

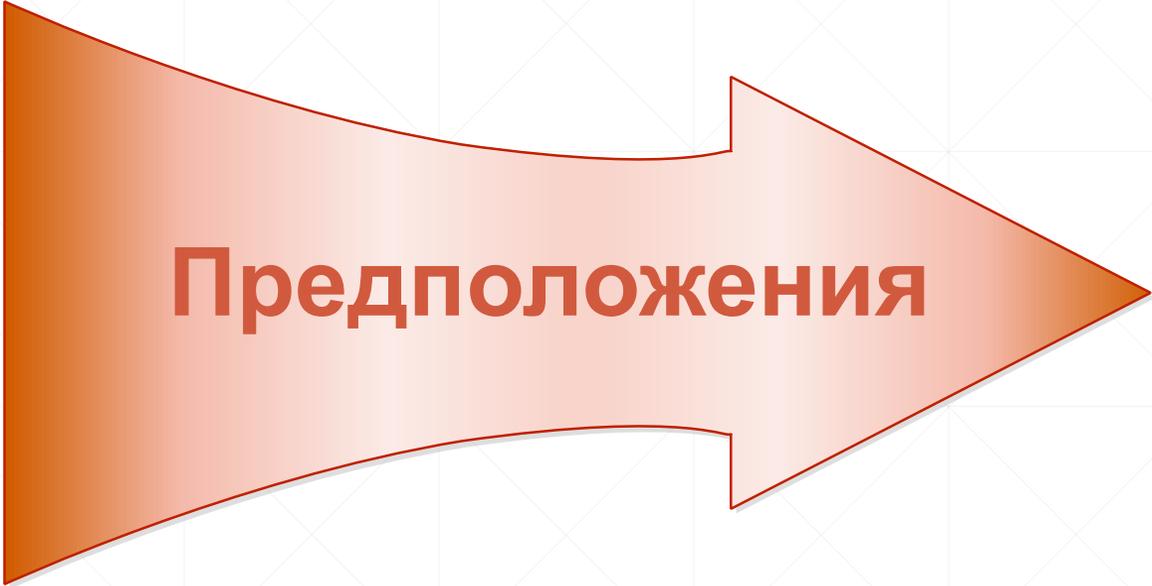
# **Анализ качества обслуживания клиентов и выявление мошеннических операций**

## **QSM 2.0**

---

Поможет выявить и предотвратить потери и нарушения в кассе. Повысит лояльность клиентов посредством контроля за работой менеджеров.

# Область применения



Предположения

1 Ограниченные возможности контроля уровня обслуживания клиентов

2 Некачественное обслуживание клиентов (наличие жалоб и инцидентов)

3 Ограниченные возможности анализа всех денежных операций

4 Наличие подозрений на нечестный персонал и денежные хищения

# Обзор решения

Анализ информации в он-лайн режиме

Контроль и анализ качества обслуживания клиентов (СОК и NPS)

Анализ денежных операций и выявление хищений



ВЫГОДЫ

## 1. Контроль качества обслуживания клиента:

- ✓ как менеджер общается с клиентом;
- ✓ что говорит;
- ✓ как быстро обслуживает.

## 2. Контроль внешнего вида менеджера:

- ✓ как одет менеджер
- ✓ соблюдает ли дресс-код
- ✓ опрятность.

## 3. Контроль и анализ жалоб и инцидентов с клиентами.

- ✓ Насколько быстро и корректно был решен инцидент

**Результат:** Контроль СОК, повышение уровня NPS и привлечение большего числа клиентов.

1. Аналитика всех денежных операций и выявление подозрительных действий персонала.

2. Отказ от тайных покупателей и ревизоров.

3. Выявление нечестных сотрудников.

