

# Тинькофф: наш опыт и технологии для облачного КЦ

Владимир Парфенов

Руководителя по развитию клиентского сервиса



**ТИНЬКОФФ**



О чем  
расскажу?



Опыт



Подходы



Технологии



Инсайты

# Тинькофф работа



350 000

Звонков в день



90 000

Чатов в день



21 000

Сотрудники

# Работаем для всех

Для многих работа из дома - единственный способ заработать деньги. Тинькофф создает рабочие места даже в сильно удаленных регионах.

Более того, это позволяет нам привлекать эффективных и мотивированных сотрудников.

8,5%

Пенсионеры

18,7%

Мамы в декрете

1,5%

Люди с ограниченными возможностями

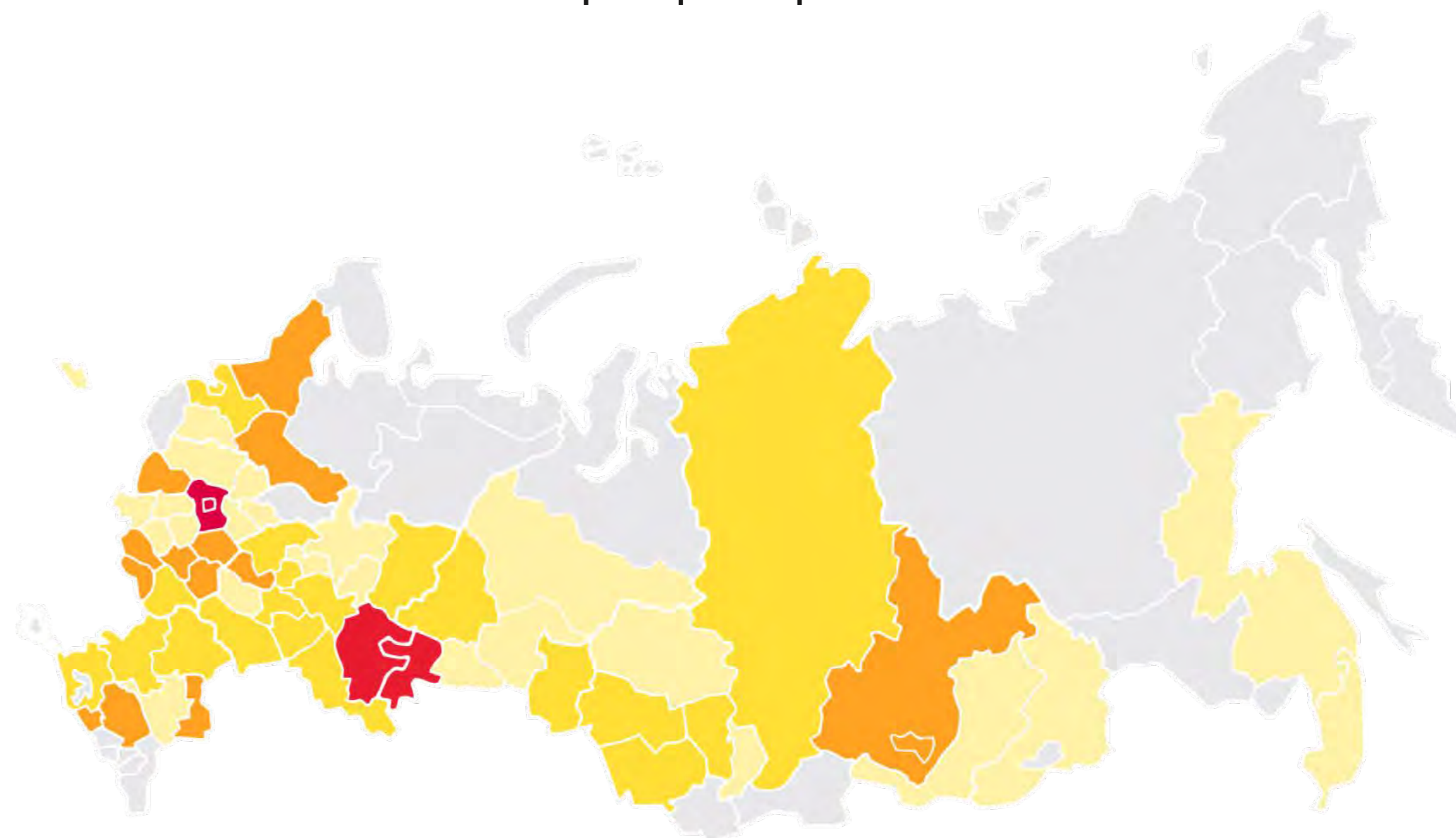
40%

Родители с несовершеннолетними детьми

7%

Единственные кормильцы в семье

~ Количество операторов в регионах России



>750

400+

200+

100+

30+

<30

# Безопасность



## Минимум персональной информации

Отображаем только ту информацию, которая необходима оператору для выполнения работы



