

## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №10141

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШАЯ КОМАНДА ВЗЫСКАНИЯ (более 250 сотрудников)

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Альфа-Банк
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Москва, Ульяновск, Оренбург, Барнаул
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	1000
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://alfabank.ru/">https://alfabank.ru/</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Alfa_Collection
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=dEn5EOOUj9o">https://www.youtube.com/watch?v=dEn5EOOUj9o</a>

### ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Добро пожаловать в AlfaCollection!

Кто с нами знакомится впервые:

Мы - это в первую очередь Люди, которые создают лучшие команды!

Мы - про помощь Клиентам!

Мы - про тренды в отрасли!

Мы - про инновации и амбиции!

#### **А теперь обо всем подробнее!! Поехали!**

AlfaCollection это три направления, которые обеспечивают бесперебойную работу 361 день в году (тут признаемся - 4 дня отдыхаем. И это не подряд)

- Телефонное
- Выездное
- Судебное.

Мы осуществляем взаимодействие на всех направлениях: информирование о предстоящем платеже; исходящие коммуникации на всех этапах; помогаем решать вопросы клиентов на входящей линии, а так же отдельно выделенные процессы – ипотека, малый и средний бизнес, расчетно-кассовое обслуживание; инструменты лояльности для наших клиентов и активно коммуницируем через цифровые каналы: смс, email, чат, push, соц. сети и т.д..

Вы, наверное, уже слышали, что лучший Банк (Альфа) – это лучшие Люди! Люди, которые создают лучшие команды и обеспечивают бесперебойность о которой написал вышел, которые задают тренды, которые создают процессы, которые отдаются по максимуму, а самое главное – которые делают это все с удовольствием, потому что всегда знают: когда тяжело – всегда поддержат, когда победы – отметят и оценят на любом уровне коммуникаций!

Наши люди – это более 400 **экспертов** контакт-центров, 100 **профессионалов** судебной стадии и 300 **инспекторов** выездного направления, которые находятся по всей стране, от Калининграда до Хабаровска! Люди, которые отличаются от всех, потому что имеют главное – АльфаДНК.

Наши успехи — это опыт! Опыт, который вырабатывается годами! И этот тезис полностью подтверждается показателем среднего стажа наших сотрудников, который составляет головокружительные, по меркам контакт-центра, 5 лет!

AlfaCollection – это не о взыскании в его закоренелом и устаревшем понятии. Мы чётко понимаем, что клиентов важно не только найти, но и не потерять! Помогаем клиентам справиться с трудностями и при этом сохранить лояльность к Банку. И мы не просто об этом заявляем, мы меняем представление о себе на всех этапах, начиная с позиционирования себя внутри Банка и на рынке, именно поэтому мы...переименовались. Мы теперь не грозный и ужасный Департамент по работе с просроченной задолженностью, мы – Департамент урегулирования клиентских обязательств! Потому что **мы – про помощь!**

В этом году мы вновь стали лучшей версией себя; в очередной раз побили свои же рекорды; запустили ряд прорывных проектов и достигли всех амбициозных целей и планов, которые перед нами ставили! Об этом не расскажешь в одном абзаце, поэтому – движемся дальше!

## **Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)**

Немного внутренней кухни – мы ежегодно проводим масштабную стратегическую сессию, на которую съезжаются руководители со всей России. В течение нескольких дней мы формируем приоритетные **векторы развития** на год, которые согласовываются с ТОП-менеджментом Банка и по итогам периода защищаются. По итогам этой сессии сгенерировали для себя ряд амбициозных задач с конкретными целями и проектами:

1. Увеличение положительного влияния на резервы на ранних стадиях
2. Рекордный показатель чистого кэш-сбора на поздних стадиях
3. Внедрение оптимизационных проектов
4. Внедрение инновационного проекта
5. Улучшение условий работы для сотрудников

С первого взгляда может показаться, что «ничего необычного», но далее я подробно раскрою и докажу обратное. Начнем с первых двух пунктов.

Безусловно, деятельность нашей команды – это высвобождение резервов Банка на всех стадиях взаимодействий с клиентами. В этом году была сверхзадача – восстановиться после турбулентного 2022 года, что ощутимо отразилось на поставленных перед нами целях (KPI). Грамотные подходы в

работе с портфелем, поток инициатив от команды, оперативная проверка их пилотами и внедрение на «бой» быстро и ощутимо начало давать свои плоды. И вот, подводя итоги года, мы видим среднемесячные показатели выполнения планов на уровне 102-104%. Тут напрашивается объективный вопрос – где сверхрезультат? Кто давно в collection, тот знает каких трудов стоит каждая десятая сборов и нагляднее оценить это перевыполнение во влиянии на резервы. 102% - это **дополнительно** сэкономленные более 24 млрд.руб за год!