**Результат:** Снижение доли не проведенных, потерянных денежных операций и увеличение дохода.

# Пример типового процесса

## Открытие / пополнение депозита

1 мин

15 мин

1-3 мин

Клиент Эл. очередь

Менеджер отделения

Кассир

Электронный билет

Заведение клиента

Создание договора

Создание ПКО для кассира

Обменная операция

Акцент и выдача ПКО

1 мин

5 мин

5 мин

5 мин

3 мин

1 мин

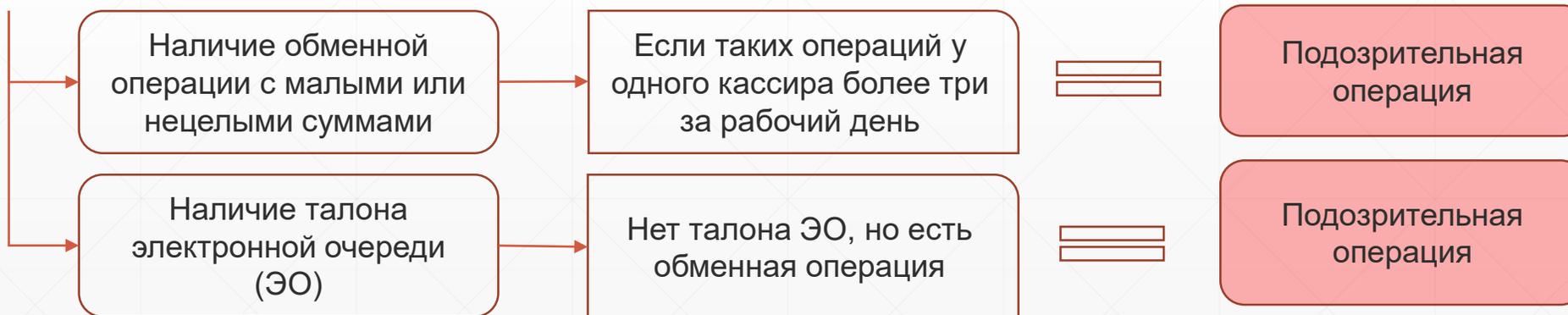


# Пример сценария



**В этом сценарии кассир выполняет мошенническую операцию и зарабатывает на разнице курсов покупки и продажи валюты.**

## Индикаторы анализа данного сценария:

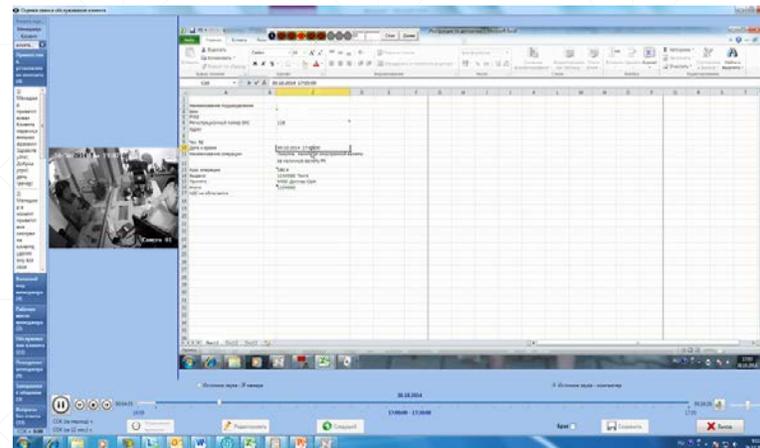


# Обзор решения

## Визуальное представление решения



## Результат анализа и подтверждения мошеннической операции

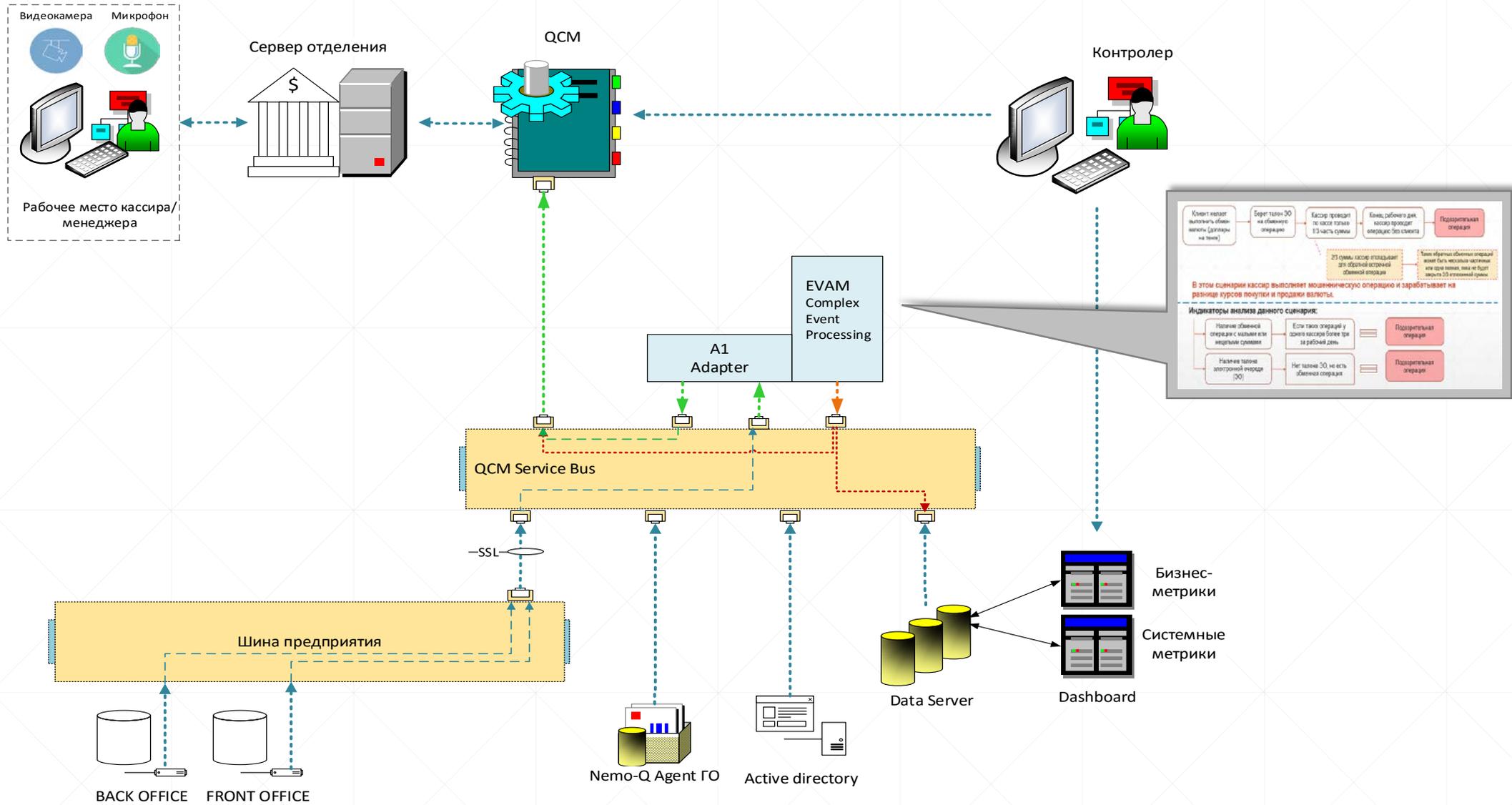