## Максимальное маскирование данных клиента

Везде, где можно, используем частично маскированные данные



## Система ролей и тегов

Система ролей и тэгов для разграничения доступа к данным и процедурам



## Аудит действий оператора

Все действия и коммуникации оператора логируются и сохраняются

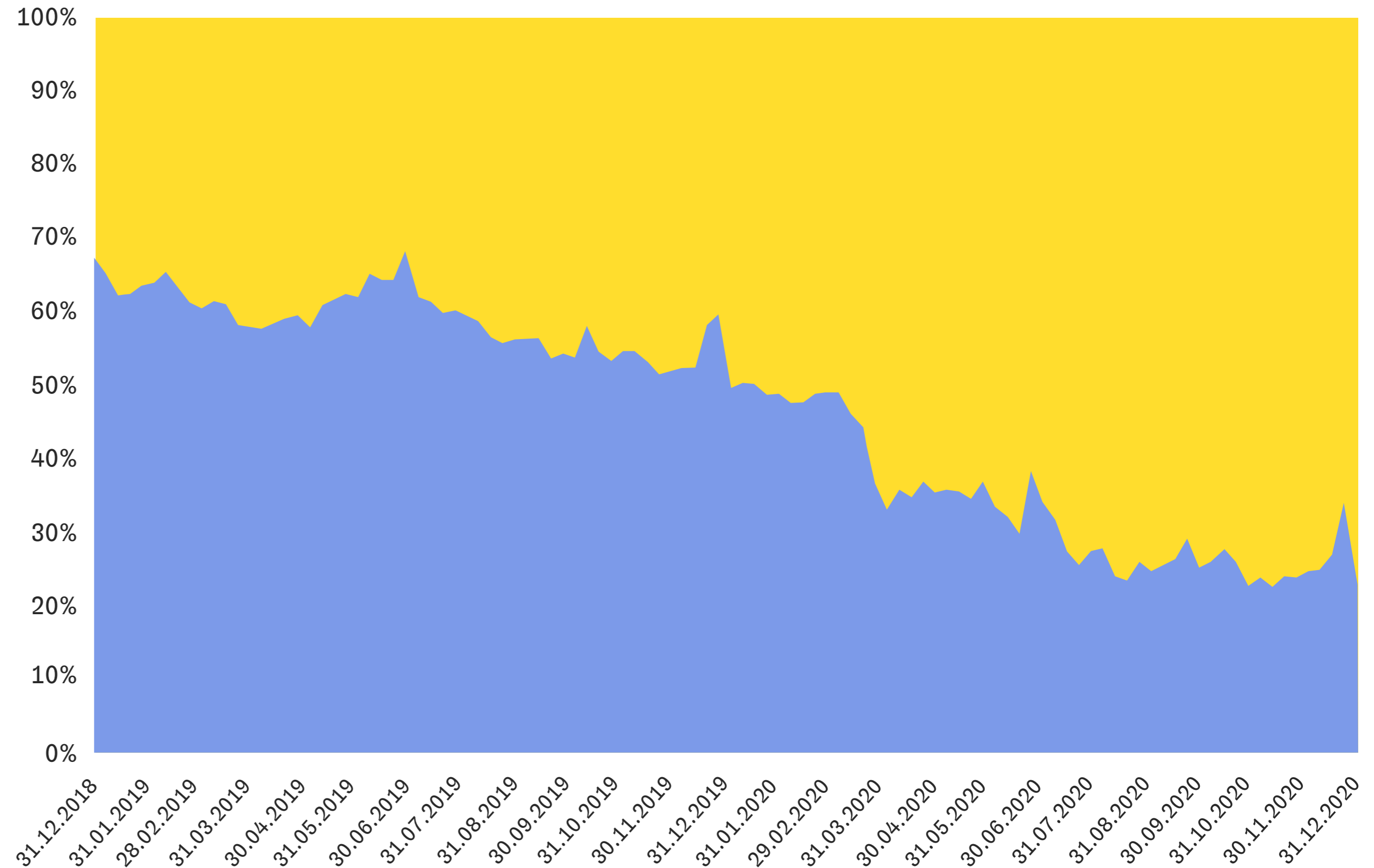
# COVID и адаптация

— Менее чем за месяц  
увеличили долю  
платформенных звонков  
с 50% до 70%

— Для функционалов, которые  
работали на платформе,  
с началом карантина ничего  
не изменилось

