



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №10287

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ИННОВАЦИИ В КЛИЕНТСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Тинькофф Банк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	1000+
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.tinkoff.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Диспутная Платформа
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Тинькофф – финансовая экосистема, ядром которой является онлайн-банк без отделений. В банкоматах наши клиенты решают 99,9% задач, связанных с получением или внесением наличных, а также обмена валюты. Банкоматы Тинькофф обрабатывают более 20 млн операций в месяц. Банкомат – очень надежная машина, но безотказной техники не бывает, кроме того, форс-мажоры типа отключения электричества в точках, где установлены устройства, пожарная тревога и другие ситуации, случаются. Поэтому в работе банкоматов периодически могут случаться ошибки. Вероятность попасть в подобную ситуацию не более 0,03%, но каждый такой случай оборачивается стрессом для клиента. Поэтому мы определили для себя основную задачу – максимально быстро и комфортно для клиента разрешать проблемные ситуации.

В начале 2022 года обработка претензии на операцию в банкомате выглядела так:

- клиент обращается в банк, сообщает о проблеме;

- сотрудник 1-й линии регистрирует претензию и передает ее в профильное подразделение;
- специалист вручную проверяет логи банкомата и видео, и зачисляет сумму на счет клиента.

Мы решили усилить наши технологии предиктивной аналитикой, чтобы на момент обращения клиента мы либо уже решили его вопрос, либо были в курсе его проблемы и оперативно её решили в момент обращения.

К концу 2023 года процесс выглядит следующим образом:

- робот, усиленный технологиями искусственного интеллекта, в онлайн-режиме отслеживает логи банкомата и ищет сбойные операции;
- если находит сбой и данных достаточно для зачисления суммы клиенту, робот делает зачисление, не дожидаясь обращения клиента;
- если данных недостаточно, робот дает сигнал и оператор поддержки моментально звонит клиенту, задает уточняющие вопросы и зачисляет сумму операции;
- если робот не смог в онлайн режиме отследить сбой, то при обращении клиента на 1-ю линию, запускается автоматическая проверка и сумма зачисляется на счет прямо в процессе разговора.

В 90% случаев, связанных с неуспешными операциями в банкоматах Тинькофф, деньги возвращаются клиенту на счет еще до обращения или непосредственно в момент обращения, поскольку сотрудники уже в курсе проблемы.

Клиенты оценили улучшение сервиса и поток позитивных отзывов о нашем сервисе в паблице вырос в 10 раз.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Банкоматы - лицо банка и даже в нештатных ситуациях, организованный клиентский сервис повышает лояльность клиентов. Лояльность выражается в том числе количестве и соотношении позитивных и негативных отзывов.

До 2022 года направление в принципе не могло похвастаться положительными отзывами клиентов. Клиенты оставляли только негативные отзывы, суть которых в основном сводилась к тому, что претензии решаются долго. За 2022-2023 год ситуация в корне изменилась. По мере внедрения автоматизаций и нестандартных решений (например проактивной помощи клиентам) клиенты начали оставлять позитивные отзывы о нашей работе на внешних ресурсах (например Банки.ру) и уровень позитива многократно превысил негатив. На сегодняшний день из 8 отзывов - 7 позитивных со словами благодарности о нашей работе. Положительные отзывы клиентов в сети на открытых площадках влияют на общую цель банка - привлечение новых клиентов.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Автоматизация процесса позволила на 70% сократить штат 1-й линии поддержки и перераспределить освободившиеся ресурсы на другие процессы. Такого результата удалось достигнуть благодаря предиктивной обработке и решению сбойных операций без участия сотрудников, а так же благодаря оптимизации и сокращению времени взаимодействия с клиентом в случаях, когда клиент обращается на 1-ю линию, либо сотрудник осуществляет исходящий звонок клиенту.

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

Представьте, вы собираетесь положить на счет свои деньги, будь то пара тысяч или пара миллионов рублей и вдруг экран банкомата моргает, машина зависает, деньги остаются внутри, а вы стоите перед черным экраном без денег на руках и на счете. После первого шока, вы достаете телефон, чтобы позвонить в банк, но тут вам поступает входящий звонок из Тинькофф, сотрудник сообщает, что отследил сбой, задает пару уточняющих вопросов, заносит ваши ответы в систему и прямо в процессе разговора сумма, которую проглотил банкомат, зачисляется вам на счет. Так работает процесс, благодаря предиктивной аналитике. Не надо ждать, не надо терпеть переключения с одного сотрудника поддержки на другого и по несколько раз рассказывать, что произошло, а в итоге услышать, что ваша претензия передана в профильное подразделение и ее рассмотрят в течение десяти дней или, не дай бог, в течение месяца. Проблема решается онлайн, а к концу разговора с сотрудником банкомат перезагружается и снова готов к работе.

А что, если сотрудник не успел позвонить, и клиент самостоятельно обращается в банк? В этом случае, любой сотрудник 1-й линии поддержки может не просто оформить и передать претензию в профильное подразделение, но и самостоятельно решить проблему клиента. При прохождении процедуры оформления претензии, включается робот, который проверяет логи банкомата, определяет есть ли купюры, котрые не зачислились на счет клиента и делает зачисление. Сотруднику 1-й линии остается только сообщить клиенту, что проблема решена.

На клиентов такой подход производит вау-эффект, они не сомневаются, что банк в конце концов решил бы их вопрос, но та скорость и проактивность, с которой решается проблема их приятно удивляет. Таким образом мы превращаем изначально негативный клиентский опыт (неуспешную транзакцию) по своей сути наоборот в положительный кейс, который настолько запоминается клиентам, что они готовы даже рассказывать об этом в публичном поле и отзывах.

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

Благодаря внедрению автоматического процесса обработки ошибки в банкомате в процедуры первой линии Колл-Центра, можно сказать, что любой сотрудник, обрабатывающий входящие обращения, теперь может разрешить проблему клиента с банкоматом сразу же, без передачи претензии на более высокие уровни поддержки. Практика решения проблем (даже сложных и неоднозначных) на первой линии поддержки или до обращения клиента - это общий тренд в Тинькофф. Организация технически сложного разбора претензии, связанного с реальными наличными деньгами клиента, порой с крупными суммами, доходящими до 1,5 млн рублей, вынесенная на первую лининию поддержки - это отличный пример для всех сервис-линий банка.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Поставленных целей удалось достичь благодаря собственной разработке. Она позволила внедрить алгоритм принятия решения на основе анализа логов банкомата в режиме реального времени. Для запуска автоматического процесса потребовалась интеграция более 10 внутренних систем банка.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Примеры отзывов приводим в презентации.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Сивый
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Сергей Михайлович
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель группы эквайринга и сети самообслуживания