



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №6869

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР (до 100 рабочих мест)

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Сбербанк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Нижний Новгород
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	56
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.ru/ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Служба единого распределённого диспетчерского центра (СЕРДЦе)
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

Кол-во сотрудников

56

1. Описание контакт-центра

Контактный центр Сбердруга территориально располагается в г.Нижний Новгород, мы обслуживаем сотрудников банка со всех территорий нашей необъятной страны, а также дочерние банки группы компаний Сбербанк, расположенные в странах ближнего зарубежья. Мы оказываем нашим клиентам консультации по вопросам получения необходимых им для работы сервисов банка. В своих процессах мы учитываем бизнес-специфику и процессы Сбера, стандарты организации КЦ, предоставляя мультиканальную возможность использования нашего сервиса. Ключевыми направлениями нашей работы являются: линии голосовой поддержки с разделением на

сплиты, обработка обращений в офлайн каналах, маршрутизация клиентских обращений, контроль качества, супервизоры, а также выделенные линии по сопровождению отдельных процессов экосистемы Сбера. Для взаимодействия с ВК мы используем целевую платформу Avaya и инструменты, рекомендованные для работы в КЦ. В силу специфики деятельности нашей службы мы активно используем и другие АС Банка.

2. Положительное влияние на деятельность организации

Мы - Служба единого распределённого диспетчерского центра или, как нас называют наши клиенты, СЕРДЦе ДРУГа. Наш контактный центр работает в режиме 24/7 и оказывает поддержку всем сотрудникам Сбера и дочерних компаний (ДЗО), по широкому спектру услуг, необходимых каждому сотруднику в повседневной работе.

Понимая необходимость ВК в получении сервиса здесь и сейчас, мы предоставляем нашим клиентам возможность зарегистрировать свою обращение или получить необходимую консультацию несколькими способами. Основным инструментом - платформа Сбердруг. Сбердруг - это автоматизированная система по типу «help desk» с удобным web-интерфейсом для клиента и развитым бэком для исполнителей. Для мобильного канала общения с исполнителями и создания обращений в любом месте и в любое время доступна мобильная версия платформы - Мобильное приложение Сбердруг (МП Сбердруг). Все эти инструменты доступны как во внутренней сети банка, так и во внешнем сегменте (интернет).

Если клиент воспользовался неверным сервисом или обратился в нашу службу с вопросом, который не в зоне ответственности нашей Службы, мы не отказываем ВК, а маршрутизируем обращение/звонок на необходимую Службу поддержки. Таким образом вопрос клиента решается в один клик/звонок и исключается история переключения ответственности между КЦ. Мы стараемся во всех случаях помогать клиентам в получении необходимых им услуг, а также, избежать повторных ошибок в дальнейшем.

Решая проблемы ВК, мы также проводим системный анализ выявленных отклонений и принимаем меры для дальнейшей оптимизации и улучшения условий предоставления услуг. Обратившись к нам, можно пожаловаться, поблагодарить или предложить улучшение по любому сервису Сбера.

3. Операционная эффективность

Мы используем принятый в мировой практике целевой набор показателей, который определяет эффективности работы. Доступность КЦ, ориентированная у нас на значение 95% принятых звонков, нашей ежедневной задачей является достижение и превышение этого значения, так среднее значение по КЦ за 2020 года равно 97,3%. Положительная динамика к росту наблюдается с начала 2020 года.

Показатель AWT, целевое значением 40 сек.

Показателя АНТ утверждено равным 200 сек. Сейчас среднее значение по операторам - 167 сек. Он был достигнут благодаря работе сотрудников качества с операторами, стабильным развитием Базы знаний и модернизации системы регистрации обращений.

Мы налаживаем контакты с узкопрофильными службами поддержки Банка, чтобы наши клиенты тратили как можно меньше времени на решение вопроса. Нам удалось выстроить партнерские отношения и договориться о взаимном ручном переключении звонков и автопереключению в

режиме IVR сотрудников, обращающихся по специфичным вопросам. Тем самым, мы не только упростили жизнь клиента, позволив ему позвонить в другие КЦ по единому знакомому номеру телефона, но и делать это с минимальным временем ожидания - ведь только при переключении с нашей линии, ВК становятся в приоритетную очередь с минимальным временем ответа оператора другой службы.