## Звонки: office vs cloud

Office Cloud



# Подходы

Продукты

Технологии

Бизнес-процессы

Менеджмент

Бизнес-процессы

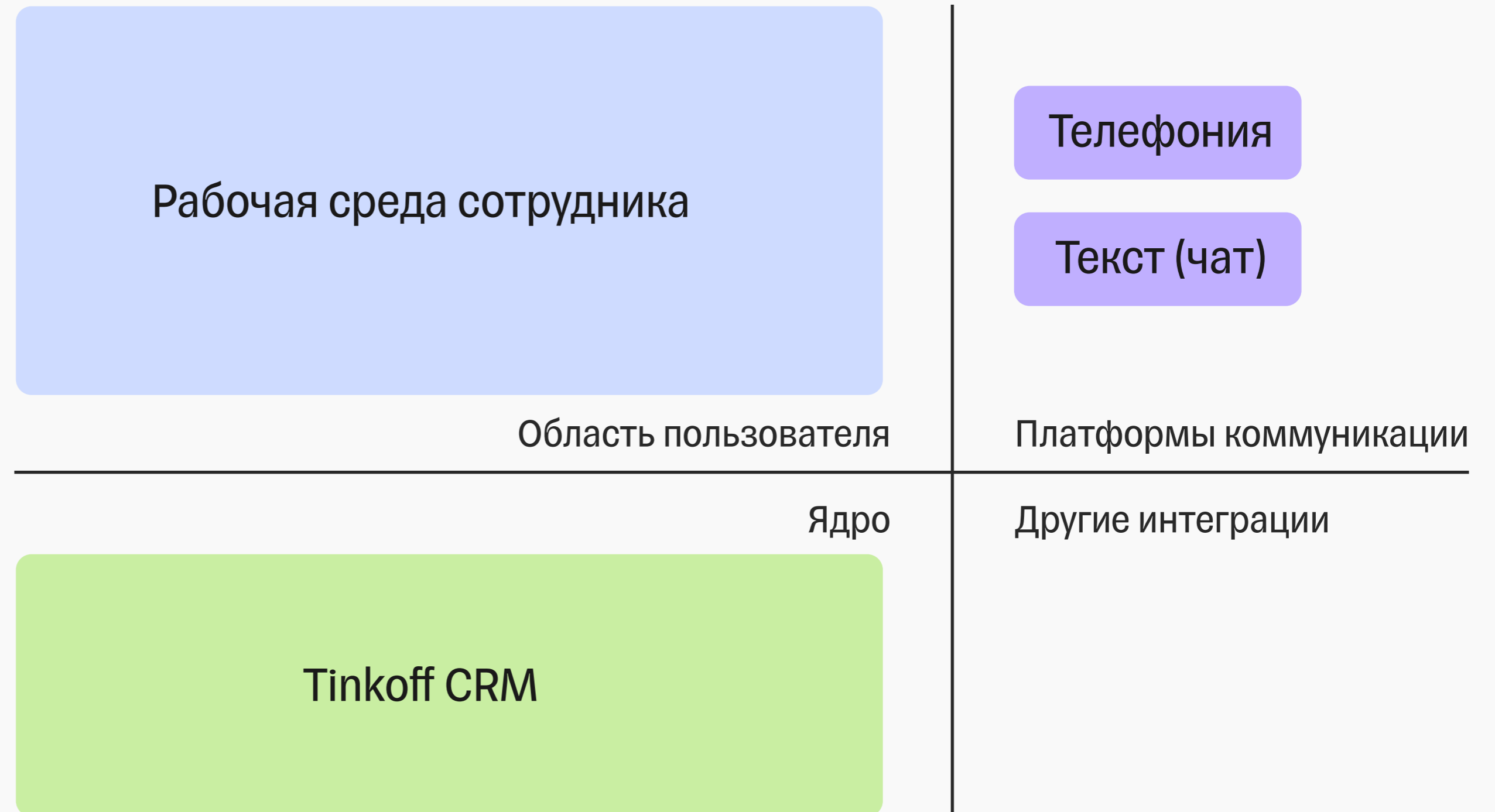
Аналитика

Сотрудник

Технологии

Менеджмент

# Технологии



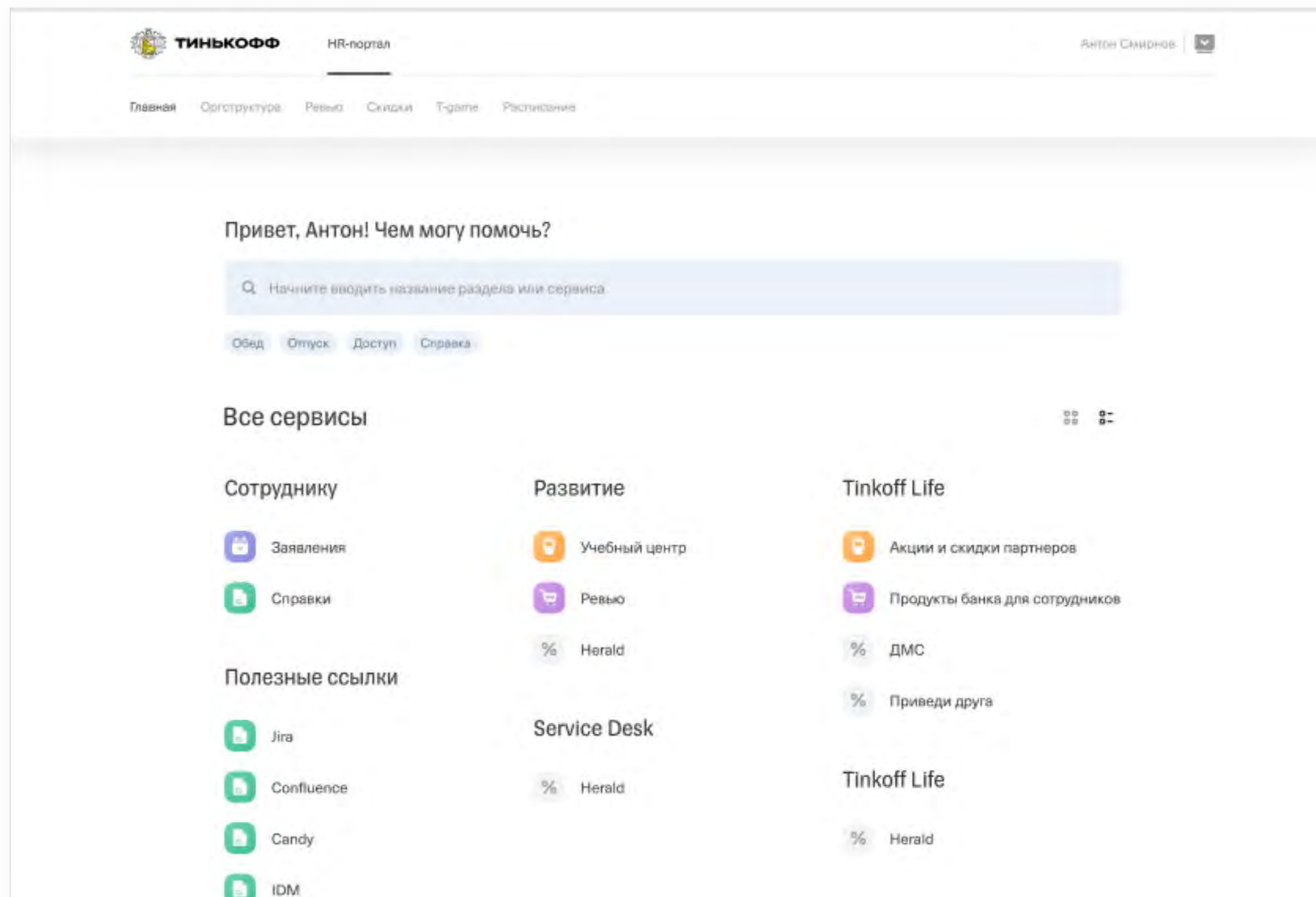
# Рабочая среда

- Единая точка входа для операторов
- Каталог сервисов
