




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №10152

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР (500+ мест)

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Альфа-Банк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Барнаул, Хабаровск, Саратов, Воронеж, Липецк, Ульяновск, Самара, Оренбург
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	1500
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://alfabank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Контактный центр Суперсервис
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Контактный центр Альфа-Банка – это 8 городов:

- 2 домашние площадки (Ульяновск и Барнаул)
- 6 офисов в формате хаб (Саратов, Воронеж, Липецк, Оренбург и Хабаровск)
- Проект «Вместе в КЦ» (участвуют все сотрудники Банка)
- Проект «Декретницы» (участвуют сотрудники Банка, находящиеся в отпуске по уходу за ребенком до 3-х лет)
- Проект «Дистанционный контактный центр» (набираем персонал по всей России без привязки к

работе в офисе)

Мы помогаем клиентам:

- голосовой канал
- чат
- социальные сети

Не важно, физическим или юридическим лицом является наш клиент, вопрос по инвестициям, накопительному страхованию жизни или по кредитной карте - мы готовы предоставить суперсервис. В 2023 году был успешно запущен проект «Физюрики», в рамках которого клиент получает полный спектр услуг и как физическое и как юридическое лицо. Более 1200 операций доступно для решения в КЦ.

Дирекция дистанционного обслуживания (КЦ) это большая часть Департамента дистанционной поддержки:

- Работа 24/7
- Более 55 млн. обращений
- Более 2 тыс. операторов на домашних площадках и хабах
- Более 300 человек на проекте «Декретницы»
- Более 300 человек активного персонала на проекте «Вместе в КЦ»
- Более 1600 хэд каунтов в проекте «Дистанционный КЦ»
- 50% обращений обрабатывает робот.

Более 25 направлений обслуживания (входящая линия и чат для физических и юридических лиц, линия и чат для состоятельных клиентов, для инвестиций, ипотеки, аресты и комплаенс, удержание для физических и юридических лиц, работа с соц. медиа и т.д.).

Цели и метрики контактного центра определяются стратегией развития, где качественно и быстро необходимо решать вопрос клиента. Для обеспечения суперсервиса работает не только команда контактного центра, но и более 100 суперэкспертов в аналитике и процессах. Благодаря коллаборации, более 50 операций было добавлено в функционал КЦ. Теперь клиент, у которого нет возможности посетить отделение банка, либо офиса просто нет – получает полный спектр услуг.

В нашей большой команде порядка 160 профессионалов, отвечающих за стандарты качества, обучение и развитие персонала всей бизнес-линии. Отдельно выделена команда мотивации и бюджетирования, где 7 экспертов. Для лучших людей мы создаём лучшие условия — делаем удобные сервисы, обновляем офисы, проводим обучение и много чего ещё.

«Функциональные и современные офисы» - фраза, которую мы все чаще используем. Это не только про отделения, но и про площадки контактного центра. В 2022 году мы презентовали обновленные рабочие места в Барнауле. В этом году мы отремонтировали площадку в г. Ульяновске. На очереди – хабы.

Более 2 000 профессиональных сотрудников работают на наших основных площадках и хабах. Более 12 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.

Более 40% персонала работают в КЦ более года. Мы увеличили количество сотрудников на проекте «Вместе в КЦ» почти до 600 человек. Очень ценным опытом было привлечение в проект в этом году сотрудниц, находящихся в отпуске по уходу за ребенком до 3-х лет. Такой проект был интересен не только нам, но и сотрудникам, которые с радостью уделяют решению вопросов клиентов несколько часов в день.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Амбициозный 2022-й год оказался лишь тренировкой и подготовкой к новому рывку. 2023-й год идет под лозунгом роста активной клиентской базы. В ноябре мы получаем +20% потока в голосовом канале и + 58% в чате (относительно начала года). Наша задача обеспечить доступность и сделать это качественно.

Опыт прошлого года и созданный ранее Антикризисный штаб приступил к решению новой задачи «как справиться с потоком». Проект «Вместе в КЦ» мы дополнили новым проектом «Декретницы», суммарная численность которых ~ 600 человек. Мы раскрутили «Дистанционный контактный центр», в котором более 1600 хэд каунтов. Сейчас мы пилируем работу с кандидатами 45+, что должно помочь с нашими амбициями по АКБ в 2024 году. Оба проекта интересные и решили задачу с закрытием непривлекательных временных интервалов. Просадку в утренние часы закрывают «Декретницы», вечер – сотрудники смежных подразделений, готовые поддержать линию. Идем с превышением потока – «Дистанционный контактный центр» на страже Service Level. Более 150 fte ежедневно мы получаем благодаря этим активностям. Следующим шагом стал запуск собственной группы подбора в Дистанционный КЦ. 40 человек ежемесячно обрабатывают более 15 тыс. анкет и закрывают план по подбору. Это в том числе хороший кадровый резерв для команды рекрутеров, порядка 20 человек в конце года перейдут в команду HR.

