



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9050

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ НЕБОЛЬШОЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР (до 100 мест). УСЛУГИ ДЛЯ НАСЕЛЕНИЯ

| | |
|---|---|
| НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА | ДОМ.РФ |
| ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА | Воронеж |
| КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА | 72 |
| ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ | https://xn--h1alcedd.xn--d1aqf.x |
| НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА | Консультационный центр |
| ИМИДЖ НОМИНАНТА | |
| ССЫЛКА на Youtube | https://youtu.be/tiXEyb6vOEs |

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Консультационный центр начал свою работу в апреле 2020 года. Поддержка граждан, попавших в сложную жизненную ситуацию в связи с пандемией, стала основной задачей для операторов контакт-центра. Предоставляя информацию о кредитных и ипотечных каникулах, мы помогли тысячам людей ощутить руку помощи.

По мере того, как клиенты узнавали о нас, мы узнавали своих клиентов: что их тревожит, волнует, какие вопросы для них остаются открытыми, о чем они хотели бы узнать от нас. Это позволило значительно расширить список тематик обслуживания и заработать авторитет у населения.

Сейчас Консультационный Центр – это центр информационной помощи по всем жилищным вопросам. 4 номера горячей линии, формы обратной связи на трех сайтах, чаты и социальные сети – в каждом из каналов можно получить разъяснения по государственным программам, узнать, как сократить финансовую нагрузку, получить техническую консультацию по portalу для застройщиков, подрядчиков и даже арендовать квартиру.

Мы – динамично развивающийся, современный, технологичный Контактный центр. Ежедневно к нам обращается более 1000 граждан из всех уголков нашей необъятной страны. В команде на текущий момент трудится 72 сотрудника, цель каждого из них – не остаться в стороне, выслушать, помочь и на 100% решить вопрос.

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

Цель любой организации – обеспечить максимальную эффективность при минимальных затратах. Контакт-центр, безусловно, вносит значимый вклад в достижение этой цели.

Кроссфункциональность. Обладая экспертными знаниями в одной области, наши сотрудники развивают и другие компетенции, чтобы в период повышенной нагрузки быть готовыми оказать поддержку. Так, 80% наших специалистов – мультискилловые во всех отношениях: обучены и регулярно оттачивают свои навыки в консультациях по тематикам, которые не являются их основными. Например, сотрудники по обработке обращений в социальных сетях помогают на исходящих кампаниях, специалисты по чатам принимают входящие звонки, технические консультации специалистов Единой информационной системы жилищного строительства сменяются обработкой писем. Команда знает, что поставленные перед контакт-центром цели достижимы только при совместных усилиях и ценит вклад каждого.

Мотивация. Высокий уровень вовлеченности специалистов Консультационного центра достигается за счет прозрачной и понятной системы мотивации, регулярного предоставления двусторонней обратной связи и грамотно выстроенной коммуникации внутри команды. По итогам 1 и 2 кварталов 2022 года процент оттока персонала был нулевым, а в рамках года оказался существенно ниже планируемого. Этот факт существенно сократил затраты компании в целом и обеспечил высокий уровень качества работы.

Результативность. Слаженная работа сотрудников направления «Аренда для жизни» отражается на качественной отработке лидов. На текущий момент заселено более 90% квартир в арендных домах ДОМ.рф.

Привлечение специалистами контакт-центра подрядных организаций на портал строим.дом.рф способствует развитию сервиса по подбору проектов индивидуального жилищного строительства, который доступен гражданам всей страны.

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

На данный момент за 2022 год в Консультационный Центр обратилось более 400 тысяч граждан по разным линиям поддержки. Основываясь на сравнительно небольшом опыте нашей работы, мы сформулировали для себя ряд принципов, которым следуем ежедневно и демонстрируем операционную эффективность.

Мы обеспечиваем доступность. Обслуживая клиентов во всех каналах, достигаем высокого уровня сервиса: 80% дозваниваются до нас за 20 секунд (SL 80/20), на 90% письменных запросов отвечаем в течение 24 часов, а скорость реакции в чате менее 3 минут.

