




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8917

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ ОМНИКАНАЛЬНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	УК Альфа-Капитал
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Тольятти, Москва
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	18
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.alfacapital.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Омниканальное обслуживание розничных клиентов в инвестиционном бизнесе
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

УК «Альфа-Капитал» — один из старейших участников российского рынка управления инвестициями. Более **30 лет опыта в индустрии**. Самое ценное в нашем бизнесе — не количество инвестируемых средств, а **долгосрочные доверительные отношения с каждым клиентом**. Именно этот момент является секретом лидерства, благодаря которому мы стали крупнейшей частной управляющей компанией в России.

95% от всей действующей клиентской базы находится на обслуживании в Контакт-центре.

Качественное обслуживание клиентов **невозможно представить без современных технологий**. Все обращения обрабатываются через единую омниканальную платформу:

- Телефонные звонки (входящие и исходящие)
- Чат в мобильном приложении
- Чат на сайте
- Чат в Личном кабинете
- WhatsApp Business
- Telegram
- Viber
- Email

- VK

Хочется отметить, что **в этом году наша компания победила в номинации «Лучший омниканальный клиентский опыт»** на самой масштабной премии в индустрии клиентского опыта в России – CX World Awards.

Ключевые КПЭ Контакт-центра:

Качество:

- **13 сек.** — среднее время ответа в чате и мессенджерах
- **21 сек.** — среднее время ответа на звонок
- **4,54 (из 5)** — оценка со стороны клиентов (11,2 тыс. оценок за 10М 2022 года)
- **100% низких оценок прозваниваются** менеджером по контролю качества

Эффективность:

- **55% обращений** поступают через чат и мессенджеры
- **14% рост** нагрузки на КЦ **при росте клиентской базы в 8 раз**
- **18 сотрудников** — общий штат КЦ (включая руководителя, операторов и сотрудника по контролю качества)
- 94% операторов работают **удалённо (из дома)**
- 88% сотрудников **приняты на работу в регионе** (г. Тольятти)

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

За последние 3 года количество клиентов Альфа-Капитал **выросло в 8 раз и превысило отметку 1,7 млн.** По данным исследований, наиболее активными инвесторами сейчас выступают миллениулы — они в 3 раза чаще, чем «бэби-бумеры», решают финансовые вопросы через мобильное приложение и на 30% реже посещают физические отделения. Поэтому мы уделяем много внимания развитию дистанционных каналов и сервисов. На текущий момент **более 60% наших клиентов не реже раза в месяц совершают операции онлайн.**

Однако, вплоть до 2020 года, обслуживание цифровых каналов в нашем Контакт-центре было разрозненным: обработка телефонных вызовов осуществлялась через Unify, ответы на сообщения электронной почты — через Outlook, сообщения из мобильного приложения и мессенджеров обрабатывались отдельно, а для работы с чатом использовалось стороннее решение. **Из-за этого операторы теряли время на переключение между окнами разных программ, но главной проблемой было отсутствие единой истории обращений клиентов** в разрезе тематик и каналов обслуживания, а также автоматического отображения карточки клиента со всей необходимой информацией.

Чтобы понять, не обращался ли клиент с тем или иным вопросом ранее, не общался ли с кем-то из коллег, которые лучше владеют информацией, наши операторы были вынуждены вести отдельный внутренний чат. Кроме того, у нас не было единого источника статистики для анализа причин обращений клиентов. **Все это тормозило процесс обслуживания и препятствовало совершенствованию сервиса во всех точках взаимодействия с клиентами.** Чтобы исправить ситуацию требовалась более современная коммуникационная платформа.

3. Каналы доступа (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы активно развиваем цифровые каналы доступа. **55% обращений** на текущий момент поступают через чат и мессенджеры.

