




## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №8373

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШИЙ НОВЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Банк ВТБ (ПАО)
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Воронеж
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (ФТЕ) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	470
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.vtb.ru/">https://www.vtb.ru/</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Контактный центр мечты, г. Воронеж
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<a href="https://youtu.be/MQCrh3_1afY">https://youtu.be/MQCrh3_1afY</a>

## ЭССЕ НОМИНАНТА

### 1. Описание (не более 1800 знаков с пробелами)

Что мы желаем на день рождения? Чтобы мечты сбывались! Наш контактный центр – контактный центр мечты!

Расширение клиентской базы ВТБ и стремление не просто удержать предоставляемый уровень сервиса, а еще и предвосхитить ожидания наших клиентов, сформировали необходимость открытия новой сервисной площадки для обслуживания клиентов. Выбор был сделан в пользу Воронежа. Наш город - это «город студентов», а значит у нас работают умные и амбициозные ребята.

Старт нашей площадки совпал с пиком волны пандемии, захватившей всю мировую экономику. 18 марта 2020 года к обучению приступили первые 35 человек. В такой сложный период к запуску площадки были привлечены лучшие сотрудники из других городов, в которых уже функционировали Контактные центры Банка - Оренбург, Барнаул, Чебоксары, Москва.

Наш Контактный центр крупнейший в Воронеже, текущая численность составляет 490 человек, а до конца 2022 года наша численность составит 898 человек.

Мечта должна быть не похожа на другие, поэтому и в нашем офисе все ультрасовременное - от технического оснащения рабочего места до дизайнерских находок в интерьере.

Здание контакт центра расположено в центре города, в близости к транспортной инфраструктуре. На территории контактного центра расположены банкоматы, авто и вело стоянки, есть зоны для прогулок.

У нас есть комнаты отдыха с массажными креслами, настольными играми и ТВ-приставками, и функциональные столовые с вендинговыми аппаратами здорового питания, спортзал, высокотехнологичные учебные классы и переговорные, кабинеты психолога и врача, массажный кабинет, в каждой секции размещен кулер с бесперебойным поступлением воды.

Наши стены окрашены яркими цветами, персонажами, девизами в стиле «Marvel».

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

Главная цель нашего Контактного Центра на текущий момент – в кратчайшие сроки сформировать команду профессионалов, набрав сильнейшие кадры и предоставив им лучшие условия развития, для обеспечения максимально высокого уровня сервиса нашим клиентам.

### **Наши основные задачи:**

- всегда быть рядом с клиентом на расстоянии звонка, решать его вопросы в «одно касание» и удобным для него способом. не смотря на пандемию и другие внешние факторы.
- стать уникальным контактным центром Банка, на рынке города и страны, в котором будут объединены все направления обслуживания, и будут собраны сильнейшие и перспективные кадры.
- стать Контактным центром ВТБ № 1 на рынке работодателей.

### **Что нам помогает в этом:**

- регулярная обратная связь от клиентов,
- непрерывный процесс улучшений существующих процессов, внедрение новых стандартов и технологий обслуживания клиентов,
- расширение каналов взаимодействия с банком,
- повышение квалификации сотрудников.

Уже сейчас 96% сотрудников готовы рекомендовать нас друзьям, как отличное место для работы. За год работы по рекомендациям сотрудников мы приняли более 24% новичков.

Мы обслуживаем клиентов физических лиц, юридических лиц - участников зарплатных проектов, клиентов с инвестиционными продуктами и брокеров. Обслуживание ведется как в голосовом канале, так и в канале ЧАТ. На данный момент мы принимаем уже 450 000 обращений в месяц. Открытие площадки несомненно оказалось одним из существенных факторов, оказавших влияние на сокращение времени ожидания клиента на линии на 50% во 2Q2021 относительно 4Q2020. Именно в нашем Контактном центре был запущен уникальный сервис дистанционного взаимодействия с клиентом -сервис видеоконсультирования, и мы, в условиях пандемии, стали для клиента не только голосом Банка, но и его лицом.

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

Главными заинтересованными участниками проекта по созданию площадки были:

- В первую очередь сами клиенты, для которых внедрялись дополнительные сервисы, расширялись каналы поддержки, улучшался клиентский путь.
- Печатников Анатолий, заместитель Президента-Председателя Правления.
- Цегельная Ольга, руководитель Департамента клиентского обслуживания - вице-президент.
- Управление сервисного обслуживания.
- Управление дистанционных продаж.
- Управление стандартизации клиентского обслуживания.
- Управление "Контактный центр"
- Управление поддержки продаж и обслуживания.

Мы ставили перед собой стратегическую цель по росту числа клиентов и их максимально комфортному обслуживанию. В этой связи для банка очень важно быть на связи в режиме 24/7. С одной стороны, мы активно развиваем дистанционные каналы, а с другой — расширяем наши мощности по приему „физических“ обращений. Воронежский центр — очередной и крупнейший в Банке.

