




## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №8918

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШИЙ НЕБОЛЬШОЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР (до 100 мест).  
ФИНАНСОВЫЙ СЕКТОР

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	УК Альфа-Капитал
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Тольятти, Москва
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	18
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.alfacapital.ru/">https://www.alfacapital.ru/</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Высокие стандарты обслуживания клиентов инвестиционной компании
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

## ЭССЕ НОМИНАНТА

### 1. Описание контакт-центра (не более 3600 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.

#### 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)

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
- E-mail
- Коллбэки из IVR
- VK

## **2. Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)**

**Контакт-центр тесно работает с ключевыми подразделениями Компании** для информирования и контроля реализации основных потребностей клиентов. **Более 20 проектов были реализованы** за 9М 2022 на основе обратной связи от клиентов (улучшения в мобильном приложении и Личном кабинете, улучшение клиентского пути и пр.). Ряд проектов выносится на уровень Правления. Операторы также могут получить бонусы в виде подарочных промокодов за лучшие идеи.

Хотелось бы отдельно **отметить работу Контакт-центра после 24 февраля**: запуск группы удержания, постоянное обновление скриптов, оперативная корректировка чат-бота и IVR, ежедневные внутренние встречи и пр. Нам удалось **сохранить высокие операционные и качественные показатели обслуживания**.

Дополнительно, в этом году **был запущен ряд важных проектов с целью улучшения клиентского опыта**: интеллектуальная маршрутизация обращений от клиентов с определенной суммой активов, новые цифровые каналы (чат в личном кабинете, сообщения из VK), обогащение информацией по клиентам (добавление свободного комментария и хранение в омниканальной платформе) и пр.

## **3. Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)**

### **Эффективность:**

Мы постоянно работаем над эффективностью Контакт-центра, постоянно оптимизируем его работу и сокращаем количество типовых обращений.

**При росте клиентской базы в 8 раз**, нагрузка на Контакт-центр **увеличилась только на 14%**.

## Скорость и качество обслуживания — главный приоритет:

Основные показатели по входящей линии (телефон):

Улучшение ключевых операционных показателей (сравнение 2018 и 2022 года):

- с **34 до 79%** (количество вызовов, обслуженных в первые 20 сек.)
- с **92 до 21 сек.** (время ожидания ответа на звонок)

Основные показатели по чату в мобильном приложении:

Улучшение ключевых операционных показателей (сравнение 2019, когда был внедрён чат, и 2022 года):

- со **108 до 11 сек.** (время ожидания ответа на онлайн чат)

Основные показатели по боту в чате мобильного приложения и WhatsApp:

**24% полностью закрываются чат-ботом.** Оценка от клиентов — 4,46 (1,3 тыс. оценок за 9М 2022 года)

## 4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

**В 2020 году в Контакт-центре была внедрена омниканальная платформа**, через которую обрабатываются все доступные каналы (входящие и исходящие звонки, чат в мобильном приложении и Личном кабинете, чат на сайте, WhatsApp Business, Telegram, Viber, сообщения из VK, email).

Данная система позволила объединить разрозненные каналы коммуникаций, внедрить единую историю обращений и тематику, реализовать просмотр всей необходимой информации по клиенту в момент обращения, внедрить интеллектуальную систему маршрутизации.

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

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.

В конце прошлого года **в чате мобильного приложения и WhatsApp был внедрён чат-бот**, который позволил сократить количество обращений на 24%.

## 5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

**4,54 (из 5)** — оценка со стороны клиентов (11,2 тыс. оценок за 10М 2022 года), **100% низких оценок прозваниваются** менеджером по контролю качества (оценка "1" и "2", а также отрицательный ответ на вопрос "Был ли решён ваш вопрос").

Контроль качества реализован **в самой омниканальной платформе** — операторам не требуется переходить в другие системы для ознакомления с результатами оценки

Обработка обращений клиентов **постоянно анализируется**, предлагаются различные способы

решения вопроса клиента. Данная практика способствует улучшению клиентского опыта, положительным отзывам от клиентов, которые мы регулярно получаем из опросов, в каналах обращений клиентов, а иногда и в социальных сетях. Это также **мотивирует сотрудников постоянно работать над улучшением качества обслуживания, на 100% вовлекаться в решение вопроса клиента.**

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

Для операторов Контакт-центра **организована 2ая линия поддержки**, которая состоит из руководителей и старших специалистов. Они регулярно делятся своим опытом, помогают оперативно решать самые сложные вопросы и задачи. Это **даёт возможность сотрудникам быстрее адаптироваться в работе**, быть уверенным в качестве предоставляемой информации.