Мы часть большой Бизнес линии «Сервис и взыскание», в которую так же входят Collection, Телемаркетинг и Доставка банковских продуктов. Каждое из направлений активно участвует в проекте «Вместе в КЦ» и помогает решать вопросы наших клиентов. Стоит отметить, что КЦ Альфа-Банка в феврале 2021 года впервые получил сертификат на соответствие международным требованиям стандарта ISO 18295. А в этом году мы прошли наблюдательный аудит.

Для Банка мы не только канал, который решает вопросы клиентов, продает продукты и услуги, мы создаем имидж. Благодаря запуску и развитию проекта «Глухонемые» мы покрываем запросы, которые ранее могли остаться без внимания. Клиенты высоко оценивают помощь оператора – 4,93 VoC, где CSAT стремится к 100%, а CDSAT менее 1%. Контактный центр на регулярной основе взаимодействует с коллегами из Клиентского пути, Клиентского опыта и иными подразделениями, позволяющими улучшить customer journey. Например, в августе 2023 года мы совместно сделали реинжиниринг сегментации, что позволило получать более прозрачную оценку клиентов, а также изменить подход в работе с клиентами.

Интересный проект, который влияет на позиционирование Банка, на понятность продуктов и услуг – «Ивенты». Более 58% светов по продукту получили наши клиенты, большая часть оценили «Ивенты» как полезные. Благодаря доработкам и инициативам, мы сократили обращения на вторую линию на 1.6 к в месяц, что позволяет экономить ~ 1.1 млн. руб. ежемесячно на отработку. Самостоятельная регистрация обращений позволит в 2024 году сэкономить 47FTE или 56 млн. руб. В рамках месяца, есть дни, когда мы получаем повышенный поток, например 30/31 и 1 числа месяца клиенты спрашивают про накопительные счета, 10 и 11 – про начисленный кэшбэк. Для укрепления этих дней мы разработали отдельную программу экспресс обучения сотрудников, которых мы набираем с «улицы». Уже через 3 дня специалист готов ответить на вопрос клиента, а

пройдя дни повышенного потока – получить полноценное обучение до стандартного скилла. Гибкость в обучении позволила более плавно пройти дни повышенной нагрузки в октябре и ноябре, а также выполнить service level на уровне заданных значений.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Контактный центр – это не только люди, это еще и эффективность, операционное управление и улучшения. KPI Service Level стабильно выполнялся в 1-м квартале 2023 года. После чего рост клиентской базы, продуктовые изменения были впереди численности контактного центра. В сентябре мы переломили ситуацию и на текущий момент стремимся к выполнению показателя. ~ 84% клиентов получают решение вопроса за одно обращение (рост составил 2,5%) и в 95% случаев мы решаем вопрос в режиме онлайн (рост составил 5% пунктов к 2022г.).

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

Многое было сделано:

- реинжиниринг сегментов;
- запущены извинительные подарки;
- моментальное удовлетворение претензий;
- закрытие сервисных запросов на первой линии;
- «лимит доверия» (компенсация кэшбэка в КЦ);
- создание Отдела суперэкспертов;
- запуск Бота помощника для оператора;
- запуск Бота помощника для сегмента Affluent;
- переход на новое ПО SFA Call, в котором могут работать и физические и юридические лица, а также «Физюрики»;
- увеличили численность Дистанционного КЦ до 1600 человек;
- увеличили численность «Вместе в КЦ» и запустили проект «Декретницы»;
- апгрейдили SMM поддержку;
- запустили автоклассификацию в Чате (на очереди голосовой канал).

Масштабирование Единого окна работы оператора (SFA Call) позволило сократить АНТ по ряду операций на 15 секунд. Для сотрудников чата создан Бот-помощник, который автоматически выдает ответ для клиента, сотруднику лишь нужно воспользоваться подсказкой. Шаблоны Бота соответствуют принципам ToV, поддерживается их актуальность. Более 65% сотрудников пилотной группы используют Помощника, а мы отмечаем сокращение АНТ на 10 секунд по 1 чат-сессии. Данная модель помогает новым операторам адаптироваться к общению с клиентом, как раз на этой группе видим максимальную долю использования ~ 85%-90%, а также повышение качества консультаций до уровня нормы уже в первый месяц работы.