Гарантируем качество предоставляемой консультации. Уделяем большое внимание обучению сотрудников, развитию их коммуникативных навыков, клиентоориентированности. В нашей команде специалисты высокого уровня, средняя оценка качества работы которых (CQ) – 95%, количество критичных ошибок сведено до минимума. Нашу работу высоко оценивают и сами клиенты: 96% по итогам консультации оставляют оценки «4» и «5» (CSI), а 90% голосовых комментариев содержат слова благодарности за предоставленную консультацию или пожелания развития и процветания. Согласно ежемесячным опросам NPS, более 80% клиентов готовы рекомендовать наш контакт-центр своим близким и друзьям, во многом благодаря тому, что мы решаем 80% вопросов с первого обращения (FCR).

Не стоим на месте и стремимся к развитию. Все больше людей рекомендуют нас, с каждым месяцем поступает все больше обращений во всех каналах коммуникации. Наша команда растет численно и профессионально, чтобы соответствовать вызовам и превосходить ожидания! За 2022 год численность контакт-центра увеличилась на 40%, более 15 сотрудников повысили свой грейд, 7 – получили повышение в должности в рамках контакт-центра, а двое – в рамках компании.

Расширяем горизонты. Мы не просто отвечаем на вопросы клиентов. С некоторыми из них мы пошагово проходим путь по оформлению налогового вычета или по подаче заявления на выплату господдержки, подробно рассказываем о материнском капитале и нюансах региональных программ поддержки. Помогаем согражданам экономить их деньги и не только улучшать жилищные условия, но и повышать уровень жизни.

Внедряем новые технологии. В 2022 году мы перешли на работу в омниканальную систему управления взаимоотношениями с клиентами (CRM). Активно развиваем новые каналы общения - социальные сети и мессенджеры. В течение 2022 мы внедрили в работу системы обработки комментариев в социальных сетях, что позволило нам оптимизировать процессы взаимодействия с клиентами, выйти на новый уровень обслуживания и снизить время реакции на комментарий на 75% (до 7 минут).

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

В 2022 году Консультационный центр перешел на работу в омниканальную систему CRM. Для нас было важно, чтобы мнение непосредственных пользователей было услышано, поэтому мы активно привлекали операторов к UAT-тестированию, написанию технических заданий и учитывали пожелания по повышению эффективности системы.

В ходе внедрения Базы знаний в CRM приняли решение собирать обратную связь от сотрудников и использовать ее в процессе доработок. Так появился поиск статей по тегам, удобное деление на главы и подразделы, возможность добавлять часто используемые материалы в «Избранное», расширенный поиск, в том числе по части слова, и полноэкранный режим с укрупненным текстом.

Учитывая большое количество изменений, а также необходимость регулярного контроля знаний сотрудников, в середине 2022 приняли решение создать информационный канал в одном из популярных мессенджеров, где стали частично дублировать оповещения о важных новостях, корректировках в инструкциях и событиях в жизни контакт-центра.

В качестве одного из способов проверки уровня знаний стали использовать опросы-викторины в мессенджере. Это значительно повысило лояльность сотрудников, особенно представителей поколения Z, и, безусловно, сказалось на качестве последующих консультаций, поскольку после каждой подобной викторины между операторами разгоралась дискуссия относительно предложенного кейса и вариантов ответов. А в споре, как известно, рождается истина.

С целью поддержания благоприятного микроклимата в коллективе и его сплочения в условиях, когда часть сотрудников работает в офисе, а другая – в режиме удаленного доступа, силами инициативной группы и руководителей в течение года провели ряд уникальных мероприятий:

- ежемесячные «видео-болталки» - онлайн-собрания в нерабочее время для обсуждения животрепещущих тем и вопросов;
- интеллектуальную игру – квиз – на знание истории контакт-центра, ключевых показателей, статистических данных и просто информации о своих коллегах;
- викторину ко дню защиты детей, где сотрудник, отгадавший максимальное количество своих коллег по их детским фотографиям, получил полезный приз;

- поздравления с днем рождения каждого из сотрудников в формате видеопоздравления или персонализированного стихотворения.