#### **4. Персонал (не более 3600 знаков с пробелами)**

Портрет мечтателя - это люди поколения Z, желающие быть финансово защищенными, достигать результатов, пробовать себя в разных направлениях, при этом быть независимыми и свободными.

В нашем Контактном Центре они могут реализовать свои мечты, поэтому нам важно активно информировать наших потенциальных соискателей, применять нестандартные методы и источники подбора.

Сайты с работой

Социальные сети (Инстаграмм, ВКонтакте, Тик-Ток) - еженедельно размещаем ролики о важных событиях и проведенных мероприятиях, ведем страницу в Тик-Ток #operatorvikavtb

Центры трудоустройства выпускников при учебных заведениях города, где проводим встречи со студентами выпускных курсов, на которых презентуем вакансию консультанта КЦ.

Реферальная программа, в рамках которой профессионалы привлекаются через рекомендации сотрудников. За успешную рекомендацию сотрудник получает 10 000 рублей.

Релокационный пакет для кандидатов, переезжающих к новому месту работы, компенсируем сотруднику найм жилья, переезд семьи.

Ведем анонс открытых вакансий через личный профиль в социальных сетях сотрудников КЦ.

Акция «Твои друзья-наша команда», за каждого трудоустроенного кандидата сотрудник, рекомендовавший его, получает начисление корпоративной валюты – ВТБшки, за которые можно приобрести нашу брендированную продукцию.

Путь сотрудника начинается с Welcome дня, где происходит знакомство, экскурсия по офису с куратором учебной группы, приветственная встреча с директором площадки.

И уже со следующего дня новички приступают к обучению. Мы были первой площадкой банка, на которой пилотировалась программа модульного обучения на платформе Skillcup, где теоретические блоки чередуются с практическими.

На платформе Skillcup реализованы вебинары, тренинги, возможность самостоятельной работы с

Базой знаний, таймер-тесты для базы знаний, речевые тренажеры, предусмотрен анализ записей звонков.

Основные преимущества такого обучения:

- диджитализация - обучение всегда под рукой прямо в телефоне,
- геймификация – формирует соревновательную среду уже на этапе отработки навыков,
- гармонизация – доступность обучения как в очном, так и в дистанционном формате.

Такое обучение длится первые 4 недели. Более 94% сотрудников успешно проходят обучение и переходят на этап адаптации, где они, как стажёры, принимают звонки клиентов под контролем и с поддержкой опытного наставника, развивают навыки ведения диалога.

Кроме развития hard skills, мы обязательно развиваем и soft skills у наших сотрудников - базовая программа обучения включает в себя 15 тренингов!

Все обучения адаптированы под современного соискателя и проводится дистанционно на платформе ТренингСпэйс.

Успешные сотрудники могут претендовать на поступление в «Университет лидера ВТБ» - специальный институт подготовки функциональных тренеров и наставников.

Выпускники академии являются основными претендентами для успешного участия в проекте Кадровый резерв, который позволяет обеспечить преемственность на руководящие позиции.

А молодым руководителям дает всестороннее развитие и формирует истинного лидера «Школа молодого руководителя».

И с 2021г. каждый сотрудник может использовать для построения карьеры внутри Банка программу Карьерные маршруты.

В контактном центре реализованы программы, влияющие на снижение уровня стресса и негативных эмоций на различных этапах развития сотрудника: «Легкий старт», «Управляем эмоциями», «Формула успеха».

На постоянной основе работает линия психологической поддержки сотрудников, проводятся soft - тренинги для руководителей, групповые и индивидуальные сессии для сотрудников, с целью проработки проблем.

## **5. Креативность и инновации (не более 3600 знаков с пробелами)**

Мы ставили перед собой цель сделать новый контактный центр не похожий на другие, в котором все будет ультрасовременное - от технического оснащения рабочего места до дизайнерских находок в интерьере.

Каждое рабочее место оборудовано удобным креслом с ортопедической спинкой, которое позволяет длительное время находиться перед монитором с большой диагональю, с современной гарнитурой.

Телефонные аппараты с комплексным программным обеспечением от компании Avaya, которое записывает, меняет приветствие, показывает статус агента, дает возможность автоматически переадресовывать абонентов по различным критериям, в рамках его запроса на наиболее компетентного специалиста.

На рабочем месте установлены программы оперативного контроля за показателями в режиме

онлайн, где консультант может проверить свою продуктивность.

В 2021 году изменили подход к выходу новых сотрудников на линию по завершению начального обучения. Ранее все стажеры после обучения закреплялись за 1 супервизором на срок 1 мес. И по истечению этого месяца стажер переводился уже в целевую группу к своему постоянному супервизору. Смена супервизора на начальном этапе развития сотрудника негативно влияла на адаптацию сотрудника.

