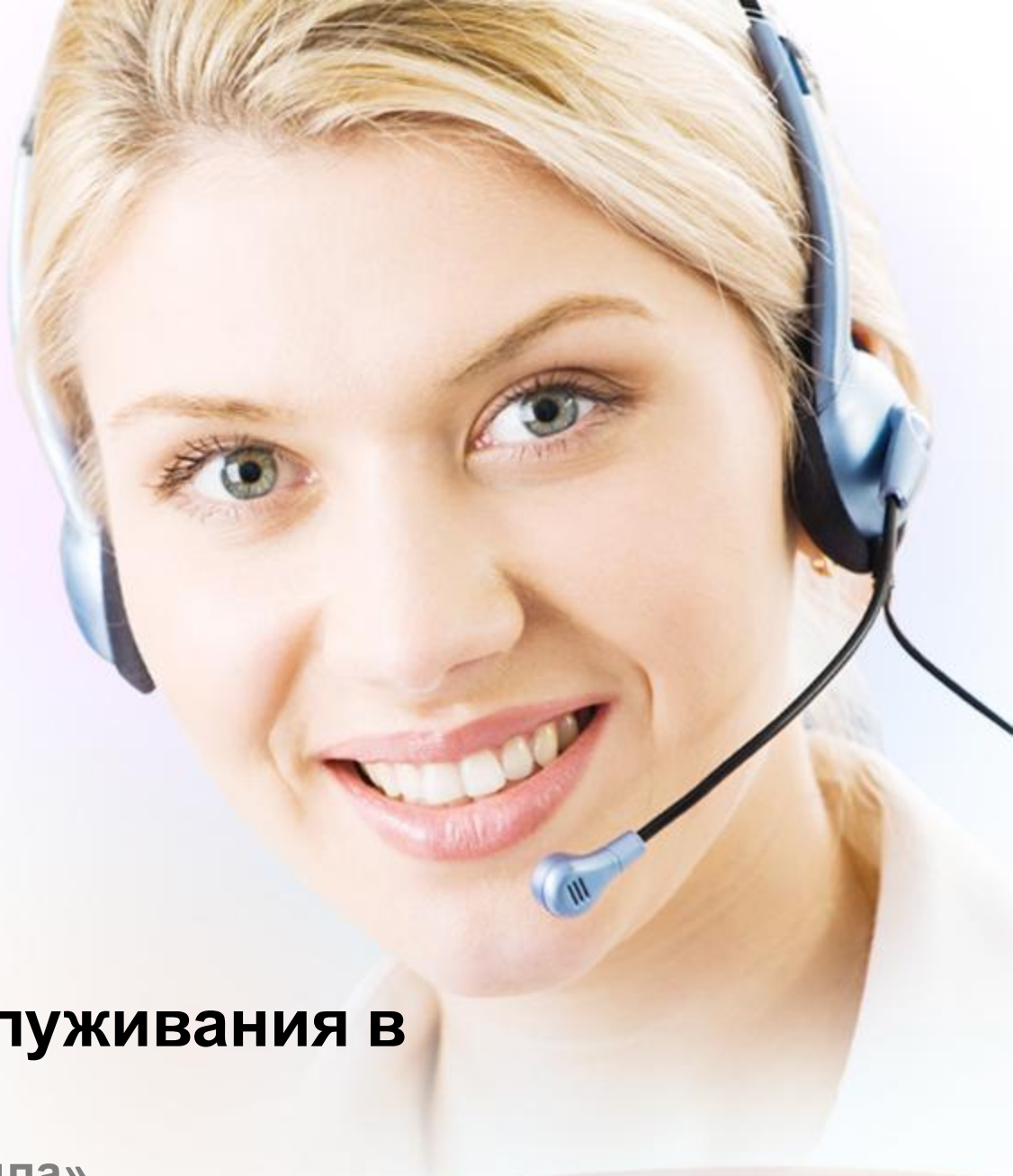




**КАПЕЛЛА**

В гармонии с клиентом



# **Автоматизация обслуживания в Банке**

с помощью системы «Капелла»

- Бизнес-требования Банка
- Основные проблемы, с которыми сталкивается Банк в процессах взаимодействия с клиентами
- Варианты решений для Банка
- Инновационная система обслуживания «Капелла»
- О компании-разработчике

- Повышение качества и эффективности обслуживания клиентов Банка;
- Привлечение новых клиентов;
- Увеличение доходности по текущим клиентам за счет кросс-продаж;
- Снижение времени и затрат на обслуживание клиентов;
  - Снижение влияния «человеческого фактора» на качество обслуживания клиентов;
  - Снижение требований к персоналу, занятых в процессах обслуживания клиентов.

## Основные проблемы, с которыми сталкивается Банк в процессах взаимодействия с клиентами

- **Получение актуальных данных о клиенте**
- Информация о клиентах находится в различных системах, часто дублируется и модифицируется независимо в нескольких системах.
- Не ведется история взаимоотношений с клиентами, или данные находятся в разных системах.
- Информация о истории взаимоотношений не используется в процессе обслуживания.
- **Процессы обслуживания плохо формализованы и слабо автоматизированы**
- Сотрудники, занятые в процессе обслуживания, работают на основании неполных или неактуальных регламентов, в основном на основе собственного опыта. Процессы сильно привязаны к конкретным исполнителям.
- **Обычно остаются без достаточного внимания процессы обслуживания**
- Обслуживание в контакт-центре
- Маркетинговые кампании
- Процессы продажи продуктов и услуг
- Сбора задолженности.

Для решения поставленных задач Банк рассматривает несколько вариантов решения:

- **CRM-системы.**

Выбор CRM-системы для решения задач Банка по обслуживанию клиентов может быть успешным в результате внедрения крупного и дорого решения.

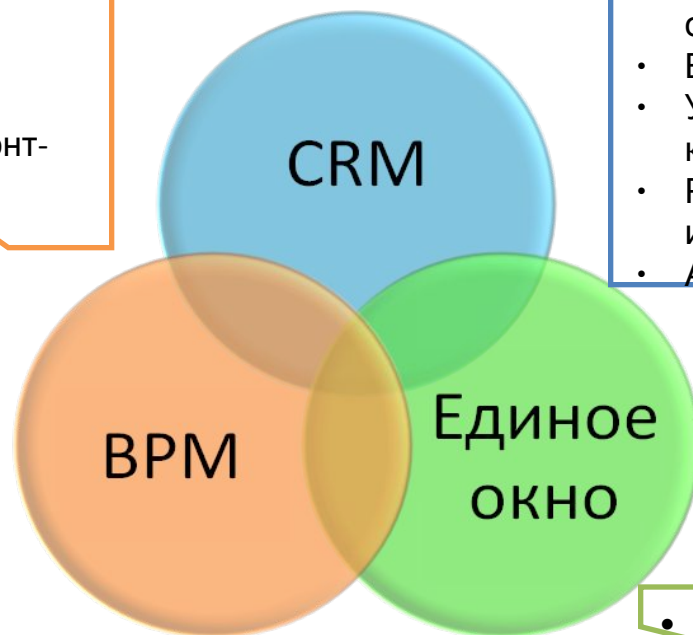
- **ВРМ-системы с фронт-эндом** (операционные порталы обслуживания клиентов).

Системы класса ВРМ с функциями фронт-энда являются наиболее подходящими для решения задач обслуживания клиентов Банка, но требуют больших временных и финансовых затрат на интеграцию с существующими системами Банка и создания фронт-энда.

- **Системы «единого окна».**

Системы класса «единое окно» позволяют полноценно использовать существующие системы, сохраняя уже сделанные инвестиции, но слабые, ориентированные на программистов, инструменты настройки решения, усложняют поддержку и развитие решения и привязывает Банк к поставщику решения.

- Визуальные инструменты описания процессов обслуживания;
- Интеграция на уровне SOA;
- Визуальная настройка фронт-энда;
- Контроль исполнения процессов.



- Настройка и управление информацией о клиентах;
- Сегментация клиентской базы;
- Применение различных стратегий обслуживания к клиентским сегментам;
- Ведение истории взаимодействия;
- Управление маркетинговыми кампаниями;
- Разграничение доступа к клиентской информации.
- Аналитика и отчетность.

