




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7351

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ КОМАНДА КОЛЛЕКШЕН

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Альфа-Банк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	>400
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://alfabank.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Alfa Collection
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/QXvETWw01vU

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание команды

Лучшая команда Collection = лучшие люди + клиентоориентированность + прагматичные инновации + скорость и гибкость.

Это не чудо-формула. Это наша система координат! О каждом векторе мы подробно расскажем в этом эссе и сопроводительных материалах. Погнали?!

Отправная точка

Команда AlfaCollection – это 3 контакт-центра: Ульяновск, Барнаул, Оренбург. Общей численностью >400 сотрудников.

Мы входим в состав Департамента взыскания просроченной задолженности Альфа-Банка – единой экосистемы сопровождения клиента на всех этапах от pre-collection (предпросрочка) до судопроизводства.

Наша команда отвечает за урегулирование дебиторской и кредитной задолженности физических и юридических лиц на таких стадиях как: pre-collection, 1-90 и 90+ дней просроченной

задолженности; мы осуществляем исходящие звонки, помогаем решать вопросы на входящей линии, активно взаимодействуем через цифровые каналы: смс, push, e-mail, соц.сети и мессенджеры.

Более 77% персонала нашей команды – со стажем работы в AlfaCollection 18+ месяцев.

2. Положительное влияние на деятельность организации

2020 год – это сам по себе вызов и победителей определяет **скорость и гибкость** в принятии решений.

В первую очередь мы запустили выдачи **предодобренных реструктуризаций** (это обеспечило + 1,5% к общему Cure Rate). Благодаря проактивной позиции команды Alfa Collection, удалось оперативно выстроить процесс оформления. Мы организовали выделенную группу сотрудников, составили скрипты, доработали программные комплексы и провели обучение. Теперь вопрос решается в один звонок! **Клиенту не требуется посещение офиса**, все делается on-line, что актуально в пандемийный период.

На текущий момент реструктуризовано более 6 млрд руб. проблемной задолженности, закрыв более 430 млн руб. просрочки.

Параллельно мы продумывали стратегию работы с клиентами, которым предоставлялись кредитные каникулы. Мы сразу понимали, что это рискованный сегмент и важны превентивные меры: вывод на pre-collection, проработка выделенной группой сотрудников, улучшенный скриптинг, передача на следующий этап взыскания с 31 дня задолженности. **Общий эффект по усилению дал нам +2,1 п.п. к Cure Rate 1-90 (>49 млрд.руб).**

Третий «кит», который позволяет нам быстро реагировать на любые внешние изменения – это **скиллизация процессов контакт-центров**. Усиливая и разделяя навыки («скиллы») сотрудников, мы обеспечиваем эффективность для бизнеса и клиентоориентированность. Налажено гибкое управление стратегией взыскания для всех этапов и сегментов: Розничный блок, Ипотека, Малый и Средний корпоративный Бизнес, Банкроты, Умершие, Проблемные продукты.

Итог: средняя ежемесячная экономия резервов Банка от наших инициатив составляет более 190 млн.руб. Прогноз экономии резервов к концу 2020 г. более 2 млрд.руб.

3. Операционная эффективность

Наш основной KPI – **Cure Rate** (% клиентов, возвращенных в график платежей). Мы смогли выйти на допандемийный период уже к июлю и **прирасти на + 5,5%**.

Кэш сборы на 90+ с начала года **выросли в 3 раза!** Средний процент перевыполнения плана по году – **110%**.

Мы удерживаем показатели RPC Rate на сроке 1-30 за последние полгода (среднее значение – 23%) за счет антикризисных мероприятий, ежемесячной смены АОНов и интеллектуального подхода к исключению номеров. При этом мы обеспечили рост фактической оплаты от контактов с клиентом с 61% до 73%.

RPC Rate на сроке 31-90 стабильный и находится на уровне 4,5%, также в норме и доля фактических оплат от клиентов, которая составляет 21% от контактов.

На сроке 90+положительная динамика как по RPC, так и по фактическим оплатам. Последние выросли более, чем в 1,5 раза за последние полгода и составляют 8,5%.

Положительная динамика фактических оплаты обусловлена ростом компетенций персонала, скиллизацией и внедрения эффективных скриптов.

4. Инновации и креативность

Мы развиваем мощную компетенцию собственной разработки. Постоянно экспериментируем и пробуем, чтобы внедрять только те решения, которые доказали свою эффективность.

Мы первые на рынке взыскания в России реализуем проект единой CRM системы для всех этапов взыскания - **Единый Коллекшн**. Это позволит построить сквозной процесс взыскания от стадии Soft до стадии Ligtal.

Мы первые на рынке взыскания в России работаем на единой платформе для телефонии- **Avaya ROM**. Это позволяет нам гибко управлять настройками телефонии для эффективной обработки звонковых кампаний

Омникальность. Помимо стандартных каналов взаимодействия мы активно используем общение с клиентами в соцсетях и месенджерах. Взыскание в соцсетях с клиентов накопительно за год принесло **дополнительно +213,2 млн. руб.** (+0,06% к Cure Rate).