Доступные для клиентов каналы обслуживания:

- Телефонные звонки (входящие и исходящие)
- Чат в мобильном приложении
- Чат на сайте
- Чат в Личном кабинете
- WhatsApp Business
- Telegram
- Viber
- Email
- VK

4. Возможности взаимодействия (не более 3600 знаков с пробелами)

Внедрение омниканальной платформы позволило нам объединить **все обслуживаемые каналы в рамках единого решения**. Телефонные звонки (входящие и исходящие), чат в мобильном приложении и Личном кабинете, чат на сайте, сообщения в WhatsApp, Telegram, Viber, email, сообщения из VK теперь обрабатываются в едином интерфейсе. В ходе обработки обращений операторы видят **полную историю обращений клиента** в разрезе каналов, а также **все данные по клиенту**, состоянию активов, сегменту, использованию дистанционных сервисов и пр.

Благодаря интеграции с CRM и мобильным приложением «Альфа-Капитал», система **автоматически идентифицирует не только самих клиентов, но и модели используемых ими мобильных устройств с установленным на них ПО**. Если вопрос связан с работой мобильного приложения, **оператор может посмотреть каким устройством и какой версией приложения / операционной системой пользуется клиент** и быстрее предложить решение проблемы. Недавно мы внедрили доработку, позволяющую нашим операторам переходить в личный кабинет клиента, систему по регистрации технических проблем и другие сервисы **непосредственно из карточки обращения**. Если клиент на входе в канал не определился автоматически, оператор может найти его вручную и добавить обращение в существующую карточку.

При поступлении входящих голосовых вызовов интеллектуальный IVR помогает определить сегмент, к которому относится клиент и воспроизводит разные аудиоролики для разных типов клиентов. После проигрывания роликов звонки распределяются на операторов в соответствии с заданным приоритетом. **По умолчанию платформа маршрутизирует вызовы к тому оператору, с которым клиент до этого разговаривал**. При необходимости оператор переводит звонок на консультантов для премиум сегмента. После завершения вызова система просит оценить качество обслуживания. В выходные дни, а также в моменты пиковых нагрузок, когда время ожидания ответа оператора может быть некомфортным для клиента, IVR предлагает заказать обратный звонок или обратиться в текстовый канал (на выбор). В зависимости от выбранной клиентом опции, **система автоматически отправляет SMS со ссылкой на текстовые каналы обслуживания**.

В декабре 2021 на базе IVR был разработан чат-бот, который уже запущен в мобильном приложении и канале WhatsApp. **Результат — 24% обращений полностью решаются ботом, а средняя оценка от клиентов составила 4,46 из 5 (1,3 тыс. оценок за 9М 2022 года)**.

Чтобы операторам не приходилось надиктовывать клиентам номера телефонов, адреса

электронной почты, адреса офисов, веб-сайтов, **в карточке вызова реализована отправка SMS и email**. Для обработки текстовых каналов настроены шаблоны быстрых ответов, в. т. ч. **автоматическая подстановка имени-отчества клиента** в ответном сообщении.

Помимо обслуживания входящих обращений, Naumen Contact Center позволил нам автоматизировать и приоритезировать исходящие телефонные обзвоны. Мы анализируем **источник трафика, канал привлечения, модель телефона, регион, возраст, шаг завершения оформления и др. внешние сервисы** — в зависимости от данных параметров автоматически определяется приоритет обзвона потенциальных клиентов.

5. Результаты и преимущества (не более 3600 знаков с пробелами)

Ускорение обслуживания после запуска системы **составило 27%**.

Раньше, когда наши операторы работали в 4 разных системах, у нас не было возможности отслеживать и анализировать статистику обращений в разрезе отдельных тем. Теперь, **имея сводную статистику, мы видим, с чем связаны причины обращений, сколько времени тратится на ту или иную тематику, и понимаем, какие доработки нужно сделать чтобы снизить нагрузку на Контакт-центр и улучшить обслуживание.**

Вся необходимая информация о клиентах отражается в карточке вызова, поэтому мы не задаем лишних вопросов и не загружаем клиентов ненужными техническими деталями. Это очень важно, поскольку 52% входящих запросов связаны с работой мобильного приложения, а вопросы типа «какая у вас операционная система?» или «какой версией приложения вы пользуетесь?» обычно ставят клиентов в тупик. **Благодаря новой платформе наши операторы видят всю эту информацию в момент приема чата.**

Для контроля качества обслуживания мы применяем двойной контроль. Во-первых, это **оценки самих клиентов**. Если мы видим, что клиент поставил низкую оценку — мы с ним связываемся и выясняем причину. Во-вторых, нам помогает **встроенный модуль контроля качества по ключевым метрикам**: был ли решен вопрос, сколько времени клиент провел в очереди и т.п.

