

МОДЕРНИЗАЦИЯ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА АО «НПФ «ОТКРЫТИЕ»

1994

2021

2046



открытие

Пенсионный фонд

7,5 млн чел. - клиенты физ. лица

900+ предприятий - клиенты юр. лица

№2 на рынке по количеству клиентов застрахованных лиц и участников (млн чел.)*

№2 на рынке по активам (млрд руб.)*

ruAAA - максимальный рейтинг финансовой надежности

* по данным ЦБ РФ на 31.12.2020

ПЕНСИОННЫЙ БИЗНЕС ГРУППЫ «ОТКРЫТИЕ»

2021



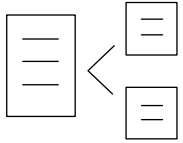
ПОТРЕБНОСТЬ В ТРАНСФОРМАЦИИ

2021

В результате слияния сотрудники блока клиентского сервиса использовали в работе до **17** различных приложений для просмотра информации по договорам и обращениям клиентов:

The image displays a collage of screenshots from various software applications used by client service staff. The central focus is the 'ИС Голиаф' (IS Goliath) application, which shows a search interface for contracts and a detailed view of a contract for 'АЛЕКСАНДРОВА'. Other screenshots include a data table with columns for '№ договора', '№ договора', '№ договора', and '№ договора', and a flowchart illustrating a business process. The flowchart starts with 'Блок приветствия' (Greeting block), followed by 'Выясняем вопрос, Идентифицируем клиента' (We clarify the question, identify the client). This leads to 'Получил письмо от НПФ - Решение о дополнительной выплате правопреемникам средств, учтенных на пенсионном счете вышедшего на пенсию застрахованного лица. Что это значит?' (Received a letter from NPF - Decision on additional payment to beneficiaries of funds accrued on the pension account of a retired insured person. What does it mean?). This is followed by 'ИЮ, это информационное письмо о том, что Вам будет произведена доплата средств, учтенных на счете ФИО З/Т за период, прошедший после внесения Фондом решения о выплате правопреемникам.' (IYU, this is an informational letter about the fact that you will be paid an amount of funds accrued on the account of FIO Z/T for the period that has passed since the Fund's decision on payment to beneficiaries). The next step is 'Как я могу получить эти деньги?' (How can I get this money?). This leads to 'Выплата будет перечислена по реквизитам, указанным Вами при оформлении правопреемства. ИЮ, у Вас не менялись реквизиты?' (Payment will be made to the details you provided when you registered as a beneficiary. IYU, have your details changed?). If 'Реквизиты изменились' (Details have changed), the process goes to 'Скрипт «Обновление данных», ветка «Изменение банковских реквизитов»' (Script 'Update data', branch 'Change bank details'). If 'Реквизиты не менялись' (Details have not changed), the process goes to 'Блок завершение разговора' (End of conversation block). The flowchart also includes a box for 'Дополнительная выплата правопреемникам' (Additional payment to beneficiaries) and a box for 'Справка: Решение о доп. выплате принимается Фондом не позднее 30 дней со дня окончания финансового года, следующего за годом смерти ЗЛ. Копия решения о доп. выплате направляется правопреемнику в течение 5 рабочих дней с даты принятия решения. Выплата средств производится не позднее 20-го числа месяца, следующего за месяцем принятия решения о доп. выплате. Основание: пп.21-23 Постановления Правительства РФ от 30.07.2014 № 710.' (Note: Decision on additional payment is made by the Fund no later than 30 days after the end of the financial year following the year of death of the insured person. A copy of the decision on additional payment is sent to the beneficiary within 5 working days of the date of the decision. Payment of funds is made no later than the 20th day of the month following the month of the decision on additional payment. Basis: pp. 21-23 of the Government Regulation of the RF of 30.07.2014 No. 710.)

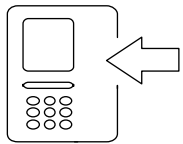
ПОТРЕБНОСТЬ В ТРАНСФОРМАЦИИ



Создание единого хранилища данных по клиентам



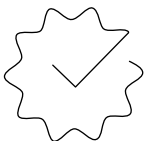
Автоматизация идентификации клиента при обращении и исключение повторной идентификации клиента при переводе обращения с первой на вторую линию



