





РАССКАЗ ПРО:

ПЕРЕЗАПУСК УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ ДЛЯ КЦ



НАША КОМАНДА ОПЕРАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ КЦ

КТО МЫ?

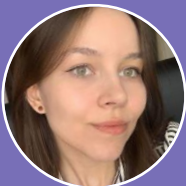
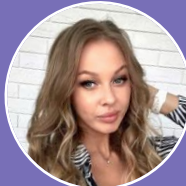
-  Управленцы знаниями
-  Креативщики в создании контента
-  Переводчики банковских терминов
-  Команда 11 человек в 4х городах

ЧТО ДЕЛАЕМ?

Создаем понятный контент для сотрудников банка

70% сотрудников банка используют информацию из Базы Знаний, которую развивает наша команда

Сеть | КЦ ФЛ | SkyOffice | УПР | Ипотека | ТМ





**Команда информационной
поддержки
и развития систем
управления знаниями**

В РАБОТЕ МЫ ПРИДЕРЖИВАЕМСЯ 4 ЦЕННОСТЕЙ



ДОСТАТОЧНОСТЬ

При получении материалов оцениваем, достаточно ли их для консультации



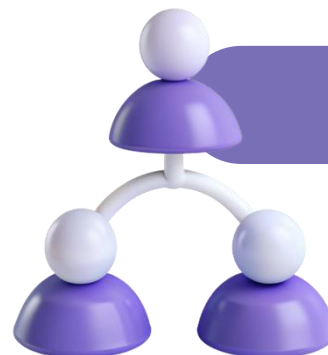
ОПЕРАТИВНОСТЬ

Выстроили процесс: материалы от бизнеса получаем заранее, а сами публикуем в одном источнике



ПОНЯТНОСТЬ

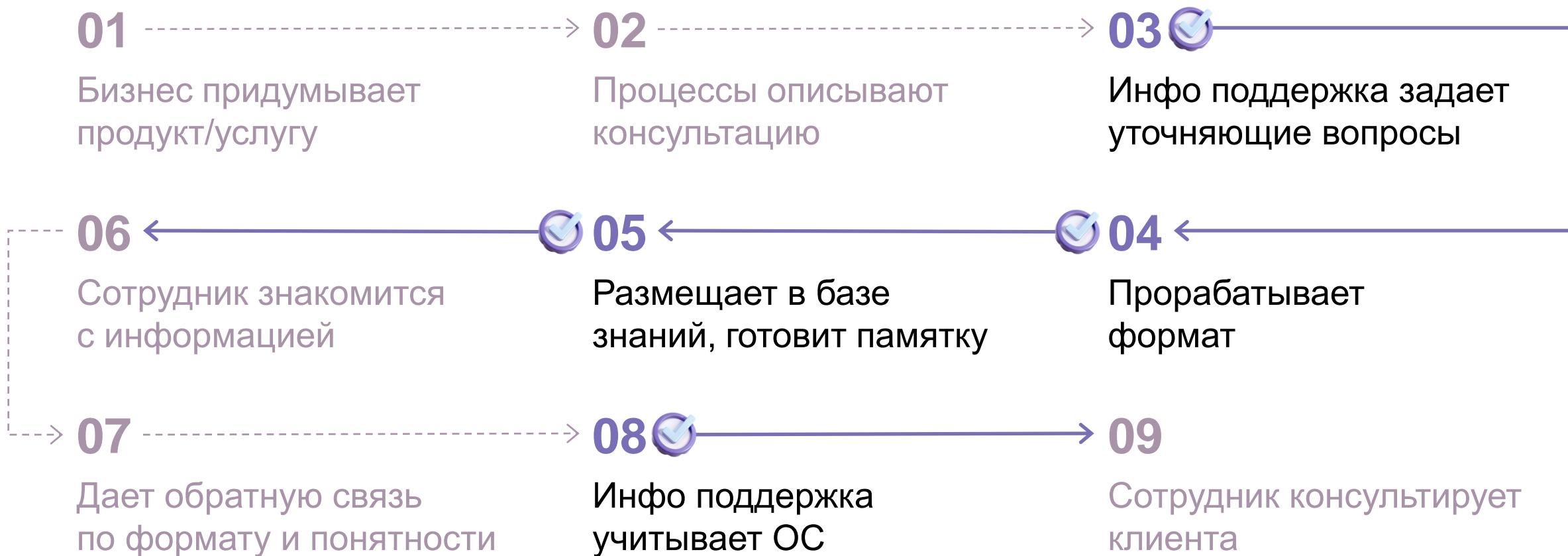
Информацию размещаем в понятном формате, адаптировали стандарты по ОС пользователей



