

От поиска данных — к решению вопроса

Операционный контакт-центр ЗАО Банк ВТБ (Беларусь)

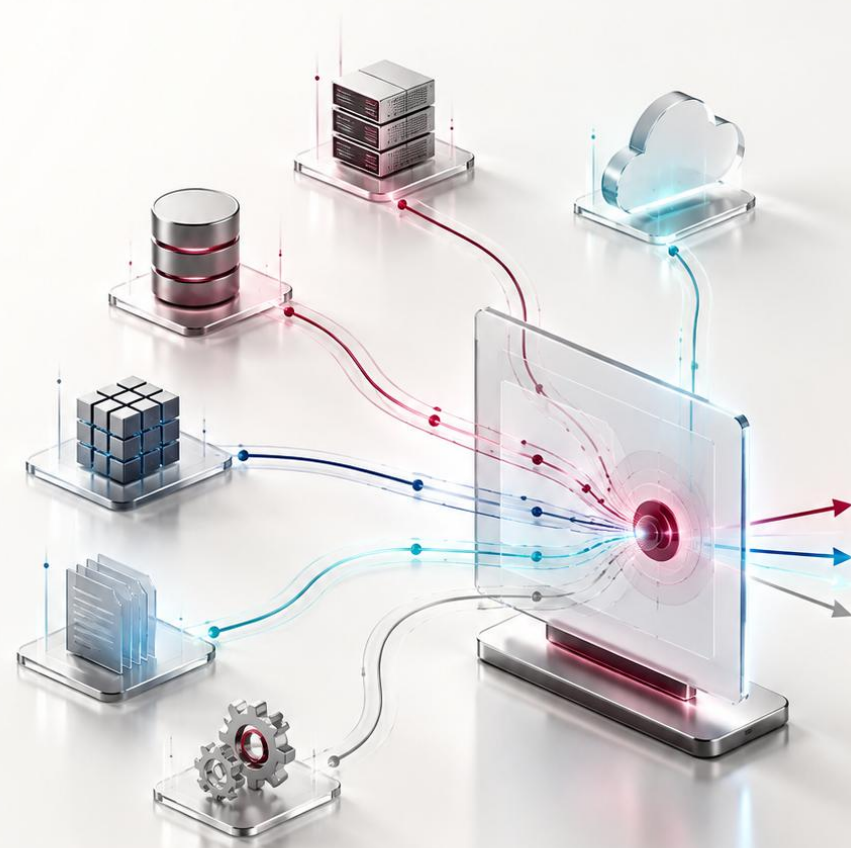
Практический опыт банка и технологический подход CSBI

— **Иван Макеенков**

АО «Компьютерные системы для бизнеса» (CSBI)

— **Екатерина Линиченко**

ЗАО Банк ВТБ (Беларусь)



CSBI — разработчик корпоративных систем с опытом цифровой трансформации Enterprise-бизнеса

