




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7347

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ НОВЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Банк ФК Открытие
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Казань
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	260
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.open.ru/small
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Sky Office - это семья
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/cprlgvli6Fk

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Описание

Здравствуйте, меня зовут Sky Office!

Я еще очень юный, но уже твердо стоящий на ногах, продвинутый и дарящий заботу контактный центр, подумаете вы? Нет! Я не обычный контактный центр, я- Sky Office. Я горжусь, что здесь работают добрые, целеустремленные и увлеченные ребята. А еще мы очень любим принимать гостей. Начнем по порядку.

Итак, я- Sky Office.

Появился я в городе Казани в ноябре 2019 года совсем не случайно. Казань- My Love.

Город славится высоким уровнем гостеприимства и запоминающимся сервисом. Именно поэтому мои ребята работают не только на финансовую мотивацию, но и вдохновляются новыми идеями. Более того, многие прекрасные идеи придумали сами ребята. Также Казань- студенческий город. Большое количество учебных заведений обеспечивает поток свежих амбициозных умов.

С самого первого дня моей основной задачей было совместить заботу как о клиентах, так и о моих сотрудниках. Всегда хотелось, чтобы ко мне приходили и чувствовали себя, как дома. Если хорошо моим обитателям, то и качество их работы и заботы о клиентах будет на высоте.

Мои клиенты- юридические лица. Я решил посвятить свою жизнь именно им.

Рынок стремительно менялся, а вместе с ним менялись и потребности клиентов. Я чувствовал, что им нужна моя особая поддержка. Я должен быть многозадачным, мультифункциональным, идти на опережение и предвосхищать!

Мои создатели решились на невероятный шаг: они не стали перестраивать имеющиеся и прекрасно функционирующие площадки. Они создали меня. Абсолютно не похожего ни на кого. Свежие идеи в головах моих юных обитателей помогают мне достигать и опережать, делать то, чего еще не делали другие.

Еще недавно такие важные клиенты, как юридические лица, вынуждены были стоять в очередях в банках, в налоговых службах. Очереди съедали массу рабочего времени. А сейчас можно вести

2. Цели и задачи

свой бизнес, не выходя из уютного офиса или же прямо за рулем автомобиля, потому что я всегда могу быть рядом. Мне можно звонить или писать, я доступен и днем, и ночью, в будни и в праздники. Я всегда на связи с любимым клиентом. Повторюсь, я не обычный контактный центр, я- digital. При этом меня нельзя назвать ботом или роботом, я- живой.

Что важно моим клиентам при первой встрече? Это атмосфера тепла и заботы, которой, как пледом, накрывают каждого нашего клиента.

Я работаю для того, чтобы открывать моим статусным клиентам мир возможностей, давать свободу выбора и инструменты, которые помогут им сделать мечту реальностью.

Сделаю всё сам? Нет! Делать все самому просто невозможно. Мне нужна была надежная команда. Команда похожая на меня. Команда мечты. И только такая команда осуществит мечту любого клиента. Об этом я вам еще расскажу. Терпение, мои друзья.

Формула нашего успеха: «Счастливый сотрудник- довольный клиент».

Какие цели я поставил перед собой:

- Создать команду мечты со своей корпоративной культурой и ценностями.
- Решать все вопросы клиента в одно касание. Это и есть основной KPI моих сотрудников.
- Решать вопросы клиента в одно касание 24/7.
- «Бесшовный» переход клиента из канала в канал. Каждый клиент- уникален для меня.
- Не ждать дополнительных вопросов, а предлагать что-то большее и инновационное. Думать на опережение и делиться этим с моим клиентом

Что я придумал для моей команды:

- Зарплату сотруднику платит клиент. Довольный клиент= высокие оценки= высокая премия.
- Современный офис и свободный стиль одежды. Многие ребята даже ходят в офисе в пушистых домашних тапочках- это ли не показатель комфорта?! Хорошо сотруднику- хорошо клиенту.
- Любой может получить повышение по матрице карьерного развития, не ограничивая себя сроком работы. Делаешь больше, чем другие- иди выше и не

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры)

сбавляй темп!