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Встречаемся с РГ, учитываем ОС пользователей, тестируем новые форматы, запустили оценку новостей

МЫ — ВАЖНОЕ ЗВЕНО В ЦЕПОЧКЕ ПЕРЕДАЧИ ИНФОРМАЦИИ



НА ЧТО ВЛИЯЕТ КОМАНДА ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ?



ФОРМАТ ИНФОРМАЦИИ

FCR

CSI

CSI БЗ

Делаем информацию понятной любому пользователю, чтобы сотрудник мог объяснить клиенту с первого обращения

НА ЧТО ВЛИЯЕТ КОМАНДА ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ?



СКОРОСТЬ РАЗМЕЩЕНИЯ

АНТ

NPS

CSI БЗ/НОВОСТЕЙ

95% информации получаем за 2 рабочих дня до запуска, успеваем проработать и дать сотрудникам заранее ознакомиться

НА ЧТО ВЛИЯЕТ КОМАНДА
ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ?



**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**

CSI НОВОСТЕЙ

CSI БЗ

АНТ

Учитываем ОС пользователей,
поэтому им становится удобнее и быстрее
искать информацию

НА ЧТО ВЛИЯЕТ КОМАНДА
ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ?



ОПЕРАЦИОННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

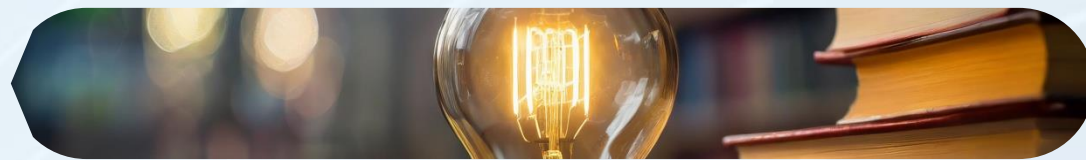
CR (объем обращений)

БИЗНЕС-ПЛАН

АНТ

Участвуем в Agile-командах, поэтому прорабатываем процессы на старте и влияем на операционные показатели

КАК ПОМЕНЯЛИ ФОРМАТ НОВОСТЕЙ И БЗ



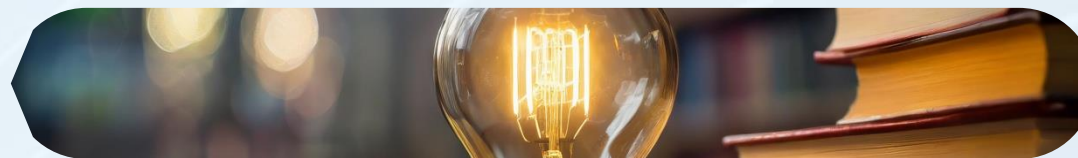
ПОМЕНЯЛИ СТАНДАРТЫ РАЗМЕЩЕНИЯ

Разделы БЗ
и внутренние блоки
сортируем по частоте
обращений

Закрепили, какой
формат используем:
блочную верстку,
схему и т.п.

Формируем сразу
СМС в помощнике
и шаблоны для чата

КАК ПОМЕНЯЛИ ФОРМАТ НОВОСТЕЙ И БЗ



СРАВНЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ

В новостях
используем таблицы
было-стало



Было

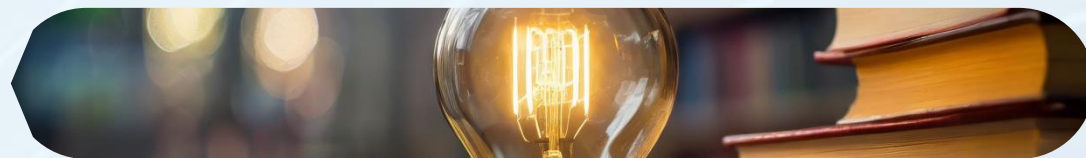
Совершение
POS-оборота
за **отчетный** месяц
больше 1 руб. в т.ч.
за счет собственных
средств



