



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9314

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ АНТИКРИЗИСНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ, ПАРТНЕРСТВО, ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЕ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	СБЕР
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Екатеринбург, Нижний Новгород, Новосибирск, Москва, Ставрополь, Тольятти, Тула
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	700
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Единая CRM для обращений клиентов B2B
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Наша команда представляет Центр корпоративных решений - контактный центр Сбера, поддерживающий юридических лиц по банковским продуктам и продуктам компаний Группы. У нас на поддержке более 50 дочерних обществ и партнеров Банка, а это более 200 продуктов компаний B2B группы Сбер в различных сферах и отраслях, с разными бизнес-моделями и процессами. Это и недвижимость, и финансовые сервисы, и логистика, и многочисленные решения для бизнеса.

Мы предоставляем сервис, и платформу для организации поддержки продуктов Банка и компаний B2B группы Сбер.

Влияние кризиса ощутили на себе большинство российских компаний. Сбер, в частности, столкнулся с технологическими последствиями.

Мы начали испытывать сложности с иностранными вендорами: длительные процессы согласования и внедрения, некастомизированные под наши цели и задачи решения. Появился риск остаться без технологического решения, которое является неотъемлемой частью нашей повседневной работы. Это ставило под угрозу нормальное функционирование поддержки в крупнейшем Банке и всех компаниях B2B группы Сбер, поэтому мы приступили к реализации антикризисного сценария - переходу от импортного программного обеспечения к отечественным разработкам.

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

Реагируя на кризис, мы осознали необходимость сформировать собственное решение для контактного центра Банка и компаний B2B группы Сбер.

В рамках импортозамещения были поставлены следующие цели:

- Создать технологическое решение, с помощью которого можно поддерживать разнородные бизнес-процессы более двухсот продуктов компаний B2B группы Сбер;
- Решение должно иметь брендовую составляющую – разработка, конкурирующая с мировыми лидерами индустрии контактных центров;
- Сократить затраты на поддержку продуктов компаний B2B группы Сбер и банковских продуктов Сбера на сумму более, чем 100 млн руб. в год.

Задачи, которые хотели решить, внедрив систему:

- Сохранить уровень доступности: 80% всех обращений принимаются за 30 секунд, потери составляют менее 5% от всех обращений;
- Сократить время обслуживания за счет интеграции с автоматизированными системами дочерних обществ банка и формирования единой истории взаимоотношений с клиентами по всем каналам коммуникаций;
- Сохранить и повысить уровень удовлетворенности клиентов - CSI выше 90%;
- Сохранить и повысить уровень удовлетворенности операторов рабочим местом;
- Объединить все обращения клиентов в единую базу по всем продуктам компаний B2B группы Сбер;
- Иметь единую систему инцидент менеджмента;
- Формировать единый дашборд по всем обращениям клиентов компаний B2B группы Сбер;
- Иметь бесшовный клиентский путь;
- Автоматизировать процессы;
- Иметь Единое Рабочее Место - единый интерфейс для сотрудников (операторов) Банка и Дочерних обществ;
- Интегрироваться в автоматизированные системы банка и дочерних зависимых обществ;
- Не зависеть от зарубежных вендоров;
- Сократить время запуска новых проектов, сохранив гибкий, кастомизированный подход к каждому продукту компаний B2B группы Сбер.

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

В Банке разветвленная инфраструктура, поэтому нам требовалось выстроить взаимодействие со

всеми участниками процесса.

- Дочерние зависимые общества банка – компании Группы, с которыми мы провели переговоры о преимуществах единого рабочего места, согласовали изменения в процессе работы, этапы перехода, дальнейшее развитие сервиса и продукта;
- Кибербезопасность Банка - подразделение, которое согласовывает все изменения процессов в Банке и следит за соблюдением всех требований информационной безопасности. Безопасность и надежность для Банка – это суперприоритет, и мы подошли к задаче обеспечения безопасного перехода на новый процесс с максимальным вниманием;
- Дирекция по экосистеме для юридических лиц - подразделение Банка, которое агрегирует все взаимодействия в части компаний B2B группы Сбер. С ними обсуждали, согласовывали и формировали модель и уровни поддержки;
- Операционные площадки - наш фронт, наш голос. С площадками проводили вводные обучения по работе в новом рабочем месте, оказывали и оказываем постоянную поддержку, собираем обратную связь по работе системы;
- Сегменты бизнеса – подразделения Банка, которые продвигают/ продают продукты компаний B2B группы Сбер. С коллегами взаимодействуем в части процесса поддержки продуктов компаний B2B группы Сбер, включая отработку Алертов (негативных отзывов о продукте/сервисе от пользователей);
- Дивизион Корпоративные клиенты - подразделение Банка, отвечающее за уровень удовлетворенности клиентов юридических лиц. С нашими коллегами формировали методики проведения опросов для получения ответов на вопросы: на сколько доволен наш клиент? что нужно сделать, чтобы его удовлетворенность от нашего сервиса росла?

