



The most phygital  
bank since 1990

# Вместе в КЦ

CC Week - 2023



## Ватуева Ирина

Начальник управления проф. развития персонала



## Долгова Ксения

Методолог продуктовой команды Академии Альфа-Банка

# Сервис Альфы — это восемь контактных центров



55+

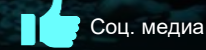
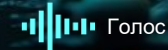
миллионов  
обращений в КЦ

2+

тысячи  
операторов

24 / 7

часы работы  
контактного  
центра



# Полтора года назад...

## В контактном центре



Количество обращений  
растет



Количество  
продаж не растет



SL падает



Рынок внешних  
кандидатов на исходе



Как восстановить SL и  
где взять людей?

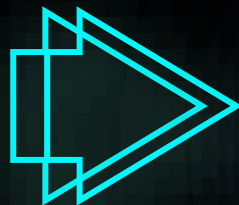
## В других подразделениях



Взыскание стабильно  
и продолжает оптимизацию

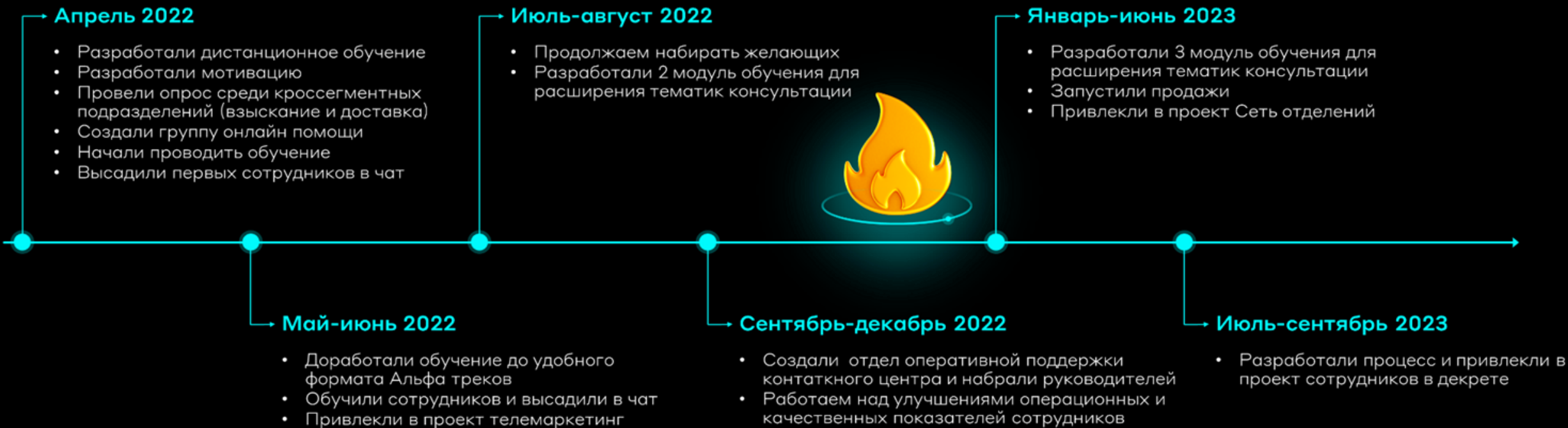


Доставка набирает  
обороты



Использовать внутренний ресурс  
бизнес-линии для помощи КЦ!

# Что сделали в 2022-2023



# Каким должно быть обучение?

- ✓ Информативным
- ✓ Коротким
- ✓ Интересным
- ✓ Удобным



# Как мы двигались

Выделили  
направления для  
набора



Сформировали вариации  
для карьерной модели



Разделили  
информацию на  
тематические блоки

Определили  
оптимальный объем  
контента для  
прохождения



Определили количество  
скиллов и критерии  
перехода на следующий



Разработали обучение

# Альфа-трек



The most phygital  
bank since 1990







## Вместе в ЧАТ (1 часть)

### Мой прогресс

100%

### Прогресс группы

0%

-  **Выполнено**  
40 задач
-  **Знакомство с программой обучения** 1 минута  
Познакомишься со структурой трека и наполнением  
[Текст / Статья](#)
-  **О банке простыми словами** 10 минут  
Узнаешь информацию о работе банковской системы и деятельности  
Альфа-Банка  
[Текст / Статья](#)
-  **Принцип общения с клиентами в ЧАТе** 60 минут  
Узнаешь об основных правилах общения с клиентами  
[Текст / Статья](#)
-  **Работа с Базой знаний** 40 минут  
Учимся работать с Базой Знаний  
[Текст / Статья](#)
-  **Особенности обслуживания клиентов** 10 минут  
Узнаешь информацию о клиентах и каналах обслуживания  
[Текст / Статья](#)

## Welcome-письмо



### Мария, привет!

Мы рады, что ты присоединяешься к нашей дружной команде Контактного Центра!