5. Клиентоориентированность

Мнение клиентов, а не только экспертов и руководителей становится для нас опорой для принятия бизнес-решений. Создавая новые сервисы, **мы думаем о пользе для конкретного клиента, конкретного человека.**

Рассказывать про индивидуальный подход, равнодушие, психологическую помощь и поиск решений проблемы мы не будем - это уже давно норма. **Поднимаем планку!**

2020 диктует свои правила и нужно смотреть шире на само понятие «клиентоориентированность», нужны конкретные действия:

1. Мы **отменили штрафы и неустойки**. Да-да, клиенты на сроке задолженности до 90 дня могут внести только свой обычный платеж и вернуться в график платежей. Данная инициатива помимо лояльности клиентов в период кризиса принесла **эффект в 8,9 млн.руб.**
2. А для клиентов на сроке 90+ мы активно используем инструмент **амнистии (дисконтирование)** - прощение части долга. Эффективность взыскания на поздних сроках уже в 3 квартале 2020 года не просто вышла на допандемийный период, а достигла максимума по сравнению с 2019 годом **(+49% к результату 2 кв.20)**

Итог: доля положительных отзывов клиентов (оценка VOC) превышает плановый показатель на 1,6%. Кроме того, клиентоориентированность мы можем подтвердить благодарностями и положительными письменными отзывами клиентов.

6. Вовлеченность сотрудников

Вектор «Лучшие люди»

С января 2020 года мы провели изменение **системы мотивации сотрудников** (как знали, что самое время)).

Преимущества обновления:

- С позиции сотрудника - **мотивация рейтинговая**, более понятна и прозрачна (общая турнирная таблица), динамично обновляется и рассылается каждый день, прямо связана с целями Бизнеса.
- Со стороны Бизнеса - рейтинг направлен на постоянное соревнование, тем самым обеспечивая увеличение % выполнения, нет пороговых значений перевыполнения, не зависит от внешних изменений – максимальное влияние на результат работы сотрудников.

Оценка удовлетворённости системой мотивации сотрудниками – **более 80% сотрудников полностью удовлетворено**. Динамика с момента внедрения +26%.

Ежемесячные движения по карьерной модели как по вертикали (специалист-старший-ведущий и т.д.), так и по горизонтали на экспертные позиции (аналитики, технологи, методологи и т.д.). **Более 80% сотрудников уже сделали первые шаги!** При этом средний стаж работы у нас в команде – более 4х лет! (4,11)

У нас работают молодые, умные и свободные – средний возраст нашего сотрудника всего 30 лет (29,77). При этом **более 63% наших руководителей – это выходцы с линии**, которые выросли с позиции специалиста.

Действует общая программа нематериальной мотивации **«Мастера Collection»**: каждый квартал мы отмечаем лучших сотрудников, наставников, новичков и экспертов.

Мы также проводим блиц-конкурсы на эффективность взыскания, что обеспечивает гибкую подстройку при внешних факторах: «BIG CHECK-BIG BOSS», «TIME IS MONEY», «Делай деньги» (**эффект >64 млн. сборов**)

Корпоративная жизнь в 2020 году смещается в on-line и открывает новые перспективы. Мы провели: интеллектуальные конкурсы "Борьба умов" (on-line), КВИЗ ПЛИЗ, Музыкальный on-line марафон, Бессмертный полк ДВПЗ (on-line) и многие другие дистанционные активности.

Стоит упомянуть и удаленную работу. Сейчас мы успешно подбираем, обучаем и трудоустраиваем сотрудников без посещения офиса, обеспечивая всем необходимым для эффективной работы дома. **Более 80% сотрудников на текущий момент работают из дома.**

Итог: стабильность персонала – 98,28% (текучесть по всем причинам 1,72% в среднем в 2020г).

7. Лучшие практики в индустрии

Мы хорошо знаем, что происходит вокруг, досконально анализируем лучшие практики и конкурентов.

Эффективность взыскания нашей команды выше среднерыночных уровней по всем продуктам и показала наименьшую глубину падения в кризис. О чем свидетельствует независимая оценка в сравнении с референтной группой.

Реализация дополнительных инициатив в течение 2020 г. по усилению эффективности взыскания (в том числе антикризисных мер) позволяет демонстрировать значения CureRate 1-90 **выше**

рыночных значений по ключевым продуктам в среднем на 4,4%.

8. Итоги

Лучшая команда Collection = Лучший банк

Фокус на каждом векторе нашей системы координат позволил достичь таких результатов работы в 2020 году. **Мы смогли выйти на допандемийный период уже к июлю и прирасти на + 5,5% в Cure Rate.**

Все наши проекты и инновации - вклад, который мы привносим в общий результат. Мы реализуем стратегические цели Альфа-Банка, экономим резервы.

Мы используем любые кризисы и вызовы в свою пользу!

Мы лучшие в своём деле! Мы те, на кого равняются другие!

Следующая точка - победа в конкурсе «Хрустальная гарнитура»!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Юрченко
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Антон Игоревич
ДОЛЖНОСТЬ	начальник управления