Далее о следующем главном KPI – сборы поздних стадий:

У нас есть традиция, каждый год мы с командой.....ставим рекорды по сборам на поздних стадиях (а не то, что Вы подумали ?????). Этот год не стал исключением. Немного специфичных особенностей этого направления:

- Для Банка – фактически или максимальная ставка резерва, а значит почти 100% риск невозврата собственных средств.
- Для клиента – оставшийся платеж = сумме к закрытию кредита.

Теперь про амбиции и достижения. Имея качественную команду, современные процессы и постоянное генерирование и внедрение новых решений мы ежегодно прирастаем на самом сложном направлении. Годовой сбор более 19 млрд. руб.. Это много? – это на 25% больше, чем годом ранее. Если сложить 19 000 000 000 рублей тысячными купюрами в стопку, она будет весить 20 тонн и возвышаться на 2350 метров. Это в 4,3 раза выше, чем Останкинская телебашня. Многие скажут, что 2022 был годом экономических турбулентностей и будет прав! Но - прирост 2022 к 2021 = +21%, а 2021 к 2020 = +17%. Вот это мы называем сверхрезультатами, о которых не стыдно заявлять никому!

Вот мы ознакомились с первыми двумя векторами по итогам стратегической сессии. Переходим к операционным и стратегическим проектам. Вперед!

## Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Экономическая обстановка в стране последние два года очень волатильная, все мы это прекрасно знаем, наблюдаем, чувствуем. На это достаточно чутко реагирует Банковский сектор и остро ощущает на себе рынок Collection – растет портфель, все больше людей нуждаются в **общении, понимании и помощи** в решении их финансовых вопросов. Это все приводит к кратному увеличению потребности в расширении штата, что с каждым годом делать все сложнее, особенно, если ты более десяти лет находишься в одних и тех же городах, особенно когда КЦ в этих городах с общей численностью по 2500 человек в каждом, где у коллег из смежных подразделений такие же потребности. Чтобы бежать со всех ног, а не просто оставаться «на плаву» просто необходимо более гибко работать с портфелем.

Что мы сделали? – мы доработали **модели принятия решений**.

На ранних сроках детальнее отсегментировали клиентов присвоив дополнительные грейды вероятности внесения платежа. С помощью этих грейдов определили тех, кто забыл, ждал несколько дней до зарплаты и т.д. и провели ряд перекрестных пилотов, которые показали, что большая часть клиентов не нуждается в общении с нами, им достаточно взаимодействия с роботом. Как итог – сократили потребность в наборе на 7% от численности ранней стадии (более 20 шт.ед.).

На поздних сроках все немного масштабнее - большие портфели, низкая контактность и каждый разговор на вес золота, поэтому и решения требуются более гибкие. Именно поэтому мы внедрились ряд очень важных для нас доработок:

1) Построили модель вероятности платежа. Что делает модель? – определяет вероятность платежа. Как применяем? – выделяем портфель, где вероятность стремится к нулю. Что делаем? – перестаем по нему взаимодействовать и сокращаем потребность более, чем на 20% от численности поздней стадии.

2) Вторая модель – определяет вероятную сумму платежа. Как применяем? – фокусируемся на платящих клиентах из первой модели и оставляем только экономически обоснованных. Что делаем? – показываем сверхрезультаты с минимальными затратами. Бинго!

Спойлер – есть проект «джокер в рукаве» по оптимизации потребности в наборе, но об этом чуть позже.

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

Мы всегда говорили, говорим и будем говорить, что чтобы идти в ногу со временем, это время нужно обогнать! И поэтому та-даам! Это снова мы и снова с сенсацией на рынке!

Мы первые в России реализовываем КАБИНЕТ ДОЛЖНИКА!

Мы не сжигаем мосты, а **голосуем за долгосрочные отношения**, поэтому всегда помогаем клиенту на всём его пути в мире Альфы (вне зависимости от статуса) и приветствуем, когда клиент возвращается из статуса должника!

Итак, что это такое кабинет должника и с чем его едят?

Кабинет должника – это раздел внутри приложения Альфы, где у клиента есть возможность видеть всю информацию по своей задолженности. На данный момент подробную информацию о долге нужно узнавать по телефону или в чате. А чтобы рефинансировать кредит, нужно по телефону заполнять анкету с оператором.

Нас такой подход не устраивает! Поэтому мы ПЕРВЫМИ В РОССИИ решили это исправить! Для этого мы собрали отдельную команду, которая разрабатывает такую «обитальню» для наших клиентов. Какой функционал мы заложили?