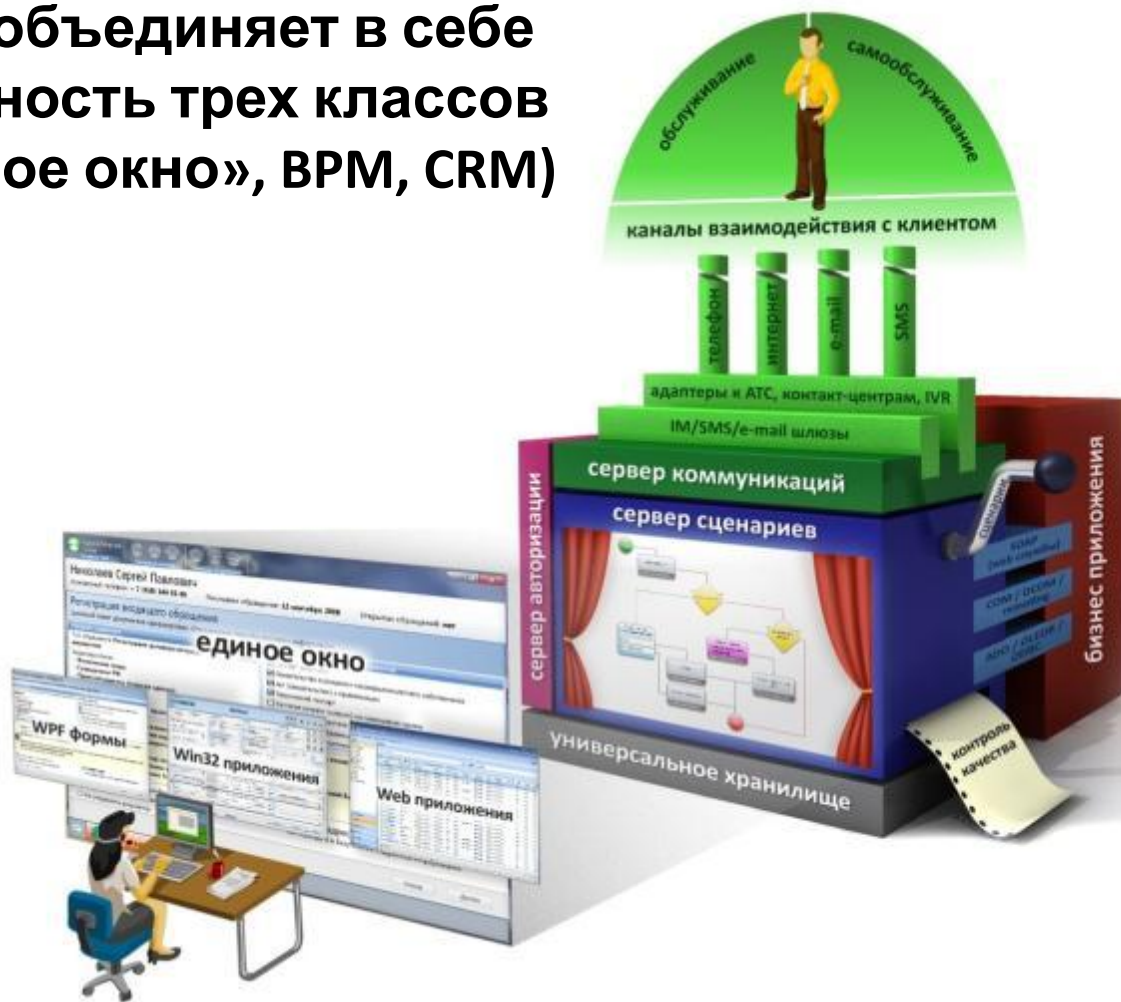
- Интеграция на уровне пользовательского интерфейса;
- Интеграция с различными каналами взаимодействия;
- Обслуживание в «едином окне».

**Все необходимые инструменты в рамках одного программного комплекса**

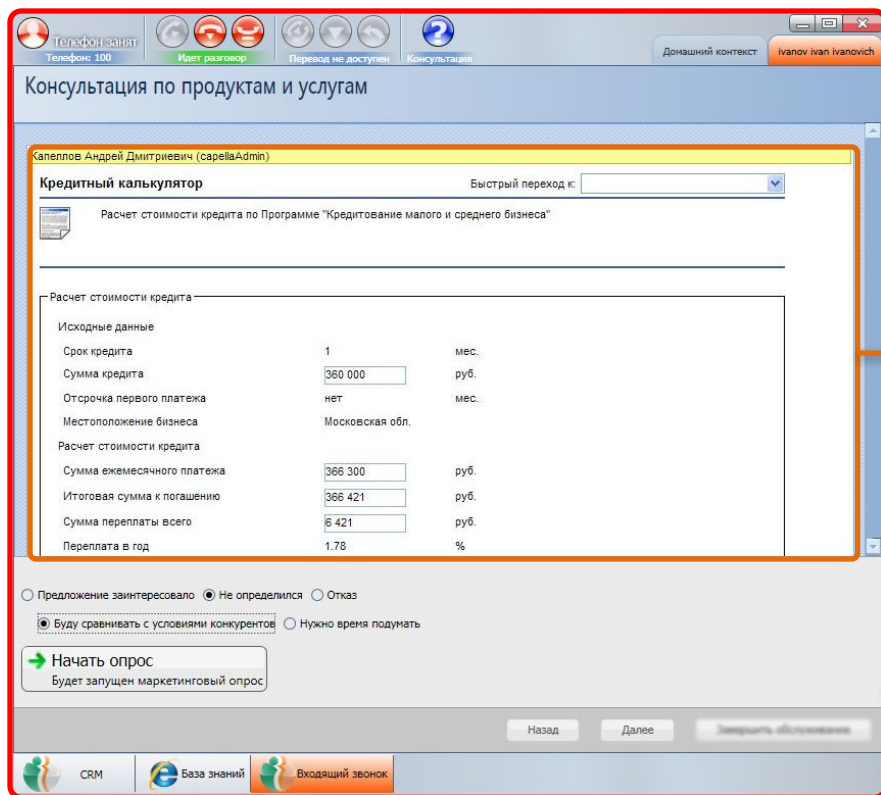
# Центр обслуживания «Капелла»

комплексное решение для автоматизации обслуживания в Банке

Это решение объединяет в себе функциональность трех классов систем («единое окно», BPM, CRM)







Телефон занят  
Телефон: 100  
Идет разговор  
Перевод не доступен  
Консультация  
Домашний контекст  
Ivanov Ivan Ivanovich

Консультация по продуктам и услугам

Капеллов Андрей Дмитриевич (capellaAdmin)

Кредитный калькулятор

Быстрый переход к: [выпадающий список]

Расчет стоимости кредита по Программе "Кредитование малого и среднего бизнеса"

Расчет стоимости кредита

Исходные данные

Срок кредита	1	мес.
Сумма кредита	360 000	руб.
Отсрочка первого платежа	нет	мес.
Местоположение бизнеса	Московская обл.	

Расчет стоимости кредита

Сумма ежемесячного платежа	366 300	руб.
Итоговая сумма к погашению	366 421	руб.
Сумма переплаты всего	6 421	руб.
Переплата в год	1,78	%

Предложение заинтересовало  Не определился  Отказ

Буду сравнивать с условиями конкурентов  Нужно время подумать

Начать опрос  
Будет запущен маркетинговый опрос

Назад Далее Закрыть обслуживание

CRM База знаний Входящий звонок

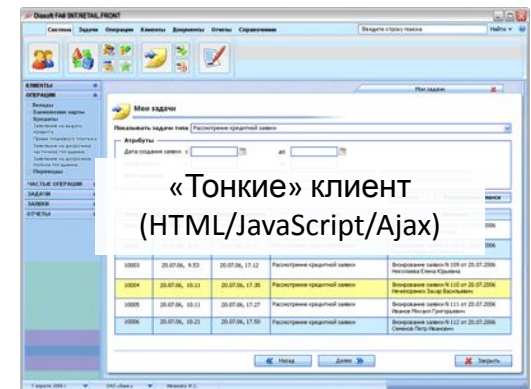
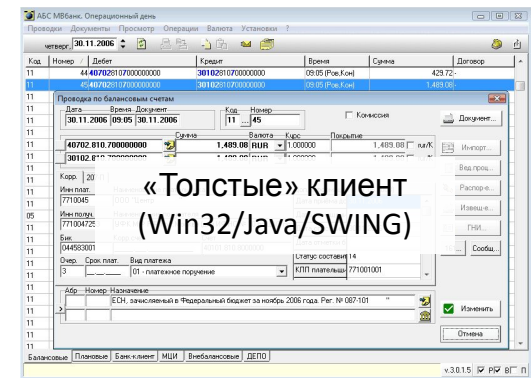
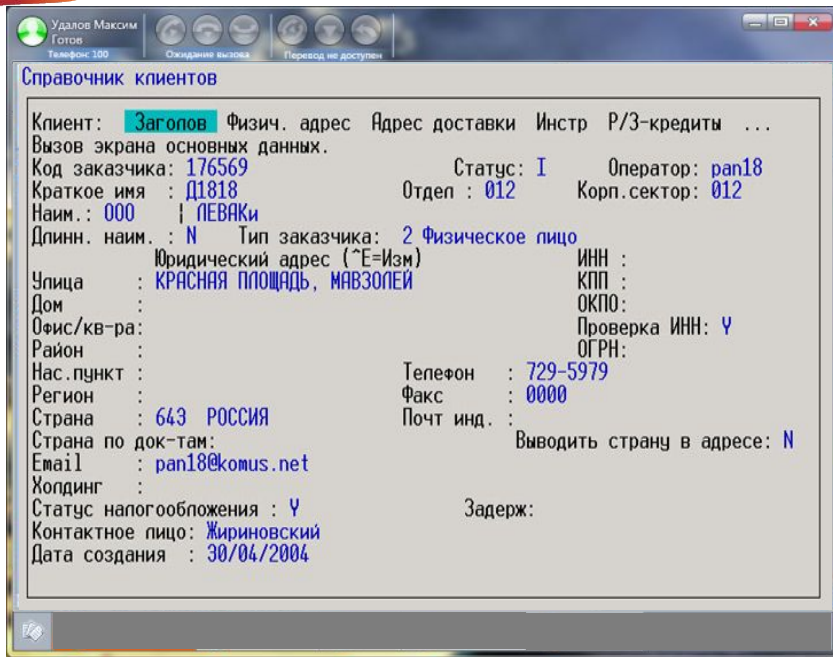
Форма  
приложения

