

Контактный центр
СБЕРДРУГ

Улучшение качества обслуживания клиентов

Спикер:

Елехин Максим Владимирович
Руководитель контактного центра



О нас

Сервисный центр Дирекции распределенных услуг (СЦ ДРУГ) объединяет в себе четыре подразделения, в каждом из которых сосредоточены уникальные компетенции - от специалиста контактного центра до ИТ-специалиста. Мы помогаем создавать и развивать внутренние сервисы для сотрудников банка, оказываем необходимые консультации, собираем и обрабатываем обратную связь, выявляя потребности клиента

Служба Единого Распределенного Диспетчерского или сокращенно СЕРДЦе самое большое по численности подразделение внутри Сервисного Центра:

Служба поддержки
работает в режиме

24*7*365



Ежедневно мы оказываем
~2500 online консультаций
в день и обрабатываем
~1500 обращений в режиме
offline



Целевая платформа для
обработки вызовов



WFM



Прозрачная система
отчетность QW



Информационное
пространство Confluence



Модуль исходящего
обзвона



NICE customer feedback

Наша стратегия

Мы создаем удобные цифровые решения в доверенной среде, которые помогают сотрудникам Сбера быть эффективными, экономить время на решение рутинных задач, развивать профессиональные связи, узнавать новые и взаимодействовать с использованием новых технологий.

- Забота и уважение
- Технологичность и инновационность
- Целостность
- Открытость и прозрачность
- Командная работа и ответственность за результат
- Вера в продукт и вовлеченность

Наши клиенты



Наши клиенты – это сотрудники Банка и Экосистемы Сбера.

Это сотрудники, у которых есть потребности, цели и желания.

Это люди, которые делают лучшие продукты и услуги.



“Всегда обращайтесь со своими сотрудниками так, как вы хотите, чтоб они обращались с вашими лучшими клиентами”

Стивен Кови

Кто наши клиенты? Аналитика клиента.

Аналитика клиента в offline



ЮЛИЯ

Старший менеджер по обслуживанию

ЗВОНКИ В КЦ:

- 5-7 ЗВОНКОВ В МЕСЯЦ

ТОП-3 НАИБОЛЕЕ ПОПУЛЯРНЫХ СЕРВИСА:

- ЗАМЕНА КАРТРИДЖА
- ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПРАВОК
- ЗАКАЗ ТРАНСПОРТА

55 СЕССИЙ/МЕС

27 СЕССИЙ/МЕС

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕРФЕЙСОВ



СРЕДНЯЯ ОЦЕНКА СЕРВИСОВ

4,8

25 ЛЕТ, ВХОДИТ В ПОКОЛЕНИЕ Y



ТЕКСТОВЫЙ АНАЛИЗ КОММЕНТАРИЕВ:
ПОЖЕЛАНИЕ ОПЕРАТИВНОГО ИСПОЛНЕНИЯ

ОЦЕНКА СО СТОРОНЫ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

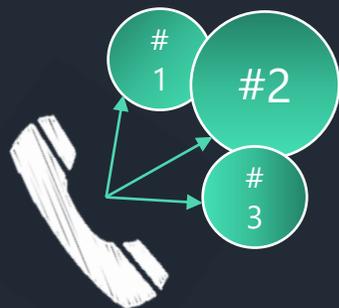
4,4 (ЛОЯЛЬНЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ)

СОЗДАНО 42 ОБРАЩЕНИЯ, ИЗ НИХ 4 БЛАГОДАРНОСТИ, 1 ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Следование лучшим практикам

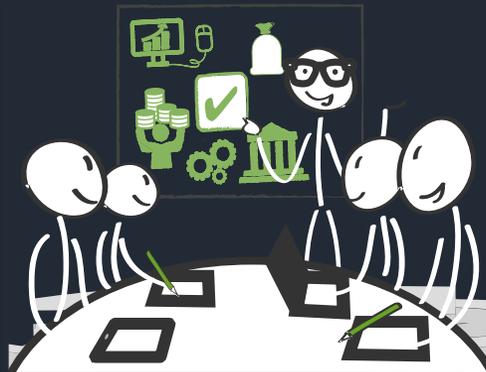
Общайтесь и делитесь знаниями и опытом с другими КЦ

Мы постоянно изучаем, что и зачем делают другие КЦ. Учимся на опыте других людей. Посещаем виртуальные мероприятия и выстраиваем сеть знакомств с другими участниками профессиональных сообществ.