- Развитие и наработка экспертизы за счет банка.
- У меня нет строгих скриптов. Я действительно живой и полон эмпатии.
- Мне важен голос клиента. Разговаривая, мы не только решаем вопросы, но и придумываем вместе с клиентом, что сделать, чтобы стало еще лучше.
- Корпоративная культура – не то, что мы говорим. Это то, ЧТО и КАК мы делаем. Мой счастливый сотрудник с удовольствием сделает счастливым клиента.

И я точно знаю: такая гармония не позволит ни одному клиенту и сотруднику остаться равнодушным. Мы – отличная команда!

Одни открытия начинаются с озарения одиночки, другие – со встречи единомышленников.

Открытие меня – это та самая встреча Черкасовой Надии Наримановны и Смирновой Натальи Александровны. Встреча бизнеса и сервиса. Было опрошено более тысячи клиентов, чтобы понять их основную потребность. Вывод был один: юридическим лицам нужен был я – центр удаленного обслуживания. Центр, где клиент может не только получить помощь, но и воспользоваться услугами без посещения офиса банка.

Предстояла титаническая работа: вступить в новую эру высококлассного дистанционного сервиса.

Новое здание, проект офиса, стройка, закупки, сдача, сроки, первый принятый звонок, первая сделка, первый чат – заслуга еще одного единомышленника – Крючковой Ольги. В честь неё в последствии был назван один из маскотов Sky Office.

28 ноября 2019 года я, Sky Office, официально открыл свои двери! Почетными высокими гостями открытия стали Президент, Председатель Правления Банка Михаил Михайлович Задорнов, и Президент Республики Татарстан Рустам Нургалиевич Минниханов. Это был настоящий праздник!

А дальше началась работа.

Для клиентов необходима была трансформация процессов и перевод их текущих вопросов из отделения Банка в онлайн офис. У меня уже были методологи, которые внесли большой вклад в мое становление.

4. Персонал

Была посчитана экономическая и временная выгода для клиента. Переработаны и перестроены все процессы. Я стал голосом клиента, а мои дорогие методологи – руками и ногами. Вся огромная Система Управления Знаний – результат нашей совместной работы.

Быстро и оперативно мне передавали новые функции: я начинал с консультаций и с каждым днем делал всё больше и быстрее. Я стал проводником между банком и клиентом. «Всевидящее Око», в лице управления контроля качества, следило за каждым моим шагом на пути к высокому сервису.

При поддержке департамента эквайринга, службы финансового мониторинга, центра малого и среднего бизнеса и корпоративного блока, 85% операций я стал делать самостоятельно.

Я стал востребованным.

Как же здорово быть тем, кто может помочь своим клиентам!

Итак, для того чтобы ни один из моих клиентов не остался без внимания, я собрал большую, сильную и дружную команду, готовую решить любой вопрос. И в этом мне помогли мои друзья из отдела по подбору персонала.

Как мы это сделали?

У нас не было цели набрать команду только из банковской сферы. Мы отбирали жемчужины среди людей различных профессий, обращая особое внимание на студенческую молодежь.

И для этого мы разработали интересный формат проведения собеседования.

Я никогда не думал, что проводить собеседование так весело и интересно! Мы отошли от скучного, привычного всем опросника-анкетирования. Мы решили организовать игру. Да! Геймификация forever!

Игра нацелена на оценку работы в команде, выявление мотивации и определение основных ценностей.

Наши ценности тесно связаны друг с другом и помогают нам достигнуть высококлассного сервиса. Амбициозная стратегия настраивает на высокие результаты, а их **достижение** мотивирует действовать на **опережение**. Достигая целей и работая с опережением, мы **заботимся** о своих клиентах. А забота о клиенте невозможна без заботы о сотрудниках. Совместные достижения и забота создают партнерство, в котором рождается **доверие**.

-А что дальше?- спросите вы.

-А дальше еще интереснее!

Для полной и качественной консультации, наша команда обучается у самых лучших в Sky Office!

Обучение состоит из трех этапов:

- Welcome Day
- Обучение
- Наставничество

В первые три дня происходит погружение в атмосферу Sky Office. Именно на этом этапе принимается важное решение- стать частью нашей семьи. Выбирается направление: принимать звонки, осуществлять продажи или консультировать в чате.