- Интегрирует все рабочие приложения и сервисы для операторов

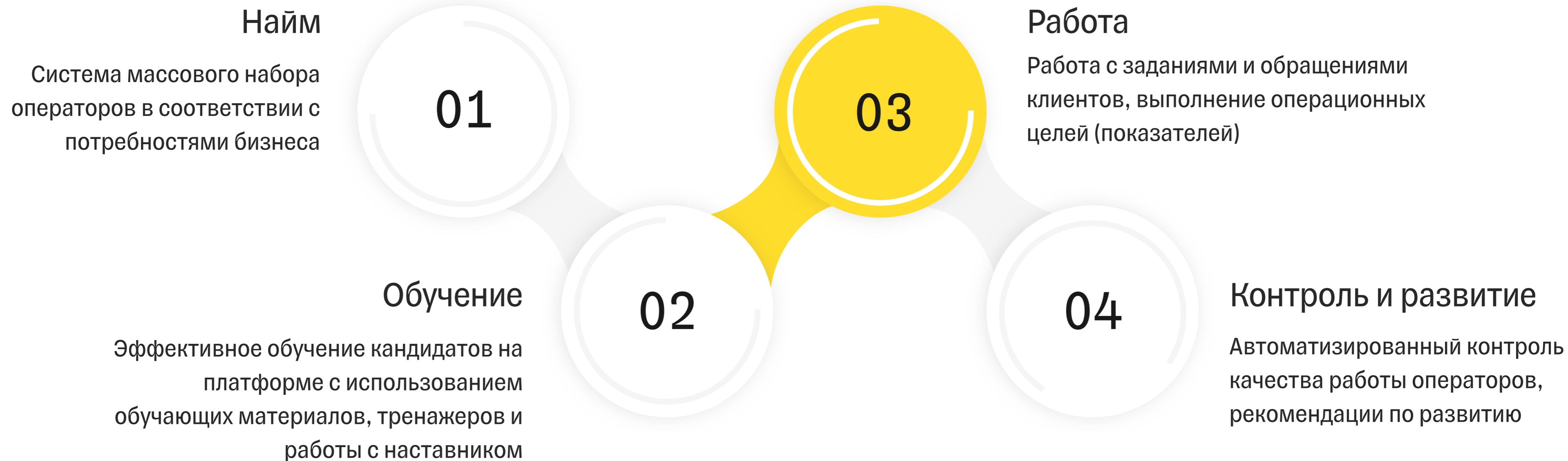


Такие как:

- Умный помощник-бот
- Центр нотификации
- Публикатор новостей
- База знаний
- Планер (расписание)
- RoboCoach
- Кабинет ментора
- CRM



# Жизненный цикл оператора колл-центра



# Учебный портал

- Прохождение активных учебных курсов
- Просмотр завершенных курсов
- Прохождение тренировок с роботизированным тренером - RoboCoach

The screenshot shows the Tinkoff Learning Portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Tinkoff logo, "НЯ-портал", "Работа", and a user profile "АНТОН СМЕРНОВ". Below the navigation bar, there are links for "Главная", "Новости", "Статистика", "Расписание", "Обучение", and "Опросы".

