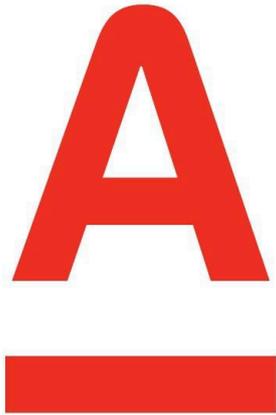




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №10138

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ЦИФРОВАЯ КОМАНДА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Альфа-Банк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Барнаул
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	1500
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://alfabank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Команда обслуживания состоятельных клиентов в цифровых каналах Виктории Гутовой
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание, цели и достижения (не более 3600 знаков с пробелами)

Меня зовут Виктория Гутова начальник группы в Отделе обслуживания состоятельных клиентов в цифровых каналах в г. Барнаул.

Чат для состоятельных клиентов – это одна большая команда, которая состоит из 2 площадок, 3 Начальников отдела, 29 руководителей групп и 460 операторов.

Моя команда из 19 человек является частью этой большой семьи с января 2022 года, со дня образования отдела в управлении по обслуживанию клиентов премиального уровня.

Ежедневно мы решаем вопрос в одном взаимодействии с клиентом, обеспечиваем «Суперсервис» в каждом чате, повышаем уровень удовлетворенности обслуживанием, оказываем качественную консультацию, решаем проблемы клиентов.

Наш клиент всегда довольный и счастливый, потому что моя команда – это люди, которые заряжают уверенностью, чувствуют клиента, знают, что такое клиентоцентричность и понимают, когда нужно поддержать и подарить ему улыбку.

В чате с клиентом мы получаем вдохновение на создание новых продуктов и сервисов, первыми узнаем о проблемах и недочетах, получаем фидбэк и моментально эскалируем его в смежное подразделение.

В работе мы преследуем несколько **целей**, ключевые из них:

- повышение уровня удовлетворенности клиента
- обеспечение «Суперсервиса» для клиентов
- повышение уровня клиентоцентричности
- увеличение доли разрешенных обращений
- повышение опытности и наращивание экспертизы сотрудников

Для реализации этих целей перед нами стоят следующие **задачи**:

- обеспечивать быстрый и клиентоориентированный ответ для клиента
- увеличивать скорость реакции сотрудника на вопрос клиента
- решать вопрос в одном взаимодействии с клиентом
- решать вопрос без навигации в другой канал
- повышать уровень удовлетворенности сотрудников

В текущих условиях, когда на рынке больше количество компаний, которые предлагают одинаковые услуги, преимущество всегда получают те, кто дает удобный и качественный клиентский сервис.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

«Высочайший уровень сервиса становится не эмоциональным выбором, а рациональным, выгодным выбором клиента. Те компании, которые могут предложить качественный сервис, могут не только удержать своих клиентов, но и привлечь новых», - из интервью Владимира Верхошинского о стратегии Альфа-Банка.

Каждый член моей команды знает стратегические цели банка и вносит свой вклад в их достижение.

Мы предлагаем идеи по улучшению и оптимизации рабочих процессов и сервиса, проявляем инициативу в решении задач, достигаем поставленные цели, развиваемся на рабочем месте, вносим вклад в развитие управления и создаем лучший сервис!

Мне удастся сохранить стабильность персонала в команде, что влечет за собой увеличение стажа, опытности, уровня экспертизы и квалификации сотрудников.

Наличие высокого уровня экспертизы и подтвержденной квалификации позволяет нам решать вопрос клиента в одном взаимодействии в **85%** чатов и закрывать **90%** обращений без переключений и навигации в отделение банка или другой канал.

За счет этого мы:

- улучшаем клиентский опыт, уровень удовлетворенности клиентов перевыполнен с лихвой и составляет **4,86 балла, на 3% выше**, чем в 2022 году;
- сокращаем долю нерешенных вопросов **до 10%**;
- сохраняем клиентскую базу высокодоходных клиентов, за последний год **сохранили 10,1%**.