Дополнительно, для сотрудников регулярно проводятся мероприятия, направленные на то, чтобы **пополнить "багаж" знаний, получить ответы на интересующие вопросы, касающиеся работы с клиентами, бизнес-процессов, продуктовой линейки компании, важных изменений в работе и взаимодействии с клиентами.** Сотрудники активно посещают подобные мероприятия, ведь это позволяет ещё и обменяться опытом, предложить свои идеи для работы с клиентами и развития Контактного центра. **Постоянно пополняется собственная база знаний**, оформленная именно для Контактного центра с быстрым и удобным переходом к необходимым материалам.

Отдельно стоит выделить мотивацию сотрудников в части выплаты премии и заработной платы. Позиция компании в этом вопросе очень гибкая, поэтому для сотрудников разработана и введена денежная мотивация, которая учитывает различные показатели, такие как: оценка клиента, уровень решения вопроса, соответствие стандартам и шаблонам, скорость ответа. **Это позволяет подойти к оценке работы сотрудника всесторонне и объективно. Оценки направляются сотрудникам по итогам каждой недели, что позволяет понять свои ошибки и точки роста, а также получить обратную связь за хорошо выполненную работу.**

Руководством было принято решение о **дополнительной мотивации, которая способствует вовлеченности сотрудников в процесс улучшения работы, роста показателей и клиентоориентированности.** Поэтому, раз в квартал запускается общий конкурс для Контактного центра, в котором учувствуют сотрудники всех каналов обслуживания клиентов. Победителем признаётся сотрудник, который на протяжении квартала покажет лучший результат по утверждённым показателям. Это всегда хороший стимул проверить себя, а конкурсная среда даёт правильный настрой на работу.

**Сотрудники Контактного центра в числе первых узнают обо всём, что важно для работы.** Одна из задач руководителей каналов обслуживания – находиться в постоянном информационном потоке новостей и событий, бизнес-процессов, изменений, которые происходят в компании. Затем, тщательно отобрав нужную информацию, оперативно сообщать сотрудникам.

## 7. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)

**Являемся спикерами, модераторами / участниками дискуссий** на профильных форумах по клиентскому опыту (Customer Experience Forum, CX Day 2022, "Технобудущее российского бизнеса", eXperience World Forum 2022) и клиентскому сервису (Customer Contacts Week, Передовой Опыт Контактных Центров, XXI Международного Customer Contacts World Forum 2022).

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

### Основные значимые для компании проекты, реализованные за 3 года:

1. Реализация возможности полномасштабной надомной работы сотрудников Контакт-центра без ухудшения качества обслуживания, запуск процесса обучения и контроля (включая выборочную запись экранов)
2. Расширение часов работы текстовых каналов обслуживания
3. Запуск новых каналов коммуникаций (чат в мобильном приложении и Личном кабинете, мессенджеры, включая Whatsapp Business, сообщения из VK)
4. Внедрение единой омниканальной платформы для обслуживания клиентов (все каналы коммуникаций в одной системе, карточка клиента, единая история обращений, скрипты, тематика)
5. Запуск чат-бота
6. Запуск процесса контроля качества обслуживания (оценка клиента, оценка менеджера по контролю качества), ежедневный контроль, работа с основными потребностями клиентов
7. Автоматизация типовых обращений от партнёров (на 48% сократили общую нагрузку на Контакт-центр)
8. Новые процессы:
  - интеллектуальная маршрутизация обращений от состоятельных клиентов
  - новая процедура идентификации
  - подарок в виде промокода для исключения официальной жалобы, снижение негатива
  - новая мотивация для операторов, ориентированная на оценку клиента
  - резервные операторы на ГПД, подключение в пики нагрузки в моменты роста обращений
  - отправка email / sms в дополнение к устной консультации на базе омниканальной платформы (шаблоны, подстановка текста, вложений)

А ведь ещё 3 года назад все операторы работали в офисе в Москве, а также обрабатывая обращения через 3 различные системы (звонки, почта, чат на сайте).

### ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Носков
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Александр Александрович
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Директор по клиентскому сервису