Стало

Совершение
POS-оборота
за **предыдущий** месяц
больше 1 руб. в т.ч.
за счет собственных
средств

КАК ПОМЕНЯЛИ ФОРМАТ НОВОСТЕЙ И БЗ



ОНЛАЙН ОС В ОЦЕНКЕ ИЗ ПИСЬМА ИЛИ НОВОСТИ

Сотрудник сразу может написать,
если что-то непонятно

Пожалуйста, оцените, была ли новость понятна:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Оценка новости

Напоминание. Учет POS-оборота по КК «Все что надо» для ПЛ Макс

Пожалуйста, оцените, была ли новость понятна: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Напоминаем, не оценивай условия продукта, тариф, порядок действий и т.д., которые описаны в новости

Причина

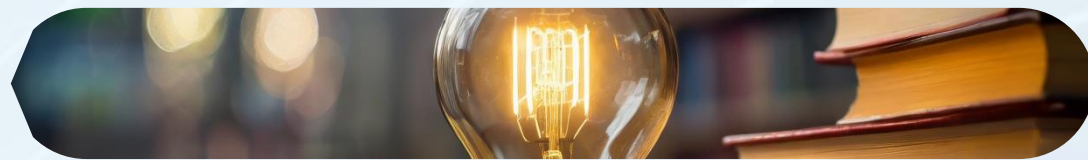
Выберите причину...

Комментарий

Осталось символов: 1000

ОЦЕНИТЬ

КАК ПОМЕНЯЛИ ФОРМАТ НОВОСТЕЙ И БЗ



МЕДИЙНАЯ БАЗА ЗНАНИЙ

Запустили новые форматы:
памятки, короткие видео.

Дублируем в закрытом
Телеграм-канале.

НАВИГАЦИЯ КЛИЕНТОВ В ДБО ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ВКЛАДОВ И НС

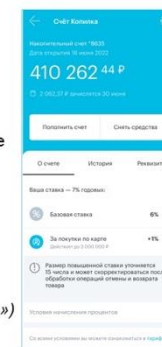
По действующим НС и вкладам клиент может проверить всю информацию в ДБО

01 ВКЛАД



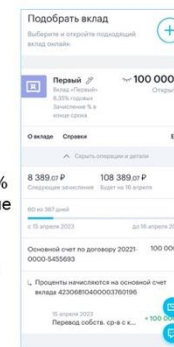
- Название
- Ставка
- Сумма
- Прогнозные проценты
- Дата окончания
- Операции

02 НС



- Название
- Сумма
- Прогнозные проценты
- Дата выплаты
- Ставка
- Надбавки за POS
- Операции («История»)

03 В ИБ



- Название
- Ставка
- Сумма
- Тип выплаты %
- Прогнозные проценты
- Дата окончания
- Операции

Консультируй клиента, как проверить инфо самостоятельно. Помоги ему оценить удобство ДБО!



ПОДСЛУШАНО В ОТКРЫТИИ

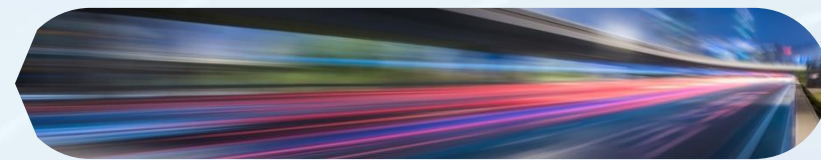
ПОДСЛУШАНО

В

 **ОТКРЫТИИ**

**Мораторий на
продажи**

ЧТО СДЕЛАЛИ ДЛЯ УСКОРЕНИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ



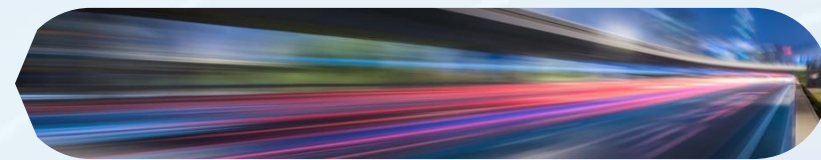
ГОТОВИМ ОДНУ НОВОСТЬ



~ 40 часов



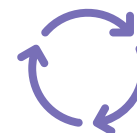
ЧТО СДЕЛАЛИ ДЛЯ УСКОРЕНИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ



ОБНОВЛЯЕМ МАТЕРИАЛЫ ФАЙЛОМ



~ 9 часов



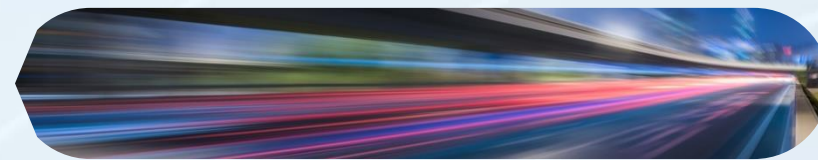
Загрузка

Удалить

Выберите файл Файл не выбран

Отправить

ЧТО СДЕЛАЛИ ДЛЯ УСКОРЕНИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ



САМОСТОЯТЕЛЬНО СОЗДАЕМ РЕЕСТРЫ



~ 6 часов

Создать Редактировать Поиск

Дата создания: 16.06.2023 13:47 Дата обновления: 11.08.2023 12:40 Кем создано: Гладышева Светлана Владимировна

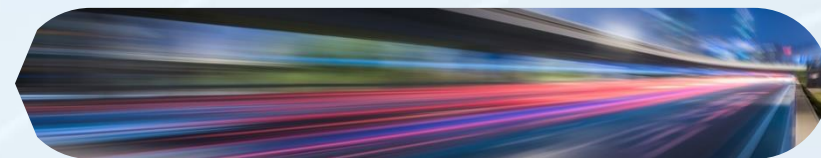
Название: Реестр участников акции «Привет» Категория: Выберите ... Получатели:

Поля:

Добавить поле

Буква Z x	Наименование ФИО клиента	Маска Выберите ...	Сортировка 100	Удалить Настройки
Буква AF x	Наименование Дата рождени	Маска Дата x	Сортировка 200	Удалить Настройки
Буква AB x	Наименование Телефон клие	Маска Телефон x	Сортировка 300	Удалить Настройки
Буква I x	Наименование ФИО друга	Маска Выберите ...	Сортировка 400	Удалить Настройки
Буква AI x	Наименование Дата рождени	Маска Дата x	Сортировка 500	Удалить Настройки
Буква E x	Наименование Телефон друг	Маска Телефон x	Сортировка 600	Удалить Настройки

ЧТО СДЕЛАЛИ ДЛЯ УСКОРЕНИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

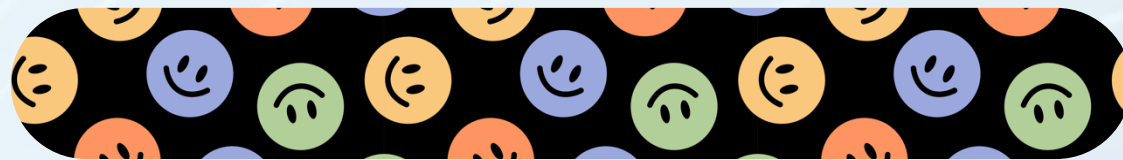


А ЧТО ВМЕСТО?

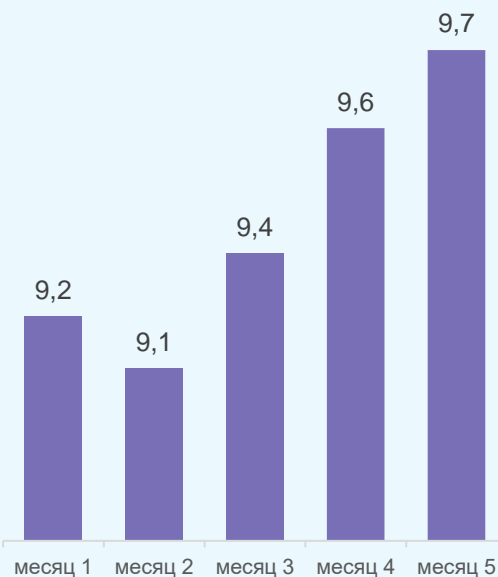
Работаем с ОС пользователей ежедневно.
Если нужно – даем уточнения, пояснения.