На еженедельной основе собираемся на встречи всей командой и разбираем фидбек по функционалу работы в чате, по процессам в работе с клиентом, по взаимодействиям со смежными подразделениями, по всем «болям», которые у нас могут возникнуть. Обратную связь разбираем на групповых встречах, записываем в дорожную карту, ставим задачи, планируем, эскалируем наши «хотелки» команде разработчиков. Это дает возможность вовремя отреагировать на желания клиента, удовлетворить его потребности, сделать комфортнее условия работы для оператора и, тем самым, сократить затраты компании. Расскажу о таких «болях» и «хотелках» на примере.

В связи с ростом клиентской базы, изменениями в условиях начисления кэшбэк, большим количеством новых партнерских акций в 1Q-2Q 2023 году увеличился поток клиентов и, соответственно, вопросов по этим темам. Мы видели желание клиента быстро получать ответы, но объем информации усложнял процесс консультации сотрудника. Время работы в чатах с этими тематиками росло, лояльность клиента становилась ниже.

Мы с командой собрались на «мозговой штурм» и, преследуя цель удовлетворить желание клиента, упростить работу сотрудника и сократить время работы в чате по двум явным сложным темам, поставили себе задачу по созданию двух помощников в форме чек-боксов (по работе с категорийным кэшбэк и по работе с партнерскими акциями). Внесли в дорожную карту, запланировали и начали активную работу над созданием. В кратчайшие сроки мы преуспели в создании чек-боксов, получили согласование на публикацию и работу с ними всех сотрудников.

Наша идея помогла сохранить лояльность клиента в чатах с вопросами по этим темам на уровне целевого значения **4,75 баллов** и сократить среднее время ответа **на 90 секунд**.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Мы ответственно подходим к выполнению задач, достижению целей и показываем свою высокую эффективность. На ежемесячной и ежегодной основе занимаем лидирующие места в рейтинге не только площадки, но и всего управления.

Результаты нашей работы оказывают влияние на все бизнес показатели и операционную эффективность в чате.

Для нас важно сохранить лояльность клиента, потому что лояльный клиент всегда сохранит сотрудничество с банком, поделится своим положительным опытом и порекомендует банк своим друзьям и знакомым.

Мы ценим время клиента, поэтому стремимся к тому, чтобы время ответа в чате было минимальным, а ответы превосходили его ожидания.

Среднее время ответа клиенту превышает целевое значение и составляет **182 секунды - 127 %**.

Наличие стратегии в получении успешного опыта, достижении поставленных целей, сплоченность и высокая эффективность дают отражение в следующих результатах:

- **90% доля «Вопрос решен»** стабильно сохраняется в пределах целевого значения;
- **96% индекс удовлетворенности клиентов** стабилен на протяжении года;
- **102% достигает балл качества** на ежемесячной основе;

- **120 % переключений (трансферов)** – показатель перевыполнен относительно целевого значения;
- **30 секунд время первого ответа (SL)**, на ежемесячной основе сохраняем в рамках целевого значения.

Большая часть нашей команды – наставники, которые показывают высокие результаты в работе с новичками в период испытательного срока и неопытными сотрудниками (по итогам показателей KPI своих воспитанников). Так, в номинации «**Лучший наставник**», последние награды получили за 4Q 2022 г., 1Q и 2Q 2023 г. Вялых Денис и Груне Роман, в номинации «**Лучший работник**» награды одержали Захарова Анастасия, Вялых Денис в 4Q 2022 г., 1Q и 2Q 2023 г..

Каждый оператор универсален, готов быстро отреагировать и быть первым в выполнении поставленной задачи. Например, когда увеличился поток клиентов на входящей линии, мы пришли на помощь в принятии звонков и обслуживании клиентов в голосовом канале, помогли сохранить уровень сервиса в целевых значениях.

Когда в управлении возникла потребность в подборе персонала, каждый внес свой вклад, привел кандидата для трудоустройства в отдел и продолжает это делать по сей день.

Клиентский опыт (CX) (не более 3600 знаков с пробелами)

Положительный клиентский опыт в каждой точке контакта клиента с банком – инструмент построения финансового суперсервиса.

