

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9905

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА СНИЖЕНИЯ КЛИЕНТСКИХ УСИЛИЙ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	ДОМ.РФ
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	75
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://xn--d1aqf.xn--p1ai/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Цифровой сервис получения выплаты многодетным семьям для погашения ипотеки
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/ZxJ7FWqgw8U

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

АО «ДОМ.РФ» - крупнейший финансовый институт, который реализует государственные инициативы, направленные на развитие жилищной сферы в нашей стране. Мы объединяем направления, которые способствуют прогрессу рынка недвижимости и поддерживают его участников — граждан, девелоперов, финансовые организации. С нашей помощью ипотека стала доступной, аренда — цивилизованной, а окружающая среда — благоустроенной. Также выполняет функции оператора государственных программ направленных на улучшение жилищных условий граждан, в том числе реализует меры государственной поддержки многодетных семей - выплата 450 тысяч рублей на погашение ипотечного кредита.

По данным ВЦИОМ 80% семей хотят улучшить свои условия с помощью ипотеки и в первую очередь это те, кто нуждается в поддержке государства, в том числе и многодетные семьи. Государство

дает возможность многодетной семье погасить часть кредита, выплатив 450 тыс. при рождении третьего или последующего ребенка. И **наша задача** сделать получение выплаты легким и быстрым.

Мы провели исследование клиентского пути по выплате 450 тыс. многодетным заемщикам на погашение ипотечного кредита и выявили основные болевые точки:

- Подать заявление можно только через офис кредитора, офисов ограниченное количество и время работы не всегда удобно.
- Чтобы узнать статус заявления – надо звонить на горячую линию либо кредитора, либо горячую линию ДОМ.РФ.

Документы от кредитора к оператору программы (а это мы – ДОМ.РФ) не всегда приходят быстро.

Определили для себя **следующие цели**:

- дать возможность многодетной семье подать заявление на выплату **дистанционно**,
- **повысить информированность** заемщика о статусе рассмотрения заявления на выплату 450 тысяч,
- предоставить многодетным заемщикам **обратиться напрямую в ДОМ.РФ** для получения выплаты,
- **сократить уровень возврата заявлений** на выплату 450 тыс. к кредитору на доработку, отсекая некорректные данные на этапе подачи,
- **сократить срок** рассмотрения заявления заемщика на выплату 450 тысяч,
- **дать инструмент** сотрудникам контакт-центра для оперативных коммуникаций с клиентами по статусу рассмотрения заявления заемщика на выплату.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Проект «Цифровой сервис получения выплаты многодетным семьям для погашения ипотеки» сделал доступной и легкой получение государственной услуги (+40% семей, подавших заявление на выплату по сравнению с аналогичным периодом прошлого года), как следствие выполнение целей национального проекта «Демография». Цифровизация услуги оказала влияние не только на выполнение целей компании – сделать доступными меры государственной поддержки в сфере жилья, но и помогла тысячам многодетных семей снизить платежную нагрузку на семейный бюджет и улучшить свои жилищные условия.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Мы решили все поставленные задачи и достигли целей проекта. Подробную статистику мы регулярно публикуем на нашем официальном сайте «ДОМ.РФ» в разделе «программы государственной поддержки», а если кратко, по итогам внедрения и работы цифрового сервиса:

- через портал Госуслуг было направлено в ДОМ.РФ **200 тысяч заявлений**, по которым было выплачено порядка **40 млрд рублей**;
- в 2023 г. количество семей, подавших заявления на выплату 450 тысяч **увеличилось на 40%**, по сравнению с аналогичным периодом 2022 г.
- для заявлений, поданных через Госуслуги, срок рассмотрения, а соответственно и получения выплаты **сократился практически в 2 раза**.
- Сервисом проверки статуса заявления на выплату 450 тысяч на сайте СПРОСИ.ДОМ.РФ в 2023

году воспользовались **275 тысяч** раз.

- Количество обращений на горячую линию по данной тематике снизилось практически в два раза. Взаимодействие с гражданами фиксируются в единой омниканальной системе управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), которая позволила оптимизировать работу операторов и позволила сэкономить ~ **11%** затрат на обслуживание.
- **79%** граждан, которые воспользовались цифровой услугой на выплату 450 тысяч, говорят, что им было очень легко воспользоваться услугой, рост индекса CES от месяца к месяцу +5%

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

- Цифровая услуга позволила перевести взаимодействие с гражданами полностью в электронный формат и минимизировать действия по получению информации о статусе рассмотрения заявки на выплату мер государственной поддержки. С момента подачи заявки вся актуальная информация о статусе доступна
 - на ЕПГУ,
 - сайте спроси.дом.рф
 - горячей линии Консультационного центра.