Сотрудники Sky любят учиться. На протяжении двух недель ребята набираются экспертизы в области обслуживания юридических лиц, «прокачивают» знания не только в процессах и продуктах банка (Hard), но и в живом общении с клиентами (Soft). Здоровая конкуренция заряжает желанием побеждать и достигать новых высот. Самые активные получают не только знания, но и внутреннюю валюту Sky Netku, которые можно обменять на брендированные подарки.

За ребятами закрепляются наставники. Роль наставников очень важна. Они ежедневно поддерживают команду и вместе следуют дорожной карте плана адаптации нового сотрудника. Проводят воркшопы с кейсовым подходом.

Я расту! Нас уже 258.

Что еще нужно для вовлеченной работы?

- Комфорт. Он напрямую влияет на атмосферу внутри: зоны отдыха с мягкими диванами, игровая зона с приставкой playstation, кофе-поинты, book-crossing и спортзал с настольным теннисом и аэрохоккеем, вдохновляют на «подвиги» лучше строгого дресс-кода и жесткого зонирования.

- Демократия. Мы выбрали свой путь- Демократия. Свободный и живой стиль общения располагает к обмену опытом: сотрудник без страха может обратиться на “ты” к руководителю за советом.
- Счастьеметр - своеобразная традиция: каждое утро отмечать уровень своего настроения.

5. Креативность и инновации

Меня согревает осознание, что огонек радости и удовлетворенности работы команды горит ярко всегда!

Регулярные встречи «без галстуков» помогают оценить внутренний климат и делать все необходимое для успеха работы команды.

Вместе мы достигнем любых высот, и я уже не могу отделять себя от всех и продолжать вести диалог от своего лица, ведь мы- КОМАНДА!

Мы- бизнес, мы- команда экспертов. Сейчас уже смело можно говорить о наших достижениях. Но, прежде чем перейти к этой теме, расскажу про то, что мы делаем сейчас и что нам в этом помогает.

Напомним, что формула нашего успеха: счастливый сотрудник- довольный клиент. В этой формуле нам помог нестандартный формат геймификации на этапе формирования команды.

Для оперативного и качественного дистанционного обслуживания невозможно стоять на месте и работать в рамках привычных процессов. Мы проводим мозговые штурмы, фиксируем идеи, сдвигаем с места застоявшиеся процессы и совершенствуем их.

Для генерации и реализации новых идей был запущен Банк идей Sky. В первом полугодии 2020 г. мы направили 87 идей, из которых 62% были приняты в работу и внесены в бэклог на 3 и 4 квартал.

Так что же нам удалось изменить?

Мы отошли от стандартного сервисного обслуживания и стремимся максимально упростить жизнь нашим клиентам. Все можно сделать дистанционно!

Также мы пересмотрели рутинные процессы и максимально автоматизировали их:

-единое программное обеспечение (Infor CRM), вместо нескольких не связанных CRM-систем;

-разработана речевая аналитика для контроля качества диалогов. У нас нет привычных контролеров. Наставники и лидеры команд выявляют зоны роста с помощью анализа отрицательных оценок, речевой аналитики, прослушивания звонков, чтения тикетов, на основании которых формируют программы для развития и дают обратную связь;

-«система управления знаниями»- огромная база материала по всем продуктам и услугам Банка, поисковик которой работает по аналогии с Яндекс или Google.

-удаленное открытие счетов. Можно пообщаться с оператором не только по телефону, но и увидеть его. Мы можем увидеть живые эмоции в глазах клиентов.

Мы используем сквозное обслуживание, единую историю взаимодействия с клиентом во всех каналах. Фокусируемся на долгосрочных отношениях и максимальном удобстве для клиента. Основной наш показатель качества- решение вопроса клиента в моменте. Мы с полной уверенностью заявляем, что вопрос клиента будет решен, в какой бы канал он не обратился: входящий звонок, письмо или чат.

Решаем вопросы клиентов «не по скрипту». Наши клиенты не задаются вопросом, с кем они общаются- с роботом или с реальным человеком. Мы за живое общение! Также мы ушли от примитивной стандартизации процессов. Наши сотрудники сами принимают решения и несут ответственность за них. Используется разумный баланс стандартных процессов и нетиповых решений.

Наши сотрудники не привязаны к рабочему месту. Использование виртуального рабочего стола дает возможность выбрать наиболее комфортное место для работы внутри офиса, а также зайти в учетную запись из дома, что особенно актуально в период пандемии.