Клиентоориентированность, для нас, – умение вовремя понять клиента, его желания и потребности и, уже далее, удовлетворить их в полной мере.

Мы не просто хорошо делаем свою работу, а делаем что-то больше или лучше, чем другие. Мы создаем комфорт для клиента в чате, даем высокий уровень сервиса, четко понимая, как построить взаимодействие с клиентом так, чтобы повысить его лояльность к банку, о чем говорит индекс удовлетворенности клиента, который на протяжении года сохраняет значение **96%** и уровень удовлетворенности клиента в чате, который составляет **4,86 балла**, что на **0,07 балла выше**, чем в 2022 году.

Поделюсь одним из последних отзывов от реального клиента, за который мы, также, получили благодарственное письмо: *«Обратилась сегодня в чат банка и общалась с Берг Евгенией, получила отличную консультацию и ответы на все мои вопросы, Евгения суперспециалист, досконально знает все продукты банка, доходчиво и просто объясняет, что выгодно и почему лично в моем случае далеко не в каждом банке сотрудники так хорошо владеют культурой речи и знанием банковских продуктов! Евгении- браво!!!»*

Мы ушли от общепанковских принципов и стандартов, изменили структуру диалога с клиентом. В чате мы общаемся «свободно», не используем шаблонные ответы, быстро присоединяемся и решаем вопрос, а если не нашли решение, то ищем альтернативу для клиента, не забывая об индивидуальном подходе. Мы делаем Суперсервис и клиент это ценит.

Одним из примеров нашего Суперсервиса будет кейс из дня, когда клиент в другой стране потерял карту и сим-карту, не мог зайти в личный кабинет, остался без средств к существованию. Дима отправил на почту нужный бланк и рассказал, как заполнить заявку по требованиям службы безопасности, помог изменить номер для Альфа-онлайн в течение дня. Предупредил о том, что нужно быстрее скачать приложение из App Store, пока его не удалили, потому что из-за границы не получится зайти в Альфа-онлайн. Вернул «кошелек» клиенту и не забыл его успокоить. А клиент, в

свою очередь, зашел в приложение, перевел деньги, поблагодарил за наш сервис и, еще, рассказал о своем опыте, о сложностях связи с банками из-за границы.

Мы получаем так много благодарностей в чате и просто комментариев к оценке VOC от клиента, что решили запустить в команде конкурс на «Самую крутую милость». Приз получает сотрудник, получивший самый приятный комментарий от клиента. Победителя определяем анонимным голосованием и учитываем коэффициент количества таких комментариев от клиента.

Вся наша команда состоит в группах Telegram по клиентскому опыту CX (Customer experience), где на еженедельной основе не только получаем данные о замерах, но и изучаем статистику, принимаем участие в викторинах, розыгрышах, квестах и получаем призы. Например, последние из наших наград: книга Максима Ильяхова «Текст по полочкам», мерчи: свитшот, рюкзак, ежедневник и др.

В рамках проекта CX «**Благодарность CEO**» мы ежеквартально получаем благодарственные письма, на основе положительных отзывов от реальных клиентов. Например, последний такой отзыв и благодарность получила Берг Евгения за то, что сделала для клиента чуточку больше, предоставила Суперсервис и оставила его довольным.

В рамках проекта CX «**Отличники VOC**» мы ежеквартально признаемся лучшими сотрудниками по показателю VOC и получаем персональные письма и дипломы от руководителя бизнес-линии за лучшие результаты. Последние письма, CX-ачивки и дипломы получили Изотов Влад, Вялых Денис, Городкова Виктория.

Опыт сотрудников (EX) (не более 3600 знаков с пробелами)

Любовь к своему делу – то, что движет нами и делает счастливыми в рабочем процессе.

Мы всегда полным составом собираемся на планерки и рабочие встречи, чтобы быть в одном информационном поле и шагать в ногу с изменениями в процессах компании.

Ежеквартально мы становимся победителями в мотивационной акции «Лига чемпионов» в различных номинациях.