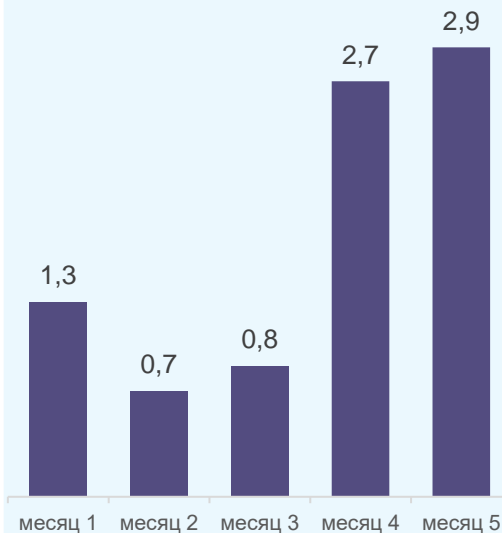
СОТРУДНИКИ ПОЗИТИВНО ОЦЕНИВАЮТ ИЗМЕНЕНИЯ



CSI БЗ и новостей



Кол-во оценок на 1 новость



Отзыв КЦ

Спасибо за реализацию!
Круто! Очень оперативно, спасибо ♥

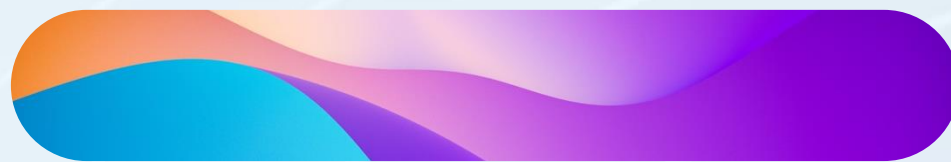


Отзыв Сети

Являюсь новым сотрудником и могу сказать, что информации достаточно. Ответы на свои вопросы и вопросы клиентов нахожу без труда



НАШЕ ВЛИЯНИЕ НА ПРИМЕРЕ АРЕСТОВ/ВЗЫСКАНИЙ



ЧТО СДЕЛАЛИ после окончания моратория на взыскания

01

Обогатили алгоритмы

02

Помогли со схемами IVR и ЧБ

03

Приоритезировали доработку
ДБО в бизнес

04

После доработки ДБО обновили
алгоритм

05

Создали памятки и ролики,
с помощью ОКК проверили,
что сотрудники используют
алгоритм