«Единое  
окно»  
КАПЕЛЛА

- Вся необходимая для обслуживания информация и бизнес-процессы доступны в одном окне, на расстоянии не дальше одного щелчка мыши.
- Максимально используются имеющиеся системы Банка, сохраняя ранее сделанные инвестиции.

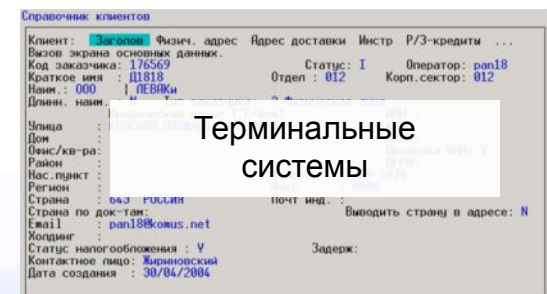


# Интеграция всех приложений в «единое окно»



**Система «Капелла» контролирует интегрированные приложения и работу пользователя с ними.**

Программные инструменты системы позволяют встраивать существующие приложения Банка в «единое окно» (АРМ-системы) и гармонично вписывать их в процесс обслуживания клиентов.



**Сервер сценариев** системы «Капелла» является **ВРМ-сервером**, который позволяет формализовать и автоматизировать процессы обслуживания в банке.

**Сценарии обслуживания** – основа фронт-офисной системы «Капелла».

Сценарий обслуживания – это автоматизированная логика обслуживания клиентов, реализованная и исполняемая сервером сценариев системы «Капелла».

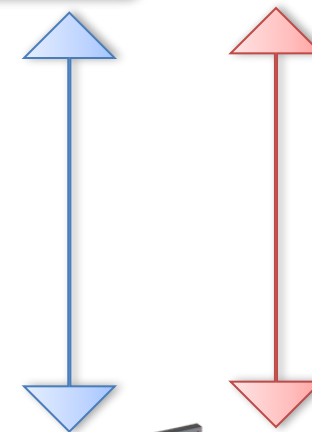
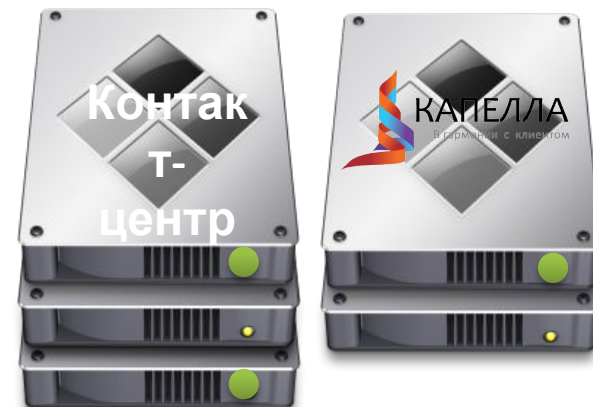
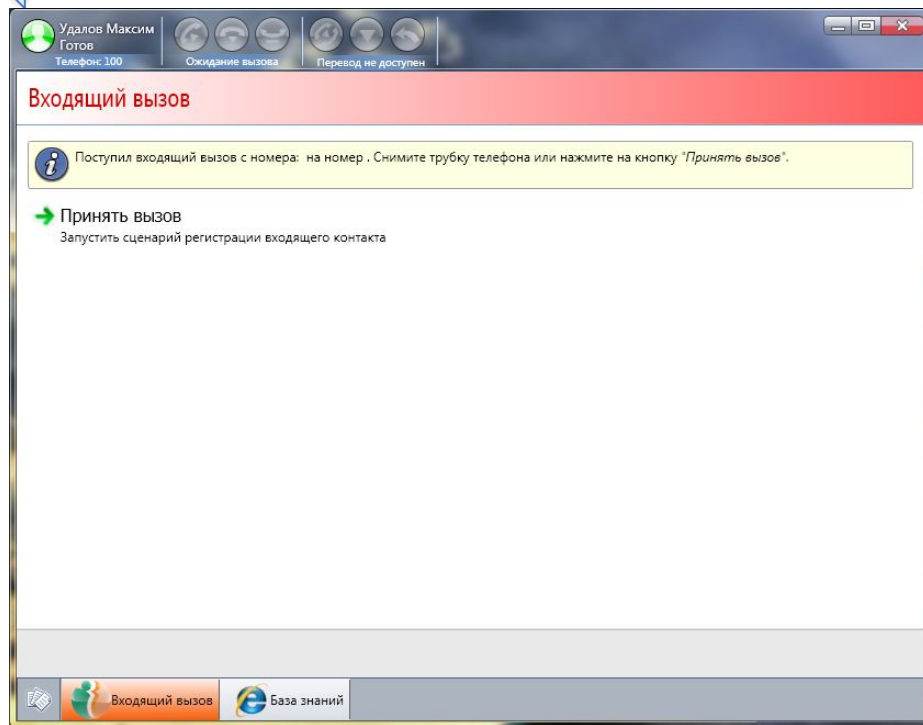
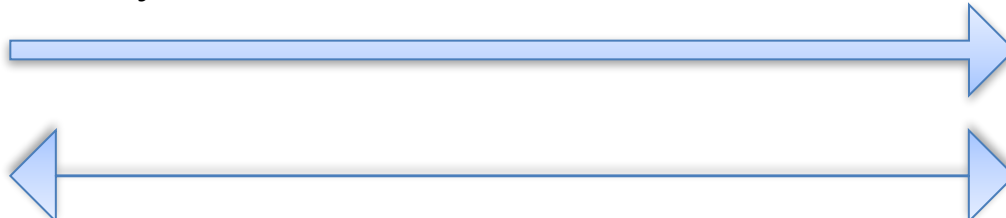
В рамках исполнения сценария система может выполнять следующие действия:

- Получать, обрабатывать и сохранять данные внешних систем по протоколам SOA;
- Отображать данные на формах и получать результаты ввода пользователей;
- Открывать нужные разделы интегрированных систем, получать или записывать данные в интегрированные системы;
- Контролировать работу пользователя в интегрированных системах и «переводить» пользователя между системами.