- Узнавать подробности о долге
- Смотреть судебные документы без бумаг
- Видеть персонального менеджера и его контакты
- В спец. разделе повышать финансовую грамотность
- А рефинансирование или другие инструменты лояльности оформлять за пару кликов без звонков в контактный центр

Цифровой Collection ближе, чем мы думаем.

К эффекту! Благодаря кабинету в Мобайле мы уже получили:

1. 73% клиентов, которые пишут в чат, это те, кто более 1 месяца не выходили на контакт с Банком (хотя мы активно звонили и ездили к ним);
2. 15 % из них стали регулярно взаимодействовать с Банком. То есть после приятного общения в чате, клиенты не боятся взаимодействовать в других каналах;
3. Увеличили количество обращений в чат в 8 раз. Это реально много;
4. Собрали дополнительно 2,6 млрд. рублей в поздней (90 и более дней) просрочке;
5. Сохранили дополнительных 80 млрд. рублей балансов в ранней (90 и менее дней) просрочке.
6. Более 44 тысяч клиентов оформили инструменты помощи благодаря рекламе в Мобайле.

Мы понимаем, что существуют клиенты, которые оказались заложниками неразрешимого вопроса или некорректной консультации.

Мы рады, когда клиенты предлагают нам, как можно улучшить их опыт и наши процессы.

Поэтому мы разработали уникальную модель коммуникаций, при которой вопрос клиента может рассматриваться по цепочке от сотрудника чата, через сотрудника, ответственного за процесс, и до руководителя в кратчайшие сроки.

После прохождения по такому пути кейсы перерастают в прецеденты и каждый из них служит для нас отличным поводом для совершенствования процессов и повышения качества работы.

Это удивительно и крайне приятно, но официальный канал банка в приложении легко **решает проблему доверия**.

Мы начали получать отзывы от клиентов, которые теперь не боятся, что это мошенники, и с доверием относятся к предложениям помощи наших сотрудников!

Мы начали получать благодарности от клиентов, которые находятся в роуминге или проживают за границей!

Мы ХОТИМ и БУДЕМ развиваться и дальше, чтобы наш клиентский путь оставлял всё больше приятных впечатлений!

## **Опыт сотрудников (ЕХ) (не более 3600 знаков с пробелами)**

Какой лозунг первым приходит на ум при упоминании Альфа-Банка? Наверное, у 9 из 10 – Для умных и свободных! А какие условия должны быть у умных и свободных – лучшими! Мы уверены, что **крутые показатели создаются счастливыми людьми**. Поэтому комфортные условия для сотрудников – наш главный приоритет. И сейчас я постараюсь вкратце (поверьте, это будет сложно), но всеобъемлюще рассказать, что же мы сделали!

За один год мы произвели реновацию и перезагрузили 2 крупнейших региональных операционных центра – это штаб-квартиры Альфы! Сначала в Барнауле, и всего через полгода – в Ульяновске! Наши города-побратимы внутри Альфы)

Так, в «штабе Барнаула» были узкие окна под потолком и естественного света крайне не хватало. Разве это про уют? Конечно, нет. И что мы сделали? Мы и их прорубили! Да не простые, а панорамные. Да, не в Европу как Петр, но работать с видами на просторы Алтайского края ведь куда приятнее.

Здесь можно не только работать, но и отдыхать: игровые комнаты, массажные кресла, просторные кофе-пойнты. Фокус-комнаты, места для отдыха и уютный коворкинг, куда даже в дни удаленки так хочется забежать с ноутбуком. Еще настольный хоккей и игровые приставки – всё для наших команд! Ну и конечно же спортзал, где есть все необходимое, чтобы оставаться в форме (несмотря на сидящую работу).

А еще при ремонте мы учли психотипы сотрудников :)

Да, да. Для интровертов создали уютные комнаты для отдыха на 1 персону, для «переговорных» экстравертов – звукоизоляционные кабины – там операторы могут громко разговаривать и не мешать никому.

Бонус для забывчивых: теперь не страшно, если забудете пропуск. Пфф, его можно вообще не брать! Новейшая система распознавания лиц Face ID сама вас и распознает, и пропустит.

Альфа дает каждому из регионов более 2500 рабочих мест. Только вдумайтесь в цифры! Ведь это уровень градообразующих предприятий! Поэтому неслучайно на открытии наших центров почетными гостями стали губернаторы Ульяновской области и Алтайского края и первые лица регионов.

Даем сервис и лояльность клиентам, а сотрудникам комфорт и уют, чтобы на работе было, как дома.

Прошло не так много времени, а мы уже видим как отражается обновление наших обитателей на показателях: сократили текучку, снизили абсентеизм, повысили % работающих в офисе, ну и главный критерий это настроение наших операторов. Мы вдохновлены хюгге-философией, поэтому наши ремонты не про новый ламинат и мебель, а намного шире – они про чувство уюта и комфортного общения, ощущение удовлетворенности и благополучия.

