

ABBYU®

Будущее колл-центров:
Process Intelligence как инструмент
оптимизации затрат колл-центра

Дмитрий Черноус,
заместитель директора по
консалтингу и развитию бизнеса,
ABBYU Россия



Организационные моменты перед началом вебинара



Свои вопросы вы можете
писать в блок «Q&A»



Спикер ответит на вопросы
в конце презентации



Если вы столкнётесь с
техническими сложностями,
напишите в СНАТ, наши
специалисты помогут вам



По вопросам, которые не
будут закрыты в ходе
вебинара, мы свяжемся с
вами дополнительно



Дмитрий Черноус

*Заместитель директора по консалтингу
и развитию бизнеса, АБВУУ Россия*

Программа вебинара

- Технологические тренды для колл-центров
- Covid-19: что изменилось в колл-центрах
- Место Process Intelligence в трансформации колл-центров
- Демонстрация работы ABBYY Timeline для задач колл-центров

Влияние колл-центра на бизнес компании

ABBYY®



Позитивный опыт обращения в call-центр увеличивает лояльность потребителей в среднем на

13%



Негативный опыт взаимодействия снижает вероятность того, что клиент останется с брендом на

25%

Показатели эффективности работы



Технологические тренды-2020 для колл-центров

**Аналитика и
персонализация**

**Голосовая
биометрия**

**ИСКУССТВЕННЫЙ
ИНТЕЛЛЕКТ**

**Безопасность
данных**

**Роботизация и
автоматизация**

Влияние Covid-19 на рынок колл-центров

ABBYY®

49%

компаний, сообщают
об увеличении спроса

в 2 раза

вырос спрос у
финансового сектора

ТОП-5 факторов негативно влияющих на работу колл-центров



Уровень проникновения ИИ в колл-центры

ABBYY®

33%

уже используют технологии
Искусственного Интеллекта

54%

планируют внедрить технологии
Искусственного Интеллекта

** По данным Neuro net, 2020*

Мнение операторов российских колл-центров



Более **60%** сотрудников считают, что через 5-10 лет их работу сможет выполнять Искусственный Интеллект