# Complex Event Processing. Интерфейс системы.

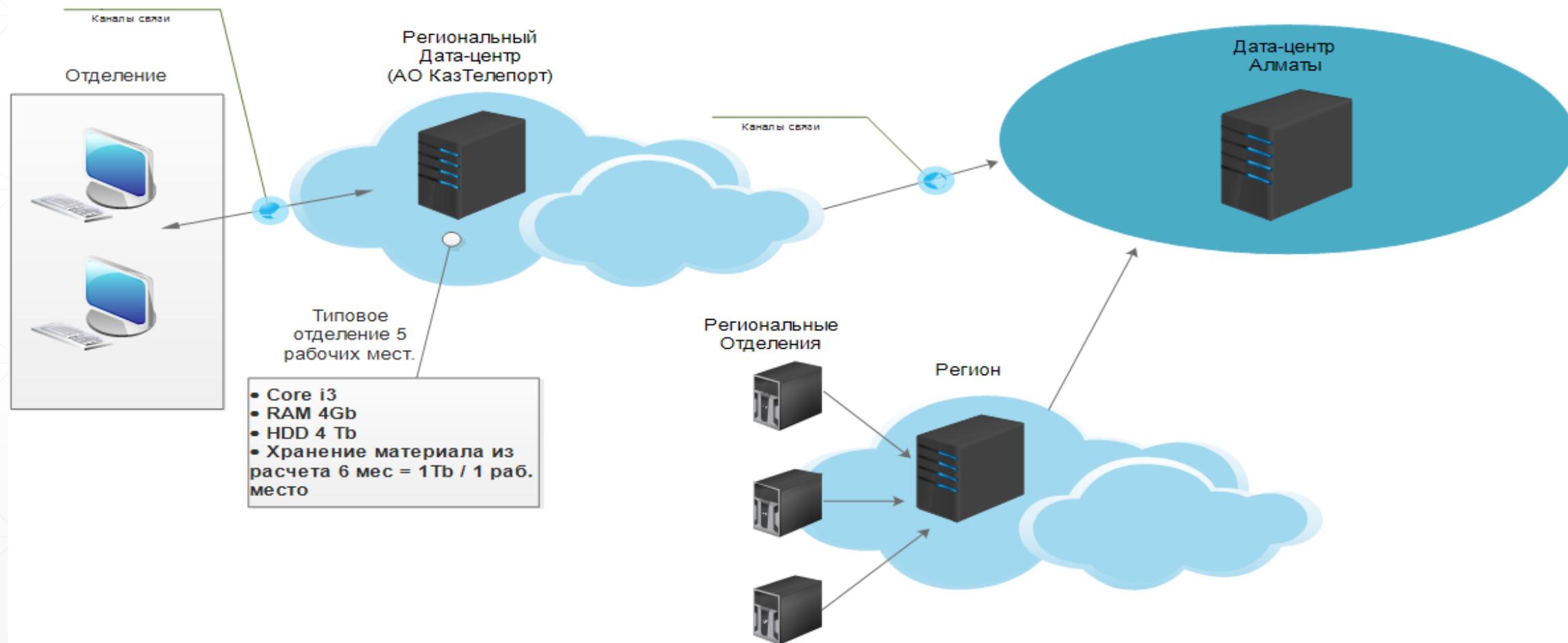
The image displays the EVAM (Complex Event Processing) system interface, divided into several key sections:

- Scenario Builder (Top Left):** A flowchart editor for defining CEP scenarios. It includes a palette on the left with options like "Initial Node", "Final node", "Transition", "Normal Node", and "Output Actions". The main workspace shows a sequence of nodes: "start", "firstPayment", "daysOver", "secondPayment", "daysOver\_2", and "WOR", connected by transitions labeled with events like "creditCard\_auth" and "CLOCK...".
- Dashboard (Top Right):** A monitoring interface titled "B11-Overall" with a "Discover" tab. It features six charts showing various metrics over time, such as "B11-Buyuk Super 3k-Paket Slenler" and "B11-Faturasiz 1100 SMS-Paket Slenler". Each chart includes a legend for different data series.
- Template Editor (Bottom Left):** A window titled "YOU ARE EDITING FIELDS" for configuring a scenario template. It includes fields for "Segment (Customer)", "Award (AwardTotal)", and "Minimum Purchase Amount in Dollars (MinPurchase)", with an "Update" button.
- Template Selection (Bottom Right):** A window titled "EVAM Scenario" with the sub-header "Select scenario template". It shows a "Recency & Frequency" rule configuration: "if user makes call more than 10 times in 2 days then offer 10 free minutes".

# Типовая схема реализации



# Пример реализации связи в регионах



# Этапы реализации проекта



**Спасибо за внимание!**