



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7436

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ АУТСОРСИНГОВЫЙ ПРОЕКТ, ПАРТНЕРСТВО

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	ОТП Банк и Neovox
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Тверь, Омск
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	500
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://neovox.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Проект передачи обзвона клиентов в аутсорсинг
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/CZG5aCumRro

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание

ОТП Банк входит в международную финансовую Группу ОТП (OTP Group), которая является одним из лидеров рынка финансовых услуг Центральной и Восточной Европы. ОТП Банк - это универсальная кредитная организация, предоставляющая широкий спектр банковских услуг и продуктов для корпоративных клиентов и частных лиц. ОТП Банк входит в число 50 крупнейших банков России, а по ряду направлений входит в число лидеров рынка.

ОТП Банк обслуживает более 3,7 млн клиентов и присутствует в более чем 3 700 населенных пунктах России. Мы строим долгосрочные отношения с клиентами и партнёрами на основе взаимного доверия. Мы предлагаем доступные продукты и услуги в любой точке России и способствуем повышению уровня финансовой грамотности. Мы развиваем рынок банковских услуг и создаем условия для профессионального роста талантливых сотрудников. Мы хотим стать постоянным партнером для наших клиентов. Развиваясь как универсальный финансовый институт и опираясь на инициативу сотрудников, мы стремимся войти в 20 крупнейших российских банков.

Наша цель — быть ключевым дочерним банком Группы ОТП, показывая стабильный рост прибыли и рыночной доли. Для достижения нашей цели мы сотрудничаем с Аутсорсинговыми контактными центрами. Со многими АКЦ у Банка сложились отличные рабочие отношения, но Партнерство для нас - нечто большее. Приняв решение участвовать в номинации "ЛУЧШИЙ АУТСОРСИНГОВЫЙ ПРОЕКТ, ПАРТНЕРСТВО" мы поняли, что уже победили, так как у нас есть верный союзник Аутсорсинговый контактный центр Neovox! В данный момент у нас в совместной работе два исходящих обзвона по различным сценариям, конечной целью которых является визит клиента в офис Банка для оформления кредита наличными. В разработке у Банка и КЦ еще несколько сценариев и неголосовой канал коммуникации.

2. Цели и задачи

Для того чтобы называться Партнером, недостаточно быть просто вежливым, выполнять договорные обязательства, решать в срок текущие задачи проекта. Партнерами не рождаются, и далеко не всем удастся ими стать даже за долгие годы совместной работы. Партнер аутсорсинговый контактный центр - это не поставщик бумаги для принтера. Операторы АКЦ на звонке представляются сотрудниками Банка, а это значит, мы должны полностью доверять и доверить им самое ценное - наших действующих и потенциальных клиентов. Клиент ОТП банка ничего не знает про наш договор, KPI, конверсию, АНТ, объем переданной базы и стандарты СОРС. Он снимает трубку и для него на другом конце провода ОТП Банк. И от этого звонка зависит - обратится ли он за кредитом, будет ли рекомендовать Банк своим близким, вспомнит ли теплоту слов оператора, проходя по улице мимо вывески на отделении ОТП в своем городе. За работой оператора АКЦ стоит труд десятков сотрудников, которые их обучают и слушают звонки, программируют скрипты и отчеты, готовят базы к обзвону и предоставляют обратную связь по всем направлениям. Мы видим и ценим проактивность в поиске решений, инициативу, прозрачность, надежность, сопереживание, нацеленность на результат и, конечно, доверие. Банку важно, что Партнер гибок к объемам и щедр на технические решения. Ежедневно мы требуем этого от самих себя и восхищаемся, когда Партнер превосходит наши ожидания. Друзья познаются в беде, а Партнеры - в сложные времена для бизнеса. С началом пандемии коронавируса мы еще глубже осознали ценность Партнерства. Не все АКЦ смогли перестроить свою работу под новые условия, смириться со временным снижением объемов и частыми изменениями скриптов. Мы смогли адаптироваться и перестроили свою работу под новые условия бизнеса вместе с надежным Партнером Neovox.

