



## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №9194

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШИЙ БОЛЬШОЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР (более 500 мест)

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Альфа-Банк
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Барнаул
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	2000
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://alfabank.ru">https://alfabank.ru</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Контакт-центр
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=2wZhNltoUOQ">https://www.youtube.com/watch?v=2wZhNltoUOQ</a>

## ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Лучший Банк – это Лучшие Люди!

Самая крупная, амбициозная и яркая бизнес-линия Альфа-Банка «Сервис и взыскание» — это:

- 4 направления деятельности: сервисный контакт-центр, взыскание просроченной задолженности, доставка банковских продуктов и телемаркетинг
- более 8 500 сотрудников
- более 130 городов присутствия персонала
- единая стратегия развития и неизменный лидер – Нино Кодуа.

А теперь по порядку.

### **Сервисный контакт-центр Альфа-Банка** – это:

- команда оперативного реагирования для более чем 11 000 000 активных клиентов крупнейшего частного Банка страны
- 10 800 000 клиентских обращений в год, 900 000 клиентских обращений в месяц, 30 000 обращений в день
- 3 500+ человек, более 70 городов, 9 мобильных площадок
- 25 направлений обслуживания (входящая линия и чат для физических и юридических лиц, линия и чат для состоятельных клиентов, для инвестиций, ипотеки, работа с соц.медиа и т.д.)

### **Взыскание просроченной задолженности (Collection) Альфа-Банка** – это:

- лучшая команда на рынке из более, чем 400 экспертов контакт-центров, 100 профессионалов судебной стадии и 300 инспекторов выездного взыскания
- полный цикл взыскания просроченной задолженности от Калининграда до Сахалина: от этапа контакт-центра и роботизированного взыскания до регионального выездного и судебного – для физических и юридических лиц
- более 50 городов присутствия и 4 крупные региональные площадки

### **Доставка банковских продуктов Альфа-Банка** – это:

- самая быстрая команда на рынке – средний срок доставки всего 2 дня
- более 2 000 стильных сотрудников, которые привезут вам банковские продукты в более, чем 1400 городов по стране
- самая клиентоориентированная доставка: выполнение показателя по VOC (Voice of Customer) на 4,96 из 5

### **Телемаркетинг Альфа-Банка** – это:

- 35 000 000 коммуникаций в год
- самое партнерское направление, ведь в нем трудятся более 1 200 операторов, большинство из которых – это помощники из аутсорсинга
- первичные продажи (online distribution), что занимаются заполнением и отправкой анкет клиентов на кредитные карту и кредит наличными, а также вторичные продажи (сохранение клиентов), которые предлагают клиентам все продукты Банка в зависимости от потребности, работают на привлечение и удержание клиентов

### И, конечно, наша «голова» - **Департамент развития процессов** – это:

- более 100 суперэкспертов в аналитике и всех процессах сервиса и взыскания, что чувствуют цифры на кончиках пальцев
- более 45 руководителей проектов в технологическом развитии, без которых не было бы лучших на рынке систем и ПО
- более 160 профессионалов, отвечающих за стандарты, качество, обучение и развитие персонала всей бизнес-линии
- самый важный отдел мотивации и бюджетирования, где 7 экспертов

**Для лучших людей мы создаём лучшие условия** — делаем удобные сервисы, обновляем офисы, проводим обучение и много чего ещё.

Более 2 000 профессиональных сотрудников работают на нашей площадке в городе Барнаул. На протяжении **10 лет** Альфа предоставляет не только стабильные рабочие места в современном офисе, но и обеспечивает максимально комфортные условия для работы, отдыха, а именно: тренажерный зал, кафе, кофе-поинты, игровые и relax-комнаты, индивидуальные переговорные.

В КЦ Барнаула работают **30%** персонала со стажем более 5 лет, **45%** нашей команды – со стажем

работы 18+ месяцев. Текучесть за 2022 год не более **1,5%** ежемесячно.

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

События с февраля 2022 года затронули все банки, и большинство клиентов столкнулись с финансовыми проблемами и ограничениями.

Мы все это время были на передовой, были поддержкой для наших клиентов. **Мы строим суперсервис**. Главный тезис нашей стратегии в текущих реалиях особенно откликается.

Уже в марте получили **возросший на 58% поток обращений**. Остро встала проблема обеспечения клиентов привычным им уровнем доступности.

