




## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №6914

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШАЯ КОМАНДА ИСХОДЯЩЕГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

|   |   |
|---|---|
| <b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>                    | Альфа Банк  |
| <b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>            | Ульяновск   |
| <b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b> | 150   |
| <b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>                           | <a href="https://alfabank.ru">https://alfabank.ru</a>                               |
| <b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>                         | Удаленный Город   |
| <b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>                                |  |
| <b>ССЫЛКА на Youtube</b>                              | <a href="https://youtu.be/SxA5NHziWzU">https://youtu.be/SxA5NHziWzU</a>             |

## ЭССЕ НОМИНАНТА

### 1. Краткое описание команды

Здравствуйте, уважаемые члены жюри! Меня зовут Улашкина Валентина, я руководитель команды проекта «Удаленный город» и, готова поведать Вам историю создания, становления и успеха нашего коллектива (*файл №1*).

В 2018 году Альфа Банк запустил очень смелый и амбициозный проект под названием «Удаленный город». Внутри направления телемаркетинга из семи групп были отобраны самые лучшие сотрудники, объединенные культурой скорости, гибкости и задором к достижению цели. Культурой Альфа – ДНК.

**Цель проекта** – помочь Клиенту открыть счет для удобного ведения бизнеса в городах, где **нет** присутствия практически **ни одного из банков**: ни отделений, ни представительств.

**Уникальность проекта** в том, что Клиент может открыть счет **день-в-день**, не выходя из дома, находясь в любой точке мира.

Моя команда состоит из 20 человек, мы находимся в Ульяновске. Я и мои «Гуру продаж» помогаем

предпринимателям и компаниям из самых удаленных городов России открыть счет без отрыва от рабочего процесса, без многократного посещения отделений. Всего лишь нужно загрузить документы в удобном личном кабинете прямо на сайте Альфа Банка, получить одобрение в кратчайшие сроки. И вот, уже на видеозвонке, счет открыт!

Я расскажу вам, как моя команда, обладающая кодом успеха Альфа, помогает связать в единую цепочку самые далёкие атомы такого большого организма, как Малый бизнес РФ.

## 2. Положительное влияние на деятельность организации

Удобный сервис, новейшие разработки, качество обслуживания и функциональность - предоставить всё это в самые удаленные населенные пункты - не самая легкая задача. Но именно моя команда справляется с ней ежедневно. Подобно работе в химической лаборатории, смешивая различные сервисы и услуги, мы смогли вывести идеальную формулу сотрудничества.

**Наша формула успеха** - проактивность, надежность, партнерские отношения и умение слышать клиента. Каждый участник команды не просто оператор call center, а персональный менеджер по открытию счета, помощник, доступный во всех мессенджерах. Всё это обеспечивает удобную коммуникацию Клиента с Банком и экономит время.

**Наша миссия** - мы помогаем предпринимателям развивать бизнес во всех уголках России.

**Наша цель** - увеличение портфеля клиентов за счет максимального охвата территории и повышения лояльности.

Способность команды справляться с поставленными задачами позволила увеличить присутствие Банка в городах России за 2 года **с 39 до 100%** (файл №2, слайд 2). Доля счетов, открытых моей командой на 1 ноября 2020 года, составила 11% от доли всего телемаркетинга. Иными словами, экстра от деятельности команды за этот период превысила 5,5 тыс. новых клиентов, а **выручка** составит **227 миллионов рублей** (файл №2, слайд 3).

Этот год подчеркнул важность именно удаленного взаимодействия. Работа онлайн стала не личным выбором, а необходимостью. В условиях пандемии многим пришлось перестраивать свои процессы, некоторые компании закрылись. Именно проактивный подход к онлайн-открытию счета стал одним из решающих факторов, который позволил нам не только удержать свои позиции, но и значительно прирасти в портфеле.

## 3. Операционная эффективность

*«...Даже самая прекрасная и светлая идея, если она не соответствует нашей культуре, нашей Альфа - ДНК, не приживется...» В. Верхошинский.*

Цитируя слова главного управляющего директора Банка, я хочу подчеркнуть важность выбора правильной идеи. Любой проект начинается именно с нее, и уже потом выбираются инструменты для ее реализации. Идея создания выделенной группы по работе с потенциальными клиентами в удаленных от отделений Банка городах казалась достаточно рискованной.

Для Клиента работать с Банком там, где его физически нет, это определенного рода вызов и сомнения, новый опыт. Все это сопровождается невысоким уровнем доверия, лояльности и большим количеством возражений. Это и есть наши основные риски и, соответственно, векторы в работе.