3. Добавленная стоимость/ценность от партнерства

До 2020 года Neovox был для Банка одним из АКЦ. В начале года объемы для АКЦ были уменьшены, но несмотря на это мы почувствовали к себе не меньше, а наоборот больше внимания от Neovox. Удивительно, насколько важным для проектной команды и всей компании оказался проект с объемом 10 тысяч контактов в месяц. При том, что среди клиентов Neovox крупнейшие государственные и коммерческие организации, такие как Почта России, Федеральное Казначейство и Банки, входящие в топ 10.

Мы совпали по ключевым ценностям и в течение 2020 года получали все новые доказательства вовлеченности Партнера.

1. Проактивность. Предложения, направленные на улучшение работы проекта, поступают со всех уровней от оператора, разработчиков, контролеров качества и менеджмента до руководителя

клиентской службы Партнера. По согласованной карте коммуникации коллеги общаются напрямую без затрат времени на пересылку.

2. Скорость. Удивительное сочетание соответствия принятым в компании стандартам по согласованию (протоколы, письма) и неформальному общению. Решаем быстро на звонке и после фиксируем договоренности. Важное письмо никогда не останется незамеченным, даже если оно направлено в нерабочие часы проекта. До начала следующего рабочего дня Партнер, в зависимости от типа запроса, предоставляет отчет о выполнении, ответ или обозначает сроки готовности запрашиваемой информации.

3. Команда проекта. Операторы обучены на все сценарии проекта ОТП и ротируются при нехватке объемов без потери в качестве. Наличие резервной группы, в том числе на других площадках АКЦ. Сотрудники других проектов проходят полноценное обучение проектам ОТП Банка и при увеличении объемов готовы приступить к работе. Штатные операторы проекта с радостью отработывают дополнительные часы в будни и готовы выйти в выходные. Система мотивации сотрудников на всех уровнях зависит от конверсии и доходимости до офисов банка. Операторы заинтересованы в доведении клиента до офиса и по согласованию с Банком работают на дополнительной активности (Follow up), которая не оплачивается ни контактному центру, ни операторам. Благодаря гибким условиям оплаты по договору (коэффициент) при достижении сверх результатов АКЦ получает оплату по повышенному тарифу.

4. Техническое сопровождение проекта. Скорость внесения согласованных изменений в скрипты - 15 минут. Проект не простаивает. По условиям договора Банк не оплачивает дополнительные разработки. Партнер Neovox инвестирует собственные средства в автоматизацию проекта, не предусмотренную условиями договора, тем самым сокращает расходы на ручной труд и время на обработку повторяющихся запросов.

5. Контроль качества. Выделенный контролер качества с обязательными часами работы в линии. Участвует в калибровочных сессиях с Банком и внутри АКЦ, эксперт высшего уровня по продукту. Благодаря расширенному чек листу по оценке и стандартизированному процессу предоставления обратной связи растет показатель качества на проекте.

6. Отчетность. Прозрачные отчеты от Neovox, свежие, как французский багет, дают Банку возможность ежедневного контроля ситуации и оперативного предоставления информации по доходимости до офисов. Благодаря этому АКЦ ежедневно получает данные для анализа и формирует мини-базы для Follow up активностей по уникальным скриптам.

7. Нестандартные ситуации. В период пандемии работа проекта не была остановлена. Neovox был полностью готов перевести операторов на удаленный формат работы, но этого не потребовалось. Банк и АКЦ нашли удобные каналы документооборота и качество работы ни на каком уровне не пострадало.

4. Результаты

Все действия Партнера направлены на увеличение количества выданных кредитов Банком. Звонки мошенников, представляющих сотрудниками банков, оказывают прямое влияние на лояльность и доверие россиян к телемаркетингу. Дополнительную сложность добавляют сервисы спам-звонков, блокирующие в том числе добропорядочные Банки с выгодными предложениями. Neovox проверяет номера, с которых проводится обзвон, и изменяет их (по согласованию с Банком). Далее происходит ротация номеров дозвона и временных промежутков касания клиента в рамках 5 согласованных попыток. После применения новых правил дозвон повысился с 65% до 75%. После

