


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8927

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

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Альфа - Банк, ЗАО
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Гомель
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	166
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.alfabank.by
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Контакт - Центр "А - сервис"
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/BwsyEpyBfkE

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Описание контакт-центра (не более 3600 знаков с пробелами)

Если вам удастся создать отличный опыт, то клиенты расскажут друг другу об этом. Живое слово — мощный инструмент.

Контакт-центр для физических лиц - служба максимально масштабированная и всем понятная. Дистанционный сервис "под ключ" для юридических лиц - на рынке не так давно. Многие финансовые организации до сих пор не запустили его в формате полноценной 1 линии.

Хотим поделиться опытом обслуживания клиентов в контакт-центре для юридических лиц в Альфа-Банке Беларусь (далее КЦ).

Стартовал свою работу КЦ в ноябре 2016 года в составе 6 человек. На текущий момент в составе команды 40 операторов и 4 супервайзера. Наш офис находится в г.Гомель, мы обслуживаем всех клиентов на территории Беларуси.

Сегодня КЦ включает в себя 6 разных направлений:

- К+С - обслуживание клиентов среднего и корпоративного бизнеса, проект "Свой человек в Банке"
- Обслуживание клиентов массового бизнеса
- Физюрики - линия по обслуживанию клиентов, которые в банке являются одновременно и юридическими и физическими лицами
- СДБО - техническая поддержка юридических лиц
- Эквайринг 24/7 - поддержка клиентов по торговому и интернет эквайрингу
- Переанкетирование - актуализация анкетных данных клиентов (первая линия комплайенс).

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

2022 год стал богатым на запуск новых направлений. В частности, Физюрики и Эквайринг 24/7.

Физюрики. В 2021 году мы посмотрели на переключения между КЦ для физических и юридических лиц. Поняли, что переключения происходят в случаях, когда клиент, уточнив свой вопрос как юридического лица, просит его соединить со специалистом, который поможет как физическому лицу. Посмотрев на планы обучений, рассчитав экономию ресурса и, что самое важное, на упрощение клиентского пути, поняли - надо делать! Запуск решили делать поэтапно. Начали с Индивидуальных предпринимателей, которые обслуживаются в Банке и как физические лица. И уже в декабре 2021 года мы подготовили нужное количество универсальных сотрудников и запустили службу. Подготовившись к запуску юридических лиц, которые обслуживаются еще и как физические, а также обучив недостающее количество сотрудников полноценно запустили службу уже 1 июля 2022 года.

Эквайринг. С сентября 2022 года мы запустили службу Эквайринг 24/7, что позволило дать Банку конкурентное преимущество среди банков на рынке Беларуси, а так же обеспечить возможность клиентам решать свои вопросы, связанные с торговым и интернет-эквайрингом круглосуточно, тем самым обеспечивая бесперебойность функционирования своего бизнеса. На текущий момент более 50% вопросов, которые ранее мы адресовали агрегатору, решаются нами. Это позволило стать нам более эффективными.

Гибкий сервис. Нами разработан и внедрен проект "Гибкий сервис", который позволяет подключать на входящую линию сотрудников всех первых линий (сеть). В рамках данного процесса была разработана и утверждена матрица взаимодействия, в которой подробно описаны случаи включения смежных подразделений в линию, а также время на включение. В 2022 году в рамках гибкого сервиса было принято более 2 000 звонков.

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

SL (Service Level). Текущий год стал непростым для нас. Начало года...валютный ажиотаж, проблемы с валютными платежами, удаление мобильного приложения из сторов. Несмотря на все сложности и высокую клиентскую активность, Service Level 2022 году находится на уровне 80/15 на линиях по обслуживанию клиентов массового бизнеса (цель не была достигнута только в "жаркие" периоды, описанные выше) и на уровне 90/15 - на линии по обслуживанию клиентов корпоративного и среднего бизнеса (цель перевыполнена).

АНТ (Average Handle Time). На постоянной основе мы работаем над снижением среднего времени разговора, ведь клиентская база постоянно растет, но мы не растем в штате при росте клиентской базы. В этой части проводится работа над ориентированием клиентов в дистанс. Мы на постоянной основе учим клиентов осуществлять операции в интернет-банке и мобильном приложении без посещения отделений и обращения в КЦ и чаты. Таким образом, нам удалось сократить среднее время разговора с 241 сек (2021 год) до 222 сек (2022 год). Так же постоянная работа с оптимизацией процессов позволяет сокращать среднее время разговора.