Оперативно был создан **Антикризисный штаб**, куда вошли участники от оператора до Вице-президента. В штабе четко расписаны роли и порядок коммуникаций, это стало залогом успеха. Как и проекты, что были реализованы.

Один из них – **«Вместе в КЦ»**. Любой сотрудник банка в свободное время имеет возможность присоединиться к работе в КЦ: на линию или в чат, пройдя перед этим вводное обучение и он-бординг, получая за это материальное вознаграждение. Итого мы получили **395 новых операторов**. Мы привлекаем людей к работе в те интервалы, где недостаточная удовлетворенность, это делает проект уникальным и выгодным для Банка.

Collection оказывает сильное влияние на высвобождение **резервов Банка**. Средний процент выполнения норматива по году = 102%, что дает ежемесячно чистого сбора и **прямое влияние на резервы в размере более 1,2 млрд руб., а по году - это более 15 млрд**. И здесь мы показываем сверхрезультат, опережая конкурентов в среднем от 0,5% до 1% по продуктам, согласно данным независимой оценки.

**Доставка банковских продуктов**, помимо участия в проекте «Вместе в КЦ», в г. Барнаул и прилегающих к нему городах сателлитах с января по октябрь выдали **более 11 000 продуктов** банка.

А **телемаркетинг**, который также в числе первых помощников в КЦ с января по сентябрь на вторичных продажах **сохранили 50 673 клиента**. А на первичных продажах **привлекли к обслуживанию 83 865 клиентов**

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

Поговорим про ключевые операционные показатели в разрезе направлений бизнес-линии.

Колоссальная работа по удержанию сервиса КЦ в рамках года дала свои плоды.

KPI **Service Level** стабильно выполняется как для массового сегмента, так и для состоятельного. Должный уровень доступности мы поддерживаем и в голосе, и в чате на протяжении всего года.

**82%** клиентов получают решение вопроса за одно обращение (**рост составил 5%**) и в 90% случаев мы решаем вопрос в режиме онлайн (**рост составил 13%**).

Важен баланс, и мы отслеживаем **COST**, где по итогу года мы планируем выйти с экономией **~5%**.

Активная клиентская база выросла на 37%, при этом **на 3% мы сократили Contact Rate**

(количество обращений в КЦ по отношению к клиентской базе) в голосовом канале, а в чате удержали результат января 2022 года.

Многое было сделано и в части сегментации клиентов:

- запущена новая сервисная модель;
- сегментирован уровень обслуживания и привилегии, которые получает клиент, обратившись в КЦ;
- оптимизирован ТОП-10 запросов клиентов (решение на первой линии в одно касание).

К запуску подготовлена **единая интуитивная платформа** для обслуживания клиентов. Масштабирован на первую линию функционал Группы быстрого реагирования, а также запущен проект **«суперэксперты»**, что повысило **на 10%** пунктов долю решенных вопросов и сократило навигацию в Отделение клиентов **с 4% до 0,5%**.

В Collection основной KPI – это **Cure Rate (% клиентов, которых мы вернули в график платежей)**. Эффективность по ключевым для банка кредитным продуктам превышает среднерыночные уровни **на 2.1% (Альфа-Банк 93.1%, рынок 91%)**.

Второй не маловажный показатель во взыскании – это **уровень удовлетворенности** клиентов. В сложные времена, за счёт расширения инструментов лояльности (кредитных каникул, льгот и проч.) мы **снизили на 40% количество претензий** со стороны клиентов.

Компетенция персонала, скиллизация и внедрение эффективных скриптов – все это позволило сохранить стабильность в оплатах от диалогов с клиентами в такое непростое для страны время **на уровне 84,3%**.

В **телемаркетинге** один из ключевых для нас показателей — это продажи и конверсия в согласия. По вторичным продажам (сохранение клиентов): выполнение плана конверсии в согласия от дозвола - **104%**. Так по первичным заявкам – **103%**. Мы удержали показатель на уровне прошлого года, что в текущих реалиях отличный результат.

По доставке мы увеличили **в 2 раза** объем доставляемых продуктов, а долю онлайн доставки **на 13 п.п. (с 49% до 62%)**, за счет развития географии и расширения покрытия доставки по городам.