с 1993

работаем на российском ИТ-рынке

1 000+

реализованных проектов автоматизации бизнеса

ЭВРИКС

собственная платформа для прикладных решений

Разработка и внедрение

От прикладной функциональности до запуска системы в корпоративном контуре

Интеграция систем

Связываем действующие источники данных, корпоративные системы и внешние сервисы

Развитие и сопровождение

Адаптируем процессы и обучаем команду заказчика работе с инструментами платформы

Банки и финансы

Телеком

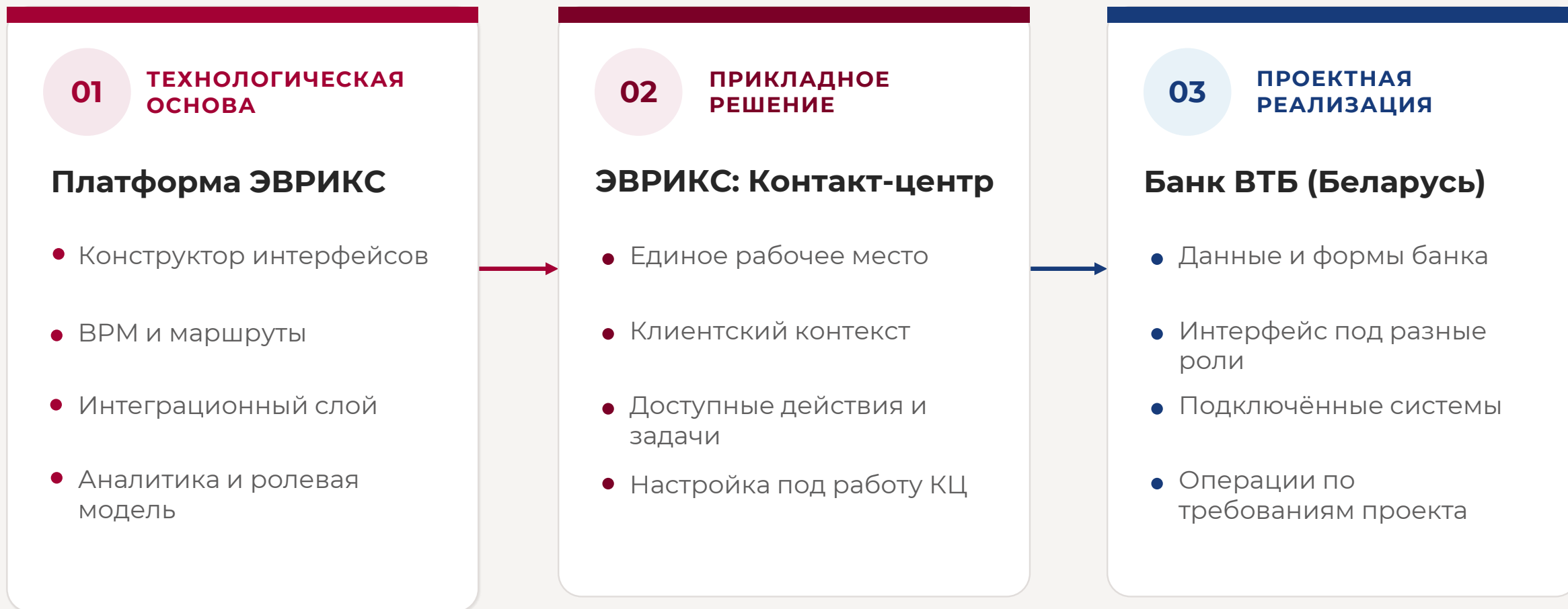
Ритейл

Госсектор

Медицина

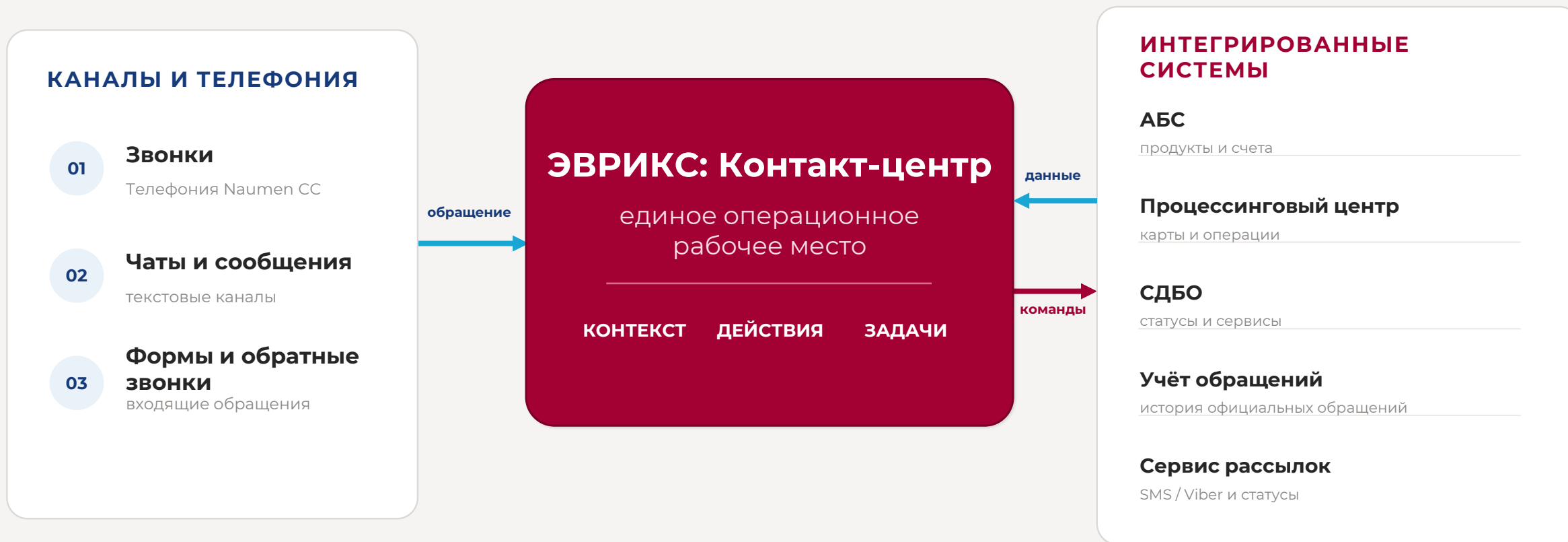
ТЭК и ЖКХ

Готовая платформа → прикладное решение → проектная адаптация



От обращения клиента — к результату, без лишних переходов между системами

Единое рабочее место — поверх систем, где живут данные и операции



Интеграция, а не обязательная замена. В других проектах решение может работать с иными действующими системами заказчика