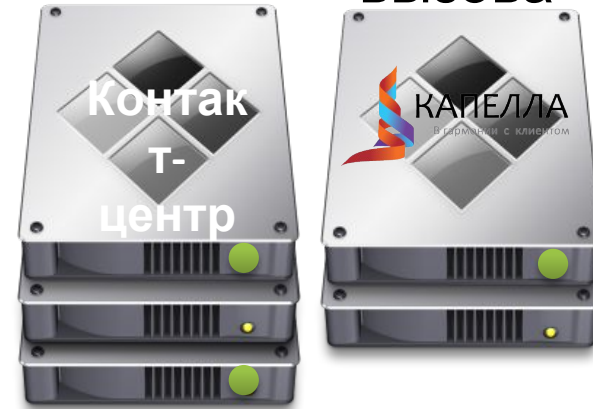
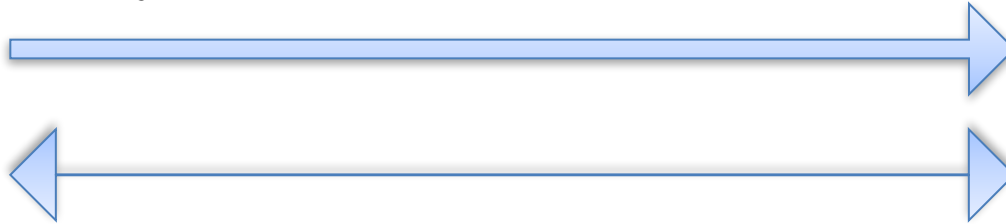
# Пример решения. Обработка входящего ВЫЗОВА

Поступает входящий вызов от клиента Банка



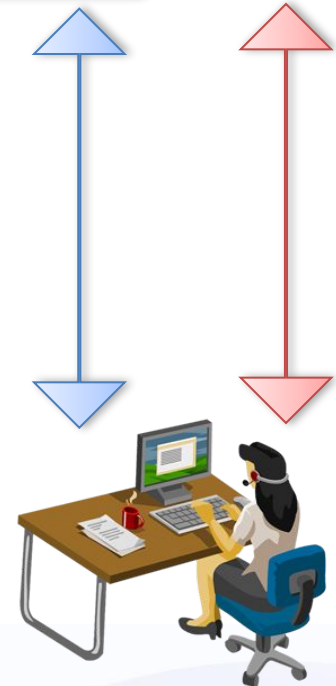
У оператора запускается сценарий обработки входящего  
ВЫЗОВА

Поступает входящий вызов от клиента Банка



The screenshot shows the CRM interface with the following details:

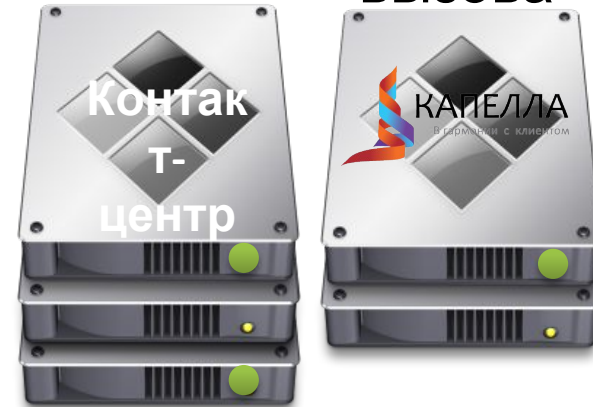
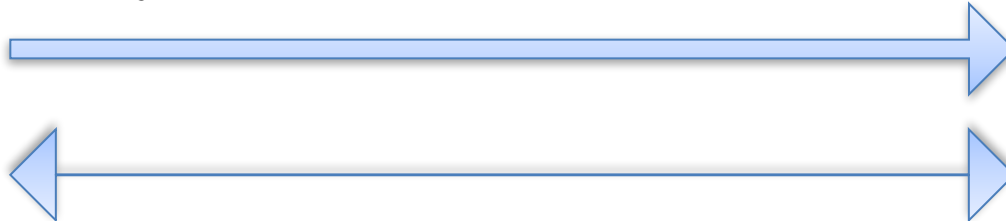
- Top status bar: "Телефон занят", "Телефон: 100", "Идет разговор", "Перевод не доступен", "Консультация", "Домашний контекст", "Иванов И. И.", "01:56".
- Client info: "Николаев Сергей Павлович", "Контактный телефон: + 7 (916) 144-55-66", "Последнее обращение: 12 сентября 2009".
- Section: "Регистрация входящего контакта с клиентом", "Классификация контакта".
- Instruction: "Чтобы зарегистрировать новый контакт с клиентом, выберите тему контакта и нажмите кнопку «Далее». После окончания разговора нажмите кнопку «Завершить обслуживание»."
- Topic list:
  - Другое
  - Информация по кредитной заявке
  - Информация по операциям клиента
  - Консультация по продуктам и услугам
  - Перевод вызова
  - Предоставление адресной и контактной информации
  - Расчет платежа по кредиту на основе заданных параметров
  - Расчеты по действующим кредитам
    - Перерасчет периода кредитования при частичном досрочном погашении по действующему кредиту
    - Перерасчет суммы ежемесячного платежа при частичном досрочном погашении по действующему кредиту
    - Расчет суммы для полного досрочного погашения действующего кредита
  - Рекламации
    - Регистрация рекламации
- Buttons: "Выбрать другого клиента" (with a right arrow), "Далее", "Завершить обслуживание".
- Bottom bar: "Капелла CRM", "База знаний", "Входящий звонок".



После снятия трубки оператор переходит к классификации запроса



Поступает входящий вызов от клиента Банка



Удалов Максим  
Готов  
Телефон: 100

Ожидание вызова    Перевод не доступен

### Регистрация входящего обращения

Идентификация (установление личности заявителя)

Выберите заявителя из списка и нажмите на кнопку или выполните поиск.  
Если Вы не нашли заявителя, то нажмите на кнопку "Зарегистрировать нового" для перехода к форме регистрации заявителя или нажмите "Заявитель отказался от регистрации", если Вы не хотите регистрировать нового заявителя в системе.

Сортировка:	Не задана	Фильтр:	Представление:			
Фамилия	Имя	Отчество	Статус клиента	Дата рождения	Паспортные данные	Пол
Пасичник	Сергей	Николаевич	Потенциальный	10 января 1964 г.		Мужской
Сергуничев	Сергей	Николаевич	Потенциальный	7 марта 1981 г.		Мужской
Николаев	Сергей	Михайлович	Потенциальный	12 ноября 1981 г.		Мужской
Карнауков	Сергей	Николаевич	Потенциальный	10 марта 1957 г.		Мужской
.	Сергей	Николаевич	Потенциальный	16 марта 1968 г.		Мужской
Горбунов	Сергей	Николаевич	Потенциальный	13 октября 1974 г.		Мужской
Петров	Сергей	Николаевич	Потенциальный	24 августа 1966 г.		Мужской
Тазихин	Сергей	Николаевич	Потенциальный	7 марта 1953 г.		Мужской
Никольский	Сергей	Николаевич	Потенциальный	8 ноября 1967 г.		Мужской
Каргин	Сергей	Николаевич	Потенциальный	1 мая 1985 г.		Мужской
Поляков	Сергей	Николаевич	Потенциальный	5 августа 1959 г.		Мужской

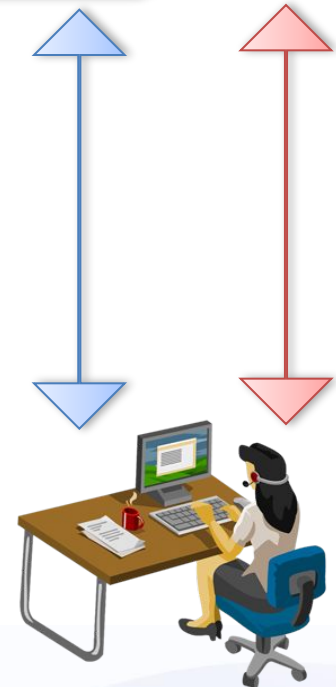
Поиск: [ николаев сергей ]    Найдено: 71

[→ Зарегистрировать нового](#)  
 Вы перейдете на форму регистрации нового заявителя

[→ Заявитель отказался от регистрации](#)  
 Нажав на эту кнопку Вы пропустите этап идентификации заявителя

Назад    Далее

Входящий вызов    База знаний

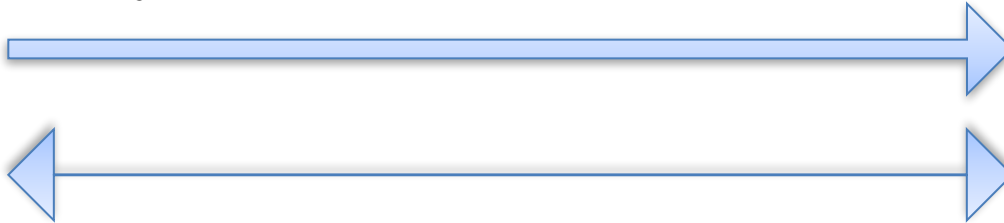


При необходимости система заставит выполнить идентификацию клиента.

# Пример решения. Обработка входящего ВЫЗОВА



Поступает входящий вызов от клиента Банка



В зависимости от типа обращения будет  
запущен соответствующий сценарий  
обслуживания

Николаев Сергей Павлович  
Контактный телефон: + 7 (916) 144-55-66 Последнее обращение: 12 сентября 2009

Консультация по продуктам и услугам  
Выбор кредитной программы

Выберите кредитную программу, интересующую клиента, и нажмите кнопку «Перейти в базу знаний».