Neuro.Net

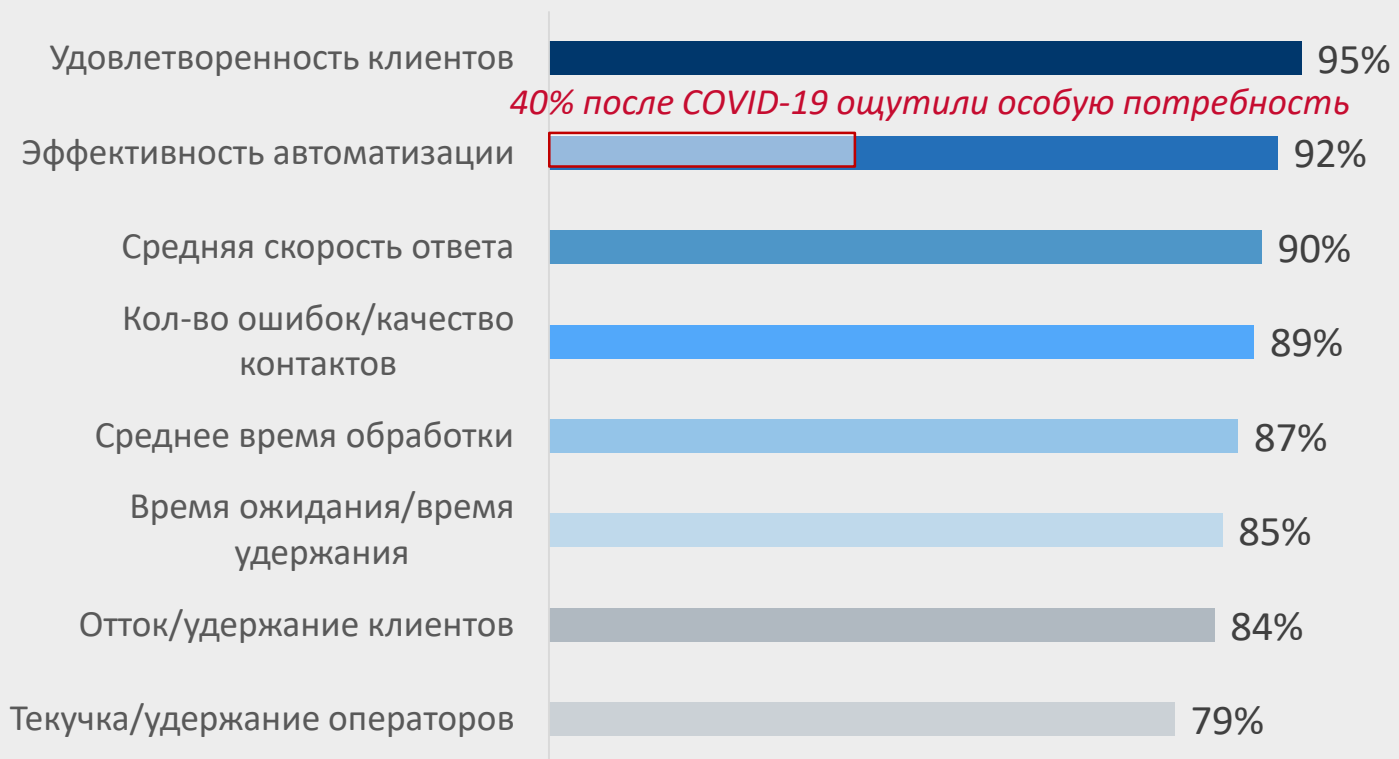


75% респондентов считают, что Искусственный Интеллект положительно скажется на операционном взаимодействии с клиентами

Neuro.Net



Приоритеты колл-центров и их влияние на бизнес



АВТОМАТИЗАЦИЯ ВЛИЯЕТ НА:



Расходы компании



Эффективность процессов



Риски и потери

Вопросы, на которые нужны ответы



Сколько времени уходит
на весь процесс?



Соответствует ли реальный
процесс регламенту?



Как отслеживать
эффективность процесса?



За счет чего можно
оптимизировать процессы
и сократить расходы?



Какие процессы можно
автоматизировать?



Какой эффект принесет
автоматизация?

**68%**

респондентов

называют **непрозрачность бизнес-процессов**
основной причиной замедленного внедрения ИИ



Традиционный подход

трудоемкий, затратный, человеческий фактор.



Business Intelligence

только пошаговый анализ, оценка только количественных показателей.



BPM & RPA

«видят» только то, что контролируют.



Process Mining

ограничивается простой визуализацией текущей схемы процесса.

“

Process Intelligence – это интеллектуальные платформы для анализа и эффективного построения бизнес-процессов на основе данных из информационных систем.

Что дает Process Intelligence



СООТВЕТСТВИЕ ПРОЦЕДУРЕ >> ДОХОДЫ

- Соблюдение SLA.
- Достижение ROI.
- Соответствие нормативным требованиям и регламентам.
- Сокращение времени и затрат на аудит процессов.
- Поиск обхода процедур контроля.
- Выявление конфликта полномочий.



ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ

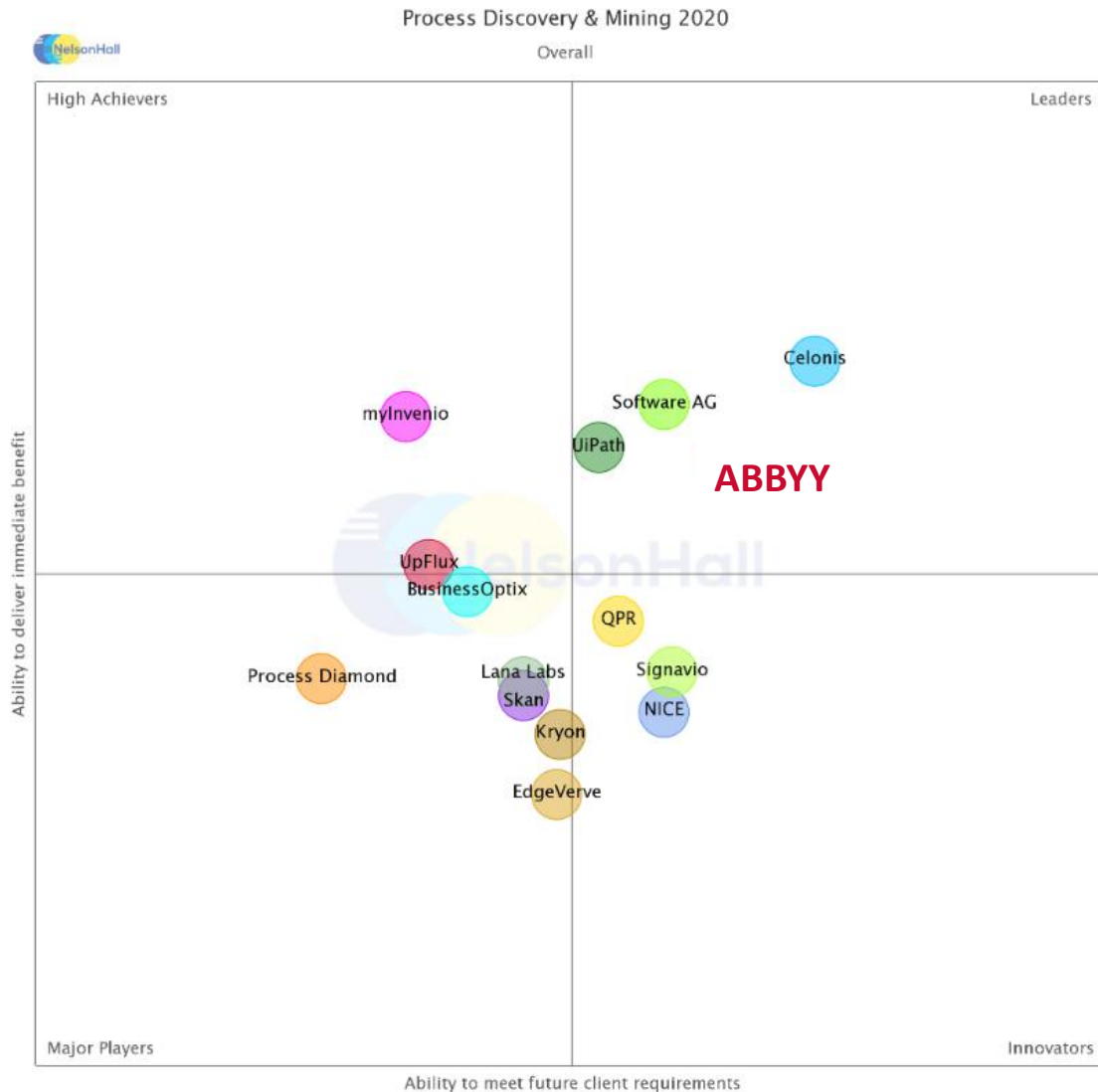
- Выявление и сокращение узких, дублируемых и неэффективных операций.
- Сокращение длительности и стоимости этапов процесса.
- Оптимизация нагрузки на сотрудников и ИТ-активы.
- Непрерывный анализ улучшений в процессах.
- Мониторинг и реагирование в реальном времени.



АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА

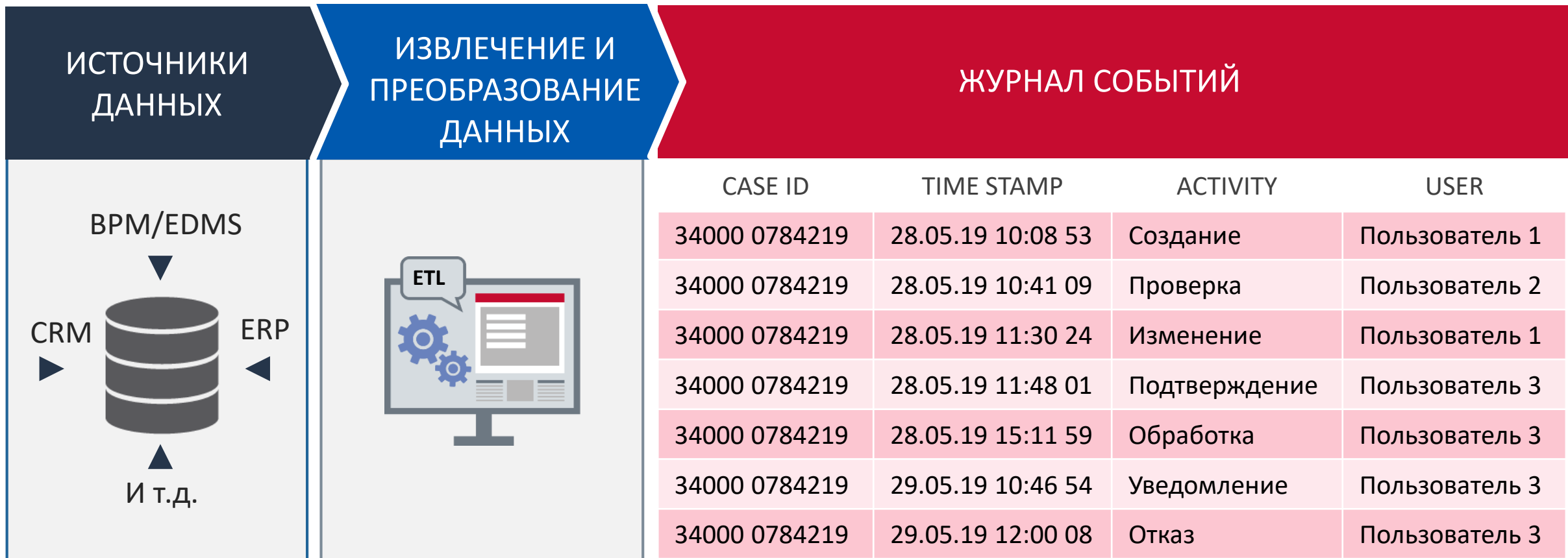
- Выявление областей для автоматизации и RPA.
- Оценка качества, используемого ПО или оборудования.
- Анализ эффективности использования ПО.

АВВУУ – один из лидеров Process Discovery & Mining



[NelsonHall](#) оценивает рынок Process Discovery & Mining в **\$566,5 млн.** и может составить **\$5,4 млрд** уже к 2024 году.

Что делают Process Intelligence



Бизнес-процессы оставляют цифровые следы (логи), из которых можно извлечь потенциал