Приглашаем тебя принять участие в треке «**Вместе в ЧАТ (2 часть)**».

На протяжении всего обучения ты познакомишься с особенностями продуктов и услуг Альфа-Банка, а также отработаешь на практике консультацию клиентов в программном обеспечении.

При возникновении вопросов обращайся на п/я [Academy@alfabank.ru](mailto:Academy@alfabank.ru)

[Перейти в трек](#)



# Наполнение



The most phygital bank since 1990

## Календарь встреч

### Календарь встреч с тренером

Трек "Вместе в чат" (часть 1)

« < > » Сегодня октябрь 2023 г. Месяц Неделя День Повестка дня

пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
Нед39 16:00 Встреча 2. Депозиты 12:00 Встреча 1. Обращения	25 12:00 Встреча 1. Обращения	26 12:00 Встреча 3. Готовые	27 12:00 Встреча 2. Депозиты 15:00 Встреча 4. Подготовка	28 12:00 Встреча 3. Готовые	29 12:00 Встреча 1. Обращения	30 17:00 Встреча 4. Подготовка
Нед40 12:00 Встреча 2. Депозиты 15:30 Встреча 2. Депозиты	1 12:00 Встреча 1. Обращения	2 12:00 Встреча 3. Готовые	3 12:00 Встреча 4. Подготовка 16:00 Встреча 3. Готовые	4 15:00 Встреча 1. Обращения	5 15:00 Встреча 4. Подготовка	6 15:00 Встреча 4. Подготовка
Нед41 12:00 Встреча 2. Депозиты 15:00 Встреча 2. Депозиты	7 12:00 Встреча 1. Обращения	8 12:00 Встреча 3. Готовые	9 11:30 Встреча 4. Подготовка 12:00 Встреча 3. Готовые	10 12:00 Встреча 1. Обращения	11 15:00 Встреча 4. Подготовка	12 15:00 Встреча 4. Подготовка
Нед42 16:00 Встреча 2. Депозиты 19:00 Встреча 2. Депозиты	13 12:00 Встреча 1. Обращения	14 12:00 Встреча 3. Готовые	15 11:30 Встреча 4. Подготовка 12:00 Встреча 3. Готовые	16 11:00 Встреча 2. Депозиты 12:00 Встреча 1. Обращения	17 12:00 Встреча 1. Обращения	18 15:00 Встреча 4. Подготовка
Нед43 16:00 Встреча 2. Депозиты 15:00 Встреча 2. Депозиты	19 12:00 Встреча 1. Обращения	20 12:00 Встреча 3. Готовые	21 11:30 Встреча 4. Подготовка 15:00 Встреча 2. Депозиты	22 12:00 Встреча 3. Готовые	23 12:00 Встреча 1. Обращения	24 15:00 Встреча 4. Подготовка
Нед44 16:00 Встреча 2. Депозиты	25 12:00 Встреча 1. Обращения	26 12:00 Встреча 3. Готовые	27 11:30 Встреча 4. Подготовка 15:00 Встреча 2. Депозиты	28 12:00 Встреча 3. Готовые	29 12:00 Встреча 1. Обращения	30 15:00 Встреча 4. Подготовка

## Наполнение темы

### Альфа-Онлайн

Academy

Коллега, наши клиенты могут самостоятельно просматривать информацию по своим счетам и картам, а так же проводить различные операции в удаленных каналах доступа (УКД).

Первая услуга, с которой ты познакомишься – Альфа-Онлайн.

Альфа-Онлайн (Альфа-Клик) – интернет-банк, доступ возможен через ПК / ноутбук, а также клиент может использовать веб-версию для смартфонов.

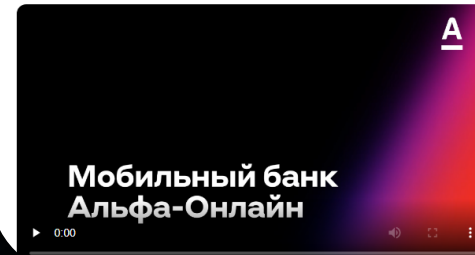
Пройди курс, а потом изучи информацию в Базе Знаний:

[База Знаний РБ > УКД > Интернет-банк Альфа-Онлайн](#)

Нажми на кнопку «Пройти курс» для изучения:

Пройти курс

Далее посмотри видеоролик, который подробно рассказывает о работе мобильной версии Альфа-Онлайн.



## Пример задания

### Задание №3

Коллега, курс изучен, теперь проверь свои знания – ответь на несколько вопросов.