При обращении к нам на линию, пользователь имеет возможность выбрать консультацию профильного специалиста по вопросам работы МП Сбердруг, Сберчат и др. - выбирая один из вариантов, звонок уходит на отдельный сплит вместо общей очереди.

Многие звонки обрабатываются в IVR. Бесшовные переводы на другие КЦ, информирование по инцидентам и рекомендации по типовым вопросам решаются без привлечения оператора. Таки образом нам удается достичь автоматизации IVR в нашем КЦ - 60%.

Разработано и внедрено собственное автоматизированное решение, позволяющее собирать и анализировать показатель CSI без специального оценочного модуля, что позволило нам сэкономить бюджет на покупку, разработку и сопровождение ПО. С начала года CSI вырос до 97,1 (из 100).

За 2020 год произошёл рост показателя качества с 87,9% до 92,6% за счет работы с сотрудниками, изменений в плане обучения и более требовательному прослушиванию звонков (в 2018 году - 8 звонков на 1 оператора, в 2019 - 15, в 2020 - 20). Изменения отразились не только на сотрудниках КЦ, повысив их удовлетворённость работой (NPS по отделу равен 9 из 10), но и на клиентах. За 2020 год мы получили 37 благодарностей в адрес операторов, а также положительный отзыв о работе нашего КЦ в адрес Первого заместителя Председателя Правления во время проведения очного визита к сотрудникам, работающим непосредственно с внешними клиентами Банка.

4. Инновации и креативность

Современный клиент не любит ждать, предпочитая решать свои вопросы в режиме онлайн, при первом обращении, или самостоятельно в режиме офлайн, используя интеллектуально понятный интерфейс программы. Одновременно работая с несколькими направлениями мы:

- Обучили и включили в план обучения новых сотрудников, блоки по всем направлениям КЦ, что позволило нам распределять ресурсы на каналы, которые требуют внимания в режиме реального времени. Помимо основных сплитов, при увеличении времени ожидания ответа (более 65 секунд), в линию автоматически включаются сотрудники, занимающиеся маршрутизацией и обработкой офлайн обращений. Это позволяет не только выполнить показатели, но, сохранить удовлетворенность и лояльность клиента;
- Развитие удаленных каналов обслуживания, таких как мобильное приложение Сбердруг, устанавливаемое на телефон или планшет и Сбердруг в интернете, помогает нами поддерживать ожидания клиентов на достаточно высоком уровне.
- При аварийных ситуациях, на нашей площадке, организован резерв оборудованных рабочих мест на сторонней площадке Банка, для быстрой релокации операторов и возможности продолжения работы с ВК, обеспечив бесперебойную доступность и оказание сервиса;
- Мы провели анализ обращений ВК и выделили приоритетные направления поддержки, существующие в Банке. После успешного проведения встреч, нам удалось договориться о взаимном переключении ВК в IVR. Помимо авто распределения звонков, удалось достичь договоренности о приоритетной постановке в очередь звонков, переведенных от сотрудников нашего КЦ, обеспечив для ВК бесшовное переключение звонков и возможность рассмотрения

вопроса в режиме онлайн специалистами разных направлений. Удобство запоминания единого номера поддержки и возможность решения вопросов не могло не сказаться на отзыве и роста популярности нашей Службы среди сотрудников Банка. За 2019 год к нам поступило свыше 1 100 000 звонков в IVR было отработано более 100 тыс звонков, переведено на специалистов других служб более 250 тыс звонков. На нашу ДС более 670 тыс звонков; Прил. 1 слайд 5