Группа кредитных программ: Кредит +      Кредитная программа: Кредит 50/50+

Перейти в базу знаний  
Откроется база знаний на другой вкладке

Закфиксируйте реакцию клиента

Предложение заинтересовало     Не определился     Отказ  
 Буду сравнивать с условиями конкурентов     Нужно время подумать

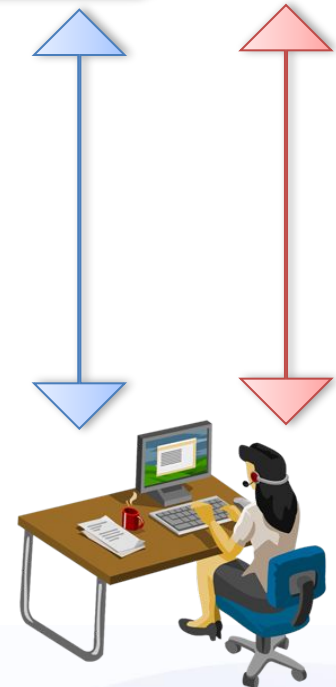
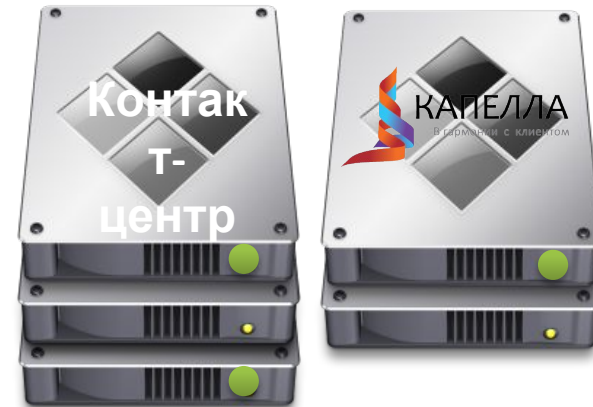
Комментарий

Предложите клиенту ответить на несколько вопросов. Если клиент согласен, нажмите кнопку «Начать опрос». Иначе нажмите кнопку «Далее».

Начать опрос  
Будет запущен маркетинговый опрос

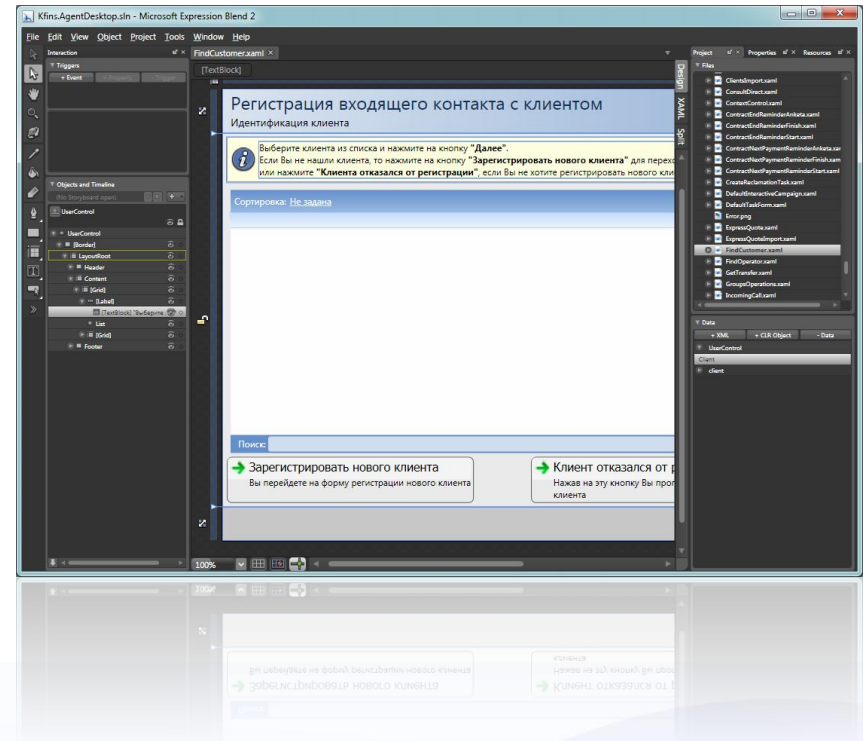
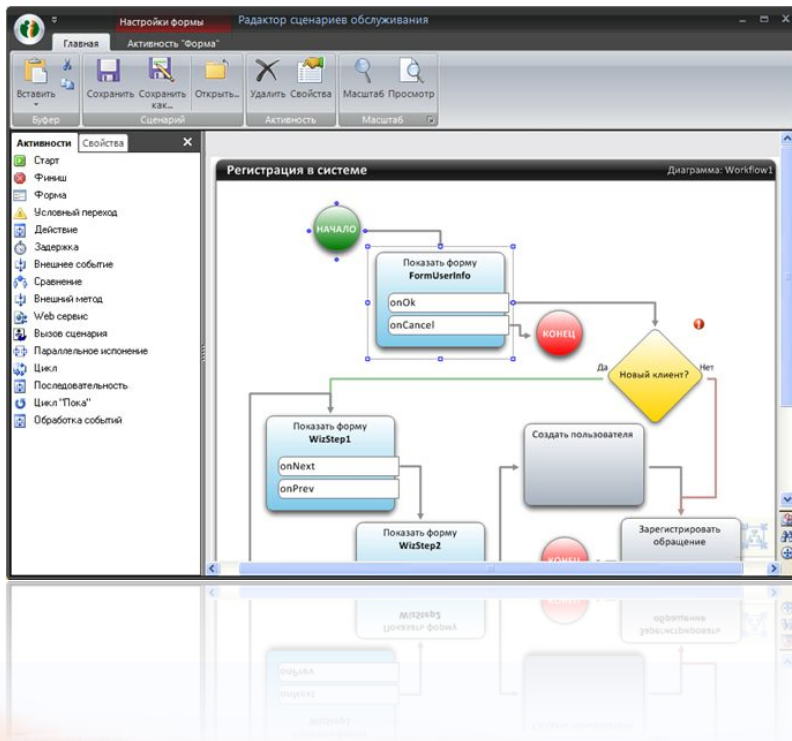
Назад    Далее    Завершить обслуживание

Капелла CRM    База знаний    Входящий звонок



Например, консультация по продуктам и услугам

Сценарии обслуживания для управления бизнес-процессами  
 Сценарии обслуживания настраиваются с помощью визуальных инструментов.





# CRM ВОЗМОЖНОСТИ

## Управление информацией о клиенте История взаимодействия с клиентом

- **Управление структурой клиентской информацией, хранение, поиск и просмотр информации о клиентах и связанных с ним объектах (договоры, заявки, задачи и пр.);**
- **В процессе исполнения сценариев обслуживания система фиксирует факты контакта с клиентом и информацию о контакте.** Информация о контактах доступна в карточке клиента.

Список | Рябина Валентина Анатоли X

Клиент : Рябина Валентина Анатольевна Представление Обновить

Редактировать

Фамилия	Имя	Отчество
Рябина	Валентина	Анатольевна
Контактный телефон	Дата рождения	Город
+7(4852)599359	12 октября 1980 г.	Тугаев
Телефон регистрации (логин)	Мобильный телефон	Рабочий телефон
+7(4852)599359	+7(910)1234567	+7(4852)123456

