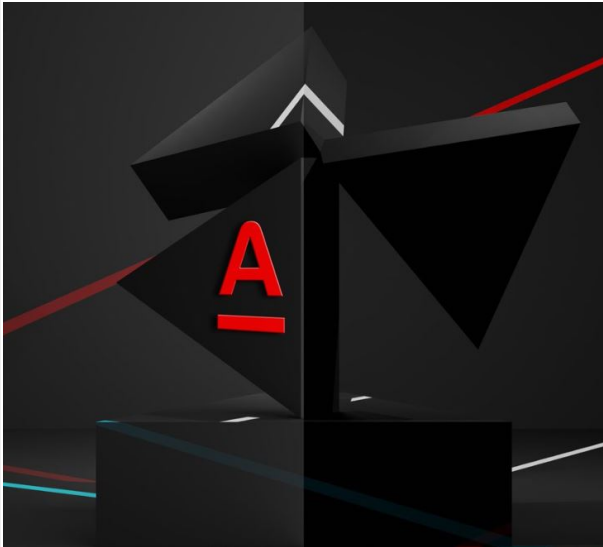


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9748

НОМИНАЦИЯ: САМАЯ ЭФФЕКТИВНАЯ КРОСС-ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ КОЛЛАБОРАЦИЯ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Альфа Банк, ЗАО
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Минск/Гомель
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	28
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.alfabank.by
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Команда поддержки и модерации в интернет-пространстве
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Всем привет!) Рады представить нашу кросс-функциональную команду SMM (Департамент маркетинга и коммуникаций) и онлайн-поддержки (Центр диджитал-коммуникаций, Департамента клиентского сервиса) - команду поддержки и модерации в интернет-пространстве. В состав команды входит 10 человек, 5 из которых ведут прямую коммуникацию с клиентами на всех официальных страницах Альфа Банка, включая аккаунты в социальных сетях. Площадки, на которых мы общаемся с клиентами, отвечаем на их комментарии и полноценно решаем вопросы 24/7: Instagram, Facebook, Twitter, Telegram (2 аккаунта для физических и юридических лиц), VK, Myfin, Onliner, AppStore, Google Play, Yandex и Google карты.

Целью объединения наших команд было усиление экспертности в части ответов клиентам в публичных пространствах, а также возможность реагировать максимально быстро, полно и в соответствии с нашим Tone of Voice. Команда маркетинга готовит и публикует материалы для клиентов с целью освещения новых продуктов и возможностей для клиентов, повышения финансовой грамотности и развлечения, а команда онлайн-поддержки реагирует на все комментарии, истории и обращения в дружественном стиле, эмпатично, мысля нестандартно, предлагая клиентам альтернативные варианты и лайфхаки, а также шутя с клиентами, где это уместно.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Мы стремимся улучшить клиентское обслуживание и восприятие бренда в целом, в том числе повышая эффект от SMM-коммуникаций. Улучшение клиентского опыта для нас раскрывается так: коллаборация между SMM и онлайн-поддержкой позволяет банку лучше понять потребности и ожидания клиентов, так как мы видим клиентскую реакцию, а также обрабатываем каждый негатив, собираем обратную связь и несем ее в другие подразделения для проработки. Немаловажной частью совместной работы является совместная разработка подачи информации: мы сотрудничаем при создании постов и разного рода коммуникаций с клиентами, таким образом объединяем силу SMM и информацию о клиенте, его запросы и возможные вопросы, о которых много знает онлайн-поддержка. Вместе мы обсуждаем тактики общения с клиентами, наполнение контента, прогнозируем реакцию и сверяем ее, быстрее улавливаем, что клиент хочет от банка.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Мы выстроили эффективно работающую систему, которая затрагивает всех сопричастных стейкхолдеров:

1. Маркетинг (Центр коммуникаций и связей с общественностью + Департамент маркетинга и коммуникаций): ответственный участник за разработку и реализацию маркетинговых стратегий, продвижение продуктов и услуг. Для получения обратной связи от клиентов коллаборация с онлайн-поддержкой очень полезна;
2. Центр диджитал-коммуникаций: отвечает за предоставление клиентам поддержки и решения проблем, связанных с продуктами и услугами Банка. Подсвечивают маркетингу сильные и слабые стороны продуктов и услуг;
3. Продуктологи: отвечает за разработку и управление продуктами и услугами Банка. Могут вносить изменения в продукты после получения обратной связи от клиентов через онлайн-поддержку;
4. Клиенты: они являются основными заинтересованными сторонами в коллаборации маркетинга и онлайн-поддержки, предоставляют обратную связь, задают вопросы и требуют помощи в отношении продуктов и услуг Банка;
5. Менеджмент Банка: они имеют общую ответственность за успех бизнеса и могут принимать решения, касающиеся маркетинга и онлайн-поддержки. Влияют на формирование позиции Банка в отношении любых процессов.

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

На все комментарии к постам, историям и обращениям в публичных пространствах мы отвечаем в течение 7-10 минут.

Самая активная площадка по комментариям и вопросам — это Telegram-канал. Там мы публикуем все актуальные новости о продуктах, процессах, услугах, акциях, а у клиентов есть возможность честно и открыто поделиться своей реакцией, задать интересующий вопрос или просто прояснить для себя информацию.

У нас самое активное комьюнити среди всех банков страны. На каждый комментарий реагирует агент поддержки, а если вопрос требует детализации и уточнений в ПО банка, мы зовем клиента пообщаться лично в Telegram-bot, в котором дальше разбираемся с ситуацией в индивидуальном порядке.