Все эти мероприятия так или иначе благоприятно сказались на результатах опроса удовлетворенности сотрудников и, как следствие, высоком качестве их работы.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Клиентоориентированность это в первую очередь позитивный настрой нашей команды и желание решать вопросы клиентов в процессе коммуникации. Это эмпатийность, которой обладают наши сотрудники, применяя ее в процессе погружения в жизненные ситуации клиентов. Это и умение помочь клиенту с первого его обращения. За 2022 год показатель FCR 80%, что свидетельствует о том, что сотрудники задействуют все навыки, возможности, максимум имеющейся информации. Клиентоориентированность – это еще и оперативность: среднее время диалогов составляет 3,5 минуты.

Мы на регулярной основе анализируем обратную связь, поступающую к нам по голосовым каналам, чатам, почте, а также проводим исследования NPS. Мы подробно изучаем полученные результаты и совершенствуемся, исходя из потребности и обратной связи от наших клиентов. С января по октябрь в опросе NPS поучаствовало 4157 граждан, средняя оценка составила 83%.

В своей работе мы придерживаемся принципов:

- Предвосхищать ожидания
- Персональный подход
- Эмпатия
- Забота
- Обратная связь

В «Доме» мы не обещаем клиентам того, что сами не можем выполнить!

К примеру, если срок ответа на официальное обращение составляет 30 дней, то именно их мы и озвучим клиенту (не обещая предоставить ответ завтра), но при этом со своей стороны делаем все возможное, чтобы ускорить решение вопроса.

Для нас каждый клиент – это «отдельный мир» со своим настроением, проблемой, вопросом, и для каждого мы подбираем нужные слова и интонации, чтобы лучше донести ответ на его вопрос.

Большинство клиентов сталкиваются с безразличием, обращаясь на горячие линии разных компаний – клиенты слышат и чувствуют, что операторы механически выполняют свою работу. А ведь куда важнее быть услышанным, получить внимание, сочувствие. В нашем контакт-центре мы погружаемся в ситуацию каждого клиента, пропуская их обращения через призму нашего опыта и знаний.

Мы заботимся о наших клиентах. Мы разработали открытую базу знаний не только для самих себя, но и для клиентов, и реализовали ее на сайте спроси.дом.рф. Также развили доступность: голос, мессенджеры, обратная связь, почта, чаты. Все для того, чтобы нашим клиентам было удобно обратиться к нам разными способами и в любое время дня и ночи.

Клиентоориентированность — это не просто желание помочь клиенту, это постоянная работа над качеством консультации и уровнем обслуживания и искренним желанием решить самый сложный вопрос. Наши специалисты всегда просят клиентов по окончании работ по заявке или по итогам звонка оставить отзыв, причем отмечают, что это не займет много времени, но поможет нам стать

чутьку лучше. И 70% клиентов делятся с нами своим мнением.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Мы считаем, что в достижении высоких результатов главную роль играет коллектив.

Кто же входит в команду Консультационного Центра?

2 руководителя направления – опытных управленца, имеющих высшее образование и большой опыт в развитии контактного центра и его сотрудников;

3 юриста, готовых переложить сложный язык официальных документов на простой человеческий, подготовить скрипты и провести обучение;

4 специалиста SMM, оказывающих информационную поддержку в социальных сетях;

3 аналитика, осуществляющих контроль за выполнением целевых показателей, онлайн-мониторинг состояний операторов и готовящих отчетность любого формата;

5 ведущих специалистов группы контроля качества и обучения, для которых вырастить профи из стажера – дело принципа, а сделать консультации операторов идеальными – вопрос чести.

5 главных специалистов, владеющих информацией по каждой из тематик на экспертном уровне,

И 50 трудолюбивых, ответственных и квалифицированных операторов, готовых прийти на помощь клиенту по любому вопросу.

В 2021 году в контакт-центре мы начали развивать карьерную модель для персонала, согласно которой достижение нужных значений по Hard и Soft скиллам неизменно приводит сотрудников к профессиональному и финансовому росту в компании. Система рейтингования, введенная в 2021 году, также позволила стимулировать операторов к прокачиванию своих навыков и проявлению лидерских качеств.