Синегрия ЕПГУ, ЕИСЖС и внутренней омниканальной CRM АО ДОМ.РФ позволила проактивно уведомлять о существующих программах государственной поддержки через целевую рассылку портала госуслуг, предоставлять полную информацию по статусу рассмотрения заявления в момент обращения по всем каналам взаимодействия.

Количество обращений на горячую линию по тематике выплаты 450 тысяч снизилось в 2 раза, наши клиенты говорят нам, что получать услуг стало удобнее (CES + 5%).

Мы регулярно измеряем ключевые показатели клиентского опыта, за последний год лояльность клиентов (**NPS**) выросла до **89%** (+5%), удовлетворенность (**CSI**) держится на традиционно высоком уровне **97%**

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

Успеху в реализации проекта и достижении целей способствовала слаженная работа подразделений ДОМ.РФ, а также продуктивные коммуникации с разработчиками портала госуслуг и организация эффективного взаимодействия с внешними партнерами (Минцифры России; Минфина России, РТ-лабс).

Этот сложный долгий проект реализовала большая команда из нескольких подразделений ДОМ.РФ

- команда государственных программ в жилищной сфере
- команда консультационного центра граждан;
- команда государственных сервисов ЕИСЖС;
- команда развития жилищной сферы;
- команда законопроектной деятельности;
- команда ИТ.

Вовлеченность сотрудников (4,36 из 5 баллов) позволила реализовать проект с высоким результатом. Самая главная точка взаимодействия с нашими клиентами - команда контактного центра - это содружество высоко мотивированных специалистов. По данным последнего

исследования уровень вовлеченности составил 4,3, уровень удовлетворенности 4,4 балла из 5. Подробные показатели приведены в приложении к эссе.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Внедренный ДОМ.РФ процесс по получению мер государственной поддержки является **первым на рынке проектом**, который позволяет получить меры государственной поддержки от подачи заявки до получения документа о задолженности по кредиту полностью в цифровом формате.

Для многодетной семьи это возможность получить выплату в 450 тысяч на погашение кредита в «один клик» и уделить освободившееся время самому дороговому – детям!

За такой короткой фразой – «получить услугу в один клик», стоит работа большой команды единомышленников, много мозговых штурмов, бессонных ночей и огромная радость от теплых слов наших любимых клиентов.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Внедрение цифровых сервисов и цифровых продуктов в компании делает жизнь наших клиентов легче, позволяет легко и быстро получить услугу, сэкономить свое время. Услуга в один клик – это просто!

А компании

- Повысить количество клиентов за счет легкого доступа к услуге (количество заявлений на выплату выросло на 40%)
- сократить затраты на обслуживание на 11% за счет снижения количества обращений в контактный центр и оптимизации процессов обработки в омниканальной CRM.
- Повысить клиентский опыт за счет анализа клиентского пути и создания высококачественного цифрового продукта

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

Наши проекты, в том числе и проекты цифровизации, неоднократно становились лауреатами и победителями в различных отраслевых конкурсах:

- победители премии «Лучшие социальные проекты России» 2021/2022/2023
- «Investment leaders 2022» (в номинации «Общественно значимый проект года»)
- В 2023 году наш контактный центр стал победителем международной отраслевой премии «Хрустальная гарнитура» в 2 номинациях:
 - «Лучший контактный центр»
 - «Лучшая цифровая модернизация и трансформация контакт-центра»
- В 2023 году проект «Цифровой сервис получения выплаты многодетным семьям для погашения ипотеки» АО ДОМ.РФ получил высокую оценку жюри в номинации «Эффективное применение технологий в CX»
- ДОМ.РФ по версии Forbes получил «золотой» статус в рейтинге лучших работодателей России за 2022 год
- ДОМ.РФ занял первое место среди работодателей в сегменте «Строительство и

недвижимость» рейтинга HeadHunter 2022 и 1 место в рейтинге лучших работодателей для молодежи в строительной отрасли

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Соромотина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Елена Юрьевна
ДОЛЖНОСТЬ	руководитель направления