету в ходе диалога с клиентом

03 Наладили оповещение сотрудников об изменениях в контенте, что гарантирует качество и актуальность ответов на вопросы клиентов

Персонализированная лента обновлений помогает не пропускать уведомления и не тратить время на поиск информации в чатах и почте



Ознакомление сотрудников с важным контентом подтверждается с помощью мини-теста



04 Упростили и сделали более точным поиск информации за счет подсказок прямо в поисковой выдаче и фильтров

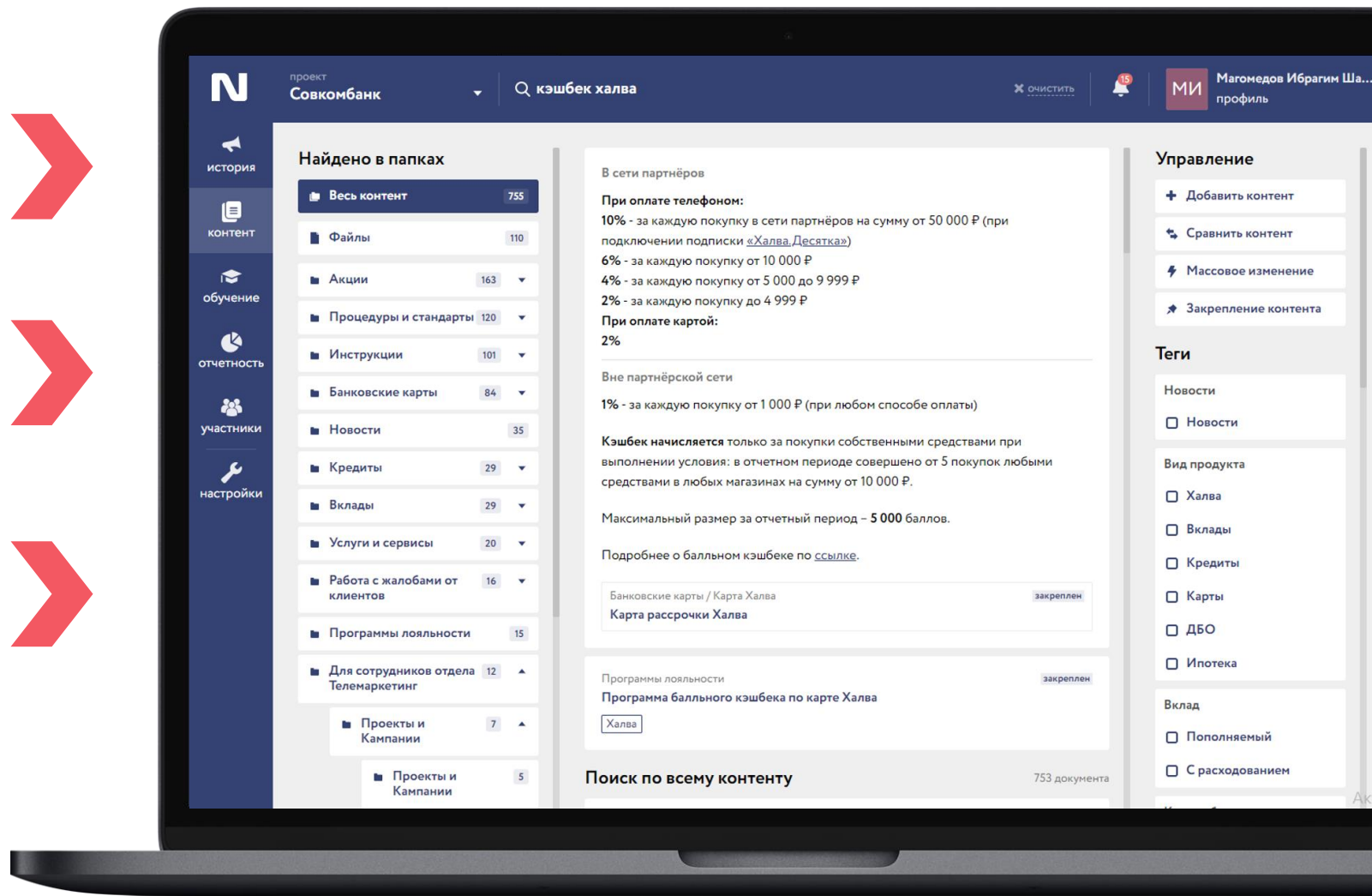
Точные ответы на поисковые запросы операторов позволяют не открывать статью для поиска ответа внутри



Длинные ответы, скриншоты с примерами и описания разных действий скрыты в спойлеры, которые не мешают восприятию текста



Статьи содержат теги и ключевые слова, что делает поиск информации еще быстрее и проще



Новая база знаний: результаты и цифры спустя 3 месяца после внедрения

Запустили базу знаний на всех геораспределенных площадках КЦ



3000

операторов имеют
учетную запись

1300

операторов
единовременно



300 000

поисковых запросов в
месяц

550 000

просмотров контента в
месяц



Эффекты для бизнеса: база знаний ускорила обслуживание и экономит время клиентов

Снизилось среднее время обработки вызова (АНТ) по результатам за 3 месяца

на 19 секунд



Уменьшилась доля времени паузы (Hold Time) в разговоре с клиентами

с 13% до 7%



Сократилось общее время удержания вызова в паузе (Hold Time) на одного оператора в месяц

с 11 до 8 часов



На каждую 1000 операторов экономия времени составляет



2 000 000 минут в год

Операторы стали самостоятельнее в решении вопросов клиентов

Сократилось время в статусе «Помощь ведущего специалиста» у оператора за месяц

с 6 до 2 часов



Снизилось количество заявок «Я не решил вопрос клиента» в месяц

с 3397 до 1942



3 500 000 минут в год

составляет экономия времени на каждую 1000 специалистов контактного центра за счет повышения их автономности в работе над обращениями

Теперь сотрудники контакт-центра лучше ориентируются в продуктах и услугах компании и всегда находятся в курсе важных изменений



+15%

Оценки еженедельного тестирования операторов контакт-центра улучшились

с 77 до 91 балла



+2%

Выросли показатели ACSI

с 4,54 до 4,63 из 5 баллов



+55%

Выросли показатели по прочтению уведомлений сотрудниками контакт-центра

с 26% до 81%

Как изменились показатели **через 6 месяцев** после внедрения базы знаний на Naumen KMS?



10 311 пользователей

сегодня зарегистрированы в системе



≈5000 операторов

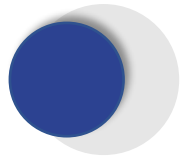
активно пользуются базой знаний



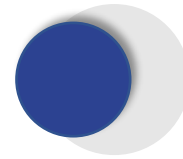
2 301 878 поисковых запросов

было сделано в базе знаний за последние 6 месяцев

База знаний улучшает рабочую среду контакт-центра и скорость обучения новичков



Операторы могут сосредоточиться на решении вопроса клиента, а не на том, где искать информацию



Новые сотрудники быстрее получают нужные для работы знания и легче осваивают специфические термины

Профит от перезапуска базы знаний

Для клиентов

- Более быстрое решение проблем и предоставление консультаций
- Всегда точная и актуальная информация в ответах

Для бизнеса

- Экономия ресурсов операторов и возможность обрабатывать больше обращений без расширения штата
- Повышение качества клиентского сервиса и лояльности клиентов
- Снижение чувствительности к естественному оттоку персонала и рискам увольнения ведущих специалистов – носителей знаний

Для сотрудников

- Надежный источник информации под рукой и снижение уровня стресса в работе
- Адаптация новичков стала проще



Спасибо за внимание!