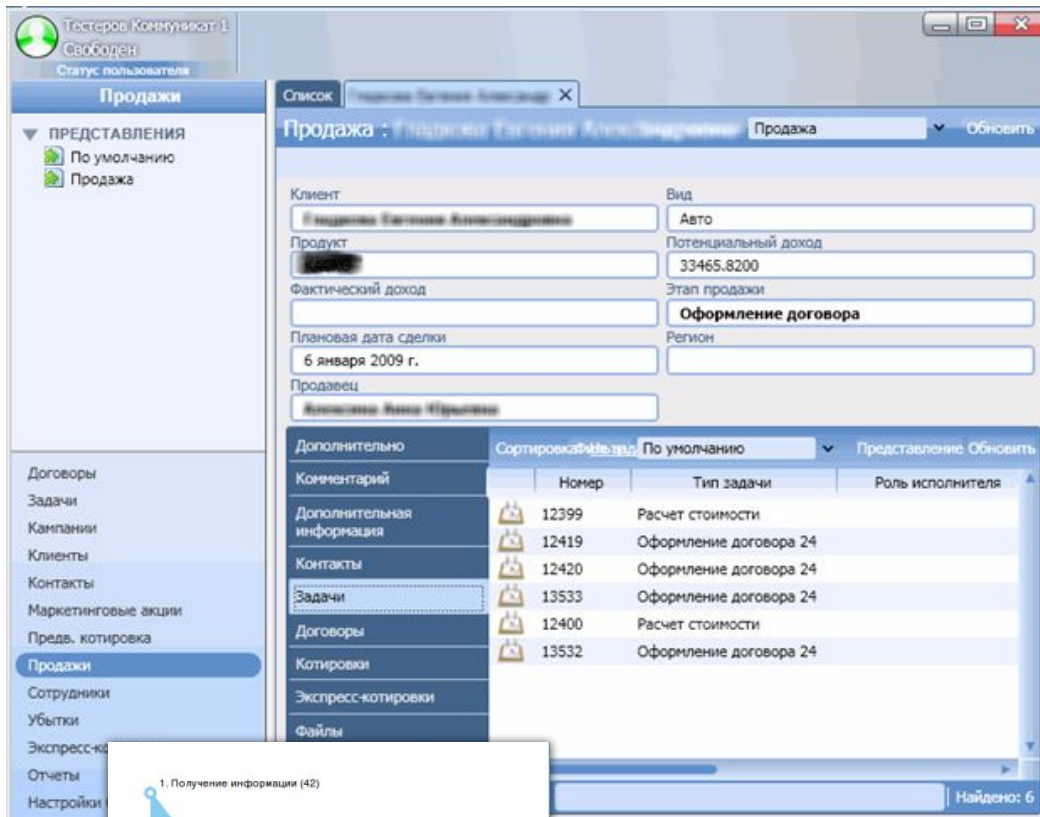
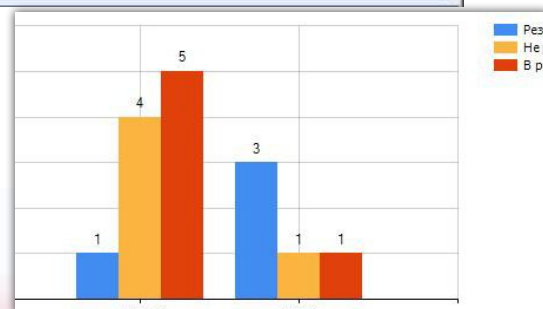
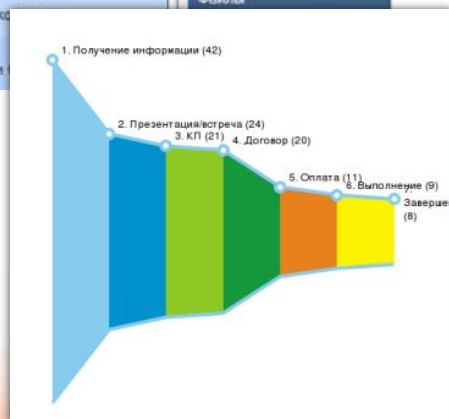
Дополнительно	Время начала вызова	Тема	Канал связи	Направление	Фамилия оператор	Должность оператор	Е
Кем выдан документ	21 июля 2010 г. 10:08:	Входящий звонок	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	
Почтовый адрес	21 июля 2010 г. 10:19:	Восстановление досту	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	
Изменение тарифа	19 июля 2010 г. 17:07:	Активация аккаунта	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	
Запланированные контакты	29 июля 2010 г. 13:31:	Входящий звонок	Телефон	Исходящий	Иванов	Эксперт	2
Заполненные анкеты	21 июля 2010 г. 10:11:	Активация аккаунта	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	2
Запросы	21 июля 2010 г. 10:08:	Входящий звонок	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	
Контакты	19 июля 2010 г. 17:17:	Входящий звонок	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	1
Изменения статуса	19 июля 2010 г. 17:06:	Входящий звонок	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	1
Кампания	26 июля 2010 г. 17:19:	Удаление ЛС	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	
Задачи	29 июля 2010 г. 13:32:	Входящий звонок	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	2
Файлы	21 июля 2010 г. 10:09:	Входящий звонок	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	
Журнал изменений	29 июля 2010 г. 13:27:	Входящий звонок	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	2
	19 июля 2010 г. 17:17:	Активация аккаунта	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	
	19 июля 2010 г. 17:17:	Активация аккаунта	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	
	21 июля 2010 г. 10:13:	Активация аккаунта	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	2
	21 июля 2010 г. 10:19:	Входящий звонок	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	2
	21 июля 2010 г. 10:07:	Входящий звонок	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	
	29 июля 2010 г. 13:31:	Входящий звонок	Телефон	Входящий	Иванов	Эксперт	2

Поиск:  Найдено: 72

## Управление потребностями КЛИЕНТОВ

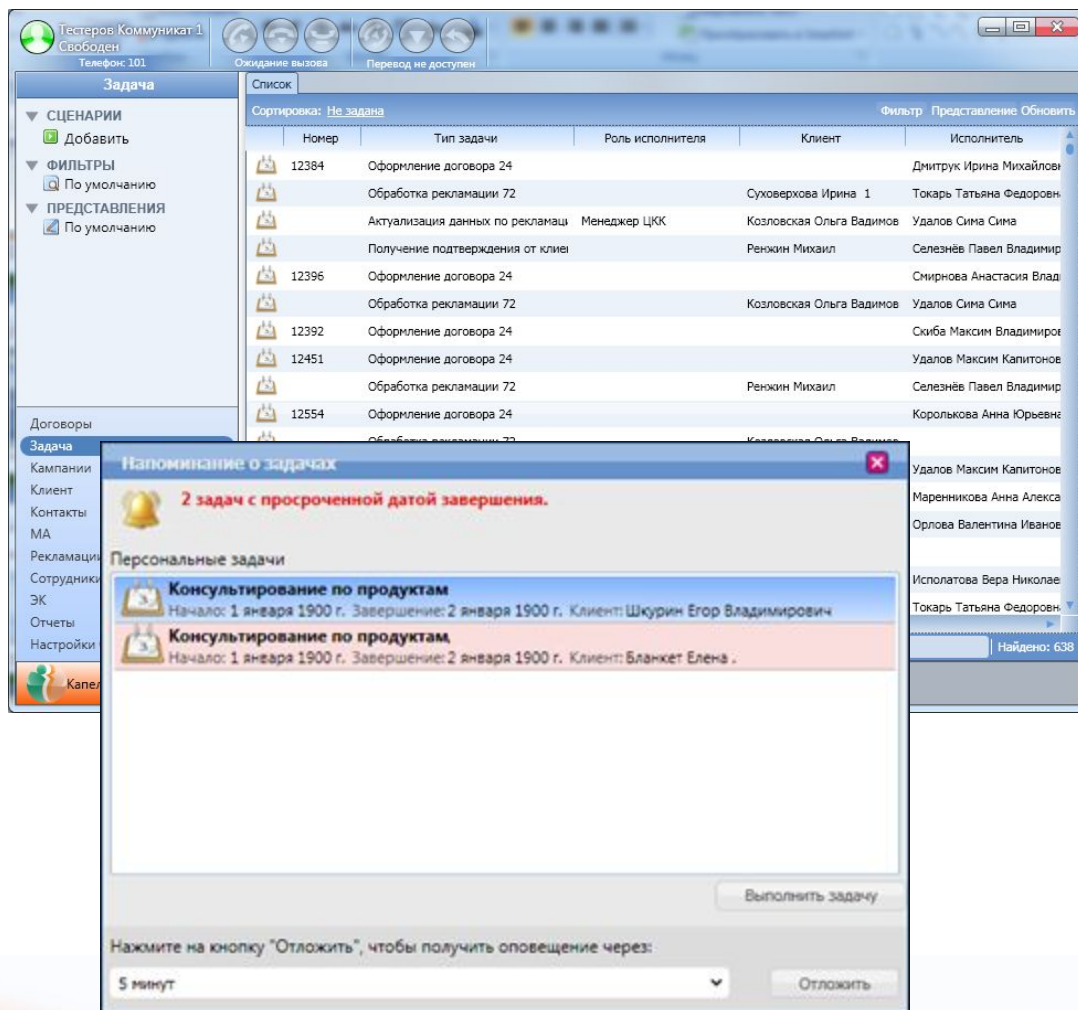
Управление потребностями осуществляется за счет регистрации и отслеживания этапов продажи.

В рамках сценариев обслуживания автоматически происходит регистрация продажи и изменение ее статуса, а также назначаются задачи на плановые контакты с клиентом.

Контроль продаж осуществляется с помощью отчетов и контроля состояния «воронки» продаж.