Так как команда всегда показывает наибольшее выполнение показателей на основании рейтинговой системы среди всех отделов управления и занимает лидирующие места, как лидер команды, я получила 4 диплома в номинации «Лучший руководитель», последние из них по итогам 2022 г., 1Q и 2Q 2023 г. В 2022 году дважды были победителями в номинации «Лучшая команда».

Каждый диплом сопровождается суммой материального вознаграждения, о чем нельзя не упомянуть, когда речь идет о мотивации и вовлеченности сотрудников.

Суммы, которые получаем за командные награды и за победы руководителя, вкладываем в организацию корпоративных встреч, на которых присутствует 90-100% членов команды.

Дважды в месяц совместно с коллегами мы проводим «витаминную пятницу» и «кофейный четверг», когда в течение всего дня угощаемся фруктами, которые обогащены витаминами, помогают укрепить иммунитет и сохранить уровень абсентеизма в целевых значениях, а также кофе и сладостями, которые дают подзарядку и поднимают настроение.

Каждый раз, принимая участие в конкурсе или акции мы получаем колоссальный опыт, который несем и передаем своим подопечным. Мы гордимся победами, ведь каждая их них – это признание высокого уровня профессионализма всей нашей команды.

В период пиковых нагрузок мы всегда готовы задержаться для дополнительной работы после смены или, при первой просьбе, выйти в смену раньше, что подчеркивает высокий уровень мотивации и вовлеченности в рабочий процесс. Наш героизм всегда отмечается и поощряется, как материально, так и нематериально.

Мне удастся сохранить текучесть персонала в команде на уровне **3,56%**. Удерживать норму текучести помогает ежедневный труд над вовлеченностью, мотивацией, сплоченностью команды и сохранением сотрудника в компании. Доля персонала, которую удалось сохранить и перевести в другое подразделение внутри компании за период январь 2023 - октябрь 2023 составляет 60%, из них 40% стали руководителями внутри отдела.

Согласно данным опроса по уровню удовлетворенности персонала (eNPS) у сотрудников моей команды – самый высокий уровень лояльности к компании, несмотря на широкий спектр функционала. Положительная динамика по результатам опроса в мае 2023 года, прирост на **+23,5%** по сравнению с опросом в ноябре 2022 года, что дает **96%** лояльности среди лучших значений в компании.

Каждый заинтересован в своей работе и чувствует себя комфортно, о чем говорит процент оттока, который **не превышает 2%**.

В работе над компетенциями нам помогает индивидуальный план развития (ИПР), в рамках которого, выявляем зоны роста, контролируем динамику KPI, оцениваем достигнутые результаты в работе, определяем необходимые для развития компетенции, ставим цели и задачи, строим план.

Каждые 6 месяцев внутри команды организуем и проводим конкурс на исполняющего обязанности Начальника группы (ИО НГ). В этапы конкурсного отбора входят: подача резюме в установленные сроки, очное собеседование, тестирование по ситуационным кейсам из опыта руководителя и подведение итогов. Цель мероприятия – мотивация сотрудников, которые жаждут роста и развития, продвижения по карьерной лестнице, это помогает замотивировать сотрудника, увеличить уровень его лояльности к компании и сохранить его в ней.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы быстро реагируем и берем в работу изменения, принимаем участие в различных пилотах, например, последние из них:

- пилот «Звонок из чата» (в месяц сотрудник принимает не только ~2000 чатов, но и ~1150 звонков);
- тестирование новой Базы знаний «Alfa Book»;
- пилот по запуску Единого окна (в целях сокращения времени работы с клиентом за счет объединения всех основных ПО в едином рабочем пространстве);
- пилот «Удержание» (в целях сохранения высокодоходных клиентов в банке)

Мы ежемесячно запускаем конкурсы по показателям, где условиями для победы является не только максимальный результат, но и прирост относительно того либо иного периода, что помогает нам достичь максимальной продуктивности в работе с KPI команды и показать высокие результаты.