Упразднение ручных операций в процессе обработки письменных обращений



Кастомизация отчетов и создание единой базы отчетности



Возможность развития

РЕШЕНИЯ TERRASOFT

2021

Учетная система

ЦОБ Genesys

SMS-шлюз

СЭД

Электронный
архив



Отдел обработки
письменных
обращений

in-House КЦ

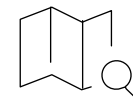
АКЦ

Группа контроля
качества

Методология и
анализ

РЕШЕНИЕ TERRASOFT

2021



категория



приоритет



skill

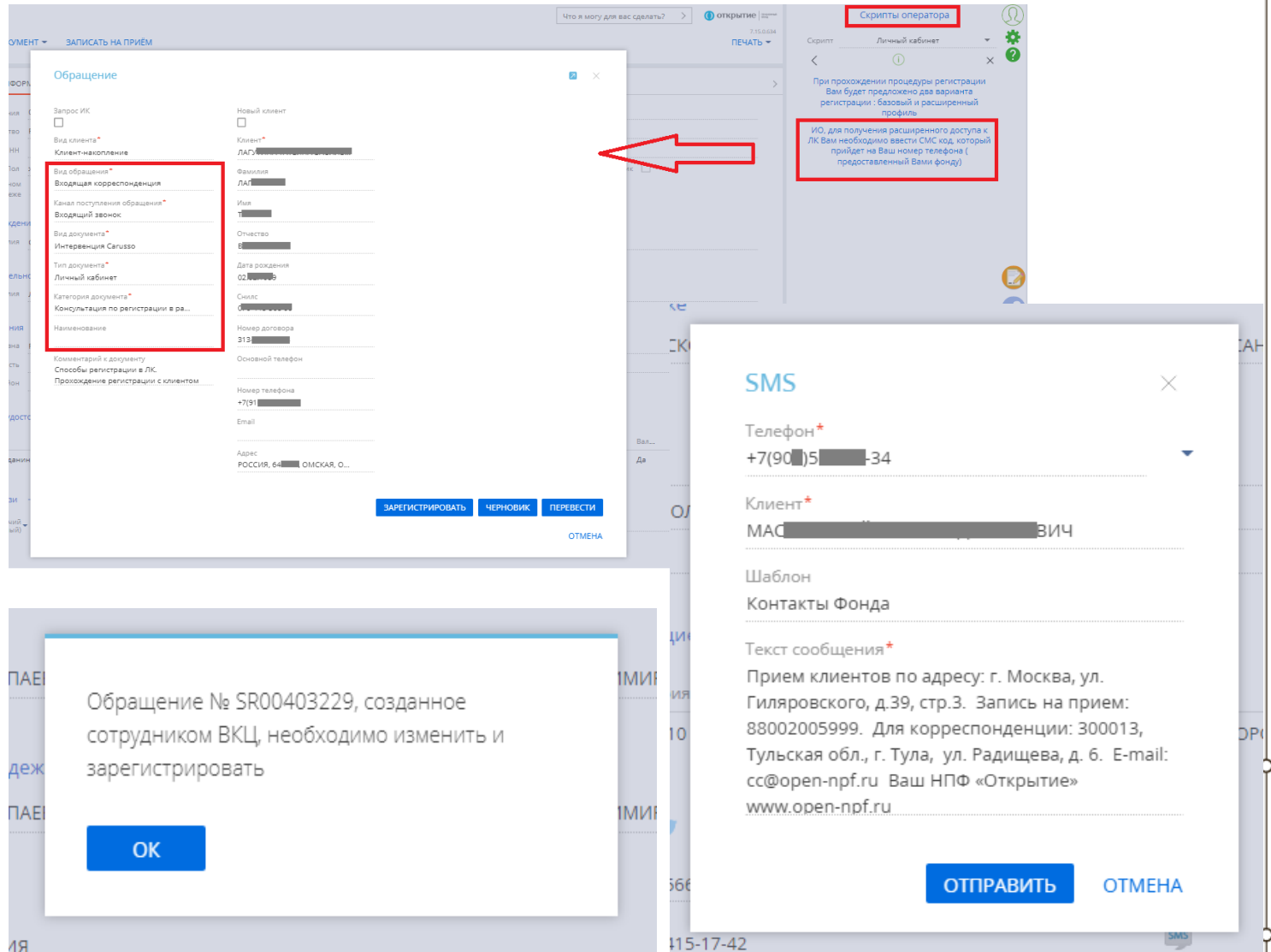


t обработки



РЕШЕНИЕ TERRASOFT

2021



Результаты

2021

- 30%

АНТ

**89,2% за
24h**

SL
письменных обращений

9,06

CSI

РАЗВИТИЕ

2021



- ✓ **Отображение оценки CSI в карточке клиента**
- ✓ **Реализация процесса тестирования сотрудников блока клиентского сервиса**
- ✓ **Расширение доступности и внедрение новых каналов коммуникации**
- ✓ **Повышение контактности клиентской базы**

КОНТАКТЫ

Степанова Мария

тел.: +7 (495) 411 55 37 (вн. 1758)

моб.: +7 (919) 998 31 16

Mariya.Stepanova@open-npf.com

2021

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

2046