## Управление потоком исполнения



The screenshot displays the KAPPELLA software interface. The main window shows a task list with columns for 'Номер' (Number), 'Тип задачи' (Task Type), 'Роль исполнителя' (Role of the performer), 'Клиент' (Client), and 'Исполнитель' (Performer). A notification dialog box is overlaid on the task list, titled 'Напоминание о задачах' (Task reminder). It indicates that there are 2 tasks with a missed completion date. The tasks listed are 'Консультирование по продуктам' (Product consultation) for client 'Шкурин Егор Владимирович' and 'Бланкет Елена'.

Номер	Тип задачи	Роль исполнителя	Клиент	Исполнитель
12384	Оформление договора 24			Дмитрук Ирина Михайловн
	Обработка рекламации 72		Суховерхова Ирина 1	Токарь Татьяна Федоровн
	Актуализация данных по рекламаш	Менеджер ЦКК	Козловская Ольга Вадимов	Удалов Сима Сима
	Получение подтверждения от клиент		Ренжин Михаил	Селезнёв Павел Владимир
12396	Оформление договора 24			Смирнова Анастасия Влад
	Обработка рекламации 72		Козловская Ольга Вадимов	Удалов Сима Сима
12392	Оформление договора 24			Скиба Максим Владимиров
12451	Оформление договора 24			Удалов Максим Капитонов
	Обработка рекламации 72		Ренжин Михаил	Селезнёв Павел Владимир
12554	Оформление договора 24			Королькова Анна Юрьевн

В системе реализован гибкий механизм задач с возможностью эскалации руководству:

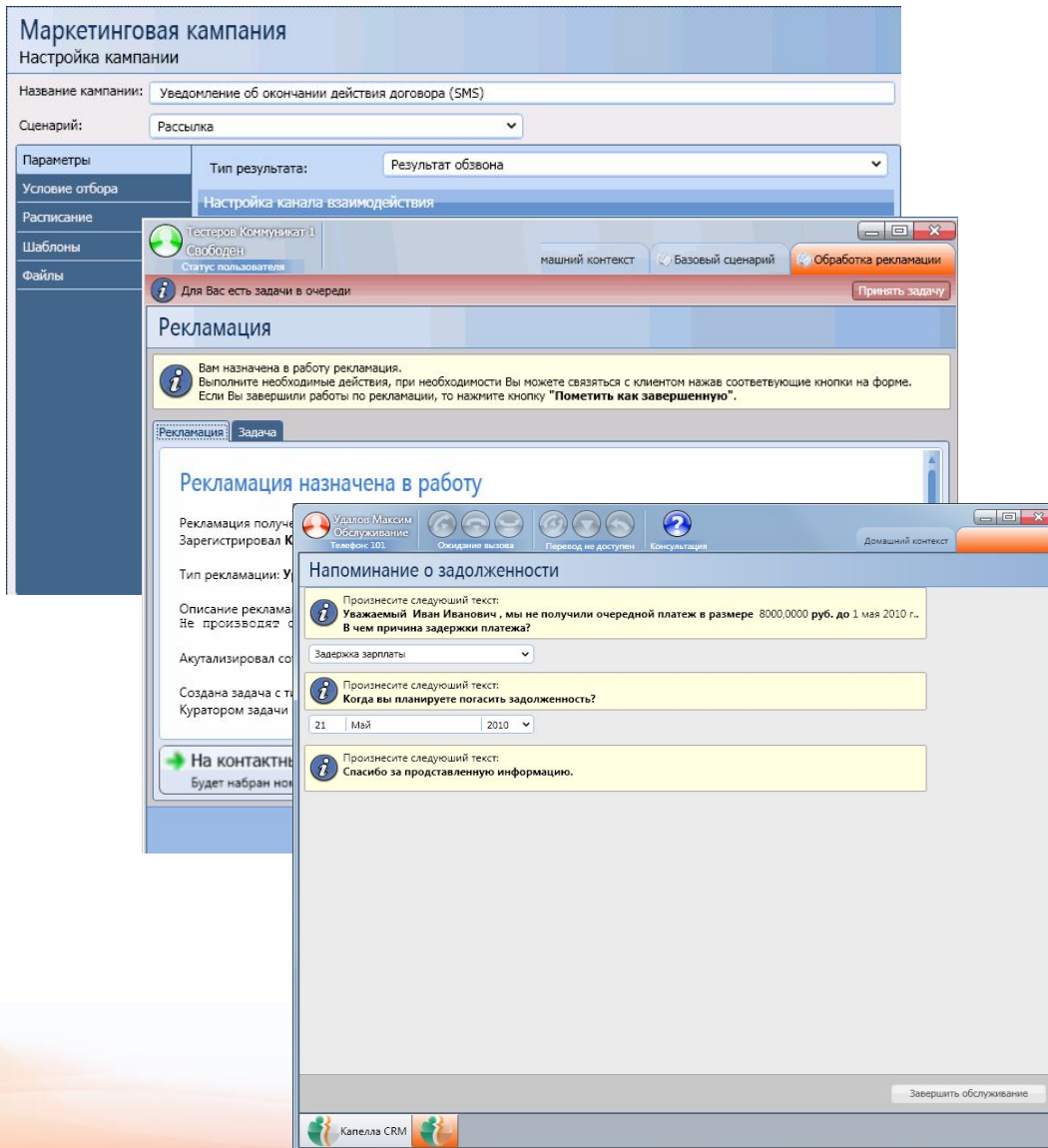
- Персональные задачи;
- Задачи на очередь;
- Задачи принудительного исполнения.

За каждым типом задачи стоит сценарий исполнения, который запускается в момент исполнения задачи.

В случае отклонения от плановых сроков исполнения производится эскалация на руководителя.

Отчетность по исполнению задач.

## Исходящие кампании



**Маркетинговая кампания**  
Настройка кампании

Название кампании: Уведомление об окончании действия договора (SMS)

Сценарий: Рассылка

Тип результата: Результат обзвона

Статус пользователя: Тестиров Коммуникат1, Свободен

Для Вас есть задачи в очереди

**Рекламация**

Вам назначена в работу рекламация. Выполните необходимые действия, при необходимости Вы можете связаться с клиентом нажав соответствующие кнопки на форме. Если Вы завершили работы по рекламации, то нажмите кнопку "Пометить как завершенную".

**Рекламация назначена в работу**

Рекламация получена

Зарегистрировал Куратором задачи

Тип рекламации: У

Описание рекламации: Не производят со

Актуализировал со

Создана задача с т

Куратором задачи

На контактн

Будет набран но

**Напоминание о задолженности**

Произнесите следующий текст:  
**Уважаемый Иван Иванович , мы не получили очередной платеж в размере 8000,0000 руб. до 1 мая 2010 г.. В чем причина задержки платежа?**

Задержка зарплаты

Произнесите следующий текст:  
**Когда вы планируете погасить задолженность?**

21 | Май | 2010

Произнесите следующий текст:  
**Спасибо за предоставленную информацию.**

Завершить обслуживание

Капелла CRM

Исходящие кампании используются для автоматизации контактов с клиентами.

Виды исходящих кампаний:

- Автоматические (рассылки);
- Интерактивные (обзвоны).

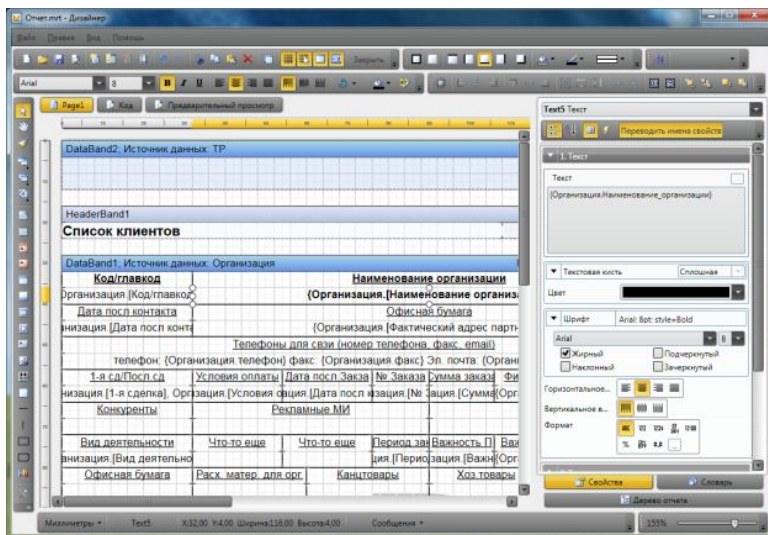
Исходящие кампании используются в следующих бизнес-процессах Банка:

- кросс-продажи;
- прямые продажи;
- телемаркетинг;
- сбор задолженности;
- претензионная работа.