Одним из вызовов этого года стал вопрос численности, набора персонала. Помимо наших основных площадок и хабов, мы рискнули пойти в набор по всей России, постепенно раскручивая список городов. Основным условием для нас было присутствие отделения Банка в регионе. Благодаря данной инициативе, мы смогли догнать разрыв между потребностью в персонале и фактически

занятыми ШЕ. Чистый прирост, например в октябре составил ~300 ШЕ. Саму инициативу мы запустили в августе 23-го года.

На текущий момент у нас выстроено обучение и сопровождение дистанционных сотрудников, согласована модель работы с операторами. Ребята показывают высокую эффективность и выполняют КПЭ на уровне своих коллег на домашних площадках.

Совместно с HR были проведены имиджевые мероприятия, направленные на привлечение кандидатов в г. Ульяновск, г. Самаре, г. Барнауле. На очереди – г. Саратов и г. Оренбург. Получено более 500 анкет потенциальных кандидатов. Мы сохраняем долю «навигированных» в Отделение клиентов на уровне 0,5% (в начале 2022 года – 4%). Как рассказывали ранее – добавили более 50 операций в функционал КЦ. Это позволяет обслуживать клиентов, у которых в городе нет нашего отделения, в том числе проводить активные операции.

Важной частью работы оператора является База знаний и сейчас пилотируется ее новый формат. Иной шрифт, рубрикация, размещение и ориентация текста. По предварительной оценке, работа оператора с клиентом должна стать быстрее в среднем на 20 секунд. По текущим опросам более 90% операторам нравится формат новой Базы знаний.

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

Контактный центр – это одно из направлений с высоким значением показателя Voice of Customer (VOC) – 4,74 (по всем каналам и направлениям), с CSAT на уровне ~90% и CDSAT в голосе – 5% и 14% в чате. Мы оцениваем как результат в целом, так и в рамках сегментов клиентов, направлений, а также бизнесов. В месяц мы получаем более 200 тыс. оценок при обслуживании оператором, Response_rate составляет ~ 19%. Именно это позволяет нам становиться лучше.

Благодаря классификации обращений, мы знаем впечатления клиента по тому или иному продукту, услуге. На основании полученной обратной связи выстраивается работа по улучшениям. Оцениваем обращаемость, что в том числе помогает делать понятные продукты. Мы доработали мобильное приложение в части отображения прогноза по сумме кэш бэка, показываем начисления по накопительному счету. Сократили клиентские усилия в части регистрации обращений, заказа справок и выписок – все это доступно в мобильном приложении.

Каждый хоть раз сталкивался с ситуацией, когда кодовое слово «не подходит», «не то», «названо не верно». И для таких клиентов мы создали «звонок из Альфа Мобайла». 21% обращений в голосовой канал мы получаем из приложения. Круто? Да! Активные операции, консультация, продажа продуктов стали ближе, а львиная доля клиентов решают вопрос без лишнего обращения в отделение.

Мы стали быстрее рассматривать обращения клиентов. Отдельно остановлюсь на операциях по внесению денежных средств через банкомат. Раньше клиенту необходимо было ожидать 48 часов. Сейчас срок решения вопроса составляет от 1 до 3 часов в зависимости от сегмента.

Улучшения коснулись и юридических лиц. Например, сервисного партнера по Эквайрингу завели в периметр КЦ. Подняли тем самым доступность линии с 48% до 80% (целевое значение). Изменили порядок начислений: перешли на ежедневные, что позволило получить 4,63 балла по VoC вместо 4,2. Более чем в 2 раза сократили срок рассмотрения обращений для юридических лиц. 89% обращений мы рассматриваем менее, чем за 3 часа.

Книга поддержки (ToV) – единый инструмент для юридических, физических лиц и всех SMM каналов. Клиенты положительно оценивают наше общение. 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 ожиданий клиента. Если в прошлом году мы решали кейсы только физических лиц, то сейчас мы разбираем запросы и по юридическим лицам, доставке, кроме того, созданы отдельные продуктовые группы. Благодаря такому подходу, время решения технических кейсов сократилось до 1 дня, а изменения в Базе знаний, программном обеспечении - проходят в режиме реального времени.