Бонусы от компании в виде компенсации стоимости занятий спортом и изучению иностранных языков привели к тому, что на текущий момент 60% команды поддерживают себя в отличной физической форме: среди наших сотрудников есть футболисты, легкоатлеты, сапсёрферы, фехтовальщики и любители йоги. Около 55% операторов владеют одним или несколькими иностранными языками и готовы, если потребуется, оказать консультацию гражданам, говорящим на разных языках. Группа коллег-единомышленников в свободное от работы время посещает интеллектуальные игры, которые проводятся в городе.

Общие ценности, единение в процессе достижения общих целей контакт-центра, вовлеченность в формальные и неформальные мероприятия способствуют формированию сильной, сплоченной команды.

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

Необходимость постоянного развития, движения вперед требует от каждого из сотрудников контакт-центра регулярного повышения уровня знаний, изучения новых тем и применения лучшего опыта в индустрии.

В 2022 году наши руководители прошли курс по «Операционному управлению контакт-центром» от

Арех Berg, где закрепили знания по расчету ключевых показателей и управлению ими.

Ведущие специалисты по контролю качества и обучению посетили тренинг по «Навыкам обучения взрослых», где разобрались с тем, из каких этапов состоит процесс обучения и как повлиять на его результаты.

Операторам в повышении уровня клиентоориентированности значительно помог воркшоп «Эффективные телефонные переговоры». Серия вебинаров на тему «Работа с проблемными клиентами» способствовала развитию эмпатийности у сотрудников.

Лучшая практика это симбиоз современных технологий (CRM как единое окно, настроенный и логичный IVR, применение чат-бота, интерактивные учебные материалы) + возможность доступа по любым каналам + отлаженные внутренние процессы взаимодействия и кроссфункциональность + вовлеченный и обученный персонал. И только в случае, когда все сходится в одном месте, - тогда и получается лучший контакт-центр.

Консультационный центр соответствует этому определению, потому что предоставляет качественные консультации (CQ 95%, FCR 80%), причем делает это оперативно (SL более 80%, АНТ 3,5 мин), чем оказывает положительное влияние на клиентский путь (CSI 96%, NPS 80%).

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

За 2022 год в Консультационный центр уже поступило более 400 тысяч голосовых и текстовых обращений.

Мы приняли участие в запуске таких социально значимых цифровых продуктов, как «Каталог Жилищных программ» и «Суперсервис: цифровое строительство строим.дом.рф».

Мы выросли количественно, при этом значительно расширили список тем, по которым предоставляем консультации и оказываем помощь гражданам, сейчас уже более чем в 600 жизненных ситуаций по вопросам жилья, по которым наши операторы смогут оказать экспертную консультацию, в том числе и по условиям ипотечных программ с государственной поддержкой.

Мы нацелены на комплексные решения в построении и управлении командой, которые позволяют не просто демонстрировать высокие цифровые значения показателей, а решение как можно большего количества вопросов граждан и помощь в их непростых жизненных ситуациях. Мы сконцентрировали фокус внимания на каждом гражданине. Наша команда — это своего рода семья, в которой каждый готов прийти на помощь. Именно так мы и выстроили процесс взаимодействия друг с другом и с нашими клиентами.

Мы активно развиваемся, внедряя новые технологии и сервисы. Наши планы на ближайшее будущее:

- внедрение речевой аналитики, развитие CRM-системы и автоматизация IVR;
- внедрение интеллектуального чат-бота;
- проактивное информирование наших клиентов о мерах господдержки в сфере жилья;
- расширение тематик обслуживания;
- поддержание новых сервисов Суперсервиса строим.дом.рф, добавление новых подрядчиков и проектов на сайт;
- поддержание высокого уровня лояльности персонала и его развитие.

Несмотря на то, что Консультационный центр – еще молодой контакт-центр, он уникальный в своем роде и для нас, действующих сотрудников, а также сотен тысяч наших благодарных клиентов, -

лучший.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

| | |
|---------------------|--------------------------|
| ФАМИЛИЯ | Корягина |
| ИМЯ ОТЧЕСТВО | Инна Александровна |
| ДОЛЖНОСТЬ | Руководитель направления |