Мы рискнули и не только справились, а превзошли самые смелые ожидания. Сейчас с уверенностью можно сказать, что проект под названием «Удаленный Город» успешен. Для этого предлагаю посмотреть на показатели работы моей группы.

Мы начинали с 20 открытых счетов в месяц. Сегодня, тысячи новых клиентов пользуются нашим Банком полностью удаленно (файл №2, слайд 4).

Основной **KPI команды** это - **конверсия в продажу** (файл №2, слайд 4).

Не секрет, что качественно отработанные заявки несут большую прибыль для бизнеса, нежели поиск «горячего клиента» из множества заявок. Из-за роста конкуренции стоимость привлеченного лида с каждым годом становится выше. Таким образом, важность правильной отработки каждого контакта возрастает.

Так же мы измеряем такие важные показатели как:

- **Количество продаж** – количество открытых счетов в рамках одного месяца.
- **Качество диалогов** – этот показатель особенно важен, т.к. ни высокая скорость реакции, ни горячие заявки не помогут совершить продажу, если сотрудник не обладает искусством ведения диалога и глубоким знанием продукта. Мы на регулярной основе прокачиваем свои навыки, повышаем экспертизу путём изучения новых обучающих курсов, использования диалоговых тренажеров и постоянной актуализации скриптов и алгоритмов.

Выполнение именно всех показателей обеспечивает достижение цели и является залогом идеальной формулы продаж. В рамках года заложен поквартальный рост практически каждого показателя. Команда с постоянством и стабильностью выполняет и перевыполняет поставленные планы, благодаря совершенствованию навыков работы сотрудников и процессов в работе. Как именно мы это делаем, расскажем ниже.

## 4. Инновации и креативность

Потребности рынка постоянно меняются. Клиенты в своей работе используют инновации и новые технологии и того же хотят от своих партнеров.

**Основной задачей** моей группы в 2020 году стало создание «инновационной вакцины», которая позволит снизить негативное влияние пандемии на процесс открытия счета. Сделает его более безопасным и комфортным даже для клиентов, которые решили полностью исключить контакт с внешним миром.

Мы приняли решение запустить **процесс открытия счета на видеозвонке**. С внедрением данной функции решалось сразу несколько задач:

- полностью исключается физический контакт, а значит, и риск. Нашим клиентам не нужно ехать в офис, собирать кипы документов или встречаться с представителями Банка.
- снизился срок открытия счета **с нескольких дней до нескольких часов** за счет сверки документов и их подписания на видеозвонке.

Сохранить здоровье клиента – важно, но не менее важно сохранить здоровье сотрудников команды. Одним из решений этой задачи стал частичный **перевод сотрудников на удаленную работу**.

В условиях пандемии мы смогли быстро перестроиться: отобрали группу «добровольцев» из нашей команды, которая с энтузиазмом выстраивала новые процессы взаимодействия друг с другом и с клиентами. Оставшаяся часть сотрудников в офисе, при возникновении технических неполадок,

оперативно помогала своим коллегам. Это позволило не только сохранить скорость и качество работы при внедрении нового процесса, но и отработать четкие алгоритмы взаимодействия при возникновении внештатных ситуаций.

«Мы разработали это сами» - именно такими словами хочу продолжить рассказ о креативе и инициативах в нашей команде. Мои ребята понимают ценность высокой экспертизы и знают, что нужно делать для ее поддержания. В этом году команда разработала и реализовала 3 инициативы:

- **Онлайн тренажер для новых сотрудников.** Цель данного тренажера - закрепить знания стажера на основе ролевой игры в электронном формате, что позволило сократить срок начального обучения **с 7 до 3 рабочих дней**.
- **Копилка диалогов.** Среди сотрудников направления был проведен «Марафон идей», благодаря которому мы внедрили «Копилку диалогов». В нее попали лучшие фразы, речевые обороты и «фишки» операторов. Скрипты разделили по типам клиентов в зависимости от их вида деятельности. Это способствовало быстрому установлению контакта и успешному ведению диалога.
- **Запуск мессенджеров.** Если клиент не взял трубку, то мы пишем ему в популярные мессенджеры, с просьбой указать удобное время для связи. В последнее время все больше диалогов стало переходить именно в текстовый формат. Клиент не только сообщает нам, когда с ним лучше связаться, но и договаривается об открытии счета. Благодаря этой инициативе мы смогли **повысить контактность** нашей базы **на 12 процентных пунктов**.