При ответах на вопросы используй Базу Знаний:

[База Знаний РБ > Кредиты > Кредитные карты > Кредитная карта «Целый год без процентов»](#)

[База Знаний РБ > Кредиты > Штрафные санкции по кредитным услугам](#)

Выполни задание: ответь на несколько вопросов и нажми кнопку «Сохранить».

- С какого момента начинается льготный период по кредитной карте?
- У клиента сейчас действует льготный период. Ему пришло уведомление, что нужно внести минимальный платеж в размере 1500 рублей. Клиент уточняет, почему ему нужно вносить платеж, если льготный период еще не закончился. Что нужно сообщить клиенту?
- Карта клиента оформлена 25.04.2022. Что будет, если клиент не внесет платеж по кредитной карте?

Следующий раздел будет доступен для прохождения после проверки задания тренером.

### Проверка №1

Ваш ответ

Загрузить pdf, png, jpg, doc, xls, ppt

Общий вес файлов — до 25 МБ, одного файла — до 5 МБ

Отправить на проверку

Дистанционный курс

## Тренажер по нетиповым справкам для Basic2

Начать обучение



Тренажер по нетиповым справкам для Basic2 | Практика | Кейс 1 из 3

Кейс 1 из 3

Продолжение кейса

Справка нужна по всем моим счетам за период с 1 мая 2022 и по 25 октября 2022 года. Нужно отобразить, какой у меня был остаток по счетам в этот период, а также сколько было оборотов.

Выберите вариант ответа

Предложу клиенту сформировать Выписку по счёту через интернет-банк или мобильное приложение

Предложу клиенту нетиповую «Справку об остатке на счёте и сумме оборотов»

Предложу клиенту самостоятельно оформить «Справку о наличии счёта» через интернет-банк или мобильное приложение

## Пример интерфейса тренажера

# Support проекта



The most phygital  
bank since 1990

Сформировали  
команду удаленных  
наставников



Обучили базовым  
принципам  
наставничества



Адаптировали план  
работ под  
удаленный support

Обсудили процессы  
планирования  
графиков



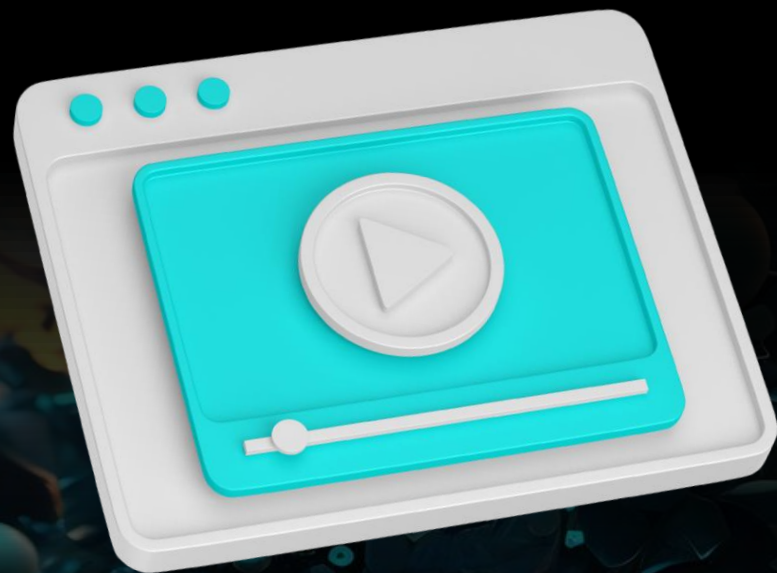
Сохранили суть  
стажировочного  
процесса



Запустили  
поддерживающий  
telegram-канал



The most phygital  
bank since 1990



# Видео о нас

## Масштабирование проекта ВКЦ



01

Доставка

02

Взыскание

03

Телемаркетинг

04

Сеть отделений

09

Декрет

*сотрудники всех подразделений в  
БиР и отпуске по уходу  
за ребенком до 1,5 и 3-х лет*