## Учебный портал

Простое обучение  
Без опыта работы — мы всему научим

[Начать обучение](#)

Обучение | Тренировки

### Курсы

Все | Активные | Завершенные

Статус	Название курса	Дата
● Не пройден	Учебный модуль для Новичка «Как правильно коллектировать должников. Уровень новичок»	Дата завершения модуля: 25.03.2019
● Пройден	Курс по пожарной безопасности	Дата завершения модуля: 05.03.2019
● Отменен	Учебный модуль для Новичка «Как правильно коллектировать должников. Уровень новичок-новичок-новичок...	Дата начала модуля: 25.03.2019
● Не пройден	Безопасная разработка WEB-приложений	Дата завершения модуля: 15.05.2018
● Не пройден	Учебный модуль для Новичка «Как правильно коллектировать должников. Уровень новичок»	Дата начала модуля
● Пройден	Курс по пожарной безопасности	Дата завершения модуля

# RoboCoach

Робот тренажер, имитирующий клиента.

Используем технологию преобразования голоса в текст и обратно.

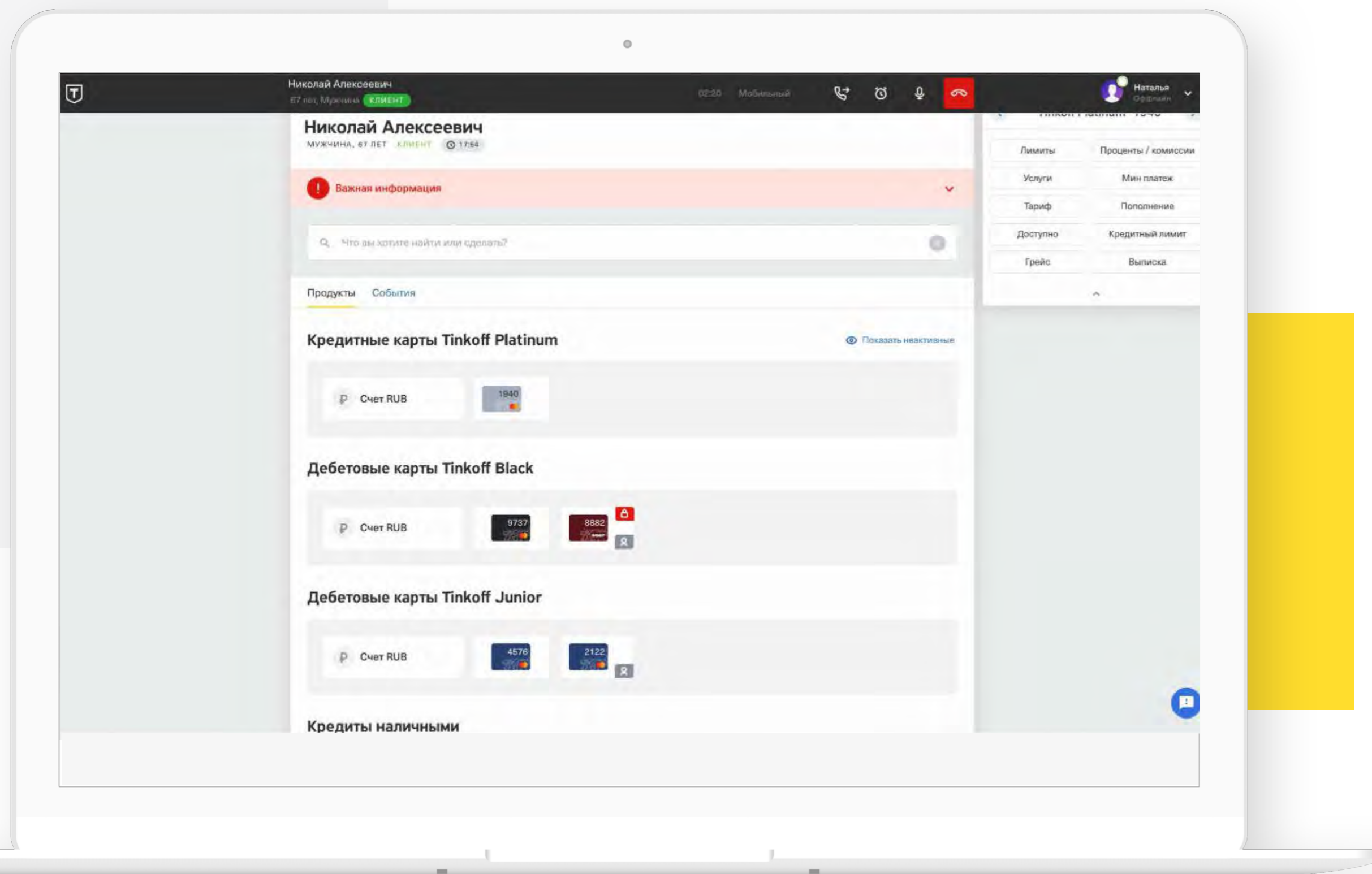


Использование робота тренажера позволяет

- сократить затраты на наставников и тренеров
- увеличить скорость прохождения плана обучения
- улучшить качество обучения оператора и повышаем готовность к первым звонкам с клиентами
- предоставить гибкость сотруднику в обучение

Уже наговорено 1437 часов с роботом, это более 20 тысяч учебных звонков.