4. Трудности и препятствия (не более 3600 знаков с пробелами)

Трудности, с которыми мы столкнулись в ходе реализации нашей задачи мы разделили на две части: трудности в части техники и трудности в части бизнеса.

В части техники:

Перед нами стоял ряд сложных вопросов и задач:

- Разработать решение «с нуля» или использовать open-source решение?

Решение "с нуля"

Плюсы - независимость от вендоров, возможность доработок системы под наши процессы, соответствие требованиям кибербезопасности и архитектуры Банка.

Минусы - длительное время реализации.

Open-source решение

Плюсы - проверено на рынке, функционал из «коробки», опыт работы инженеров и пользователей.

Минусы – отсутствие компетенций, затраты на решение и доработки.

По итогам анализа приняли решение разрабатывать свой софт, а для ускорения реализации использовать open-source решение - OTRS (бесплатная Автоматизированная система с открытым исходным кодом). В результате мы получили функционал для гибкой настройки бизнес-процессов обработки обращений в оффлайн-режиме, а для онлайн обращений доработали решение OTRS на базе платформы Единой фронтальной платформы Сбера (платформа Банка)

- Встроить Open-source решение в общую архитектуру Банка.
- Создать единый профили клиента и инструментов для гибкой отчетности по продуктам

компаний Группы. Итоговое решение стало универсальным для всех компаний, мы смогли создать единый профиль клиента, не привязанный к конкретному продукту или компании. Обработывая обращения от клиентов, мы получаем «портрет» пользователя продуктов компаний B2B группы Сбер и на основе аналитики клиентских путей, обращений, предложений и жалоб можем предлагать клиенту новые услуги или продукты.

- Провести многочисленные интеграции с Автоматизированными системами компаний B2B группы (SberAPI). При работе с клиентами оператору нужно использовать данные из многочисленных систем компаний Группы, поэтому мы реализовали возможность интегрировать в рабочее место оператора данные из Автоматизированных систем компаний группы Сбер, которые необходимы для обработки обращений.

В части бизнеса:

- Ограниченный срок внедрения. Перемены последних лет диктовали условия для быстрых изменений, и у нас не было возможности для долгих раздумий. Необходимо было выбрать оптимальное решение для выполнения всех поставленных задач и внедрить его за короткий срок, чтобы быть независимыми, гибкими и конкурентоспособными. Поэтому мы сформировали план перехода на новую CRM и строго его выполняли. Планируем до конца 2 полугодия 2022 перевести 50 компаний Группы на новую CRM.
- Разные бизнес-процессы, разные модели поддержки. Большое количество разнородных продуктов компаний группы Сбер требовало от нас максимум концентрации на формировании модели и стандартов, выработки системного решения. Мы разделили все продукты на большие подгруппы, что позволило нам выстроить общую модель поддержки. Ключевые из них: Core бизнес, E-com и SaaS сервисы.
- Большое количество Стейкхолдеров. Со всеми участниками были проведены переговоры и согласован процесс внедрения, дальнейшего сопровождения и развития.
- Сформированный бэклог смежных команд. Перед большими компаниями стоят большие и амбициозные задачи, которые запланированы и имеют сроки выполнения. Поэтому нам приходилось встраиваться в бэклог команд, сочетать задачи и находить оптимальные пути для решения.

