




## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №7348

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШИЕ ИННОВАЦИИ В КЛИЕНТСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Сбербанк
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Вся Россия
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	10000
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.sberbank.ru">https://www.sberbank.ru</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	What'sATM
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

## ЭССЕ НОМИНАНТА

### 1. Краткое описание

Будучи технически продвинутым, Сбербанк стремится во всем внедрять разработки, которые бы улучшали жизнь клиента. Качество работы оператора – гарант того, что клиент будет удовлетворен сервисом. Но для того, чтобы этот сервис предоставить, оператору нужна поддержка. Такой поддержкой стал сервис What'sATM.

Это платформа, которая в режиме реального времени показывает обслуживающим клиентов сотрудникам (контактного центра, отделений, зарплатных проектов и т.д.) в какой банкомат отправить клиента, или в каком состоянии находится тот или иной банкомат в данный момент. То есть оператор видит, какой банкомат работает прямо сейчас и какой на нем доступен функционал (только взнос наличных, например). Кроме этого, оператор при помощи платформы What'sATM подбирает альтернативный гарантированно работающий банкомат. И все это в рамках одного контакта с клиентом.

### 2. Цели и задачи

Для работы с банкоматами сотруднику поддержки важно иметь полную информацию здесь и сейчас. Некоторые банкоматы предназначены для определенного вида услуг, какие-то предлагают только выдачу денег, какие-то – только платежи. Бывает и такое, что банкомат не работает по технической ошибке. И тут очень важно своевременно узнать об этом, и не отправить клиента в точку, где он не получит нужную ему услугу.

Раньше у операторов не было доступа к такого рода информации в режиме реального времени, в результате, на помощь клиенту уходило много времени. Как это происходило: оператор фиксировал обращение, после передавал жалобу на вторую линию поддержки, на этом разговор с клиентом заканчивался. Клиент получал обратную связь уже по почте (это занимало от 2 дней и более). Как итог, клиент потратил время, а сиюминутного решения вопроса не последовало.

Сейчас благодаря What'sATM помощь клиенту оказывается в кратчайшие сроки. Важно отметить, что обращения клиентов – очень важный канал коммуникации для банка. Раньше мы собирали информацию об обращениях и раз в сутки ее анализировали. А теперь делаем это в режиме онлайн. То есть мы не только помогаем клиенту в момент обращения, но и предупреждаем дальнейшие обращения.

### 3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры)

Сотрудники контактного центра, отделений, зарплатных проектов, Центра корпоративных решений для юридических лиц

### 4. Инновации и креативность

What'sATM имеет несколько существенных преимуществ:

Отображает актуальную информацию по устройствам самообслуживания, о которых говорит клиент. Эта информация не техническая, а переведенная на "человеческий" язык, она детальная, при этом понятная клиенту. Оператор передает эту информацию клиенту.

Позволяет оператору определить о каком именно устройстве говорит клиент, а также дает информацию об объектах вокруг него, какие еще устройства находятся рядом и с каким функционалом. Оператор видит перед собой эту карту, и понимает где находится человек и как его привести к другому банкомату.

Дает возможность зафиксировать проблему в режиме реального времени и оперативно ее решить, потратив меньше времени – до трех часов с учетом выезда инженера на место (раньше – от двух дней и более).

### 5. Результаты

Результаты:

- снижена продолжительность разговора оператора с клиентом в среднем **на 30 сек.** От длительности телефонного разговора зависит время ожидания на линии, а также загруженность и количество сотрудников службы поддержки.
- Решение проблемы клиента **до 3 часов** с учетом выезда инженера на место (раньше от двух

дней и более)

- Выезжая на место, **инженер** обладает полной информацией со слов клиента. В связи с этим он **подготовлен** и имеет необходимые запчасти и оборудование для исправления нештатной ситуации.
- **в три раза** снижено кол-во обращений, не решенных в моменте
- **в три раза снижена** нагрузка на вторую линию поддержки, клиент решил свой вопрос «здесь и сейчас», он не перешел от одного оператора к другому.
- **повышено качество** реагирования на проблемы, которые ранее не фиксировали по разным причинам. Раньше фиксировался сам факт обращения без детализации по проблеме, а сейчас со слов клиента фиксируется конкретная проблема, которая автоматически обрабатывается, классифицируется, после чего принимается решение о необходимости подключения сотрудника сервисной службы.
- **300 000 запросов** – столько обрабатывается в месяц через сервис What'sATM.

## 6. Итоги

Платформа What'sATM - это важный шаг как для улучшения как клиентского опыта, так и внутренних процессов на стороне операторов.

Мы видим существенные изменения с внедрением данной платформы, и она олицетворяет собой то, на чем мы базируемся при создании чего-то нового - пользы для отдельного человека и бизнеса.

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Черток
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Аркадий Михайлович
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Исполнительный директор