- Мы кардинально проработали интерфейсную часть своих приложений, ориентируясь на современные тренды Банка и смену поколений пользователей. Стало не только красиво, но и функционально интереснее. Одной из доработок, получившей положительный отклик ВК, стала возможность установки emoji-аватара и элементы геймификации в мобильном приложении;
- Мы добавили возможность решения некоторых вопросов в режиме онлайн с помощью чат-бота. При введении информации в поисковую строку, пользователю предлагаются варианты решения в зависимости от ситуации: в режиме онлайн с помощью подсказок и мини-инструкций; информирование о текущих инцидентах с возможностью присоединиться (бот проверяет наличие поломок, аварийных ситуаций, просрочки и другие ошибки среди аналогичных, вводимых пользователем и предлагает присоединиться к уже созданному обращению другого пользователя);

5. Клиентоориентированность

Для того, чтобы больше понять клиента, изменения в его функциях, требованиях к должности, потребностях в оборудовании и доступам к ПО, мы взаимодействуем со всеми подразделениями, реализующими изменения в разных блоках Сбера. Нам удается предугадать потребности клиента, и подготовиться к изменениям, создавая и дорабатывая систему регистрации обращений заранее.

Мы понимаем насколько сложно новому сотруднику, только вступившему в должность, ориентироваться и понять, что требуется для выполнения его функциональных обязанностей с первых дней, поэтому мы обеспечили возможность предоставления доступа к основному Порталу «Сбердруг» с первого дня нахождения на рабочем месте. Ориентируясь на выделенные блоки, в обновленном каталоге сервисов банка, сотруднику не сложно понять, как ему действовать дальше. Доработанный блок «Сотруднику» в интерактивных инструкциях покажет и расскажет, как и что устроено в Банке и какие возможности для развития и обучения есть у сотрудника. Для предоставления доступа сразу ко всем необходимым системам банка доработан функционал «Предоставление доступа по ролевой модели», в рамках которой сотруднику не нужно спрашивать у коллег и выбирать из тысячи программ необходимые именно ему. Достаточно просто знать свою должность.

Многие сотрудники, особенно, сотрудники, относящиеся к розничному блоку, не всегда владеют полным перечнем оборудования, которое им необходимо для работы. Специально для этого мы добавили вкладку «Оборудование» в личном кабинете каждого сотрудника, которая помогает заказать или сдать оборудование, не создавая отдельные обращения на обеспечивающие подразделения. Перечень оборудования сформирован на основании должности сотрудника, информация о должности подтягивается из кадровой системы Банка. Таким образом, через наш Портал, мы помогаем новым сотрудникам пройти наиболее сложный период в Банке – адаптацию.

Таким образом, мы помогаем не только решать типичные вопросы наших клиентов, но и разобраться в действительно важных для них вещах, в некоторых случаях, помогая защитить права сотрудника.

Наши операторы всегда уточняют наличие открытых вопросов после решения основного, даже если вопрос клиента решается за рамками портала Сбердруг информация выясняется у

обеспечивающих подразделений Банка и предоставляется внутреннему клиенту в полном объеме.

А также, возможность удаленной связи с исполнителями посредством МП Сбердруг.

6. Вовлеченность

Возможность развития в разных направлениях есть у каждого, главное - желание развиваться и учиться.

При появлении открытых позиций по любому из направлений проводится открытый конкурс, где любой сотрудник, независимо от уровня подготовки, может предложить свою кандидатуру и пройти обучение. Ведение и рейтинги кандидатов доступны для всех кандидатов в режиме онлайн. Таким образом, мы не только выбираем лучших, поддерживая здоровую конкуренцию в коллективе, а также, создаем кадровый резерв из обученных сотрудников, позволяя балансировать нагрузку во время отсутствия основных сотрудников.

На постоянной основе проводятся курсы повышения квалификации в разных областях Банка. Сотрудник может бесплатно в режиме онлайн в любое свободное для него время пройти курсы, где можно не только подтянуть свои компетенции, но и пройти полную переквалификацию для подготовки к желаемой должности. Учебные курсы проводятся как в онлайн режиме, так и очно. Имеется возможность очного участия в тренингах в рабочее время, при предварительном согласовании с руководителем, что позволяет сотрудникам не только повысить свои компетенции, а также получить новые полезные знакомства.