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

Данный раздел эссе хочется посвятить полностью технологиям. Каждый проект поистине инновационный и прорывной на рынке.

Начнем с проекта **«Единый Collection»** - комплекс, что объединяет абсолютно все этапы взыскания: бесшовный процесс взыскания с этапа контакт-центра до судебного; возможность гибко и оперативно корректировать стратегию; проводить пилоты и знать всю историю коммуникации, со всеми сопроводительными документами на всем горизонте.

Система строилась по правилам КЦ, так как для контакт-центра важна производительность системы и удобство интерфейса. **Лучшие наработки были перенесены на региональное и судебное взыскание**, а BPM платформа и интеграционная шина обеспечила внутренние и внешние интеграции, в том числе интеграции с государственными ресурсами (СМЭВ, ФНП, ЕПГУ, Арбитр.ру, Цифровой профиль)

**Телефония и автодозвон.** В Альфа-Банке до начала программы стоял старый Avaya APC, логичным было решение переходить на Avaya POM. Внедрений в РФ еще не было, но были технические наработки в банке, поддержка интегратора и вендора. **На тот момент это**

## крупнейшее в мире внедрение Avaya POM для процесса взыскания.

Про это большой проект можно рассказывать бесконечно, покажем ключевые результаты эффективности:

1. Совокупный рост эффективности позднего взыскания **на 15%**
2. Совокупный рост эффективности раннего взыскания Cure Rate на **0,5 п.п.**
3. Инвестиции за 3 года окупились **в 3 раза за один год**

Ключевые метрики:

1. Повышена контактность в КЦ ранней просрочки **на 3 п.п.**
2. Повышена производительность регионального взыскания **на 20%**
3. Повышена производительность контакт-центра **на 10%**
4. Сокращен срок получения возбуждения исполнительного производства **с 4 до 1 месяцев**
5. Получения данных из систем банка в режиме T0
6. Единый уровень технологий контакт-центра масштабирован **в 2 раза**
7. Система готова держать **двухкратную нагрузку** относительно текущего банковского портфеля

**Единое окно** важно не только на процессе взыскания. Сейчас уже начался процесс масштабирования и перехода на единую систему сотрудников сервисного КЦ. Уверены, что в следующем сезоне «Хрустальной гарнитуры» мы поделимся результатами второго фундаментального проекта.

Канал доставки работает через безопасное банковское приложение **AlfaGO**.

Это позволяет дистанционно и безопасно загружать документы клиентов сразу же в систему банка, минуя необходимость снятий физических копий ДУЛ на встрече. Таким образом это существенно упрощает процесс и время встречи. Внедрена **система ПЭП** (простая электронная подпись), которая сокращает количество подписываемых документов **до одного листа**. После одобрения клиент может ознакомиться с тарифами и условиями прямо у себя на экране мобильного телефона и сразу же начать пользоваться полученным продуктом.

И «вишенка на торте» – это **лучший чат-бот страны. Альфа-Банк на первом месте рейтинга MarksWebb**. Наш чат-бот:

1. На российской системе Just AI, внедренной за полгода;
2. Умеет делать активные операции и выбирать продукты;
3. Подсказывает и навигирует клиентов используя ML модели;
4. Имеет полностью вычищенные, переписанные сценарии, в соответствии с лучшей CX практикой.

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

**Доставка** Альфа-Банка – это одно из направлений с очень высоким значением показателя Voice of Customer (VOC) – **4,96** и 5. Клиентоориентированность в канале на отличном уровне. Клиент может менять время и место встречи в течении дня, сотрудники готовы приехать в любой удобный момент и закрыть потребности не только в банковских продуктах, но и в информации о продуктовой линейки банка. Клиент получает грамотную консультацию, также у сотрудников есть возможность выдать дополнительные продукты здесь и сейчас.

Перейдем к остальным направлениям бизнес-линии. В КЦ в октябре 2021 года в рамках стратегии

суперсервиса была создана **Группа быстрого реагирования - ГБР**. Ее цель – сделать не просто качественный сервис быстро, но и выйти за рамки того, что сам Клиент может ожидать от Банка. За это время **более 23 000 клиентам** были предоставлены уникальные решения по возникающим запросам. Мы подключаемся к решению любых вопросов клиента, помогая исправить не только внутрибанковские запросы, но и ситуации, связанные с внешними контрагентами. Тем самым Банк не только соответствует стандартам суперсервиса, но и **превосходит ожидания** его Клиентов, создавая новые клиентские впечатления от взаимодействия.