В Telegram-bot'e канала telegram SL за текущий год в среднем составляет 90%, то есть 90% клиентских обращений в бота для решения индивидуального вопроса получают ответ в течение 120 секунд.

Отвечая клиентам публично, у нас есть возможность в индивидуальном порядке помочь с ситуацией, переведя диалог в непубличную плоскость, что формирует доверие клиента к поддержке в социальных сетях, а также расширяет положительное восприятие банка в социальных сетях, формируя образ не только яркого, развлекающего аккаунта, но и помогающего. Если посмотреть динамику таких обращений в telegram-bot канала telegram, то в январе мы решили 344 индивидуальных обращений в бота с SL 88,5%, в феврале - 306 с SL 91,6%, а уже в августе - 578 с SL 90,5%, и 438 в SL 91,5% - в сентябре.

Также мы измеряем индекс вовлечения (ERR) в telegram-канале, и увидели прогресс за текущий год: с 2,71% до 3,42% (рост на 26%).

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

Комфорт сотрудника поддержки - это залог хорошей командной работы. Именно на командной работе мы делаем акцент, так как все показатели зависят от того, какой вклад внесет каждый сотрудник. Для объективной оценки и замера состояния агента поддержки руководитель и супервайзер на ежеквартальной основе проводит беседу с каждым сотрудником. В рамках беседы всегда учитывается любая обратная связь, делается акцент на том, что важна именно честная обратная связь для понимания рабочего состояния агента и дальнейшей продолжительности трудовых отношений.

В процессе беседы при необходимости всегда обсуждаем дальнейшее взаимодействие и функционал, его изменения. Обязательным элементом удовлетворенности сотрудника является наличие возможностей профессионального развития, поэтому у нас предусмотрена прозрачная карьерная модель, в рамках которой у сотрудника есть возможность расширять свой функционал либо менять его + повышать свой доход. Также у каждого сотрудника есть возможность пройти дополнительное обучение по интересующей его теме, смежной с рабочим функционалом. Также важным показателем является опрос eNPS среди сотрудников. В 2022 году при проведении опроса средний показатель eNPS был 0% в связи с тем, что большое количество опрошенных поставили среднюю оценку (7-8), которая считается системой как нейтральная, что приравнивается к 0. При проведении опроса в 2023 году eNPS составил 60%, что говорит о существенном улучшении рабочего состояния сотрудников.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Часть работы команды - быть в курсе всех свежих трендов и мемов, так как для нас важно быть на одном языке с клиентами. Активная работа с социальными сетями и публичными пространствами позволяет привлекать новых клиентов своей готовностью идти с ними в прямой диалог, открытостью, доступностью и лояльностью.

Как один из ярких примеров такого диалога - приводим переписку с клиентом, который очень хотел получить наш фирменный картхолдер (размещен в презентации).

Продемонстрируем свои подходы не словом, а реальным кейсом:)

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Все описанные выше практики приводят к таким результатам, как:

- Повышение клиентской лояльности. Комбинирование возможностей SMM и сил поддержки позволяет создать единый и целостный опыт для клиента. Благодаря активному участию онлайн-поддержки в SMM-инициативах, клиенты чувствуют себя более ценными и узнают, что их потребности и вопросы важны для банка. Особенно это заметно, когда в публичных пространствах сотрудники реагируют на каждый комментарий и обращение с личным посылом, замечая каждого клиента, проявляя к нему заботу;

- Улучшение коммуникации с клиентами, получение более понятной обратной связи. Онлайн-поддержка и SMM имеют общую цель - эффективную коммуникацию с клиентами. Совместное участие в процессе позволяет лучше понять потребности и ожидания клиентов, а также оперативно реагировать на их запросы. Группа в Telegram-канале, например, это место, где мы получаем самую быструю обратную связь о наших продуктах, процессах и активностях, с этим материалом мы часто идем в другие подразделения для обсуждения изменений;

- Усиление бренда. Наша команда помогает созданию сильного бренда: маркетинговые усилия направлены на формирование положительного впечатления о компании, а онлайн-поддержка обеспечивает качественное обслуживание и эффективное решение проблем клиентов, что ведет к укреплению репутации;

- Лучшая видимость на рынке. Вместе мы можем создавать контент, который привлекает внимание клиентов, повышает интерес к продуктам или услугам, а также к оперативной онлайн-поддержке, что в современных реалиях является максимально актуальным, особенно когда большое количество клиентов находятся за границей.

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

Наша команда занимается решением клиентских вопросов и одновременно повышением клиентской лояльности, а также улучшением и упрощением коммуникаций с клиентами для того, чтобы клиентский путь становился еще более понятным и удобным. Мы точно понимаем, что быть на одном языке с клиентом, понимать его потребности и ценить его время - основа долгосрочных и приятных взаимоотношений. Наша коллаборация помогает становиться ближе к осуществлению цели - быть самым любимым банком. Для того, чтобы стать любимым банком, мы повышаем репутацию качеством своих коммуникаций, а также делаем их прозрачными и понятными для

клиентов. На следующий 2024 год мы уже формируем список зон нашего роста, а также амбициозные планы, которые помогут нам реализовывать креативный потенциал в коммуникациях, сохраняя заботу о клиенте.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Миргородова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Александра Владимировна
ДОЛЖНОСТЬ	Управляющий Центром