The screenshot displays the 'Тренировка' (Training) interface in the 'Тинькофф WebOffice' system. The interface is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar contains a list of branches: 'Отработка возраж...' (Handling objections), 'Ветка 2', 'Ветка 3', 'Ветка 4', 'Ветка 5', and '+ Новая ветка' (New branch). The main content area shows a specific training scenario titled 'Отработка возражений 4500₽' (Handling objections 4500₽). The scenario is presented as a chat conversation between a 'Робот' (Robot) and an operator. The robot's message is 'Алло!' (Hello!). The operator's responses are: 1. '1 ответ оператора: Банк выставил требование оплатить задолженность в размере [7500 р.] сегодня <дата>. Оплата поступит? Самый большой ответ в этой категории, поле TextArea расширяется до размера по высоте - условно 240px, а дальше подключается скролл. Это не частый случай, когда реплики огромны'; 2. '2 ответ оператора: Банк выставил еще одно требование оплатить задолженность в размере [7500 р.] сегодня <дата>. Оплата поступит?'; 3. '3 ответ оператора: Новое требование выставил бланк - оплатить задолженность в размере [7500 р.] сегодня <дата>. Оплата поступит?'. Below the operator's responses are buttons for '+ Еще ответ' (More answer) and '+ Новая связка реплик' (New sequence of replies). A 'Публиковать' (Publish) button is located in the top right corner of the interface.



Рабочее  
пространство  
(CRM)