Мы научились работать с эмоциями, видеть историю обращения клиента в Банк, а также, видеть его оценки. Оператор понимает: обращается клиент с проблемой или просто уточнить тот или иной вопрос.

У нас большой массив данных и наше сопровождение грамотно его раскладывает. Мы знаем какой продукт или услуга заставляет клиента обращаться в Банк, какую оценку клиент ставит в рамках этих разрезов. Совместно с коллегами из клиентского опыта мы разбираем причины обращений и меняем скрипты, продукт, запускаем обучение для сотрудников и создаем программы онбординга для наших клиентов. На слайде представлены CX-улучшения и, это лишь часть проделанной работы.

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

Места для коворкинга или приватной беседы с руководителем, комнаты отдыха, комфортные рабочие места, светлое и уютное помещение – все это создано для работы наших сотрудников. Все площадки выдержаны в единой стилистике.

Регулярные опросы eNPS, опросы по материальной и нематериальной мотивации позволяют оперативно получать обратную связь от сотрудников. Благодаря идеям ребят, мы продолжаем совершенствовать программу обучения. Мы можем провести как стандартное обучение, так и ускоренный продуктовый курс. В 2023 году полностью перешли на он-лайн обучение. Это позволило не привязывать обучение к рабочим местам, площадкам и четкому графику, что сделало его более гибким. Ежеквартально проходит тестирование знаний операторов с последующей проработкой западающих тем.

Вовлеченность сотрудников более 95% и более 80% успешно пройденных тестов. Мотивация операторов понятная и прозрачная. У нас рейтинговая система премирования, результаты работы на ежедневной основе отправляются сотрудникам. Рейтинговая система мотивации работает на всех направлениях и позволяет минимизировать внешнее влияние.

Отдельно стоит уделить внимание фановым активностям. Мы увеличили команду нематериальной мотивации. Теперь в каждом городе есть фан-лидер. Мы проводим конкурсы, организовываем Дни рождения подразделений, отмечаем праздники – все вместе, как большая семья. «Лига чемпионов» - ежеквартальный конкурс для лучших сотрудников, наставников, начальников групп. Витаминные пятницы поднимают не только настроение, но и иммунитет. Спортивные марафоны, интеллектуальные on-line конкурсы "Борьба умов», Музыкальный марафон, соревнования по киберспорту и другие дистанционные активности разбавляют будни ребят. В этом году мы играли в КВИЗ не только внутри площадок, борьба развернулась между городами. А наши ребята из Дистанционного контактного центра настолько сдружились, что ездят друг к другу в гости в другие города.

Мы запустили Телеграмм канал «Суперсервис», где делимся новостями, рассказываем о интересных чатах, успехах сотрудников, размещаем интервью с руководителями и мотивационные посты:

- Более 6 тыс. подписчиков;
- Более 350 постов;
- ~ 140 лайков к посту.

В канале новости всей Бизнес линии, что делает его интересным.

Наш сотрудник получает расширенную программу ДМС, помощь психолога как для себя, так и для всех членов семьи, доступна в рамках программы «Alfa for me» и все это абсолютно бесплатно. В городах присутствия мы предоставляем дополнительные плюшки и специальные предложения от партнеров (более 60 акций).

Мы ЗА развитие, поэтому создана прозрачная карьерная модель. С сотрудником составляется индивидуальный план развития. Модель подсказывает, какой курс или тренинг нужно пройти для достижения цели. Стоит отметить, что сотрудники сопровождения и руководители – это операторы, которые успешно прошли карьерный путь. КЦ-кузница кадров как для отделений банка, так и для «Бизнеса». Предусмотрена удаленная работа. Любой из нас может поработать в коворкинге в Сочи, либо из любого другого города, устроив себе тур по «Золотому кольцу».

Уровень удовлетворенности и вовлеченности персонала остается на высоком уровне - 90%, что на 5% выше, чем в целом по Банку.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Персонал, технологии, своевременная реализация – принципы нашей работы. Запуск SFA Call позволил собрать более 20 «окон» в одно и сократить время на решение вопроса клиента. Доработка программного обеспечения дала возможность 1-й линии закрывать обращения по комиссиям. Инициатива помогла на 1%п. поднять CSAT и повысить долю решенных вопросов на 1%п. Да, случаются сбои, однако у нас есть инструмент лояльности. «Извинительные подарки» доступны каждому клиенту. Инициатива не только улучшила клиентские впечатления, но и на 20 сек. сократил АНТ по тематике «сбой». Численность ДКЦ достигла 1600 человек. Мы легко перекрываем потребность в «сложные» интервалы.