Внедрение инноваций позволило команде **увеличить свои показатели** продаж с марта по октябрь 2020 года почти **на 30%**. Это говорит о том, что все наши идеи успешно реализованы и приносят свои плоды (*файл №2, слайд 5*).

## 5. Клиентоориентированность

Для нас клиентоориентированность - это совокупность накопленных навыков, помноженная на креатив неравнодушных к своему делу людей. Это умение слышать и предвосхищать ожидания клиента. Я с уверенностью могу сказать, что каждый член моей команды умеет **воплощать услышанное в действие** и получать высокие результаты. Это еще один элемент культуры Альфа-ДНК.

Пандемия повлияла на всех и внесла коррективы во все сферы жизни. Очевидно, что потребность в безопасности и заботе выросла в разы. Именно эту потребность мы смогли с успехом удовлетворить, дополнив свой функционал новым сервисом – **открытием счета на видеозвонке**.

Выше мы уже рассказывали про данный процесс, но хотелось бы отметить, что, именно благодаря моей команде, его реализация стала возможной. Мы привели неоспоримые доводы и доказали руководству необходимость и важность этого инструмента.

Запустив сервис, сразу увидели актуальность и позитивный отклик со стороны клиента (*файл №2, слайд 6*). Стало понятно, что с нами не только можно экономить время и деньги, но и безопасно работать. Это позволило с легкостью масштабировать процесс на весь банк.

Сегодня у клиента есть возможность быть **активным наблюдателем процесса открытия счета**, а вся техническая часть осталась за нами. Отслеживая изменения статусов в личном кабинете, менеджер исправит ошибки самостоятельно, либо оперативно свяжется с предпринимателем и подскажет дальнейшие действия. Это позволяет клиенту не отвлекаться на процессы открытия счета, а спокойно заниматься развитием бизнеса.

Мы ценим время наших клиентов. Для ускорения процесса и удобства коммуникации менеджер для клиента доступен **24/7 во всех мессенджерах**. Клиент может направить фото документов сотруднику Банка, находясь в любой точке мира, а удаленный доступ сотрудника позволил моментально вносить необходимые изменения в заявку, делать корректировки и многое другое для быстрого открытия счета.

## 6. Вовлеченность сотрудников

Вовлеченность для сотрудника – это гармония физического, эмоционального и интеллектуального состояния. Это когда хочется идти на работу и горят глаза.

Для меня, как руководителя, сохранение баланса всех составляющих – это выверенный, системный подход. Он измеряется не субъективным мнением и устной обратной связью, полученной от сотрудников, а информацией из анонимных опросов, наличием идей по оптимизации рабочего процесса и низким оттоком внутри команды.

На сегодняшний день процент стабильности в группе равен 97, другими словами, за год команду покидают буквально единицы. Это доказывает наличие комфортных условий труда, хорошего отношения и взаимопонимания.

Опросы вовлеченности и удовлетворенности мы проводим раз в квартал (*файл №2, слайд 7*). Работа над повышением этих показателей – одна из главных задач лидера группы. Изучив результаты опроса и комментарии, мы создаем Road Map повышения лояльности и вовлеченности и следуем ему. Наша дорожная карта включает в себя мероприятия по улучшению как корпоративной жизни внутри Банка, так и ее неформальные части. Коротко о них:

- **Наши Чемпионы** - программа по награждению лучших сотрудников и групп в самых различных номинациях. Сюда попадают только лучшие, а моя команда постоянный резидент и лауреат программы.
- **Летний день** - спортивное, массовое мероприятие для сотрудников Банка и их семьи. Этот праздник позволяет весело провести время не только в кругу команды, но и своих близких.
- **Спортивный зал** - для сотрудников обустроен современный спортивный зал с полотенцами и душевыми, которым ребята могут воспользоваться абсолютно бесплатно и в любое время.
- **Корпоративы группы** - мы любим активный отдых и часто выезжаем все вместе на природу, проводим различные тренинги. В неформальной обстановке раскрывается внутренний потенциал и рождаются новые идеи. Это позволяет нам сблизиться и сплотиться еще больше, объединившись общей целью.

Помимо слаженной работы внутри группы, мы эффективно взаимодействуем с нашими коллегами из других подразделений: БЭК-офис, отдел открытия счетов, канцелярия, курьерская служба - все эти отделы задействованы на определенных этапах открытия счета. Команда "Удаленного города" являемся ключевым, связующим звеном между многочисленными отделами Банка. Для сохранения бесшовного открытия счета мы оперативно обмениваемся информацией по состоянию заявки клиента.