Основными задачами группы является оперативное и при необходимости нестандартное решение для конкретного клиента. Накопление опыта в решении этих вопросов приводит и к глобальному изменению внутренних процессов и процедур, влияющих на улучшение клиентского опыта.

**Процесс реализован через поступающие обращения, при этом уже сейчас максимальное количество процедур перенесено в онлайн и через решение на 1-й линии.**

Говоря о результатах, стоит отметить положительную динамику по VOC:

- в голосовом канале для физических лиц, **рост составил 4%**;
- в канале чат для физических лиц, **рост составил 13%**.

И к самому интересному, **забота о клиентах на взыскании.**

Мы не взыскиваем, в плохом понимании этого слова (ох уж эти стереотипы), а помогаем клиентам решить их проблемы и вернуться в график платежей. Помимо стандартных государственных каникул, банк предлагает еще дополнительные инструменты лояльности для наших клиентов.

В связи со сложной политической и экономически нестабильной ситуацией в мире, мы предоставляем клиентам отсрочку оплаты в виде кредитных каникул, что дает клиенту возможность решить финансовые трудности и вернуться в график платежей. **За 2022 г. помогли более 200 тыс. клиентов.**

**Оформление рефинансирования проблемной задолженности- дистанционно: по 1 звонку или 1 сообщению в чате!** Объединение всех кредитов в один позволяет не только уменьшить сумму платежа, но и подобрать удобные условия: даже с отсрочкой. Банк дает клиенту время решить свои финансовые трудности. В этом году помогли **45 000 клиентов.**

Диверсификация дисконтирования – помимо прощения части долга - на остаток создаём новый график, вместо железного fix-платежа ранее. В итоге каждый клиент может сам выбрать доп. опцию – погасить весь долг единовременно или с рассрочкой до 24 месяцев. Такой подход сохранил стабильный ежемесячный кэш-сбор.

**Отмена штрафов и неустоек.** Клиенты на сроке до 90 дня могут вносить только просроченную задолженность и вернуться в свой график платежей.

Мы не только выходим с инициативами! Мы умеем грамотно воплощать их в жизнь!

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

Начнем с главного – **обновленные офисы для наших сотрудников.** «Ремонт» - слово, которого очень ждали, особенно на площадках Барнаула и Ульяновска, ведь опенспейсы здесь капитально не обновлялись давно.

Итак, в 2022 году мы полностью обновили площадку в Оренбурге, в Барнауле завершаем ремонт в феврале 2023, в Ульяновске планируем конец всех работ к сентябрю 2023, а затем «циклон

ремонт» накроет и другие города, где находятся крупные площадки нашей бизнес-линии.

Можно долго описывать преимущества и красоту новых офисов, но лучше это ощутить лично. Мы в сопроводительных файлах приложили фото, для тех, кто не сможет посетить площадку. Теперь в офисе даже лучше, чем дома!

### **Мы заботимся о сотрудниках не на словах, а на деле!**

**Обучение и развитие.** Для каждого направления обслуживания разработана своя карта обучения с уникальным набором программ для развития жестких и мягких компетенций. Всего в экосистеме 21 регулярная программа по развитию hard-skills со средней продолжительностью 7 дней и 50 программ для прокачки soft и self-skills.

**Материальная рейтинговая мотивация** - понятная и прозрачная (турнирная таблица), динамично обновляется и рассылается каждый день, прямо связана с целями Бизнеса. Преимущество для Банка - рейтинг направлен на постоянное соревнование, увеличивая % выполнения; Преимущество для сотрудника - не зависит от внешних изменений, что дает максимальное влияние на результат работы. Такая система работает абсолютно на всех направлениях нашей бизнес-линии.

**Нематериальная мотивация** - это конкурсы, которые проходят на регулярной основе. Каждый квартал мы отмечаем лучших сотрудников, наставников, новичков и экспертов в общей мотивационной акции «Лига чемпионов».

Корпоративная жизнь еще с 2020 года во многом перешла в on-line и открыла новые перспективы. Мы провели: спортивные марафоны, интеллектуальные конкурсы "Борьба умов" (on-line), КВИЗ ПЛИЗ, Музыкальный on-line марафон, Бессмертный полк (on-line), соревнования по киберспорту и многие другие дистанционные активности.