## **Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)**

Напомню, ранее я давал спойлер, про «джокера в рукаве» в оптимизации потребности в наборе. Настало время рассказать об этом! Любой сотрудник, работающий в крупном контакт-центре знает о том, что каждый год контактность с клиентом становится все хуже и хуже. Это понятная специфика для направления возврата задолженности, но также это развитие современных технологий – появляется большое количество «умных» автоответчиков на базе искусственного интеллекта. Все устаревшие текущие системы распознавания их стали неэффективны, потому что получают соединение с роботом, который говорит голосом человека. Наши сотрудники все чаще начали давать обратную связь, о большом и нарастающем потоке бессмысленных переговоров. На первый взгляд проблема не кажется критичной, если не исследовать её со всех углов. Мы были шокированы, когда осознали, что в месяц расходуем на обработку таких звонков 15%!!! от всего штата подразделения! Было ясно – надо усовершенствовать устаревшие технологии.

IT команда создала технологию, далее несколько месяцев тестов и... Когда пошли в этот проект, была цель – по максимуму снизить объем умных автоответчиков, но конечный результат превзошел все наши ожидания!!! – технология отсекает 95-97% от первоначального объема! Как итог:

- 1) Отзывы благодарности наших сотрудников, для которых кратно снизились рутинные операции!
- 2) Оптимизация потребности набора на 60 штатных единиц!
- 3) Банку – экономия затрат на связи.
- 4) Рост контактности! Потому что в ходе тестов поняли, что новая технология не «отсекает» реальных клиентов из-за ошибок, которые допускала старая система.

Решение, где выиграли все стороны! За год НЕ перевели на сотрудника 32 млн подобных бессмысленных звонков и движемся дальше!!

## **Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)**

А вы знали, что:

- 10 000 лет назад планета Земля на 60% была покрыта лесами, но к началу 21 века человек уничтожил порядка 50% площадей?
- Каждую минуту с лица Земли исчезают территории леса, равные по площади футбольным

полям?

Несложно просчитать наперед, чтобы понять: вырубка лесов приведет к катастрофе, если ее не прекратить!

Но, наверное, вы уже хотите спросить – а причем тут Collection Альфа- Банка?

Сейчас я вам отвечу.

Третья заключительная стадия Collection – это судебное направление. Оно не только самое эффективное, но еще и невероятно и ресурсозатратное: процесс судебного взыскания расходует более 50 тонн бумаги в год. Только нашему Банку для его реализации понадобилось колоссальное её количество. В цифрах - 42 млн живых деревьев! А еще это длительный и крайне дорогой процесс.

Взвесив все риски, мы с командой нашли решение!

Мы подключились к сервису федеральной нотариальной палаты – теперь получаем **исполнительную надпись в ЦИФРОВОМ формате!** Это самый быстрый, эффективный и экологичный инструмент получения исполнительного листа! Подробнее!

*Пионер – всем пример*

Мы на самом деле одни из первых внедрили и масштабировали процесс. А еще он стал занимать вместо долгих 6 месяцев всего, только вдумайтесь, 5 рабочих дней.

*Соединяя людей и технологии*

Технология позволила нам объединить все процессы. За считанные минуты мы готовим договор, а **дальше...дальше технология работает** за нас сама - уже не люди, а система обращается к нотариусу с заявлением.

Это абсолютно цифровая технология и нам удалось:

1. Сократить расходы бумаги практически до нуля;
2. Сэкономить доп. 280 млн на канцелярских и почтовых расходах;
3. Получить доп. эффект к сборам - более 820 млн руб.

**Как видите, мы не только за экономичность, мы за экологичность!**

**Уверены, будущее поколение скажет нам СПАСИБО за заботу о среде!**

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

В уходящем году мы получили признания наших заслуг и ценных, очень значимых для нас наград. По оценкам ведущих консалтинговых агентств мы имеем современные технологии, многие из которых значительно обгоняют рынок.

Винс Ломбарди однажды сказал: «Победа — это еще не все, все — это постоянное желание побеждать». Эта фраза полностью отражает наш настрой, нашу мотивацию, нашу культуру и наших людей!

Мы придумываем инновационные проекты и принимаем смелые решения.

Мы не боимся на большой скорости бежать к новым достижениям, мы боимся стоять на месте.

Мы современные, смелые и амбициозные.

А главное - МЫ - КОМАНДА! Имеем общие цели, интересы и увлечения! Знаем, что по одиночке мы никто, а вместе мы - ВСЕ

#ALFACOLLECTION - не за что краснеть!

---

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Епифанов
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Василий Евгеньевич
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Начальник управления