Я, как руководитель, вникаю в каждую деталь сложного механизма работы со смежными подразделениями и клиентами, помогая разрешить спорные вопросы. Держу руку на пульсе, оставаясь на связи для своих ребят в любое время, и поддерживаю корпоративный дух в команде. Пройдя весь путь от рядового сотрудника до начальника группы, мне известны все тонкости и нюансы процесса. Я не только ставлю цель, добиваюсь ее сама, но и мотивирую других идти только вперед!

Из чего состоит формула успеха любой команды? Прежде всего, это взаимосвязь, уважение и взаимопонимание, единение одной целью – быть первыми! Если убираем одно – вся цепь рвется, молекулы распадаются, как распадается вся формула Альфа-ДНК. Каждая составляющая важна. Важнейшая задача – сохранить эту целостность!

## 7. Лучшие практики в индустрии

Одним из **факторов успеха** моей команды является **системный подход к обучению**. Он состоит из начального обучения, наставничества и целевой программы развития для действующих сотрудников.

Первый этап проводится при трудоустройстве. После его успешного прохождения новичок закрепляется за наставником, который помогает адаптироваться на новом месте. В дальнейшем, для прокачивания своих навыков, каждый может выбрать индивидуальную программу развития, в зависимости от стажа работы и уровня экспертизы.

Помимо очных тренингов, в Альфа Банке создан портал Альфа Академии для самостоятельного, дистанционного изучения материалов.

Мои ребята не останавливаются на этом и **продолжают свое развитие** за стенами Банка (*файл №3*).

Ярким примером тому служит Артур Шафигуллин. Он успешно прошел курсы от Mail Ru Group «JavaScript. Intermediate», «PHP. Advanced level» и получил сертификаты международного образца. Свои знания Артур использовал в работе. Он **помог упростить процесс** заполнения анкеты на сайте, сократив количество шагов. Это позволило сэкономить время клиента.

Еще одним примером проактивности является Алсу Емельянова. В феврале 2020 года она посетила бизнес-тренинг «Эффективная работа и сопровождение клиентов» от Смирнова Н.А. Именно Алсу **реализовала внутренний проект** взаимодействия с клиентом через мессенджеры, о котором мы говорили выше. Сейчас мы работаем над масштабированием данного функционала в рамках всего направления.

Наличие таких примеров в команде мотивирует и остальных ребят двигаться вперед. На этот год нами запланировано еще 2 новых тренинга для совершенствования своих навыков. Моя команда открыта к новым знаниям, которые успешно использует в своей работе.

## 8. Итоги

На протяжении всего эссе вам часто встречался термин **«Альфа - ДНК»**. Сейчас я хотела бы ответить на вопрос, какое значение вкладываю в это понятие.

Участники проекта «Удаленный город» – это молекулы одной цепочки. Каждый в отдельности является самостоятельной частицей. Однако, только сообща мы составляем код успеха, позволяющий целому организму функционировать плодотворно. Каждый элемент несет в себе свою отличительную черту, привнося в коллектив индивидуальность. Это дает уникальность целого организма. Говоря о своей команде, что это люди, объединенные Альфа – ДНК, я с гордостью заявляю: в каждом из них заключена совокупность генов победителя.

Какие отличительные черты делают команду нашего проекта лучшей из лучших? Это взаимопонимание, многофункциональность, проактивный подход и гибкость.

Командный дух в нашей группе – это состояние увлечённости, которое повышает фокусировку и вместе с ней кратно умножает шансы на успех.

Проактивный подход позволяет прогнозировать, мыслить шире, переводить проблему в задачу, а обстоятельства в возможности.

Этот год внёс свои коррективы во все сферы нашей жизни. Несмотря на это, мы сумели подстроиться под новые условия, что доказывает нашу гибкость.

В том, что 2020 год войдет в историю, не сомневается уже никто. Альфа Банк пишет свою историю крупными, красными буквами. И именно благодаря моей группе, эту книгу читают предприниматели во всех уголках России.

---

## **ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:**

|                     |                     |
|---------------------|---------------------|
| <b>ФАМИЛИЯ</b>      | Улашкина            |
| <b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b> | Валентина Петровна  |
| <b>ДОЛЖНОСТЬ</b>    | Руководитель группы |