




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8221

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ АНТИКРИЗИСНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ, ПАРТНЕРСТВО

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Газпромбанк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва, Уфа, Чебоксары
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	2000
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.gazprombank.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Департамент клиентского сервиса
ИМИДЖ НОМИНАНТА	 ГАЗПРОМБАНК
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание (не более 1800 знаков с пробелами)

В Газпромбанке в 2020 году наиболее сильно влияние кризиса проявилось в части отложенных процессов взаимодействия с розничными клиентами. Газпромбанк столкнулся с невозможностью онлайн-решения большого % вопросов, возникших в пандемию, в силу ряда обстоятельств:

- необходимость выстроить процесс с «нуля» по программам помощи заемщикам, попавшим в сложное положение в пандемию;
- разработка новых форм и требований к предоставляемым документам и приему заявок;
- подключение новых (удаленных) каналов передачи документов;
- потребность в индивидуальном подходе при рассмотрении запросов Клиентов и подбор оптимального варианта решения ситуации, актуального для конкретного случая

Процессы обработки обращений, принимаемых фронтальными подразделениями Газпромбанка (в основном — в Контактном центре), остро нуждались в пересмотре. **Увеличение спектра тематик** сказалось на необходимости **расширения компетенций сотрудников**, обрабатывающих обращения. Организация процессов корректного **распределения обращений по компетенциям**

и процессов **коммуникации** со смежными подразделениями Газпромбанка оказались непростыми задачами.

При поиске решения, которое закроет все потребности, возникли сложности. Большинство компаний предлагали решения, позволяющие оптимизировать, например, только документооборот, либо обеспечивалась возможность гибкой настройки очередей, но не решался **вопрос аккумуляирования большого количества каналов** поступления обращений на одной платформе. Самые широкие возможности, посредством которых обеспечивался полный цикл обработки обращений **от момента создания до направления ответа клиенту**, были представлены компанией Naumen в составе технологического решения Naumen SMP — Модуль по работе с обращениями.

2. Цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

Ключевые цели внедрения Модуля по работе с обращениями сформировались в значительной части под влиянием кризиса 2020 года:

- возможность **подключения максимального количества каналов** поступления обращений к единой платформе;
- автоматическая **тематизация и распределение в очереди**, основанная на многообразии параметров: канал поступления, сведения, предоставленные клиентом при обращении в Газпромбанк, продуктовые параметры, а также необходимость вовлечения смежных подразделений в процесс работы с обращением;
- возможность **гибкой настройки** новых тематик обращений и маршрутов их обработки (конструктор);
- **комфортный процесс обработки обращений**, позволяющий добавлять детали, перенаправлять обращения и управлять статусами
- возможность вложения документов в обращение **с сегментацией на входящие** — полученные от клиента и приложенные в процессе расследования, а также **исходящие** — документы для формирования ответа клиенту.
- **версионность прикладываемых документов** с возможностью логирования и просмотра ленты событий по изменениям посредством удобного интерфейса с поиском и фильтрацией
- возможность **выбора канала для предоставления ответа**, исходя из предпочтений клиента, автоматическая конвертация текста и деталей ответа в формат канала

При реализации задач особое внимание уделялось интеграции с новыми удаленными каналами поступления обращений, которыми в докризисный период клиенты пользовались неактивно. Важной задачей стало **создание конструктора гибкой настройки тематик и очередей обработки**, который подстроится под новые процессы обслуживания в пандемию.

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры) (не более 1800 знаков с пробелами)

Если взять все виды обращений, поступающих в Газпромбанк, то можно с уверенностью сказать, что работа с обращениями предполагает вовлечение всех подразделений розничного бизнеса, а корректность и комплектность подготовленного ответа дополнительно курируют юридический департамент и внутренний контроль Газпромбанка. Обращения по ряду тематик также ложатся в основу инцидентов, разбираемых ИТ-поддержкой. Одной из важнейших задач реализации Модуля

по работе с обращениями стало объединение всех ключевых участников, участвующих в процессе обработки обращения, в единое пространство.

Ключевые участники (стейкхолдеры):

Газпромбанк

Департамент клиентского сервиса, Сивакова Полина Владимировна, Исполнительный Вице-президент — начальник Департамента

Департамент фронтальных систем розничного бизнеса, Шошкин Юрий Юрьевич, начальник Департамента

Департамент процессинга и платежных технологий, Гудкин Юрий Тимофеевич, Исполнительный Вице-президент — начальник Департамента

Департамент прикладного сопровождения информационных технологий, Медведев Кирилл Викторович, Вице-президент — начальник Департамента

Юридический департамент, Кузьмина Татьяна Михайловна, Первый Вице-президент — начальник Департамента

Департамент внутреннего контроля (комплаенс-служба), Каганова Екатерина Викторовна, Исполнительный Вице-президент — начальник Департамента

NAUMEN

Юрий Хало, руководитель группы развития продуктов Департамента систем автоматизации ИТ и процессов обслуживания NAUMEN

Александр Чадин, Руководитель проектного офиса Департамента контакт-центров и роботизированных систем NAUMEN

4. Трудности и препятствия (не более 3600 знаков с пробелами)

Миссия модуля, ярко подсвеченная событиями кризиса, находилась на пересечении ключевых потребностей:

- **многообразие подразделений**, вовлеченных в процесс обработки обращений;
- **необходимость контроля** и мониторинга процесса обработки обращения на всех этапах;
- особенности коммуникации посредством удаленных каналов обслуживания с **соблюдением банковских правил и норм** безопасности, быстрое подключение и настройка таких каналов

Линейного решения задача явно не предполагала, но трудности, с которыми пришлось столкнуться в процессе внедрения, оказались значительно масштабнее.