**Забота о здоровье** - это расширенная программа ДМС, с возможностью бесплатного обследования здоровья в лучших клиниках за счет компании, выездная вакцинация/ревакцинация с предоставлением 2х дней оплачиваемых выходных и 1 дня к отпуску

**Экосистема** - это льготные предложения для всех сотрудников банка в партнёрские программы (более 60 компаний партнеров), индивидуальные условия кредитования для каждого сотрудника, материальная помощь сотрудникам в сложных жизненных ситуациях

**Карьерный рост.** Для всех сотрудников представлена прозрачная модель карьерного горизонтального и вертикального развития

За 2022 год 38% повысили свою экспертизу и перешли по карьерной модели как по вертикали (руководители, специалист-старший-ведущий и т.д.) так и по горизонтали на экспертные позиции (аналитики, методологи и т.д.)

Чуть не забыли - у нас **мега стильная форма для сотрудников доставки!** (фото приложили)

По результатам опроса в первом полугодии 2022 г. уровень удовлетворенности и вовлеченности персонала составил **91%**, что **на 5% выше**, чем в целом по Банку. **На 18%** приросла доля удовлетворенных сотрудников в 2022 году по сравнению с 2021.

- **87%** удовлетворены условиями работы. +3%
- **95%** выстроили доверительные отношения внутри команды. +3%
- **87%** довольны собственными достижениями и видят перспективы для роста и развития. +2%
- **90%** высоко оценили карьерные возможности +1%
- **92%** высоко оценили достаточность и разнообразие программ развития в компании. +1%
- **87%** уверены в стабильности и надежности +4%.
- **86%** высоко оценили систему признания достижений +5%.

- **90%** разделяют общие цели и ценности компании +5%.

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

В феврале 2021 года мы получили **сертификат ISO 18295 номер S001219**, что еще раз подтверждает то, что наши рабочие процессы базируются на требованиях международных стандартов, а команда работает на высочайшем уровне.

Мы развиваемся, анализируем лучшие практики рынка и отлично знаем конкурентов! И гордимся тем, что мы – лучшие!

Мы часть большой семьи Альфа-Банка, который получает огромное количество наград и признания российских и международных финансовых агентств. Несколько последних.

Альфа-Банк получил **золото** в рейтинге лучших российских работодателей **по версии Forbes**

Альфа-Банк **пятый год подряд** возглавил рейтинг премиального банковского обслуживания Frank Premium Banking Award 2022.

«**Лучший банк России**» по версии Global Finance

**Альфа-Академия** – наш корпоративный университет с современными методиками обучения. В ней более 1000 онлайн и очных курсов, которые ведут тренеры и приглашенные эксперты. На престижной HR-премии «**Хрустальная пирамида**» в **2022** году Альфа-Академия стала лучшей среди университетов финансового сектора. А наш партнер с голосовым симулятором вошел в восьмерку лучших проектов на престижной премии INTERCOMM.

Про MarksWebb и наш лучший чат-бот уже упоминали.

Мы гордимся тем, что наша команда год за годом завоёвывает лидирующие места в различных номинациях на международном конкурсе «**Хрустальная Гарнитура**». Это еще больше нас мотивирует развиваться и расти. Дальше – больше!

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

По итогам 2022 года можно смело сказать, что это год побед. Результаты говорят сами за себя: мы можем показывать сверхрезультаты даже в такие шторма вокруг.

Мы делали свое дело на максимуме, иногда на пределе возможностей, но только так становятся лучшими.

Главные составляющие наших побед это – профессионализм, клиентоцентричность, амбициозность, скорость принятия решений, технологичность и смелость.

Слаженная работа, крутая команда, готовые к новому и интересному сотрудники – приводят нас к победе. Мы постоянно ищем, тестируем, пробуем – это и позволяет в итоге иметь в своем арсенале самые передовые технологии!

Мы не боимся ставить амбициозные цели, не ограничиваем себя, а идем и строим суперсервис каждый день для наших клиентов.

Лучшая Команда – это Лучший банк.

Нам не за что краснеть!



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

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Забалуев
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Виктор Александрович
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Руководитель дирекции дистанционного обслуживания