Актуализация анкет. В рамках законодательства Беларуси анкеты клиентов должны находиться в актуальном состоянии. На ежегодной основе мы осуществляем актуализацию более 25 тыс анкет, с каждым годом их количество растёт. Сегодня этот функционал осуществляют 3 хрупких девушки. Ранее на направлении Переанкетирование работало 7 сотрудников, оптимизировав процесс уведомления клиентов, мы смогли оптимизироваться до 3 человек. Уведомление клиентов о необходимости актуализации анкетных данных осуществляют наши роботы, но о них чуть ниже.

Мультискильность. Мы постоянно развиваем своих сотрудников. Каждый имеет возможность наращивать свою экспертизу путем изучения дополнительных навыков. Каждый оператор имеет от 1 до 4 скиллов и они для нас самые ценные кадры.

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

Робот не может причинить вреда человеку, если только он не докажет, что в конечном счете это будет полезно для всего человечества.

В нашем случае они уже давно доказали свою эффективность. На протяжении длительного времени у нас в штате трудятся 3 робота, у каждого из них свой функционал, мы в свою очередь дали им имена.

Авдотья. Наш голос в передаче информации. Ее задача - напомнить клиентам о необходимости обновления анкетных данных и предоставления сведений о поступившей валюте. Только этот робот экономит нам ресурс ~ 7 FTE.

Евдоким. Электронный аналитик данных. Его основная функция - это анализ большого объема информации для формирования колл-листов. Для человека это крайне рутинная и сложная работа, Евдоким берет этот удар на себя.

Спящий. Его особенность в том, что он "спит" в течении года, но когда просыпается, обрабатывает до 30 тыс клиентов за считанные дни, чтобы мы всегда имели самую актуальную информацию.

Большой Брат. Мониторит счета и платежи средних и крупных клиентов.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Прошли те времена, когда было достаточно просто хорошего сервиса. Сегодня клиентов нужно удивлять - и удивлять постоянно, Джон Шоул

CSAT (Customer Satisfaction Score). Удовлетворенность клиентов массового сегмента мы начали мерять в сентябре 2021 года. Средняя оценка удовлетворенности клиента составила 4,95. Несмотря на высокую оценку, конверсия при этом была на уровне 2%. Поэтому с октября текущего года мы перешли от CSAT к CSI (Customer Satisfaction Index). За 2 неполных месяца средняя оценка составляет 4,72, при этом конверсия 11,64%.

Естественно, наша амбиция - минимум 4,85. На текущий момент мы начали и будем продолжать работу на постоянной основе с низкими оценками. Здесь есть где расти как нам (КЦ), так и есть, что менять в процессах Банка.

Удовлетворенность клиентов корпоративного и среднего бизнеса. Обратную связь относительно удовлетворенности клиентов крупного бизнеса мы собираем путем осуществления исходящей кампании. Таким образом, клиенты могут оценить качество обслуживания, наши процессы, дать оценку Банку на уровне иных финансовых институтов, что позволяет нам становиться лучше. Удовлетворенность клиентов корпоративного и среднего бизнеса увеличилась с 4,97 (в 2021 году) до 5,00 (в 2022 году).

Мы на постоянной основе снимаем видеоролики в части изменения законодательства для того, чтобы клиенту было проще перестроиться в бесконечно меняющемся законодательстве, независимо от масштаба изменений. И вот, например, некоторые из них:

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLZ6cBY6BiEAVG9Kvbk0DItR3PqRPeKfDm>,
<https://www.youtube.com/playlist?list=PLZ6cBY6BiEAX9Q-QXH5ODsj5bH2xPyfEW>.

Для клиентов крупного бизнеса силами сотрудников КЦ были проведены вебинары в части предстоящих изменений в валютном законодательстве, на одном из них присутствовало более 450 клиентов.

