

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9193

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ НОВЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Альфа-Банк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Саратов
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	146
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://alfabank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Команда Контакт-центра HUB
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=teOqyaQ8vtA

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Описание (не более 1800 знаков с пробелами)

1.31 тысяча звонков в день, 950 тысяч звонков в месяц. Огромные цифры, не правда ли? Как же обеспечить абсолютно каждого клиента первоклассным сервисом? Ответ прост – создать новый контакт центр формата HUB.

HUB - это офисное пространство, оборудованное всем необходимым для работы по типу коворкинга.

Преимущество данного формата в том, что нет привязки к серверу, работа строится на удаленном подключении к необходимым программам и сотрудникам можно приходить сюда в любой день по желанию без предварительной записи. Именно с таким вызовом мы столкнулись в 2021 году, загорелись энтузиазмом и стали создавать новое направление с нуля.

Нам понравилось и вскоре было открыто уже 6 новых контакт центров с географией от Поволжья до Дальнего Востока, объединенных в одну структуру под названием сеть Контакт Центров (КЦ) HUB. 16 июля 2021 года состоялся старт проекта по открытию КЦ формата Hub, одним из первых был открыт КЦ в городе Саратов, о котором собственно и будет дальнейший рассказ, так как на текущий момент это самый крупный HUB в банке.

Уже на старте мы сформировали сильную, слаженную команду, которая справилась с выработкой процессов, набором персонала, поиском и открытием помещения, перестроением отчетности и оптимизацией процессов, что в последующем привело к более комфортной адаптации и выводу операционных показателей в нормативные значения.

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

Главная цель - создание суперсервиса для наших клиентов. Что для нас суперсервис? Ответ прост - решение любого вопроса в один звонок, быстрая и качественная консультация, вежливость и вовлеченность.

Наши задачи на пути к достижению заветной цели:

- Сформировать энергичную и активно развивающуюся команду менеджеров;
- Вырасти в численности к концу 2023 года до отметки в 300 сотрудников сервисной линии;
- Обеспечить выполнение операционных и бизнес показателей (доступность сервиса на уровне 80/60 - то есть, 80% клиентов получают ответ в течение 1 минуты, повысить оценку клиента после консультации, поднять долю решенных вопросов с первого звонка;
- Адаптировать площадку под удаленный формат работы 70/30 (70% - дома, 30% - в офисе);
- Организовать и подготовить кадровый резерв для будущего расширения площадки.

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

Неоценимую помощь в реализации проекта КЦ HUB оказало множество подразделений.

Дирекция кадрового учета и трудовых отношений. Дирекция стандартов и контроля качества, которая помогала в создании карт оценки. Управление профессионального развития персонала, которое присылало нам лучших тренеров и наставников на этапе становления площадки, передавая знания и опыт. Отдел отчетности и аналитики помогал в построении прогноза потребности и формировании графиков. Отдел мониторинга активно участвовал в контроле и сохранении доступности линии, распределении нагрузки на специалистов. Группа нематериальной мотивации персонала радовала нас конкурсами, призами и подарками, повышая лояльность сотрудников. Дирекция технологического развития, которая помогала нам совершенствовать процессы сервиса. Отдел мотивации и бюджетирования, который внес вклад в развитие более интересной системы премирования для сотрудников.

В итоге слаженная команда профессионалов ударно потрудились и применила весь свой опыт и экспертизу, что позволило так быстро открыть новую площадку. Ну а в глобальном смысле ключевыми стейкхолдерами являются для нас как клиенты, так и весь банк.

4. Персонал (не более 3600 знаков с пробелами)

Расширяя численность площадки, мы осознавали необходимость создания системы всевозможных стимулов для развития наших сотрудников. Ведь люди – главная ценность Альфа-Банка, а довольный, мотивированный сотрудник – залог успеха любой организации. Нами были созданы условия и инструменты для карьерного роста и вовлеченности персонала, что подтверждается цифрами. Результаты оценки eNPS за 1 год достигли средних результатов среди всех контакт центров, а в некоторых блоках результаты находятся выше средних в сравнении с другими КЦ: сплоченность команды – 90%, условия труда – 91%, оценка руководителя – 90%.