получения базы для обзвона Neovox анализирует регионы и контакты. На примере сентября был выявлен большой процент домашних номеров, и часто клиенты банка просили перезвон в выходной. Работа в выходные дни изначально не была предусмотрена на проекте, но при оперативном согласовании с Банком по инициативе АКЦ операторы вышли в третью субботу сентября, благодаря этому финальным статусом закрылись 15% контактов, 5% из которых согласились прийти в Банк. Вывод операторов в третью субботу месяца стал регулярным и дает прирост по дозвону и согласиям в среднем на 5% и 15% соответственно. Постобзвон (Follow up) недошедших в сентябре позволил увеличить показатель по доходимости до отделений на 5%, при этом затраты АКЦ составили 1500 рублей, операторам часы в линии не оплачиваются, но обзвон помогает им достичь целевого показателя по доходимости и получить премию, а Neovox выходит на повышенный коэффициент по итогам сентября. Благодаря выделенному контролеру и тренеру Партнеру удалось свести к нулю критические ошибки у новых операторов по срезу за первые две недели работы на проекте. Общий показатель качества 90% при таргете 85%. Благодаря совместно разработанному сценарию с конкретным уникальным предложением для клиента и без упоминания всех продуктов Банка, согласованному свободному диалогу и наличию эффективных отработок возражений, Партнеру удалось снизить количество отказов от разговора до 10% и повысить продуктивность оператора на 30%. Клиенты готовы слушать и доверять!

ОТП Банк со своей стороны делает все, чтобы Партнер эффективно работал, контактные лица Банка на постоянной связи с менеджером, мы всегда готовы пойти навстречу, выгрузить очередную базу раньше, если Партнер сигнализирует о проблеме. Быстро реагируем на предложения по корректировке речевых блоков, доверяем опыту Партнера. В ноябре после корректировки речевых блоков о ежемесячном платеже по совету операторов конверсия была увеличена на 1%. Удобные внутренние отчеты АКЦ дают возможность быстро предоставлять данные в самых сложных разрезах. Мы также гибки, изменили формат выгрузки звуковых файлов на удобный для АКЦ, тем самым сэкономили бюджет Партнера на 1 млн рублей. Проект стартовал в ноябре 2020 г. по новому договору абсолютно бесшовно, несмотря на существенные изменения условий. Neovox четко видит главное и расставляет приоритеты. Все участники процесса работают на единую цель - выданные кредиты. Топ менеджеры и ведущие специалисты получают бонусы в зависимости от выдач. Оператор АКЦ, супервайзер, тренер, контролер - у всех в скоркарте зашит этот показатель. А когда цель бизнеса одинакова и прозрачна, каждое звено общей цепи работает на конкретный личный и командный результат. Добрые традиции и эффективные механики, предложенные и реализованные на совместном проекте ОТП Банка и Neovox, были успешно внедрены в работу с другими аутсорсинговыми контактными центрами в 3 квартале 2020 года.

5. Итоги

Понятие Партнерство для всех разное. Для кого-то это просто долгосрочный контракт и низкие цены на услуги. Для кого-то безоговорочное выполнение задач и отсутствие вмешательств в дела заказчика. В нашем эссе мы старались донести наши ценности и наше понимание. Прямым доказательством нашего Партнерства стал договор на 3 года, заключенный в октябре 2020 г. Несмотря на не самую низкую стоимость минуты, Neovox обеспечивает самую низкую стоимость одной выдачи при соблюдении всех договорных показателей. Начиная подготовку к участию в номинации, мы сами до конца не осознавали, насколько крепкие доверительные отношения связывают ОТП Банк и Neovox. Как мы сказали выше, мы уже победили, так как обрели Партнера со 100% совпадением по интересам и целям. И самый главный и важный результат работы Neovox - удовлетворенные клиенты Банка, которые после звонка оператора Партнера приходят в наши офисы с доверием и полным пониманием сущности предложения. И уходят из отделения с кредитами, которые они тратят на лечение, отдых, ремонт, на покупку детской коляски или

велосипеда для ребенка, мобильного телефона для вторых половинок, ноутбуков для удаленной работы или обучения. Выходит, ОТП Банк и Neovox помогает сбыться мечтам, и мы думаем, что в этом и кроется разгадка нашего Партнерства и невероятного стремления к наивысшим результатам.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Зинина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Ольга
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель-координатор телемаркетингового направления