




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9170

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ОПЕРАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Альфа-Банк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва, Барнаул, Оренбург, Ульяновск
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	500
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://alfabank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Операционная отчетность в Telegram
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Отчетность – один из наиболее полезных инструментов для отслеживания успехов и выявления проблем бизнеса, для мониторинга показателей и всплесков. Чем больше отчетности, тем лучше! Нужно больше отчетов, хотим контролировать всё! С такими мыслями и из лучших побуждений за год наш молодой отдел отчетности и аналитики утонул в сотне сделанных отчетов, которые необходимо знать, обновлять, поддерживать, дорабатывать. Из хорошего инструмента для принятия управленческих решений и быстрого реагирования на внештатные ситуации отчетность превратилась в тяжелый багаж всеобъемлющих знаний, в котором руководителям нелегко найти нужное, а аналитикам сложно нести на своих плечах.

Руководители хотели простоты – открыл, посмотрел нужный график, понял, что делать. В условиях активного рабочего дня нет времени садиться за компьютер, открывать тяжелые Excel- или BI-отчеты, а учитывая специфику работы на КЦ, руководителям нужно быть в курсе происходящего 24/7. Так в отделе мониторинга появился «человек-картинка» – супергерой, который целыми днями сидел за компьютером и направлял руководителям в Telegram скриншоты наиболее важных данных. Это привело к большей нагрузке на мониторинг ввиду нецелевого использования времени сотрудников.

Внедрение нового способа сбора и доставки операционной отчетности позволило освободить сотрудников мониторинга от рутины, полностью автоматизировать выгрузку данных, сбор и быструю (**круглосуточную!**) доставку отчетности по удобному каналу связи – без выделения бюджета на проект и участие разработчиков. Теперь «человек-картинка» может заниматься другими задачами, а руководители – быстро реагировать на критические изменения, принимать решения и просто быть в курсе происходящего, находясь в такси, на встрече или в очереди за кофе – в будни, в выходные, 24/7.

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

Перед нами стояло несколько целей:

1. Обеспечение возможности отслеживания операционных показателей:

- a) в режиме онлайн;
- b) в наглядном формате;
- c) по удобному каналу.

2. Снижение нагрузки на отдел мониторинга, избавление сотрудников мониторинга от необходимости заниматься рассылкой данных из отчетов.

Задачи, которые нужно было решить:

- Сделать отчеты более простыми и наглядными, чтобы их можно было разглядеть на экране смартфона;
- Автоматизировать отчеты, начиная от выгрузки данных из БД и заканчивая доставкой по удобному каналу;
- Обеспечить бесперебойную круглосуточную доставку отчетов в Telegram.

Все задачи нужно было закрыть в короткие сроки и в условиях ограниченных ресурсов, без выделения дополнительного бюджета на проект, без участия разработчиков – в рамках текущих задач ресурсами отдела отчетности и аналитики.

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

Основными заинтересованными участниками являются сотрудники отдела мониторинга и руководители подразделений, которым необходимо следить за операционными показателями.

Отдел мониторинга консультировал нас при создании бота для наиболее важной отчетности в нужных разрезах по необходимым интервалам. Реализованный проект позволил отделу

мониторинга высвободить ресурс на выполнение других задач.

Руководители – начальники групп, начальники отделов, начальники управлений, руководители дирекций, руководители департаментов – главные пользователи отчетов, от них мы регулярно получали обратную связь на этапе тестирования и продолжаем получать идеи для доработок.

Нашими отчетами пользуются: управление обслуживания клиентов в цифровых каналах, управление по обслуживанию юридических лиц, управление по работе с состоятельными клиентами, управление телефонного обслуживания физических лиц, управление процессов поддержки клиентов и взыскания, дирекция заботы о клиентах, отдел мониторинга, отделы дирекции дистанционного обслуживания, площадки (Ульяновск, Барнаул).

Конечно же, наши разработки в совокупности повлияли и на работу операторов, и на впечатления клиентов КЦ. Рост доступности отчетности по операционным показателям, позволивший мгновенно реагировать на всплески и оперативно решать выявленные проблемы, без сомнения, положительно отразился на уровне сервиса и удовлетворенности клиентов.

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

Не смотря на все ограничения, мы нашли способ сделать отчетность актуальной, качественной, визуально приятной и понятной и, самое главное, максимально доступной для наших заказчиков, при этом сделав все связанные процессы на 100% автоматизированными, чтобы аналитики нашего отдела и сотрудники отдела мониторинга могли сосредоточиться на других сложных задачах, требующих внимания человека.