Ключевые принципы, которые меняют работу оператора

Создать

Кредитный калькулятор

Адреса отделений

Заявки

АИС ИДО

Л

А

Комментарий

Информация

Контактные данные

Связанные лица

Прочая информация по клиенту

Счета (3)

Кредиты (1)

Карточки (2)

Депозит (0)

Маркетинг (0)

Коммуникации (129)

Программы лояльности (1)

- 01

Связанные данные

Переход от счёта к сопряжённому кредиту или карте без повторного поиска
- 02

Операции из карточки

Рабочее место передаёт команду в профильную систему и показывает результат
- 03

Функции по роли

Разные направления КЦ видят только нужные данные и доступные им действия
- 04

Визуальные индикаторы

Сигнализируют о блокировке карты, задолженности и других важных статусах клиента

Один вопрос клиента — несколько систем

«Поступил ли платёж по кредиту?»

До проекта оператор сам собирал ответ по частям



ТРЕБОВАЛОСЬ ПОЛУЧИТЬ

- 01 Нужные сведения**
Полный контекст клиента и связанных продуктов
- 02 Доступные операции**
Не только посмотреть данные, но и выполнить действие
- 03 История и задачи**
Продолжить работу по вопросу и контролировать статус

От требований — к работе всего контакт-центра



Три условия, которые определяют темп проекта

01

Владелец задачи со стороны бизнеса

02

Готовность систем-источников

03

Обратная связь после запуска

Консультация и операция — в одном рабочем месте

Предстоящий платеж на дату

Расчет суммы полного погашения на дату

Дата погашения
20.10.2026

Дата погашения
20.10.2026

Счета управленческого учета

Протокол начисления процентов

Исходный график

Текущий график

Закрыть

Кредит

№ договора 16.	Вид договора Потребительский кредит. Отличный кли	Валюта Белорусский рубль
Платежный номер 07	Платежная дата 11.11.2026	Ежемесячный платеж 138.46
Дата договора 11.10.2022	Дата окончания договора 11.10.2029	Дата полного досрочного погашения Выберите дату
Дата фактического закрытия договора Выберите дату	Статус договора Действующий	Обслуживающее подразделение Офис онлайн
Ставка, % 28.50	Текущая ставка, % 28.5 000	Сумма договора 5 000.00
Наличие просроченной задолженности Нет	Передан в суд нет	
Приобретаемое имущество		

Сопряженные счета

Счет	Наименование продукта	Дата открытия	Валюта	Подразделение
07.	Текущий банковский счет	11.10.2022	Белорусский рубль	Офис онлайн

Всего записей: 1

Картотека досрочных погашений

Дата начала периода	Дата окончания периода	Сумма переплаты	Способ изменения графика	Дата операции
09.01.2026	09.01.2026	32.71	Уменьшить платеж	09.01.2026
05.11.2025	05.11.2025	29.27	Уменьшить платеж	05.11.2025
11.09.2025	11.09.2025	25.31	Уменьшить платеж	11.09.2025
09.08.2025	09.08.2025	23.36	Уменьшить платеж	09.08.2025

Всего записей: 6

Счет

№ договора 20	Продукт Виртуальная Черепаха грейс Белкар	Валюта Белорусский рубль
Процентная ставка, % 0.01	Подразделение Офис онлайн	Статус договора Действующий
Дата открытия 13.09.2026	Дата закрытия Выберите дату	Текущий остаток 0.00
Сумма задолженности по РО 0.00	Зарплатная организация	Категория обслуживания клиента
Арестован Нет		

Связи

Технический овердрафт

Сумма задолженности по техническому овердрафту
0.00

Сопряженные кредиты

№ договора	Вид типового договора	Дата договора	Платежная дата	Сумма договора	Дата окончания
20	Виртуальная Черепаха гр...	13.09.2026	25.10.2026	5 000.00	25.01

Всего записей: 1

Сопряженные карточки

Маскированный н...	Продукт	Подразделение карты	Срок действия ка...
911250*****	Виртуальная Черепаха Б...	Офис онлайн	31.07.2031

Всего записей: 1

ДЕМО · СВЯЗАННЫЕ ОБЪЕКТЫ

Не искать заново

Из счёта оператор сразу открывает сопряжённый продукт

Консультация и операция — в одном рабочем месте

ДЕМО · ОПЕРАЦИЯ ПО КАРТЕ

Управление ▾ Списать комиссию Просмотр SMS о приходных и расходных операц... Просмотр транзакций Просмотр операций Сгенерировать PIN-код Сброс счетчика неверных ПИН-кодов X Закрыть

Карточка Связи

Изменение статуса карты

Маскиров 911250***

Статус Открыта

Срок дейс 31.07.203

Номер т

Номер те 37529

Текущий статус
Открыта

Изменить статус ▾

Заблокирована

Потеряна

Украдена

Скомпрометирована

* Причина изменения

Изменить

X Закрыть

Не переходить в процессинг

Команда уходит в профильную систему, результат возвращается в рабочее место

Повторный звонок — продолжение работы, а не новый старт



Клиент

«Что с моим вопросом?»