При проектировании офиса большое внимание было уделено шумоизоляции. Наш openspace не перегружен лишними перегородками.

А еще мы используем нематериальное стимулирование: для сотрудников Sky Office разработана своя виртуальная валюта, создан личный кабинет для отслеживания накопления и трат, интернет-магазин, в котором большая часть товаров представлена с изображением маскотов Оли и Тимура.

Куда сейчас без соцсетей? У нас есть своя внутренняя соцсеть «Космос». В 2020 году суммарно проведено 120 активностей: командные челенджи, видеоролики, игра Гарри Поттер,

6. Результаты

«Пара года», «Холостяк». За первый год работы волонтерство стало нашей доброй традицией.

Мы настолько сознательны, что позволили себе установку «Холодильника доверия». В нашем доме кафе без персонала, и за год жизни мы можем сделать серьезный вывод: с индексом доверия у нас все в порядке.

Всё это позволило нам создать команду единомышленников. Мечты сбываются.

Пришло время рассказать о том, чего мы уже добились. Наши достижения- один из лучших мотиваторов.

Мы умеем и любим общаться так, как хочет наш клиент: звонки, чат, письма, соцсети, сайт банка.

Мы отвечаем на звонок и в чате за 20 секунд 24/7 365 дней в году. А еще у нас есть уникальный Бизнес-Портал- сервис, благодаря которому мои клиенты перестали расстраиваться и стоять в очередях.

- Получить справку с УКЭП- легко! 2 часа и справка на столе.
- Обновить ЮДК- проще простого! Всё сделано в этот же день.
- Дистанционно открыть счет- не вопрос! Мы открываем все виды счетов без посещения офиса банка.

Мы ориентируемся на качество: оценки клиентов и есть основная метрика успеха для нашей команды. Индекс удовлетворенности клиентов (по шкале от 0 до 10) вырос с 8,54 б. в 4 квартале 2019 г., до 9,16 б. в октябре 2020 г.

Вы сами знаете, что люди с неохотой делятся положительным. Только если у них действительно к этому искренний и яркий порыв. С момента открытия мы получили 92 благодарности, которые оставили бизнес-клиенты на Banki.ru.

В 3 квартале мы в 3 раза сократили регистрацию жалоб и претензий клиентов, максимально решая все вопросы в моменте диалога.

Клиенты стали значительно чаще выбирать и рекомендовать нас: по итогам исследования NPS результат банка прирос на 21 пп.

Мы стремимся решить вопрос в одно касание. Мы разрешили делать всё для решения вопроса клиента: ребята не ищут причины, они находят возможности и предлагают альтернативы.

Сейчас 80% клиентов, которые обращаются через Бизнес-Портал и говорят нам: «Спасибо, друзья, что решили мой вопрос сразу!»

Наиболее наглядным доказательством высокого уровня вовлеченности и удовлетворенности сотрудников Sky Office служат итоги опроса Harry Job. Удовлетворённость в Sky Office выше банковских на 18 пп.

И да, нас тоже посадили на карантин. Мир встал, а мы нет!

Мы молниеносно перестроились, и всей командой продолжили поддержку клиентов, только теперь из дома. А нашему клиенту даже стало лучше и удобней. В подобных ситуациях мы становимся мобильней и хотим быть еще быстрее. Держим курс на 100% дистанционный сервис в 2021 г.

Мы знали, что в это непростое время мы просто обязаны поддержать каждого, кто нам доверяет.

Даже в условиях пандемии нам удавалось перевыполнять план продаж: суммарно за 3 квартала показатели выполнены в среднем на 119%. Продажи растут на глазах: в первом квартале 16000 открытых счетов, в третьем это число достигло значения 17800. На сегодняшний день 57% продаж осуществляются именно в Sky Office.

Мы побили свой же рекорд и уже сейчас помогаем моим действующим клиентам пройти процедуру арбитража дистанционно, и достигли 55 % положительных решений.

С нами клиенты обрели стабильность и уверенность. А мы сохранили их доверие.

Заручившись доверием клиентов малого и среднего бизнеса, мы стали готовы к работе с клиентами крупного инвестиционного бизнеса. Теперь и с ними мы сотрудничаем вместе.

Команда росла планомерно, но быстро. Первые 16 сотрудников взяли в свои руки продажи, потом подключилась голосовая линия и запустился чат. Сегодня нас 258.