ABBYY Timeline: схема работы



СБОР
И ИЗВЛЕЧЕНИЕ
ДААННЫХ

Логи могут
быть взяты
из одной или
нескольких
систем
в любом
формате



АНАЛИЗ
ПРОЦЕССОВ

Готовые
инструменты
анализа



МОНИТОРИНГ
И
ОПОВЕЩЕНИЯ

Контроль
за процессами
в режиме
реального
времени +
уведомления



ПРОГНОЗИРОВАНИЕ
СОБЫТИЙ

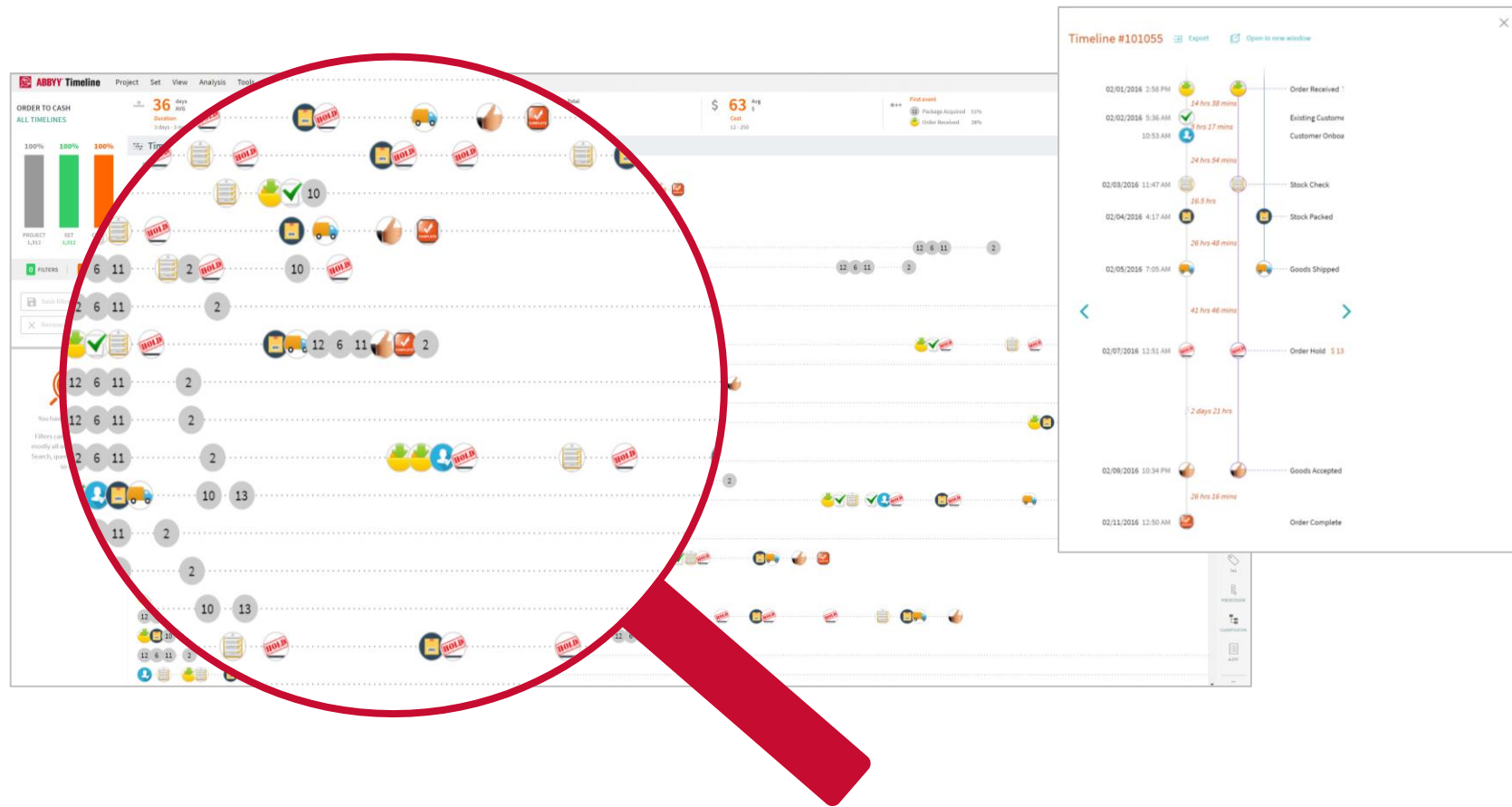
Прогнозирование
будущего
состояния
процесса
на основе
исторических
и текущих данных

ABBYY Timeline
позволяет
автоматически
собрать
и визуализировать
детали выполнения
процесса
с помощью
фактических данных
из любых ИС.

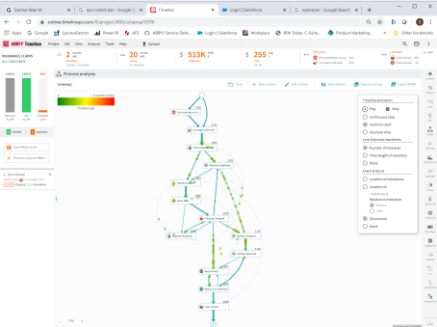
Timeline Analysis™ – запатентованная методология



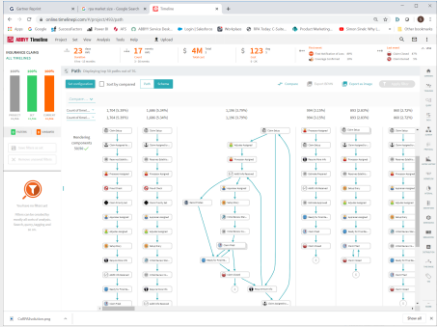
ABBYY Timeline использует запатентованный метод сбора и визуализации данных о событиях процесса. На основе исторических данных система воссоздает ход процесса с учетом всех его вариантов.