Подразделения розничного бизнеса для решения вопроса клиента в рамках обращения используют целевые программы, **интеграция** с каждой такой программой заняла бы продолжительное время, тогда как основными KPI внедрения технологической платформы были скорость и оперативность. При этом наборы атрибутов, необходимые для принятия решения по обращению различными розничными подразделениями, были идентичны только в части информации о клиенте, остальные же составляющие практически не имели пересечений.

Решением стал конструктор тематик, разработанный на технологической платформе Naumen, позволяющий **декомпозировать тематики до нужной детализации**, добавлять необходимые атрибуты и **проектировать маршруты обработки**.

Автоматизация сквозного мониторинга процессов обработки обращений **на всех стадиях** с учетом действий сотрудников всех розничных подразделений также оказалась нетривиальной задачей.

Для передачи данных по обращению в другие подразделения мы использовали сервисный портал, а в рамках статусной модели на технологической платформе от партнера Naumen создали новую сущность — статус-паузу, которая устанавливается в процессе обработки обращения в целевой программе розничного подразделения, например, в процессинге. Это позволяет не только формировать комплексную отчетность в один клик, но и автоматизировать контроль соблюдения SLA по процессам на всех этапах.

Вопрос, касающийся **оперативного подключения различных каналов**, решился посредством омниканального сервиса Газпромбанка, а вот все настройки по адаптации решения по **обращению под формат канала** для ответа клиенту всецело реализованы на стороне технологической платформы от партнера Naumen. При этом канал ответа для клиента выбирается на этапе регистрации обращения и может быть изменен только по согласованию с клиентом.

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Технологическая платформа от партнера Naumen, реализованная в Газпромбанке, **объединила внутри себя все стадии и алгоритмы обработки обращений** и позволила создать и отстроить комплексную **систему мониторинга процессов** с обозначением SLA как по каждому отдельному процессу и подразделению, так и в рамках различных направлений и тематик поступающих обращений.

Повышение эффективности обработки обращений с использованием технологической платформы от партнера Naumen позволило также **минимизировать последствия кризиса** и обеспечило возможность осуществления **гибких настроек**, резерв которых актуален не только с учетом особенностей пандемии, но и для текущих потребностей.

Уход от необходимости работы в различных целевых банковских системах **увеличил скорость обработки обращений** на 25% и повысил общее количество обработанных обращений до **65 000** в месяц.

Использование платформы Naumen позволило **углубить компетенции в своей области более 200 сотрудников** различных подразделений и **сократить период адаптации и обучения** новых сотрудников на 15% за счет исключения из обучающих программ разделов, связанных с работой в разрозненных системах учета обращений.

Статусная модель и координация процессов в единой системе, а также установка и соблюдение SLA по процессам легли в основу **улучшения клиентского опыта** за счет двух основных факторов: **прозрачность сроков обработки обращения** для клиента и полная информация о **текущем статусе обработки**, позволяющая настроить предиктивные уведомления.

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Уже в марте 2020 года Газпромбанк одним из первых объявил о введении кредитных каникул для розничных клиентов, чьи доходы упали более чем на 30% из-за ситуации с пандемией COVID-19, а также приступил к рассмотрению в индивидуальном порядке реструктуризации и отсрочки по кредитам заемщиков, пострадавших от коронавирусной инфекции и находящихся на больничном,

карантине или в неоплачиваемом отпуске.

Кризис стал катализатором цифровой трансформации **процесса работы с отложенными обращениями** розничных клиентов, возникли **новые каналы приема обращений** и **новые процессы обработки обращений** с созданием новых тематик и маршрутов, которые были реализованы на технологической платформе Naumen.

Итоги внедрения платформы Naumen в Газпромбанке в посткризисный период говорят о том, что за счет оптимизации процессов и увеличения скорости обработки обращений удалось обеспечить своевременную обработку более **65 000** обращений ежемесячно, на что ранее требовалось ресурсов на 25% больше.

Автоматизация маршрутов обработки и создание статусной модели позволили по максимуму использовать ресурсы и **поддерживать уровень качества обслуживания в розничном секторе.**

Результаты деятельности Газпромбанка за 2020 год в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности (МСФО), несмотря на крайне негативные внешние факторы 2020 года, остались практически на уровне 2019 года. За такими результатами стоит объемная и кропотливая работа всех команд банка, в особенности команд, отвечающих за развитие процессов клиентского сервиса, существенным вкладом в оптимизацию которых стала технологическая платформа Naumen.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Михеева
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Марина Владимировна
ДОЛЖНОСТЬ	Исполнительный директор