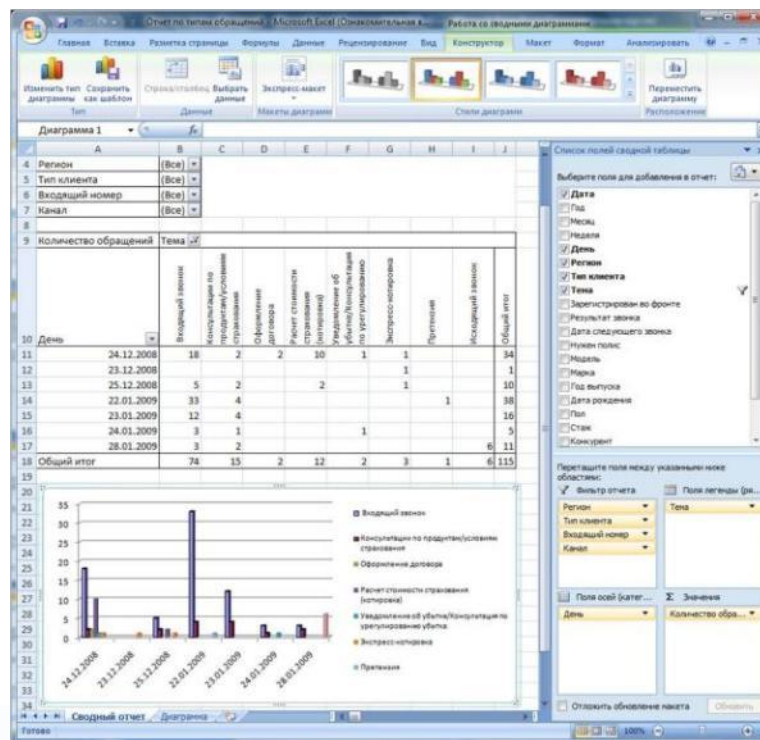


Реализовано два механизма отчетности:

1. Мастер и дизайнер отчетов;
2. Аналитическая подсистема многомерного анализа данных (OLAP)



Дизайнер отчетов

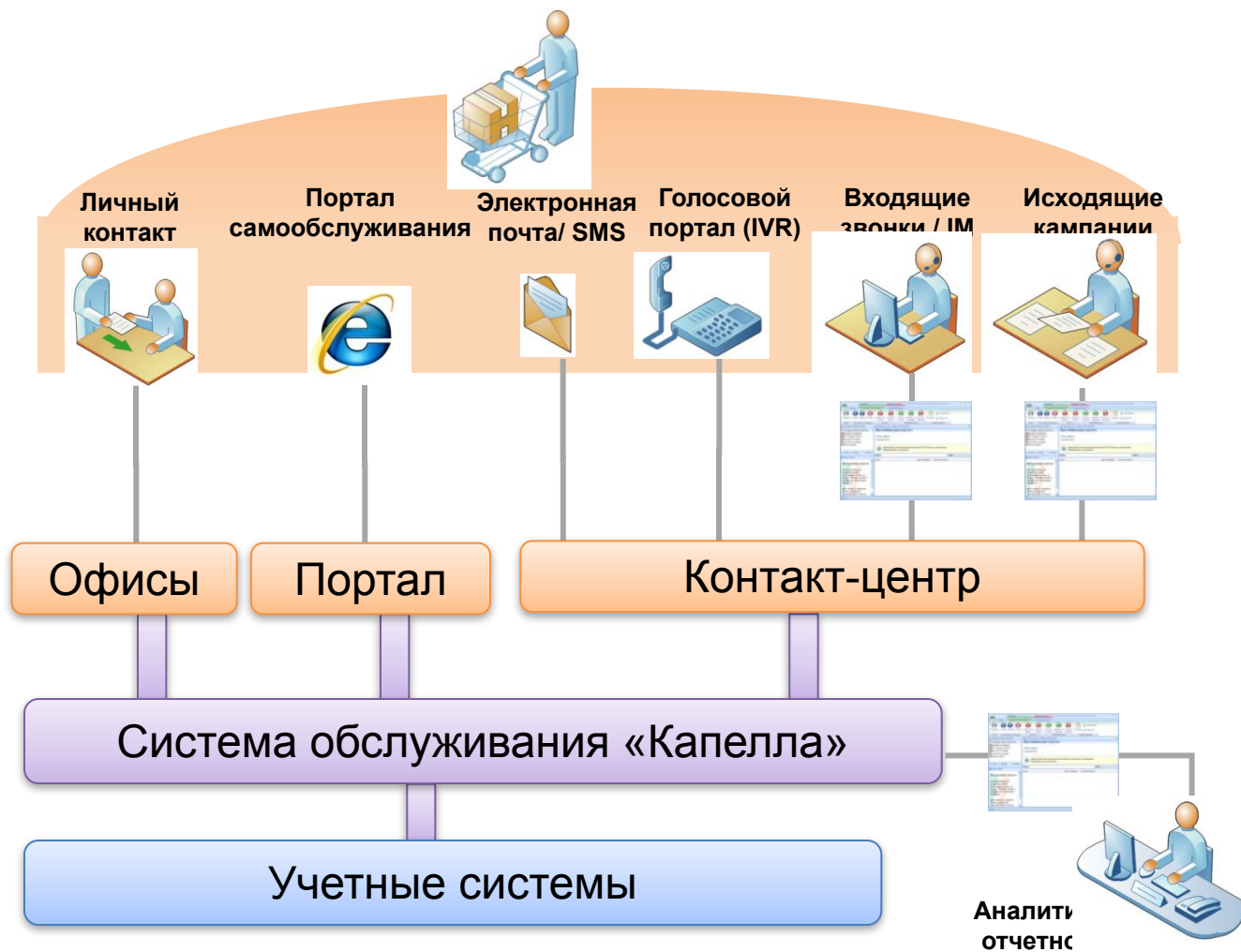


Просмотр OLAP витрин

Система «Капелла» обеспечивает интеграцию с различными коммуникационными средами:

- АТС и контакт-центрами (Avaya, Cisco, Nortel, Genesys и др.).
- E-mail серверами.
- SMS-шлюзами.
- Web-порталами (Web-формами).
- Службами обмена мгновенными сообщениями (Instant Messaging).

Что позволяет организовать обслуживание клиентов по всем каналам взаимодействия.





- ✓ **Информация о клиентах доступна в одном месте**  
Вся имеющаяся информация о клиентах доступна в одном месте в унифицированном и удобном виде с простыми и быстрыми инструментами поиска и фильтрации.
- ✓ **Бизнес-процессы автоматизированы с помощью сценариев обслуживания**  
Обслуживание автоматизировано, система «ведет» сотрудника по процессу обслуживания и контролирует его работу в интегрированных системах.
- ✓ **Все системы интегрированы в единый процесс в рамках одного окна**  
Данные переносятся между системами без участия сотрудника, исключая ошибки повторного ввода данных.
- ✓ **Интеграция со всеми каналами взаимодействия**  
Система обеспечивает качественное обслуживание клиентов по всем каналам взаимодействия (личный контакт, телефон, e-mail, Интернет и пр.).
- ✓ **История взаимодействия с клиентом**  
Система регистрирует историю взаимоотношений с клиентами, предоставляет доступ к этим данным и использует данную информацию при принятии решений, реализуя CRM-стратегию обслуживания клиентов.
- ✓ **Контроль качества обслуживания**  
Система контролирует процесс обслуживания клиентов на основе выведенных ключевых показателей и информирует об отклонениях. Ведется мониторинг действий сотрудников и контроль из статуса доступности.
- ✓ **Возможность оперативного подключения эксперта**  
Система позволяет оперативно подключить к обслуживанию эксперта, осуществив передачу контекста вызова на него.



### **О компании ИНКАП**

- Основание ИНКАП - 2000.
- ИНКАП – член Национальной Ассоциации Контактных Центров.
- ИНКАП – член 3-х рабочих групп при Ассоциации.

### **Продукт Капелла**

- Продукт компании ИНКАП.
- Разработка первой версии продукта Капелла - 2001.
- В 2008 году выпущена третья версия продукта.
- Услуги: автоматизация процессов обслуживания, системная интеграция и управление проектами.
- Интеграция со всем ключевыми производителями телекоммуникационного оборудования: Avaya, Cisco, Genesys, Nortel, Ericson и др.

### **Компетенция**

Многолетний опыт автоматизации центров обслуживания.

Успешные проекты в отраслях:

- Государственный сектор
- Банки
- Страховые компании
- Аэропорты
- Туризм
- Торговые компании

Опыт реализации проектов различного масштаба:

- Небольших (до 20 пользователей)
- Средних (50-100 пользователей)
- Крупных (500 пользователей и более)

**Спасибо за внимание**