Для достижения наших целей мы разработали **Telegram-бота**, который стал крупным шагом к удобной и оперативной доставке операционной отчетности пользователям и позволяет сделать опыт получения актуальной отчетности, помимо прочего, индивидуальным. Теперь заказчики получают удобные, красивые, понятные отчеты в любой момент времени и в любом разрезе – просто по запросу к Telegram-боту.

Процесс получения отчетности с помощью Telegram-бота (см. стр. 5 сопроводительного файла):

1. Пользователь открывает чат с ботом, начинает диалог и проходит идентификацию;
2. Из вариантов кнопочного меню выбирает нужный отчет, а затем интересующий разрез;
3. Telegram-бот получает запрос, формирует отчет, либо берет уже подготовленный отчет и направляет картинкой пользователю;
4. Руководители, заказчики отчетов, сотрудники, которым необходимо отслеживать операционные показатели, получают сообщение с актуальными данными.

Тот факт, что проект реализован исключительно внутри отдела без помощи внешних сотрудников и внешнего ПО и не задействует внешних поставщиков решений, позволяет нам сохранить полный контроль над процессами, связанными с этим проектом; благодаря этому мы можем оставаться гибкими и оперативно вносить изменения, осуществлять необходимые доработки, самостоятельно приоритизировать задачи по разработке и добавлению новых отчетов в Telegram.

Следует отметить, что все наши действия согласованы службой информационной безопасности банка. Мы не используем и не передаем никакие персональные данные – в отчетах представлены только операционные показатели, которые несут ценность только для пользователей, погруженных в контекст. Ежедневно производится автоматическая актуализация списка сотрудников с доступом к боту. В качестве дополнительных мер безопасности мы предусмотрели защиту от копирования, сохранения, создания скриншотов и пересылки полученных отчетов, а

также автоматическое удаление отчета через 24 часа после отправки.

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Внедрение автоматической рассылки отчетов с помощью Telegram-бота стало эволюционным решением для нас. Нашей основной целью был рост доступности отчетности по операционным показателям для руководителей – и мы ее достигли. Осуществление новой системы рассылки отчетности – без перерыва на обед, сон и выходные – позволило сделать отчетность максимально доступной для пользователей и повысить скорость реакции на всплески, что естественным образом положительно сказалось на уровне сервиса и степени удовлетворенности наших клиентов.

На данный момент нашей отчетностью в Telegram пользуются 133 сотрудника.

В Telegram доступно 6 отчетов (см. стр. 6 сопроводительного файла) по таким показателям, как:

- Нагрузка в голосе, чате
- Отклонения от прогноза
- SL (уровень сервиса)
- LCR (% потерянных звонков)
- АНТ (среднее время обработки звонка)
- ASA (среднее время ответа)
- OCC (занятость оператора)
- VOC (оценка клиента)
- ТОП тематик обращений

Можно получить любой из отчетов в любом разрезе в любое время по запросу к Telegram-боту.

Еще одной важной целью, к которой мы стремились, было освободить сотрудников мониторинга от рутинной работы по созданию и отправке скриншотов в Telegram, чтобы освобожденный ресурс можно было использовать для других задач мониторинга и тем самым достигнуть двойной эффективности.

До запуска проекта сотрудники тратили, в среднем, 10 минут на рассылку одного отчета за один интервал времени. Теперь это время уменьшилось до 0 минут! Тем самым запуск проекта высвободил 3 200 часов работы в год и сэкономил порядка 1 000 000 миллиона рублей в год (см. стр. 8 сопроводительного файла).

Над проектом работал 1 аналитик отдела отчетности и аналитики в тандеме с 1 дизайнером отдела отчетности и аналитики. Реализация проекта заняла порядка 80 часов, а внедрение в рассылку новых отчетов, благодаря наработкам, занимает не более часа.

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

За короткий промежуток времени и без существенных издержек мы смогли организовать максимально доступную, удобную, понятную для всех пользователей и приносящую результат операционную отчетность 24/7, сборка и доставка которой не требует усилий человека.

Осуществление проекта внутри отдела позволяет сохранить полный контроль над проектом и приоритизацией задач, связанных с проектом, совершать оперативные доработки и быстро вносить изменения.

Реализованный проект высвободил значительное количество ресурсов для других сложных и креативных задач.

Мы не останавливаемся на достигнутом и продолжаем совершенствовать проект, чтобы делать лучшую, самую доступную и полезную отчетность.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Исупова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Екатерина Александровна
ДОЛЖНОСТЬ	Главный аналитик