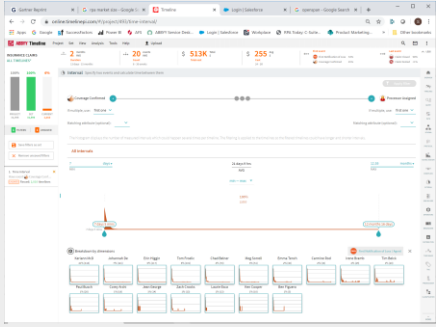
Более 25 встроенных инструментов для анализа



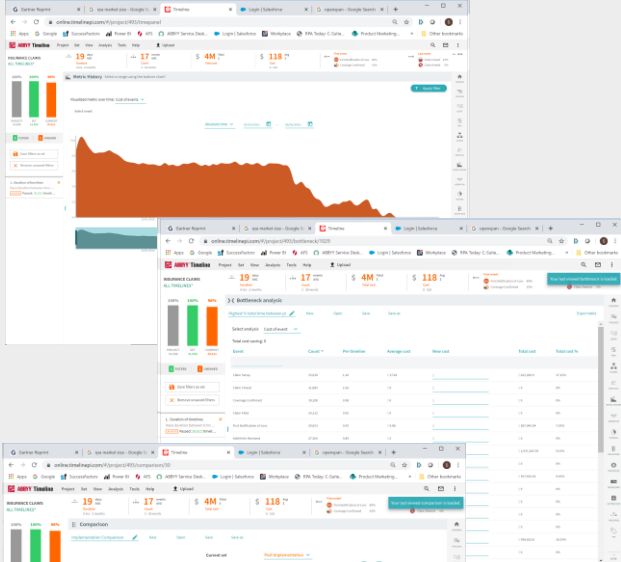
ПОСТРОЕНИЕ СХЕМЫ



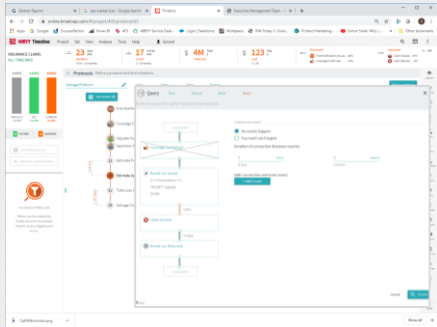
АНАЛИЗ ПУТЕЙ
ВЫПОЛНЕНИЯ



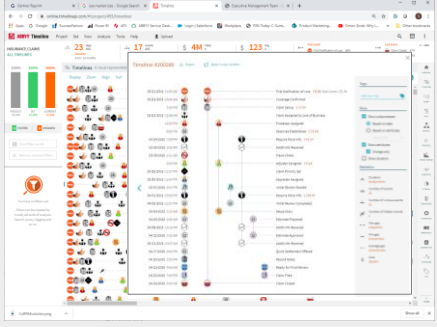
АНАЛИЗ ВРЕМЕННОГО
ИНТЕРВАЛА



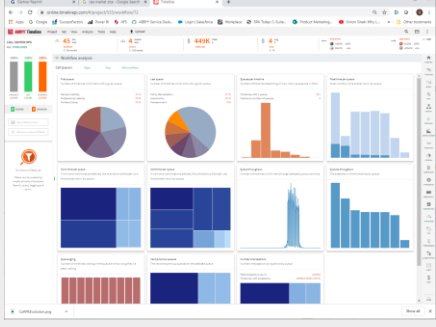
И ДРУГИЕ



ОБРАБОТКА ЗАПРОСОВ



АНАЛИЗ КЕЙСОВ



АНАЛИЗ КРП

Мониторинг и оповещения

ABBYY Timeline позволяет в режиме реального времени отслеживать ход выполнения процесса и вовремя корректировать процесс.



ABBYY® Timeline



Отправка уведомлений
пользователям (sms, e-mail и т.д.)



Запуск какого-то сервиса,
например RPA

Прогнозирование событий

ABBYY®

Встроенные инструменты ML позволяют прогнозировать дальнейшие события в процессе и информировать пользователей о том, какие отклонения от заданного регламента случатся и как их устранить.