#### **Что изменили:**

- С первого дня работы на линии новый сотрудник распределяется в группу сразу к своему постоянному супервизору
- Для дополнительной поддержки мы закрепляем за новыми сотрудниками baddy
- Для обеспечения взаимодействия функциональных тренеров и наставников с новичками в одном ключе, собрали всех наставников и функциональных тренеров в одну группу с одним опытным супервизором, который контролирует процесс обучения и наставничества на площадке.

#### **В результате:**

- Бесшовный переход в адаптацию после обучения, в рамках одной группы с одним супервизором.
- Контроль эффективности новичков как со стороны действующего супервизора, так и со стороны обучения.
- Своевременное получение информации «с полей» по отклонениям и проблемным зонам.
- Систематизирование контроля ФТ/наставников - по уровню качества обучения сотрудников.

В 2021 году был запущен уникальный проект – коучинговая и психологическая поддержка: посещение индивидуальной или групповой встречи с коуч-психологом. Программа была разработана локально, исходя из оценки «теневого» коучинга обучающихся и стажирующихся сотрудников. Она включена в этапы модульного обучения сотрудников, что делает в целом нашу программу обучения уникальной. Программа нацелена на создание поддерживающей среды в процессе адаптации сотрудников. Основной акцент в программе сделан на «живую» работу с эмоциями участников - выявление и отработку «болей», страхов, опасений.

#### **Программа состоит из 4 блоков:**

- тренинговые активности «Ожидания от работы», «Отработка негативных ожиданий», мотивационный блок «Какие навыки останутся со мной навсегда»
- тренинговая активность «Страхи/опасения», работа через «помогающие» убеждения.
- техники саморегуляции: осознанное спокойствие, дыхательные упражнения, физическая активность, коучинговые стратегии
- работа с базовыми эмоциями Клиентов: влияние поведенческих приемов на уровень эмоций, фразы, которые помогают подвести Клиента к решению, стратегии поведения с разными типами Клиентов

Проводятся посттренинговые активности: 20-минутные мини-тренинги в формате викторины и тематические карточки с вопросами (кейсы).

Групповая работа подсвечивает сотрудникам точки роста, а также повышает уровень доверия сотрудников к помогающему специалисту. В результате чего, ребята проявляют личную инициативу в части записи на индивидуальные коучинговые сессии для развития профессиональных навыков.

## 6. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Обеспечение лучшего сервиса на рынке – это наша культура мысли, наша ценность и наша миссия.

Удовлетворенность клиентов – ключевой фактор оценки деятельности нашего Центра.

Мы оцениваем ее по следующим метрикам:

- Customer Satisfaction Index – шкала 1-5. Мы улучшаем значение показателя во всех каналах обслуживания. Текущее значение в голосе составляет 4,51, в чате 4,87.
- First Call Resolution 24 – решение вопроса клиента в рамках одного обращения. Текущее значение в канале голос 82,07% при цели 78,5%.
- % Transfer – показатель очень актуален для понимания скорости и качества решения вопроса клиента. В 4Q2021 мы достигли значения 12%, снизившись на 10 п.п. относительно 4Q2020.
- Average Handling Time – среднее время обработки контакта, текущее значение 222 сек. За счет автоматизации и работы с персоналом мы сократили значение в канале голос на 32 сек к середине 4Q2021 по сравнению с 4Q2020. Мы становимся лучше день ото дня, что подтверждается темпами сокращения АНТ.

Известная формула «Счастливый сотрудник равно довольный клиент».

Именно поэтому, вкладывая в сотрудников душу, знания, свой опыт, заботу, мы уверены, что это напрямую влияет на качество обслуживания наших клиентов.

Мониторинг качества обслуживания в КЦ подразделяется на 3 категории:

- Автоматические средства контроля качества.
- Ручной аудит контактов.
- Контроль динамики основных показателей качества – CSI; FCR24; АНТ; % Transfer.

Автоматический контроль качества осуществляется посредством речевой аналитики, которая обеспечивает 100% охват трафика сервисных звонков по площадке. Использование речевой аналитики позволяет оперативно выявлять проблемные зоны и своевременно на них реагировать. На текущий момент, в автоматическую оценку включена 71 категория по потенциальным ошибкам, которые может допустить консультант в диалоге. Список категорий систематически обновляется, в зависимости от ввода новых продуктов и процедур обслуживания.

На еженедельной основе сотрудниками Отдела контроля качества проводится ручной аудит – прослушивается и оценивается порядка 1000 контактов.

Информация по всем выявленным ошибкам направляется на супервизоров для предоставления обратной связи сотруднику и отработки его проблемной зоны. Критичные ошибки учитываются при премировании сотрудников. Диалоги, где клиент остался полностью доволен решением вопроса, дают бонусы к премированию.