Вот что мы создали для достижения таких результатов:

- **турнирная таблица:** наша рейтинговая система оценки операционных показателей сотрудника. Данная система, в первую очередь была реализована, для зарождения соревновательного духа и здоровой конкуренции, оценки эффективности сотрудника которая будет понятна как рядовому специалисту, так и менеджеру;
- **карьерная лестница:** для нас это своего рода дорожная карта развития сотрудника. С момента трудоустройства в течение 3 месяцев специалист проходит испытательный срок, развивается и совершенствует свои навыки и далее имеет возможность повышения. Оценка эффективности происходит по итогам турнирной таблицы (специалист – старший специалист – ведущий специалист) все этапы, начиная со старшего специалиста сопровождаются ростом дохода, что повышает лояльность и уровень ответственности сотрудника. Уже сегодня в нашем КЦ трудятся 20 старших и 6 ведущих специалистов. Мы воспитали 2-х тренеров, 7-х начальников групп. Ну и начальник управления так же сделал карьеру именно в Саратове, начиная с начальника отдела со старта площадки.
- **процесс обучения и стажировки:** созданы удобные и логичные условия. Все этапы обучения проходят в дистанционном формате с использованием, помимо тренерского ресурса, всевозможных электронных курсов и тестов. Стажировка на всех этапах обучения проходит в офисе с наставником. То есть, нашим специалистам комфортно обучаться дома и развивать практические навыки в офисе, ведь рядом опытный специалист, готовый помочь в любом вопросе. Уже сейчас, в нашем контакт центре, 16 квалифицированных наставников готовы подключиться в любой момент для помощи нашим стажерам.
- **процесс адаптации:** параллельно с тренерским составом и наставниками в процесс подготовки оператора включается также и начальник группы. С самых первых дней трудоустройства с сотрудником прорабатывается, так называемый чек-лист, в котором описаны шаги адаптации, конкретные теоретические понятия и термины, начиная от правил эвакуации, заканчивая разбором системы премирования и операционных показателей;
- **акция «Приведи друга»**, которая мотивирует сотрудников приводить людей к нам в КЦ за денежное вознаграждение. С момента открытия 46 человек пришли работать к нам на условиях акции (31,5% от текущей численности) и этот действительно хороший результат;
- **телеграмм канал:** помимо работы для сотрудников создан и развлекательно-познавательный контент, который включает в себя всевозможные новости, подкасты с практикующими психологами, опросы, советы и так далее. Данный канал имеет одну функцию – создание досуга для наших сотрудников.

В итоге хочется отметить, что в среднем по году отток персонала составляет 8%, а это значит, что 92% сотрудников остаются с нами и мы не собираемся останавливаться на этом. Наша цель – удержание 95% персонала в следующем году.

5. Креативность и инновации (не более 3600 знаков с пробелами)

Оглядываясь назад, удивляемся и понимаем сколько нового и рационального было привнесено вместе с открытием сети КЦ формата HUB в нашем банке.

Одним из крутых проектов, зародившихся на площадке Саратова стал Дистанционный Контакт-Центр (ДКЦ). Начальник отдела нового направления вышел из наших рядов.

Разработка проекта состоялась в апреле 2022, в мае отдел был введен в структуру нашей Дирекции и уже в июне были трудоустроены первые сотрудники.

Цель создания данного проекта: привлечь дополнительный ресурс в нужные часы и сформировать резерв персонала с возможностью быстрого вовлечения в работу. Минимизировать привлечение аутсорсинга (АКЦ)

Уменьшить долю переработки персонала in house (в домашних контакт-центрах и хабах).