ПОДДЕРЖКА ВСЕХ ТИПОВ процессов

Обрабатывается каждое отдельное событие в каждом процессе, чтобы обеспечить более широкий и детальный анализ. Фокус не только на стандартизированных процессах, но и на работе с нерегламентированными процессами (ad hoc, кейс менеджмент).



ГОТОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ анализа

25+ инструментов анализа с интуитивно понятными интерфейсами, которые помогают понять реальную картину процесса и основные причины происходящего.



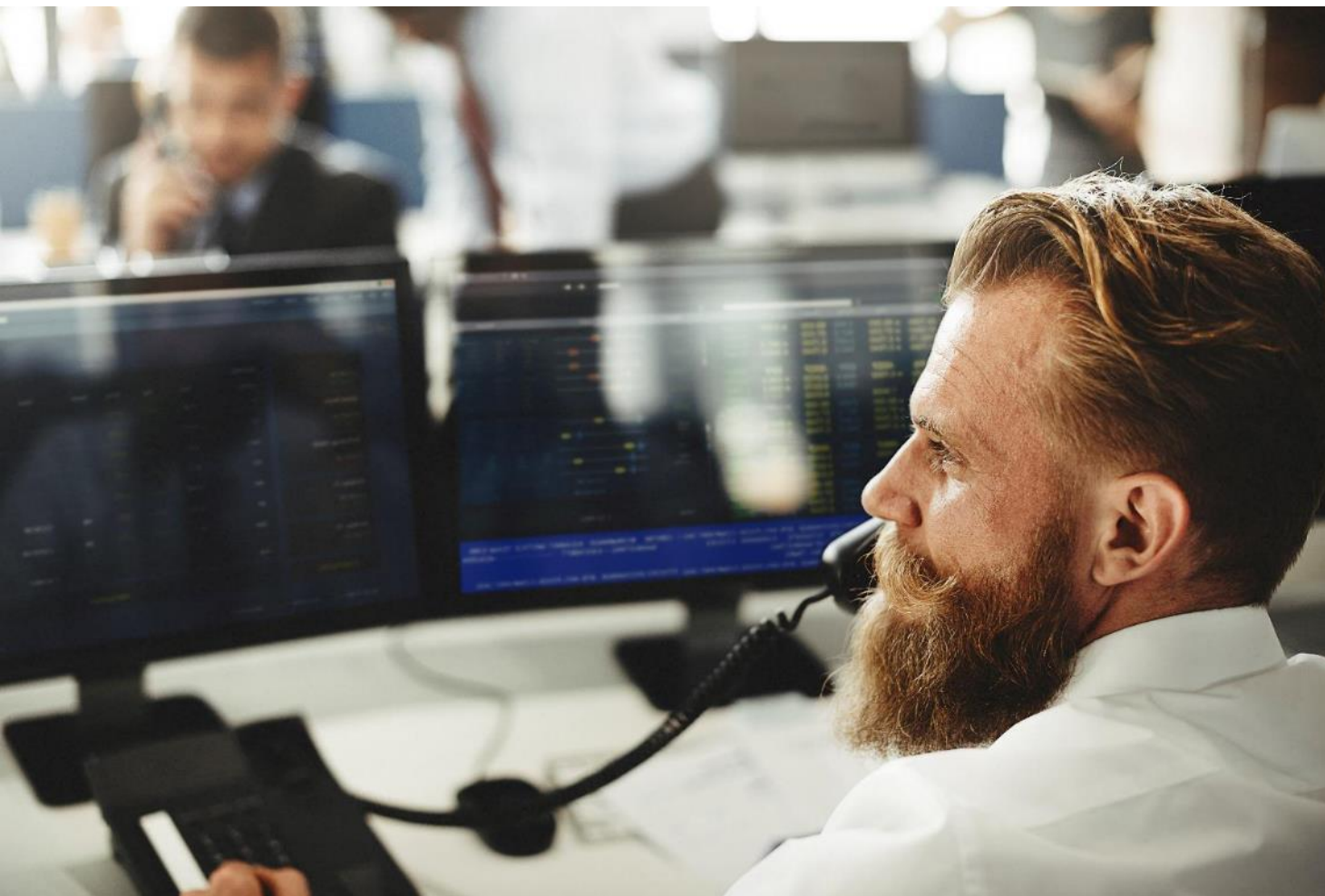
МОНИТОРИНГ в режиме реального времени

Показывает в режиме реального времени ход выполнения процесса и оперативно принимать корректирующие действия.