Наша работа — это решение вопросов в SMM-каналах. В 2023 году мы поднялись с 26 на 1-е место в рейтинге Banki.ru, с 18-го на 1-е место на Sравни.ru. Более чем в 10 раз больше обращений (145 тыс.) и в 45 раз больше положительных отзывов (137 тыс.). Мы поддерживаем 15 площадок, планируем обработать более 670 тыс. обращений (576 тыс. в 2022 году), с оценкой VoC – 4,81 балла.

Запустили проекты по удержанию ФЛ и ЮЛ, с долей сохраненных клиентов более 60%.

Для быстрых и качественных ответов в чате был запущен Бот-Помощник для оператора, что сократило АНТ на 10 секунд на 1 чат-сессию.

Для высокого сегмента запущен бот-помощник, который в 12% обращений не привлекал оператора для решения вопроса. Мы предоставили 23 сценария и функционала, получив высокую оценку Бота – 4,63. 34% претензий регистрируются клиентами самостоятельно в мобильном приложении. Успешный запуск звонков из приложения позволяет сэкономить ~ 80 млн. руб. в год.

Более 600 тыс. клиентов не были направлены в офис, решили вопрос в КЦ за счет новых инструментов альтернативной аутентификации (исходящий чат, КРИМ опросник). Наша цель – отказаться от кодового слова.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

В феврале 2021 года мы получили сертификат ISO 18295 номер S001219, а в этом году мы успешно прошли наблюдательный совет. Это лишний раз подтверждает, что наши рабочие процессы базируются на требованиях международных стандартов, а команда работает на высочайшем уровне.

В этом году у Альфы много наград:

- В Альфе лучшая инновационная команда (сразу 3 награды на Generations Innovation Award);
- Лучший мобильный банк страны – Альфа-Онлайн и Лучший чат-Бот, по независимой оценке, Markswebb;
- Команда Альфа-Банка выступила на Гонке героев;
- Лучшая Альфа-карта и детская карта, по независимой оценке, Frank RG;
- Лучший премиальный банк страны (шестой год подряд), по независимой оценке, Frank RG;
- Forbes назвал Альфа-Банк лучшим работодателем страны,

В этом году мы подготовили и представили наши практики на 9-ти конференциях, поделились опытом с коллегами из индустрии.

В 2023 году Альфа запустила «Дзынь» ВКонтакте. Данный проект полностью поддерживается сотрудниками SMMканала. Функционал постоянно дорабатывается, что делает нас доступными для клиента.

Интересный проект этого года – Детский чат. Теперь и пользователям детских карт доступно обращение в чате, игры и консультация по продуктам.

Также стоит отметить, что команда Альфа-Банка и контактного центра ежегодно завоёвывает лидирующие места в различных номинациях на международном конкурсе «Хрустальная Гарнитура».

Ни одна из наград не была бы ценной, если бы не работа оператора контактного центра, который предоставляет лучший сервис. Вовлеченность и желание сделать продукты и услуги понятными позволяют нам делать Лучшие продукты.

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

Нам есть чем гордиться!

Каждый новый год – новый вызов, новые условия и новые решения.

За 2023 год было сделано 2 сюжета на местных каналах о контактном центре Альфа-Банка.

Мы успешно подтвердили, что работа контактного центра соответствует международным стандартам и получили сертификат.

Пилоты и решения, запущенные в 2023 году, получили высокую оценку на Правлении Банка и признаны успешными.

Более 10 сотрудников контактного центра получили личные грамоты от Владимира Верхошинского за клиентоориентированный подход в работе.

Благодаря сотрудникам запущен процесс модернизации Базы знаний. Чат АБ это не только вопросы по продуктам и услугам, это еще и выделенная линия по вопросам Комплаенс. Стоит отметить, что наш комплаенс взял премию за партнерство с бизнес-подразделениями.

Каждый квартал проводится чек-апп сервисной модели, где КЦ полностью соответствует модели оценки.

Клиентоцентричность, желание покорять новые вершины – вот что нас объединяет и позволяет идти к цели.

Колоссальная работа проделана и, кажется, что уже все, но нет, новые высоты, стратегия и продуктивный 2024 год впереди.

Амбициозные цели в январе становятся просто достижимыми метриками к концу года. Наше богатство – люди, команда неравнодушных и оптимистичных.

Лучший сервис – лучшие люди!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Забалуев
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Виктор Александрович
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель Дирекции