НАШЕ ВЛИЯНИЕ НА ПРИМЕРЕ АРЕСТОВ/ВЗЫСКАНИЙ

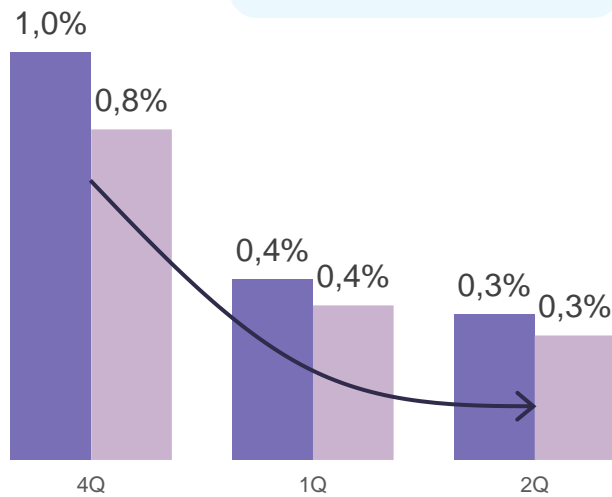


CR

ОБЪЕМ ОБРАЩЕНИЙ

■ Голос
■ Чат

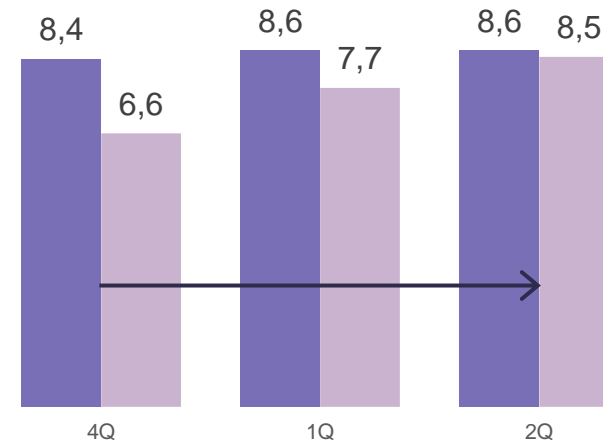
Снижение
в **2,8 раза**



CSI

■ Голос
■ Чат

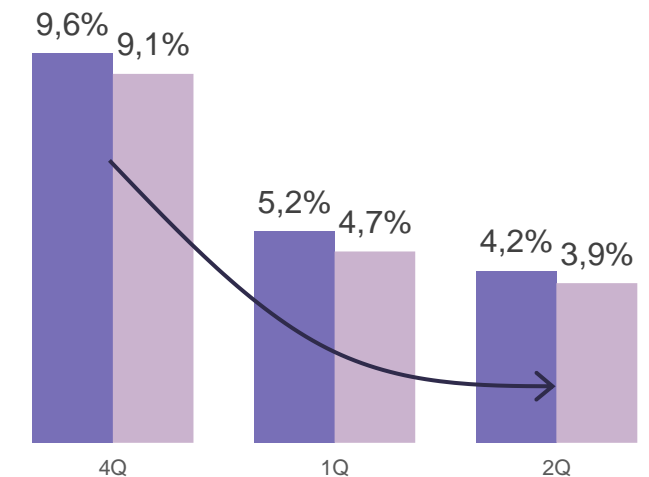
Сохранили в голосе,
нарастили в чате



Трафик (АНТ)

■ Голос
■ Чат

Снижение
в **2,3 раза**

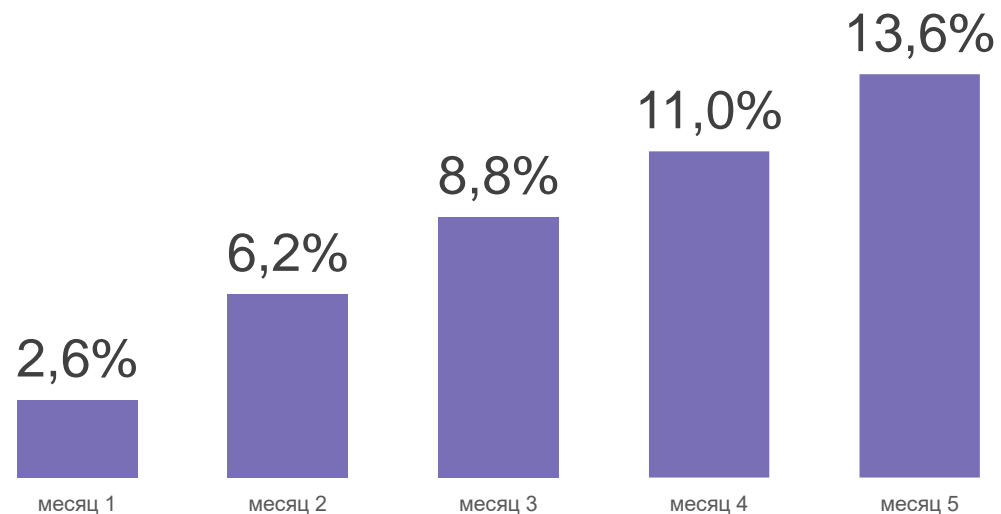


ВЛИЯНИЕ НА ОПЕРАЦИОННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ КЦ В AGILE-КОМАНДАХ