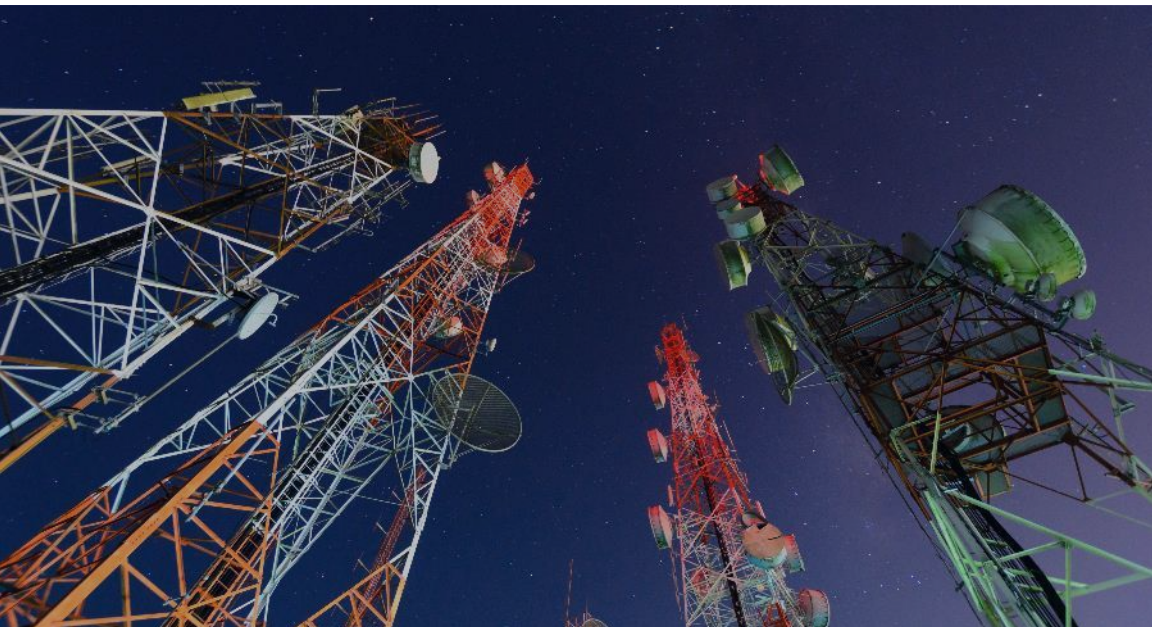
ПРОГНОЗИРОВАНИЕ событий

Позволяет понять, как будет развиваться процесс в дальнейшем и какие действия необходимо предпринять.



СЦЕНАРИИ:

- Анализ выполнения SLA;
- Мониторинг KPI процесса (кол-во звонков, неотвеченные звонки, длительность ожидания и т.д.);
- Поиск «узких» мест (перегруженные очереди и др.);
- Анализ перемещения клиента в системе самообслуживания;
- Customer Journey Map;
- Выявление областей для автоматизации и отказ от услуг аутсорса.



Внедрение ABBYY Timeline позволит компании сократить расходы на \$8M и более в год.

ЗАДАЧИ:

- Выявить потенциальные области для автоматизации взаимодействия с клиентами.
- Оптимизировать маршруты обработки заявок клиентов.

РЕЗУЛЬТАТ:

- Найдено 9 процессов, которые можно улучшить за счет внедрения виртуальных агентов и технологий ИИ и ML.
- За первые 6 недель использования ATL компания выявила процессы, перестроив которые, они смогут экономить по \$8M в год.
- На 70% планируется сократить временные затраты на анализ процессов.



Демонстрация работы ABBYY Timeline

ABBY®

Контакты

Дмитрий Черноус,

*Заместитель директора по консалтингу и
развитию бизнеса, ABBY Россия*

dmitry.chernous@abby.com