Мы так же на регулярной основе осуществляем исходящие кампании и адресные рассылки, направленные скорее на предупредительный сервис. Весной, когда платежи клиентов были заморожены в различных банках, мы разрабатывали инструкции и вместе с клиентами по телефону/скайпу заполняли их для направления форм в OFAC и казначейство Бельгии.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

"Клиенты не на первом месте. Сотрудники на первом месте. Если вы позаботитесь о своих сотрудниках, они позаботятся о ваших клиентах." Р.Брэнсон

В Альфа-Банке Беларусь на первом месте всегда сотрудники, это особенно актуально для подразделений, работающих с клиентами.

А как мы мотивируем своих сотрудников? Все очень просто.

Прозрачная система мотивации. Каждый сотрудник знает из чего состоит его KPI, как рассчитывается и как лично он может на него влиять. Что самое важное, сотрудники знают, почему в мотивации установлен тот или иной показатель и как он влияет на клиента.

Карьерная модель (КМ). Разработанная карьерная модель уже несколько раз менялась в зависимости от обратной связи самих сотрудников. КМ предполагает движение от специалиста до главного специалиста. Основной принцип работы КМ - дополнительные навыки (скиллы) = рост дохода. Мы умеем слышать свою команду!

Нематериальная мотивация. Лучший оператор месяца имеет возможность взять электросамокат на несколько недель абсолютно бесплатно, лишь за его отличные показатели эффективности. Самокат пользуется особой популярностью у нас в КЦ.

Сегодня КЦ уже 6 лет и каждый год наши сотрудники самостоятельно организуют тематические вечеринки. Например, в прошлом году тематика вечеринки была "Альфа-Кацоне", годом раньше "Вечеринка в стиле 90-х". Это очень мотивирует сотрудников!

Матрица взаимодействия. Нами разработана и утверждена матрица взаимодействия с бизнесами и операционным блоком. На текущий момент мы являемся ее владельцами, она постоянно актуализируется, дополняется. Матрица взаимодействия необходимый инструмент в нашей работе. Мы должны оперативно передавать информацию нужному подразделению с целью скорейшего решения вопроса клиента. Именно она нам помогла наладить взаимодействие с кросс-функциональными подразделениями в Банке.

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

На рынке в Беларуси проекты Свой человек в банке и Физюрики уникальны, еще ни один банк не смог повторить наш опыт, здесь мы были первыми. И клиенты отмечают работу данных служб.

Индивидуальный подход к каждому клиенту, неформальное общение с клиентом - именно так работает служба Свой человек в банке. Мы оказываем предупредительный сервис, сообщаем клиенту об отклоненных платежах еще раньше, чем он это сам увидит. Для осуществления такой возможности реализован робот, который отслеживает отклоненные платежи и ставит задачу персональному менеджеру. Работа с клиентом без проведения идентификации и аутентификации благодаря разработанному процессу дозвона по ПИН-коду, при этом звонок осуществляется на общую многоканальную линию. У каждого клиента свой индивидуальный ПИН-код, введя который в тональном режиме клиент дозванивается напрямую к своему менеджеру.

Таким образом, проект Свой человек в банке (линия К+С) доказал, что премиальный сервис может быть дешевым для Банка и бесценным для клиента.

В результате запуска проекта Физюрики мы получили очевидный эффект как для Банка, так и для клиента.

Для Банка:

- снижение количества переключений в 3,6 раз;
- рост First Call Resolution на 10-16%;
- омниканальность;
- уникальный сервис для рынка РБ.

Для клиента:

- WOW-сервис;
- единая точка входа по всем вопросам;
- знание одного номера для получения консультации по всем вопросам;
- отсутствие переключений между операторами.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Во-первых, это "честная" первая линия. Сотрудники обладают большим багажом знаний (расчеты в белорусских рублях и в валюте, расчетно-кассовое обслуживание, продукты, процессы), процесс обучения составляет 20 рабочих дней. Мы очень тщательно готовим новых сотрудников к приему звонков, ведь к нам практически не звонят с простыми вопросами. Сложные кейсы, где требуются

расчеты или узкие вопросы законодательства, передаются на 2 линию. Работа каждого направления важна для полноценного функционирования Банка.

Во-вторых, и мы и бизнес-заказчик верит в силу живого общения. Без роботизации, без IVR и голосовых помощников. 100% формат человек-человек.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Науменко
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Виктория Сергеена
ДОЛЖНОСТЬ	Управляющий Центром