

Импортозамещение контактного центра банка

Как изменить все за один год

Главный вызов для контактного центра банка в 2023 году

Уход с российского рынка ключевых поставщиков ПО в 2022 поставил под удар работу по всем направлениям работы контактного центра



Розничный бизнес



Средний и малый бизнес



Корпоративный и
инвестиционный бизнес



Поддерживающие
подразделения банка

Отправная точка импортозамещения контактного центра банка

Цель

Замена текущего решения на базе AVAYA на российское оборудование и ПО

Задача

Перевести на работу в новом решении все направления контакт-центра

Срок

1 ГОД

Масштабы проекта

>3 000

РАБОЧИХ МЕСТ

>4 млн

ВХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ

>3 млн

ИСХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ

★ Санкт-Петербург

★ Москва

★ Воронеж

★ Чебоксары

★ Самара

★ Оренбург

★ Новосибирск

★ Барнаул

★ Улан-Удэ

Как выбирали подходящее решение

2022

2Q

3Q

4Q



- Выбраны 12 российских решений импортозамещения
- Оценка и сравнение выбранных решений по 400+ критериям



- Определены два решения для проведения пилота – Сигурд IT и Naumen CC
- Проведено 2 полноценных пилота решений на 150 операторов



- Разработка архитектуры и выбор платформы для реализации
- Старт внедрения контакт-центра Naumen CC

В 2023 году провели работы в пяти основных направлениях

Продукт

Проведены свыше 50 продуктовых доработок ПО Naumen CC:

- Гибкая маршрутизация голосового трафика
- Dashboard для оперативного мониторинга состояния операторов и телефонии
- “Умная” система автоматического обзвона
- Соответствие ФЗ-230

ПО

Развернуто ПО с полным набором импортонезависимых компонентов – от среды виртуализации до поддержки APM операторов на базе Astra Linux

Оборудование

Проведена полная замена парка телефонных аппаратов в контактных центрах на импортозамещенные

Инфраструктура

Построена отказоустойчивая геораспределенная инфраструктура:

- 2 ЦОД
- 80+ серверов приложений
- 32+ серверов БД

Интеграции

Реализованы более 10 интеграций с внутренними ИС Банка:

- Голосовой помощник
- Система синтеза/записи/анализа речи
- Система планирования рабочего времени и т.д.

На 2024 у нас большие планы по развитию

1

Система
детектирования
голосовых
помощников на базе AI

2

Онлайн-звонок сайт
и мобильное
приложение

3

Гибкая система
мониторинга и
отчетности (на
исходящей линии)

4

Система
автоматизации
управления
нагрузки на линии

Спасибо за внимание!

Импортозамещение контактного
центра банка