05

Ипотека и DSA

06

Зарплатные  
проекты

07

Операционный  
департамент

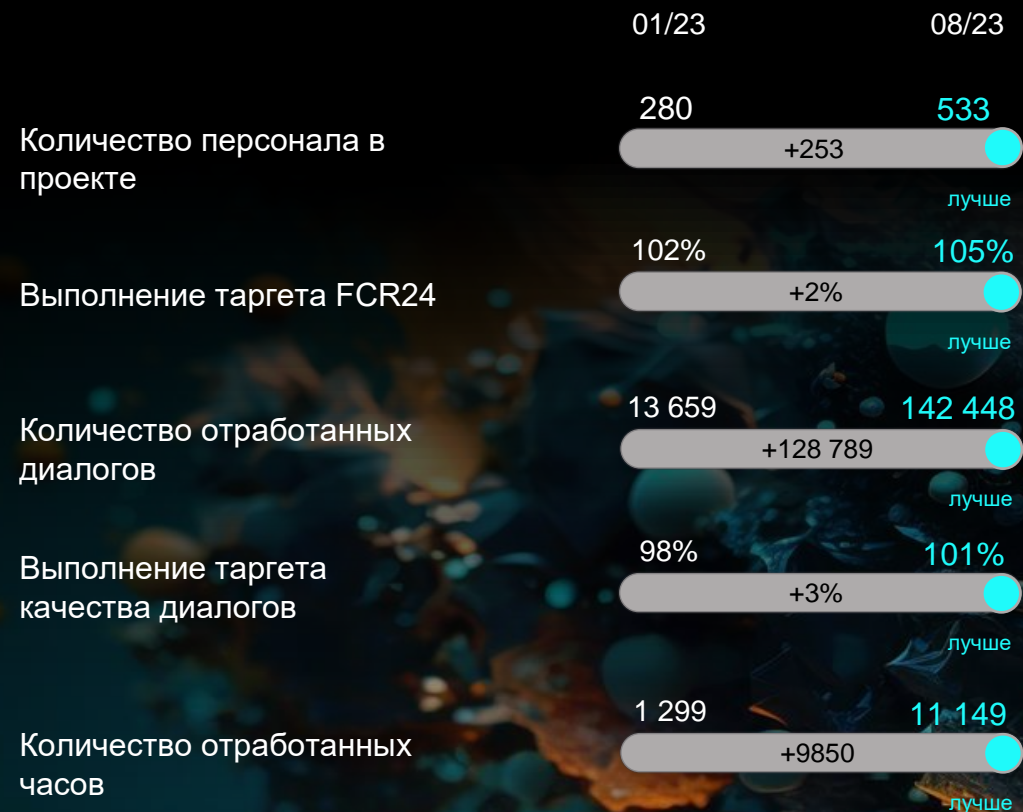
08

Сопровождение

# Результаты




The most phygital  
bank since 1990



# WOW для банка



The most phygital  
bank since 1990



**7 млн**

рублей удалось сэкономить за  
счет набора персонала

(стоимость подбора одного  
оператора  
в КЦ ≈ 25 000 рублей)



**1 млн**

рублей экономии за счет вывода  
сотрудников проекта в пиковые  
часы

(вместо переработок действующих  
операторов)



**4,9**

VOE от сотрудников, которые  
зашли в проект ВКЦ

(август 2023 г.)

# Что говорят сотрудники



The most phigital  
bank since 1990

Спасибо ВКЦ за возможность самим составлять график, это очень удобно.

Мой руководитель — не начальник, а наставник. Он на связи и в выходные, и ночью: всегда поможет разобрать сложный кейс.

Рабочие моменты отлажены до мелочей. Максимально комфортная среда для работы и общения с коллегами. ВКЦ — лучшие ❤️



**Саша Бородина**  
главный менеджер отделения

Рада, что есть возможность зарабатывать и прокачивать знания из дома. Сейчас я в декрете и это особенно ценно.

Спасибо начальникам групп, они помогают 24/7 и отвечают даже на глупые вопросы!

ВКЦ — это про людей и для людей. Здесь ты не один: это очень важно и ценно 🙏

Благодарю за возможность быть здесь ❤️



**Маша Белоброва**  
заместитель руководителя отделения

Этот проект — не только дополнительный заработок, это знания и навыки.

Благодаря ВКЦ я увидела путь клиента с другого ракурса: это помогает в работе.

ВКЦ — это про интересных людей, которые придут на помощь в любой ситуации. Здесь ты развиваешься как профессионал.



**Лера Филатова**  
работает с премиальными клиентами

Проект «Вместе в КЦ» дал мне много знаний и опыта.

Огромная благодарность команде проекта: я уверена в их поддержке. Ребята помогут в любое время дня и ночи. Здесь чувствуешь сплочённую командную работу Альфы ❤️

Спасибо 🙏



**Маша Куркачёва**  
помогает клиентам  
в отделении Альфы в Бузулуке

Я в декрете, поэтому больше всего привлекла возможность работать в свободном графике и в любом месте.

ВКЦ помогает держать мозг в тонусе. Это хорошая возможность прокачать скилл общения клиентами.

Мне нравится помогать клиентам, потому что я хочу, чтобы как можно больше людей полюбили Альфу ❤️



**Таня Саркисова**  
её команда работает  
с малым бизнесом



@IRINA\_VATUEVA



@DOLGOVA\_KSENIYA

Будем рады вашим вопросам