Мы очень заинтересованы в развитии сотрудников и подержании лидерства в коллективе. Для этого мы придумали систему материальной и нематериальной мотивации. По итогам квартала, любой сотрудник может получить не только финансовое поощрение своих достижений, а также, возможность приоритетного выбора отпуска на следующий год, выбор графика работы на месяц, один день отдыха, возможность прохождения очных тренингов в других городах, звание «Лучший», транслирование информации на информационных бордах и публичное поздравление в корпоративных мессенджерах.

Для того, чтобы любой сотрудник мог высказать свое мнение или поделиться предложениями, рядом с доской почета установлена «Коробка» для писем» для того, чтобы анонимно высказать свое мнение, либо можно воспользоваться специально установленным временем руководителя для проведения ОС или уточнить вопрос на открытой встрече по итогам, планам и целям «Прямая линия с руководителем». Мы запустили корпоративное радио, три раза в неделю мы выходим в эфир, сотрудники делятся полезной информацией, рассказывают про хобби, делают обзоры на кино, музыку и книги, а еще открыто задают вопросы любому участнику команды и в режиме открытого микрофона получают ответы. С целью неформального обучения сотрудников, мы запустили офлайн уроки по английскому языку и 4 раза в неделю в корпоративном мессенджере публикуем полезные уроки, а бонусом в развитие можно считать собранную нашим директором электронную библиотеку, где найдутся книги на любой вкус.

Мы поддерживаем корпоративную культуру на высоком уровне. Во время обучения новых сотрудников мы не только проводим знакомство с коллективом, а также, сразу включаем их в рассылки с предстоящими корпоративными мероприятиями, возможностью участия в мероприятиях, волонтерских движениях не только нашего центра, но и всего Банка. Каждый сотрудник находит себе клуб по интересам, инициативную группу.

7. Лучшие практики в индустрии

С каждым годом мы развиваем свои направления и компетенции, участвуя в различных конкурсах и конференциях. Развитие компетенций команды позволяет нам быть активными во всех направлениях, стараться быть в тренде, развиваться и становиться лучше. Лидеры направлений не только получают необходимые знания, но и успешно транслируют их на всех участников. Наши сертификаты:

- Java Script: основы веб-программирования (1 и 2 уровень);
- Ораторика, курс Жесткие переговоры;
- Коучинг в бизнесе;
- Максим Батырев;
- Problem solving;
- Problem solving и критическое мышление;
- Обучение и сертификация "ISO 9001 Ведущий аудитор" BSI;
- Курсы Apex Berg;
- А также множество внутренних курсов Банка.

В 2019 году нам удалось впервые поучаствовать в проекте «Хрустальная гарнитура», жюри конкурса высоко оценило наш контактный центр в номинациях «Лучшая команда операционной поддержки» и «Лучший мульти/омниканальный клиентский опыт», а в 2020 году жюри конкурса высоко оценило наш контактный центр в номинациях «Лучшая команда операционной поддержки» что непременно является для нас поводом для гордости.

8. Итоги

Подводя итоги, мы можем с уверенностью сказать, что вся наша деятельность направлена на развитие сервиса для наших внутренних клиентов – сотрудников Сбера:

- Централизация служб поддержки на базе Контактного центра с выделением единого номера позволила упростить пользователю способ решения вопроса;
- Созданы инструменты, позволяющие всем пользователям найти удобный для каждого канал подачи обращений и общения с исполнителями в том числе с возможностью безопасного общения из внешней сети интернет;
- Ошибка пользователя не является триггером к закрытию запроса. Все запросы верно маршрутизируются, пользователю предоставляется развернутый ответ с указанием верного шаблона для последующих обращений;
- Доработаны инструменты для скорейшей адаптации новых сотрудников Банка;
- Проработаны возможности роста и развития для всех сотрудников контактного центра;
- Обратная связь от пользователей – важнейший элемент нашего развития. Мы хотим слышать пользователей и получать от них честную обратную связь. За что мы получаем заинтересованность, активное участие и положительный отклик со стороны ВК;

Мы гордимся тем, что мы делаем, развиваясь и совершенствуясь мы доказали, что мы – «СЕРДЦе

Сбердруга» - единое СЕРДЦе для всего Банка!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Елехин
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Максим Владимирович
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник отдела