Индекс удовлетворённости клиентов Банка ВТБ на начало 2021 года составлял 4,4 (по 5-ти балльной шкале), на конец года вырос до 4,5.

Доля оценок «5» от общего количества оценок с начала года увеличилась на 4,2 п.п.: с 73,2% в январе 2021г. до 77,4% в октябре 2021г.

Мы дорожим нашим клиентом, отвечаем за наш результат, проявляем инициативу и постоянно совершенствуемся, мы не боимся признавать свои ошибки, так как находим в них возможность улучшения клиентского опыта. Именно это дает нам возможность становиться лучше, чем мы были вчера.

Мы поставили перед собой цель собрать команду единомышленников: консультантов, наставников,

функциональных тренеров, супервизоров.

По итогам опроса сотрудников в 2021 году наша команда в 2021г. показала высочайший результат по оценке вовлеченности и удовлетворенности своей работой – 96%. По результатам внутренних исследований 100% довольны комфортом нашего офиса и 99% счастливы быть командой ВТБ.

Эффективность нашей концепции регулярного поощрения по результатам опроса по вовлеченности подтверждается ростом доли сотрудников, которые считают, что результаты их работы оцениваются объективно, + 5 п.п. к результату 2020 года.

## **7. Планы и перспективы развития (не более 1800 знаков с пробелами)**

Ежемесячно мы даем работу не менее 50ти жителям города, а это значит, что мы растем ежедневно!

В течении этого года мы повышали квалификацию наших сотрудников, растили своих профессионалов – тренеров, наставников, кураторов, менеджеров, которые теперь являются поддержкой и опорой для новых сотрудников.

Мы сформировали качественный путь внутреннего клиента и нацелены на развитие своей команды - 27% наших менеджеров начали свой карьерный путь в нашем Контактном центре с позиции специалиста. За год работы 38% сотрудников получили вертикальный или горизонтальный рост.

Основными направлениями обслуживания клиентов массового сегмента являются:

Сервисное обслуживание в канале чат и голос - в нашем Центре клиент может решить любой свой вопрос, получить консультацию по любому продукту банка с минимальным сроком ожидания - 32 сек.

Обслуживание по инвестиционным и брокерским продуктам в канале чат и голос. Сейчас мы ежедневно обслуживаем 2000 клиентов по этой тематике.

Продажи на входящих обращениях - мы предлагаем индивидуально подобранные банковские продукты, в частности, кредитные карты и кредиты наличными на индивидуальных условиях. В 2021 году мы продали уже 5000 кредитов на сумму 4,3 млрд. руб. и 1500 кредитных карт.

Видеоконсультирование – теперь наши клиенты могут общаться с сотрудниками Банка facetoface, не выходя из дома, получить любую консультацию по банковским продуктам, подать заявку на оформление кредитной карты и кредита наличными. Работаем в режиме 24/7 для клиентов, которым важен визуальный контакт.

Мы расширяем наши горизонты – впереди развитие экспертного обслуживания и обслуживания клиентов сегмента Привилегия, развитие входящих продаж и других каналов обслуживания. И мы точно расскажем о своих успехах в новых направлениях уже в следующем году.

## **8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)**

Наша главная задача – организация безупречного клиентского сервиса.

Наше кредо -следование специально разработанным правилам «Космос»:

**Качество начинается с меня**

Отвечаю за результат

Ставлю себя на место клиента

Мастерски решаю проблемы

Открыто признаю и исправляю ошибки

Стремлюсь превзойти ожидания.

На все вопросы мы смотрим глазами наших клиентов, ценим их время и деньги. Делаем больше, чем формально обязаны.

Наша команда работает 24 часа в сутки 7 дней в неделю. Сейчас мы ежемесячно принимаем более 320 000 звонков со скоростью ответа 32 сек. и временем решения вопроса не более 3,5 минут, отвечаем более чем на 135 000 чатов.

Наше главное достижение – наша команда. За год работы в новых непростых условиях в мире, которые затронули все сферы, и банковскую - в первую очередь, мы выросли от 0 до 490 человек – настоящих профессионалов.

Мы создали для сотрудников лучшие условия - безопасность, комфортная среда, отличный офис – условия, в которых легко сконцентрироваться на решении вопросов клиентов, получать новые знания и развивать навыки, ставить самые амбициозные цели и добиваться сверх результатов. По итогам опроса по оценке вовлеченности в 2021 более 96% сотрудников довольны работой в нашем Контактном центре.

Для нас победа в этом конкурсе – это возможность доказать себе, нашей команде, нашим клиентам, что, не смотря на нелегкие текущие условия, мы смогли сформировать с нуля эффективную команду и за короткое время достичь, действительно, высоких результатов.

И мы движемся дальше. Потому что дальше – больше!

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Здебчинская
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Светлана Анатольевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Директор центра