Оператор

«Вижу, что задача уже рассматривается. Уточню статус и продолжим работу»

История обращения и связанная задача помогают не собирать контекст заново

Коммуникации

Звонки

Дата создания	Тема	Проект	Телефон	Ответственный
15.10.2026 20:09	Прочее	Исходящий Общий	79...	Б...
15.10.2026 19:49	Прочее	Входящий FIZ	7...	Б...
15.10.2026 19:43	Сервисы Банка	Входящий FIZ	7...	С...
15.10.2026 09:33	Поступление плат...	Исходящий Общий	3...	Ск...

Всего записей: 4

Задачи

Тема	Тип	Ответственный	Статус	Дата создания
Обратная связь. ДК	Передача информ...	Га	Завершена	15.10.2026
Зачисление 48 BYN	Передача информ...	С	Завершена	15.10.2026

Сообщения

Период с 01.07.2026

Период по 20.10.2026

Показать

Создать сообщение

Телефон	Текст	Дата и время отправки	Дата и время доставки	Статус
375	*Н...	17.07.2026 13:52	17.07.2026 13:52	с...
375	Спасибо, что оформили карту Банка ВТБ...	07.08.2026 09:18	07.08.2026 09:18	с...
375	Спасибо, что оформили карту Банка ВТБ...	07.08.2026 09:18	07.08.2026 09:23	с...
375	Ваша карта готова, приглашаем (с паспо...	12.08.2026 11:00	12.08.2026 11:00	с...
375	Я ваша карта готова, приглашаем (с паспо...	12.08.2026 11:00	12.08.2026 11:05	с...

Всего записей: 7

Коммуникации (диалоги, формы обратной связи)

Дата	Тема	Проект	Телефон	Оператор
20.10.2026 11:26	Использование ка...	СДБО. Действующий про...	375	Ди...

ФРАГМЕНТ АКТИВНОЙ ЗАДАЧИ

Тема / Вопрос клиента	Тип	Ответственный	Статус
[краткое описание]	[классификация задачи]	[роль / сотрудник]	[в работе / ожидает]

Результат оценили те, кто работает в системе ежедневно

Оценки сотрудников · из 10

8,2

Удовлетворённость

общая оценка системы



8,9

Достаточность данных

информация для решения вопросов



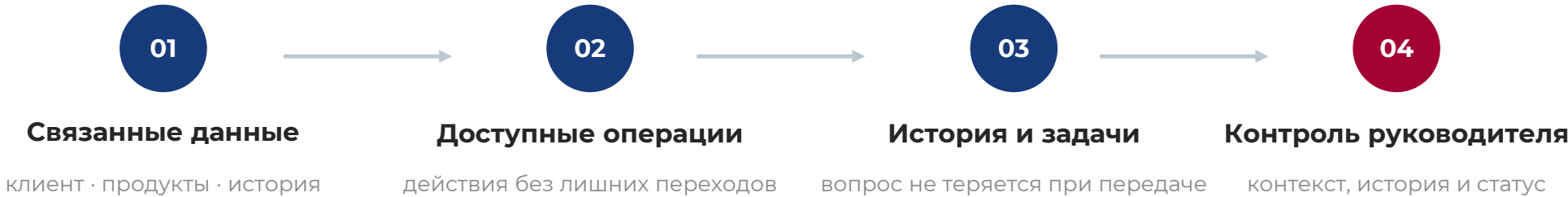
8,4

Удобство интерфейса

оценка рабочего места



Что изменилось в работе





Сканируйте, чтобы быстро
сохранить контакт

**Екатерина
Линиченко**

ЗАО Банк ВТБ (Беларусь)

linichenko@vtb.by
+375 17 309-16-16, доб. 5983

Познакомиться можно после
сессии

Единое рабочее место для вашего контакт-центра

01

Крупная компания

Enterprise-сегмент

02

Более 50 операторов

в контакт-центре

03

Несколько систем

в ежедневной работе

Обсудите свою задачу с командой CSBI

Рабочая встреча для контакт-центров крупных компаний

На встрече определим

01

Что объединять

данные, действия и задачи в рабочем месте

02

Какие интеграции потребуются

системы, источники и ответственные

03

С чего начать

демо, обследование или следующий проектный шаг



Сканируйте, чтобы быстро
сохранить контакт

Иван Макеенков

АО «Компьютерные системы
для бизнеса» (CSBI)

i.makeenkov@csbi.ru
+7 916 999-65-84

Познакомиться можно после
сессии