Чтобы прокачать навыки сотрудника в построении свободного диалога, клиентоориентированности и эмпатии, на калибровках мы разбираем и оцениваем диалоги сотрудников по чек-листу, который помогает оценить соблюдение всех принципов суперсервиса.

Каждый сложный, необычный или резонансный кейс мы решаем с командой сообща в рабочей

группе Telegram, которая называется «ТОПчики». Также, у нас есть список маркеров негатива, увидев которые в чате с клиентом сообщаем руководителю и начинаем вместе искать решение проблемы для клиента, альтернативы, примеряя на ситуацию свои знания, навыки и опыт.

Помимо основной рабочей группы, которая 24/7 «кипит» от вопросов, предложений и обсуждения сложных кейсов в работе, у нас работают группы: «Важное и Новости», «KPI», «Экспертиза».

Наличие рабочих групп позволяет фильтровать информацию в ее бесконечном потоке и контролировать своевременное ознакомление и принятие в работу каждым сотрудником.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Каждому сотруднику даем возможность повысить скил-навык в рамках работы в одной команде и с одним руководителем. Поэтому, мы разработали **карту обучения по скиллам** (Basic, Medium, Advanced), которую проходит каждый сотрудник с первого дня трудоустройства, где базовое обучение чередуется с навыковым, которое включает в себя тренинги и прохождение курсов обучающей программы единой сервисной модели CX.

В основу тренингового обучения включили:

- повышение эффективности чат-коммуникаций за счет полученных приемов, что влечет за собой повышение уровня лояльности к компании со стороны клиентов;
- повышение показателей VoC, FCR и сокращение времени работ;
- формирование у сотрудников навыка распознавать и управлять эмоциями, понимать намерения, мотивацию и желания, как свои собственные, так и клиента.

Нам всегда было сложно оценить уровень навыка клиентоориентированности у каждого из нас, определить зоны роста и понять, даем мы клиенту Суперсервис или нет. Долго искали инструмент, который поможет сделать замеры, и решили создать его самостоятельно.

Мы разработали **курс**, который не только позволяет оценить уровень развития навыка и зоны роста, относительно этапов диалога с клиентом, дает рекомендации по регулярности работы с показателем VOC, но и обучает принципам Суперсервиса.

Для анализа и замеров требуется 5 чат-переписок сотрудника с клиентом. Частота прохождения курса может быть разной, в зависимости от опытности сотрудника и стабильности его результатов в работе с VOC.

В курсе содержатся метрики замеров, которые разделены по блокам на основе этапов диалога клиента в чате. В методичке к курсу прописали критерии оценки метрики, критерии оценки развития навыка, а также, рекомендации по регулярности работы с сотрудниками по показателю VoC.

Дополнительная информация и итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы делаем так, чтобы клиенты рассказывали про нас только красивые истории и еженедельно получаем награды в конкурсе «Чатики недели» Telegram-канала «Суперсервис». Канал публикует истории из клиентского опыта и опыта сотрудников не только Чата, но и телемаркетинга, взыскания и доставки.

За последние 12 месяцев мы получили:

- 4 благодарности в рамках проекта СХ «Благодарность CEO»
- 3 награды рамках проекта СХ «Отличники VOC»
- 3 награды в номинации «Лучший наставник»,
- 3 награды в номинации «Лучший работник»
- 4 награды в номинации «Лучший руководитель»
- 2 награды в номинации «Лучшая команда»

В 2024 году наша цель увеличить результаты вдвое и забрать еще больше побед, благодарностей и наград!

Мы команда одного из лучших банков России – Альфа-Банк!

Мы занимаемся любимым делом и всегда нацелены быть лучшими!

Мы ставим для себя высокие планки, и берем их, сохраняя лояльность и эмпатию клиента, что делает нас победителями в любой схватке.

Впереди много вершин, которые мы покорим и много преград, которые нам предстоит преодолеть, однако, знаем, что любовь к своему делу, забота о клиентах и взаимопомощь — это то, что дает стабильность и результат!

Нам не за что краснеть, мы лучшая цифровая команда!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Гутова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Виктория Юрьевна
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник группы