Наши сотрудники счастливы, что теперь у них перед глазами появилась **единая история взаимодействия с клиентами по всем каналам, полная информация по клиенту и его устройству, быстрые ответы с автоматической подстановкой ИО, прозрачный контроль качества**. Операторы регулярно дают нам обратную связь, которая помогает развивать и совершенствовать платформу. По их просьбе в чате появилась функция уведомления о доставке и прочтении сообщений, а также индикация статуса (когда клиент вводит текст в форму).

Сотрудники говорят что с этой функцией работать стало еще удобнее.

Внедренные инструменты обеспечили более эффективный контроль и прозрачную систему оценки результатов работы. Благодаря **интеграции с BI-системой** наши менеджеры получили возможность в онлайн-режиме отслеживать эффективность исходящих обзвонov и всех взаимодействий с учетом привлеченных средств и конверсии продаж, в т.ч. с фильтрацией и корреляцией по отдельным операторам, проектам, партнерам, каналам привлечения.

Кроме того, упростился контроль качества обработки контактов. Если раньше для оценки качества менеджерам приходилось вручную собирать и анализировать данные из excel, то теперь это делается автоматически. Звонки / чаты оцениваются по заданному набору KPI, после чего система отправляет задания на прослушивание записей разговоров супервизорам и контролерам по качеству. Оценки рассчитываются с учетом только тех показателей, на которые наши сотрудники

могут влиять непосредственно в ходе работы — на их основе рассчитывается премия. Все сотрудники имеют возможность отслеживать свои оценки, и, в случае несогласия с ними, обжаловать их. **Очень важно, что система QM реализована в самой омниканальной платформе — операторам не требуется переходить в другие системы для ознакомления с результатами контроля качества.**

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Сейчас многие говорят об омниканальности, но **реальных внедрений омниканальной модели в Контакт-центрах мы почти нигде не видим**. Мы первыми в своем сегменте **запустили обслуживание в WhatsApp и чат в мобильном приложении, и первыми объединили все каналы в рамках единой платформы**. Мы используем все возможные методы анализа и контроля качества сервиса — помимо отчетности мы изучаем **записи экранов операторов**.

На обслуживании Контакт-центра находится **95% активных клиентов Альфа-Капитал**. Клиентская база компании постоянно растёт, а наш Контакт-центр не может масштабироваться такими же темпами. Поэтому мы постоянно оптимизируем и совершенствуем наши бизнес-процессы на базе внедренных технологий. Благодаря этому, **при росте клиентской базы в 8 раз, нагрузка на Контакт-центр увеличилась только на 14%**. Мы смогли справиться с возросшей нагрузкой **без существенного увеличения штата**.

Как нам удалось этого добиться? Прежде всего, за счет сокращения среднего времени обслуживания / сокращения количества типовых запросов. **Работа операторов ускорилась на 27%**. Кроме того, омниканальная платформа позволяет операторам одновременно обслуживать до 6 сессий чата.

89% входящих запросов клиентов сейчас решаются при первом обращении. Средняя оценка качества обслуживания на стороне клиента составляет **4,54 балла по пятибалльной шкале**. По сравнению с декабрем 2020 года **уровень сервиса вырос с 54% до 79% звонков**, принятых за 20 сек, а среднее время ожидания ответа оператора **сократилось с 92 до 21 сек**.

Кроме того, решение обеспечило нам снижение капитальных затрат: мы **перевели на удаленную работу 94% сотрудников Контакт-центра**.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Носков
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Александр Александрович
ДОЛЖНОСТЬ	Директор по клиентскому опыту и сервису