«Текучесть» кадров - настоящая проблема, но нас она обошла стороной: в среднем за квартал "индекс крутящихся дверей» не превышает 5%- достойный показатель по отрасли. Люди- наше главное богатство.

7. Планы и перспективы развития

Как же интересно наблюдать за их развитием.

С момента образования из рядовых сотрудников без опыта, они выросли до старших и ведущих менеджеров, наставников, тренеров, лидеров команд и методологов. 23% от численности Sky в 2020 г. шагнули на ступени выше. У нас уже 4 реальных кейса из менеджера в лидеры за 3-6 месяцев.

Уникальный пример: Красильникова Ксения, которая победила в личной номинации «Стань Лидером команды за 74 дня!»

Что стало нашими драйверами успеха?

- Люди и атмосфера: такой глобальный проект можно реализовать только с людьми Sky-style

- Уют, который закрывает все гигиенические факторы. Ребята ещё на этапе обучения рекомендуют своих друзей. А все потому, что с первого дня каждый новый сотрудник погружается в атмосферу Sky
- Для которых работа- жизненный принцип
- Целеустремленными и с высоким внутренним уровнем ответственности

Остановиться на достигнутом- это не про нас! Теперь наша цель- это 100% онлайн-офис. Изменения в мире помогли нам не бояться. У нас есть все возможности, чтобы идти дальше и становиться только лучше.

Сейчас мы- мультизадачный онлайн-офис и в наших планах стать лучшими в стране. Чтобы о нас говорили, с нами сотрудничали.

В наши планы входит научиться самостоятельно делать сложные функции, которые сейчас решаются только посещением офиса. И одной из главных задач для нас является 100% сквозное обслуживание клиентов по всем каналам поступления обращения. Клиент не будет думать, куда идти, ведь везде рядом мы- Digital Sky Office.

Если сейчас мы частично решаем вопросы арбитража наравне с коллегами в отделении банка, то в 2021 году мы будем полностью самостоятельно принимать решения по таким клиентам. И наша экспертиза позволяет нам полностью сопровождать валютные контракты.

Когда мы научимся всему, это поможет банку начать экономить и вкладываться в **дальнейшее развитие**

8. Итоги

Нам не потребуется большого количества офисов в филиальной сети. Клиент сможет решить свой вопрос, не покидая свой личный уютный кабинет.

Время является одним из важных факторов при построении бизнеса. Ведь в сутках всего 24 часа. И мы дарим это время нашим клиентам.

Что необходимо для того, чтобы стать лучшим Контактным центром?

- Конечно, это команда!
- Конечно, наши клиенты!

Если сотрудник счастлив, то он с удовольствием сделает счастливым клиента. А довольный клиент- залог нашего успеха.

Сотрудники раскрываются там, где комфортно и безопасно. В этом случае они высказывают самые смелые идеи и вместе добиваются выдающихся результатов. Мы их не тормозим. Мы вместе идем вперед.

Наша команда всегда открыта и при этом готова к сложностям. Мы не боимся доверять и ошибаться, поэтому всегда стремимся услышать наших клиентов, чтобы обеспечить комфортную среду для взаимодействия и найти максимально эффективные решения.

Клиентам мы всегда уделяем особое внимание. Довольный клиент- миссия нашего Sky Office. И эта миссия выполнима!

Благодаря обратной связи от наших клиентов, мы получаем возможность развиваться и становиться лучше.

С момента нашего рождения пройден длинный путь становления лучшим Контактным центром.

За это время:

- Мы приняли на работу 258 сотрудников
- Работаем 24/7/365
- Общаемся любым удобным способом: звонок, чат, сервис-письма
- Предоставляем более 250 видов удаленных услуг и консультаций
- Открыли 75 000 счетов
- Приняли 118 000 чатов, 240 000 писем, 850 000 звонков
- Повышение получили 23% сотрудников
- Нас поблагодарили 92 клиента на banki.ru

Круто, да? А нам только, только исполнился год! Сколько ещё всего впереди!

Вместо тысячи слов: мы приглашаем вас, уважаемые члены жюри, в наш гостеприимный Sky Office, в самом центре «Третьей столицы России» - Казани.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Фаттахова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Гульнара Хамзовна
ДОЛЖНОСТЬ	Директор центра Sky Office