Создайте группу/сообщество

Простой способ улучшить коммуникацию внутри коллектива - это создание группы/сообщества в социальных сетях



Перед поиском сотрудника убедитесь, что в штате нет подходящих

Если вы собираетесь нанимать нового сотрудника в КЦ, то в первую очередь поинтересуйтесь у супервайзера, есть ли кто-то из текущего состава, кто хотел бы сменить направление деятельности на новое. Часто бывает так, что желающие найдутся в самой организации.



IVR

Всегда есть возможность настроить Ваш IVR удобным для клиента образом. Старайтесь чаще «выходить в поля» для изучения клиентского пути, например, в процессе исследования убедитесь, что IVR понятен Вам как никому другому

СБЕР ЧАТ



Вместо обучающих сессий – программа развития

Лучший способ улучшить и усилить обучение в контакт-центре — это превратить его в программу развития, как групповую, так и индивидуальную



«Не забывайте обращаться к тем, с кем раньше вам уже приходилось коммуницировать — обновите ваши контакты, и вы удивитесь, насколько полезными они могут оказаться для вас в будущем»

Обратная связь

Как ранее мы собирали ОС:

- ❌ Формат: опрос
- ❌ Период: ежеквартально
- ❌ Оценка всех сервисов: нет
- ❌ Гибкость: нет

Как мы пришли к другому подходу сбора обратной связи?

Метод поквартального сбора обратной связи по функционалу и работе сервисов несвоевременен, зачастую оценка была уже неактуальна, метод оценки оказался не гибким, часть сервисов не входила в систему опроса

Что мы с этим делали:

Результаты опроса транслировались в команды отвечающие за продукт.
Менеджеры от команд инициировали изменения услуг на своё усмотрение.

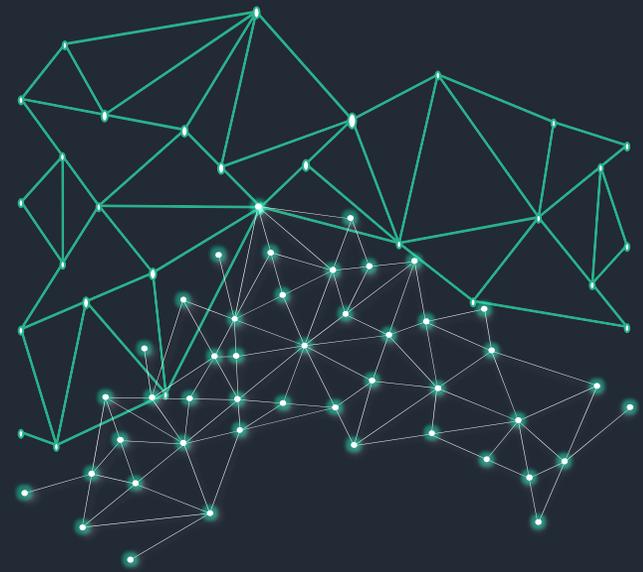
Как сейчас?

Текущая система сбора обратной связи подразумевает сбор ОС при звонке клиента в контактнй центр, а так же в офлайне (оценка сервисов на портале СберДруг).

- ✅ Обратная связь собирается в моменте
 - ✅ Результаты ОС транслируются менеджерам услуг
 - ✅ Формируется бэклог задач.

Улучшение

Чтобы понимать, что потребности клиентов удовлетворены, и их ожидания оправдываются, необходима точная информация, ясное понимание ситуации и контроль над процессом.



Мы проводим анализ консультаций операторов, выявляем системные отклонения, требующие детального разбора
Собираем потребности клиентов



Собранные кейсы передаем в команду разработки (менеджерам услуг)/ инициируем изменение текущих процессов, сервисов



Выводим изменения в ПРОМ.
Собираем обратную связь



Участвуем в ПСИ, внедрении релизов. Сами тестируем изменения предложенных сервисов, прежде чем продемонстрировать клиенту

Контакты



Максим Елехин

Руководитель контактного центра

Email:

Mvelekhin@sberbank.ru