# Контроль и развитие

✓ Поиск по словам. Средний запрос поиска обрабатывает за 2 секунды

✓ Словари и шаблоны возможных ошибок оператора

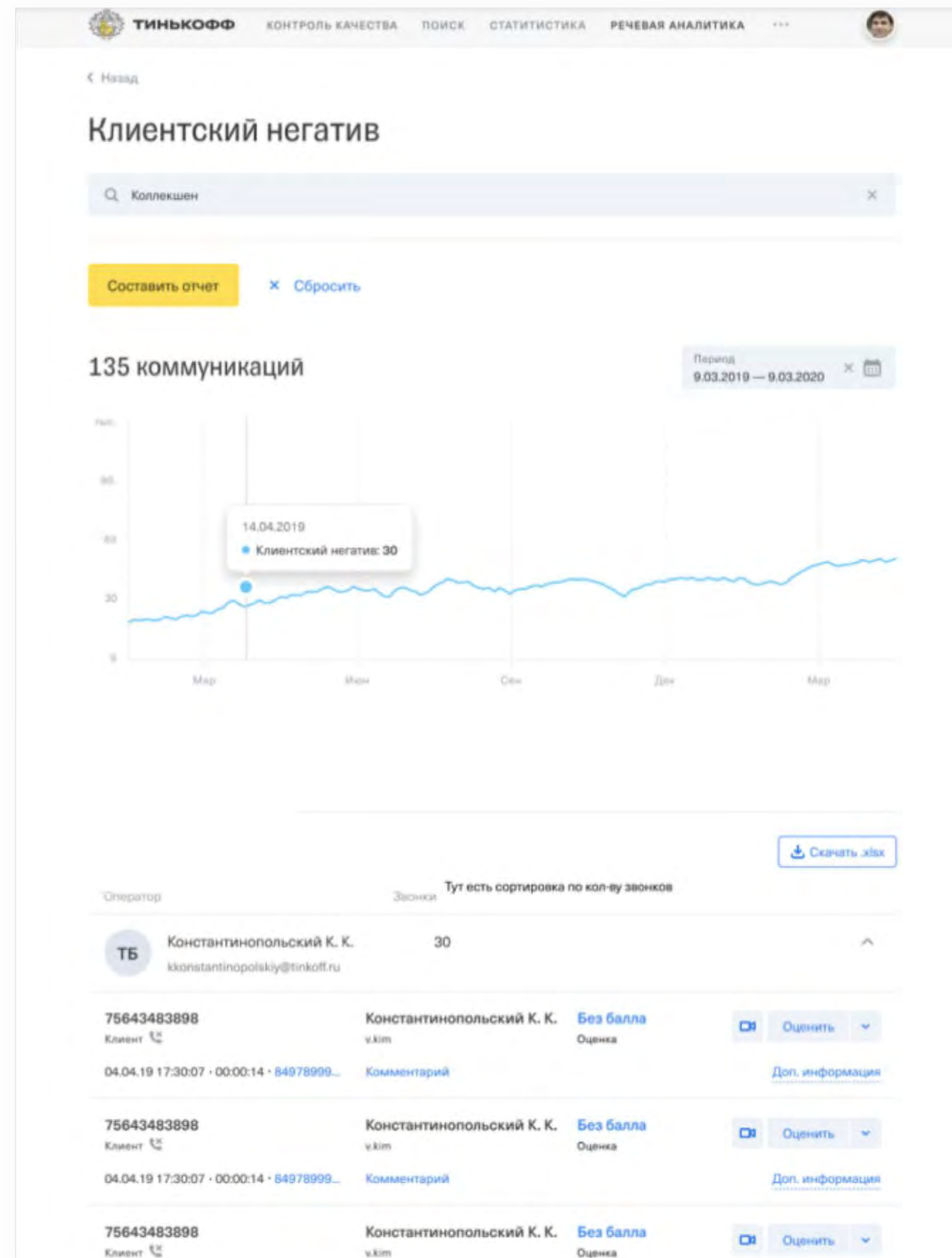
✓ Построение отчетов

✓ ML модели для:

— Выявления операторов с негативной эмоцией

— Выявление проблемных мест в скриптах.  
Например, падение конверсий

— Следите за качеством вашего бизнеса



# Основные инсайты



Нужна мощная  
инфраструктура



Сложности  
планирования



Дух команды  
и атмосфера



Избыточная  
структуризация,  
коммуникация



Линейный  
менеджмент



Поддержание  
эффективности

# Бонус трек



**ТИНЬКОФФ**

tinkoff.ru

# Аутсорсинговый колл-центр для внешних клиентов

- Более 9000 процессов за последние 3 года для наших внешних клиентов
- 1-2 дня от отработки заказа с клиентом до изготовления
- Интеграция с любой CRM-системой

Некоторые из наших клиентов:



Описание Кейс на VC:



**SKILLFACTORY**

# Еще раз про COVID

- Горячая линия во время коронавируса
- Задача: обеспечить помощь гражданам по доставке еды и лекарств, проведению платежей за ЖКХ, забору рецептов из поликлиники



«Тинькофф» был награжден Дипломом Лауреата За помощь Правительству Москвы по работе горячих линий для граждан по коронавирусу:



**Результат:** за три месяца обработали 70 тысяч обращений граждан и передали волонтерам 28 тысяч заявок. Запустить входящую линию удалось всего за три дня. С задачей пришли в пятницу и уже в понедельник мы принимали первые входящие звонки.

**SL: 80/30 (80% звонков за 30 секунд)**



# Спасибо команде TWork

## Tinkoff Cloud Call Center Platform



[v.parfenov@tinkoff.ru](mailto:v.parfenov@tinkoff.ru)