Нашу разработку мы назвали «Единая CRM для обращений клиентов компаний B2B группы Сбер» (далее CRM)

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Таким образом, за короткий промежуток времени нашей командой было разработано собственное решение - Единая CRM для обращений клиентов компаний B2B группы Сбер. Подводя итоги и анализируя ключевые показатели эффективности, мы с гордостью можем заявить о блестящих результатах от внедрения данного решения:

В части влияния на бизнес и клиентский опыт

- Омниканальность решения позволяет гибко управлять ресурсами, формировать единую историю взаимоотношений с клиентами, единый клиентский путь, обеспечивать доступность поддержки продукта.
- Единый профиль клиента компаний B2B группы Сбер позволяет нам развивать продукт/бизнес, повышать уровень сервиса для компаний B2B группы Сбер.
- После перехода на новую CRM уровень удовлетворенности (CSI) в части поддержки

продуктов компаний B2B группы Сбер вырос с 74,3% до 81,1%. Мы не останавливаемся на достигнутом и ставим цель CSI 90% до конца 2022 г.

- Мы не зависим от вендоров в части скорости доработок и кастомизации решения. В результате запуск поддержки новых продуктов компаний B2B группы Сбер сократился с 4 до 2 недель.
- Собственная разработка позволяет быстро масштабировать решение. В наших планах внедрение и реализация решения на другие направления.

В части финансовой эффективности

- Благодаря автоматизации и интеграции с внешними системами сокращено время обработки обращений (АНТ) по всем каналам с 6,2 до 4,2 минут. При объеме в 400 000 обращений в месяц это дает экономию компаниям Группы в 150 млн. рублей в год.
- Сокращение затрат на доработки

В части операционной эффективности

- Уровень доступности линии поддерживается в целевых показателях – 80% всех обращений принимаем в течение 30 секунд, потери обращений составляют менее 5 процентов.
- Сокращено время обработки обращений в среднем на 30%.
- Увеличен показатель Осцирапсу с 70% до 90% за счет омниканальности.
- Сокращено время реакции на сбои - имея единую систему отслеживания инцидентов, можем оперативно информировать всех участников процесса. Единый дашборд позволяет мониторить нашу работу по всем компаниям Группы.

В части влияния на персонал

- Удобный интерфейс единого Рабочего места позволяет минимизировать трудозатраты наших операторов. По проведенным опросам, удовлетворенность рабочим местом по 10-ти бальной шкале выросла:
- -По вопросу «Насколько вас устраивает скорость работы системы?» - с 8,2 до 8,6 баллов
- -По вопросу «Оцените, насколько вам интуитивно понятен интерфейс?» - с 8,1 до 8,6 баллов
- -По вопросу «Насколько вы удовлетворены системой?» - с 8,3 до 8,5 баллов.

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

В 2022 году была запущена в тираж новая CRM для обслуживания клиентов компаний B2B группы Сбер, число которых превышает 3 млн. К концу 2022 года 50 компаний B2B группы Сбер подключились к работе в новой CRM.

В единой системе сотрудники могут увидеть профиль клиента и его запросы по всем продуктам компаний B2B группы Сбер. На основе аналитики по запросам клиентов можно предугадывать потребности клиента и превентивно предлагать новые продукты/услуги.

Уровень удовлетворенности клиентов по всем продуктам вырос с 74,3% до 81,1%.

В рамках стратегии импортозамещения решение построено на базе собственных платформ Банка и open-source решений.

Таким образом, в кратчайшие сроки мы разработали новую единую CRM для компаний B2B группы Сбер, которая позволяет создать «портрет» клиента с точки зрения использования всех продуктов всех компаний B2B группы Сбер, сократить время обработки обращений клиентов, повысить его

удовлетворенность и сократить расходы на обслуживание обращений.

Мы победили кризис, разработав и внедрив нашу CRM, были закрыты все риски, которые видели до внедрения:

- возросшая вероятность остаться без инструментов работы в случае отказа иностранных вендоров предоставлять услуги на российском рынке;
- длительный процесс взаимодействия с вендорами;
- некастомизированное под наши задачи решение;
- дорогие доработки и длительный процесс их согласования;
- рост затрат на поддержку продуктов компаний Группы.

Мы работаем на собственном решении. Разработанный нами инструмент повысил нашу эффективность по всем направлениям: экономика, операционное управление и, главное, - удовлетворенность клиентов и персонала.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Васильева
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Кристина Сергеевна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель направления