Существенное отличие от КЦ:

- Возможность работать на входящей линии Альфа банка из дома в любой точки России
- Совмещать с основным местом работы или учебой, иметь свободный график

Основной состав руководителей и наставников, тренеров отдела был привлечен с саратовской площадки для быстрого старта и эффективной коммуникации.

В отделе сейчас работают: 1 координатор, 3 начальника группы, 3 наставника, 5 тренеров.

За время существования проекта было трудоустроено более 400 сотрудников. Из них активного персонала на ноябрь месяц 240 чел. В ноябре 2022 ДКЦ закрывает более 6000 рабочих часов на линии.

6. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Со старта проекта рост численности персонала составил + 295% и сейчас нас уже 146 человек, план по оттоку персонала при этом выполняется на 87,5%, 90% сотрудников удовлетворены условиями труда, руководством и сплоченностью коллектива по результатам опроса eNPS.

Влияние на операционные показатели:

- **Доступность сервиса** для наших клиентов выровнялась до целевых значений и составляет 104% от норматива. Теперь, основной поток клиентов получает ответ на свой вопрос в течение 1 минуты.
- **Голос клиента VOC** (voice of client) – показатель удовлетворенности обслуживанием вырос до 102% от норматива на ноябрь 2022. Клиенты стали любить нас больше и оценивать качество консультации выше.
- **Переводы на вторую линию** сократились практически в 2,5 раза. Мы стали решать вопросы клиента здесь и сейчас.
- **Качество консультации операторов** также возросло с 91,2% до 97,2% от нормативных значений.
- **Решение вопроса с первого звонка FCR** (first call resolution) также существенно возросло до 101% и на текущий момент это лучший показатель среди всех площадок по итогам года. Данный рост говорит о том, что мы учимся решать вопросы клиентов с первого обращения.

7. Планы и перспективы развития (не более 1800 знаков с пробелами)

Планируем ли мы остановиться в своем развитии, осмотреться и перевести дух? Нет. Энергии и амбиций все еще достаточно и мы собираемся покорять новые вершины. На следующий год запланировано расширение площадки до 300 человек с перспективами открытия нового более масштабного и современного офиса.

Планируется универсализация персонала до 95% от штата за счет обучения сотрудников. Это позволит каждому совершать максимальное кол-во операций и консультировать клиентов по вопросам любого уровня сложности.

Численность штата ДКЦ также будет увеличено в 3-х кратном размере.

Нашей приоритетной задачей также является удержание действующего персонала и увеличение среднего стажа сотрудников.

В 2023 планируется внедрение нового программного обеспечения SFA Call (единое окно), что позволит консультировать клиентов и совершать все необходимые операции в одной программе. Данная инновация позволит нам сократить время обработки звонка, облегчить процесс работы наших специалистов и повысить клиентский опыт.

Ну и конечно же удержать площадку в ТОП 1 среди всех контакт-центров, ведь здоровая конкуренция и соревновательный дух позволяют работать с большей заинтересованностью и самоотдачей, а сознание того, что являешься частью лучшей команды – максимально мотивирует на новые достижения!

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Банк года по версии Банки.ру, Самый результативный банк по версии The Banker. И это далеко не все награды... Все эти достижения были созданы трудом и энергией множества людей и стать частью этой команды большая удача для каждого участника проекта.

С момента открытия КЦ были проведены сотни встреч, десятки замеров и анализов. На пути к успеху опробованы множество пилотных проектов и именно через фильтр проб и ошибок, глубокого анализа и своевременных выводов были созданы процессы и условия, позволяющие клиентам получать качественный сервис, сотрудникам быть уверенными в своей команде. Клиент для нас все. И сейчас можно сказать с уверенностью, что удовлетворение от сотрудничества с нашей организацией все выше и выше. Главное не ставить себе рамок, постоянно двигаться к идеалу и строить суперсервис будущего.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Матийко
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Николай Николаевич
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник отдела