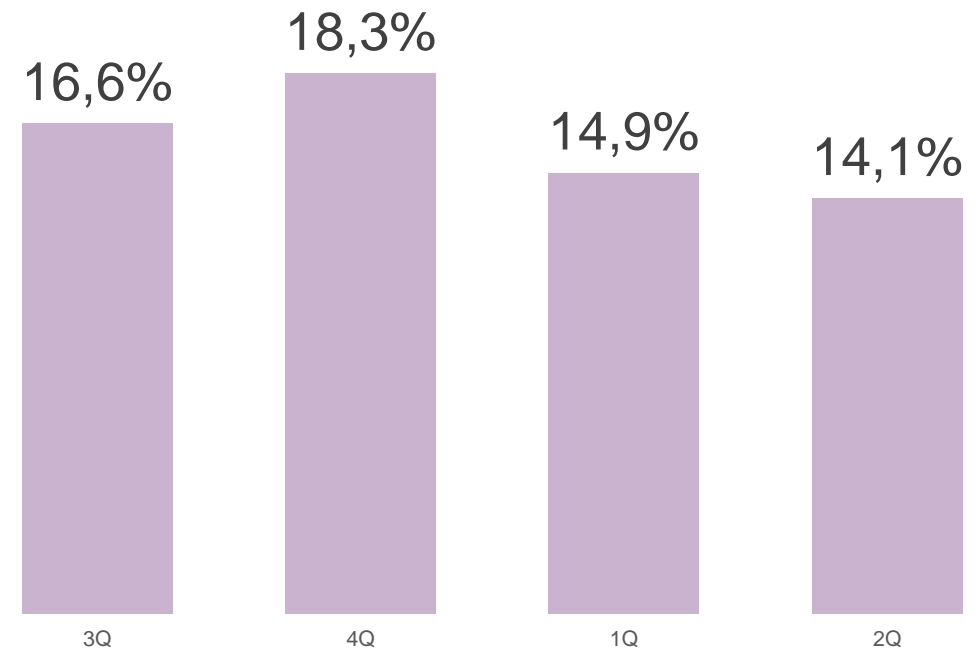
Продажи

(% IR - заявок от зв. с офферами)

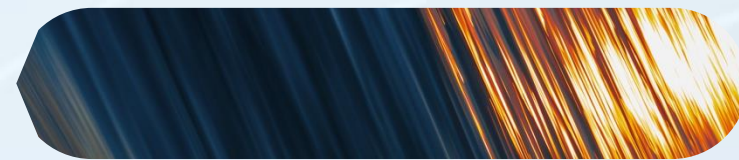


CR

(объем обращений)



ВЛИЯНИЕ НА ОПЕРАЦИОННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ КЦ В AGILE-КОМАНДАХ



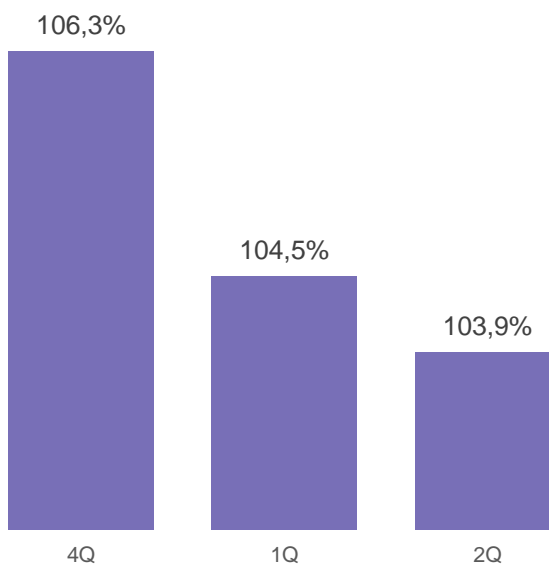
NPS

■ Голос
■ Чат

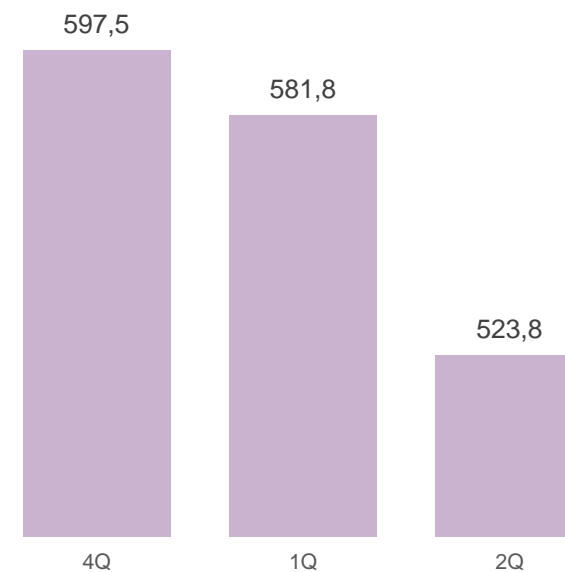


Трафик (АНТ)

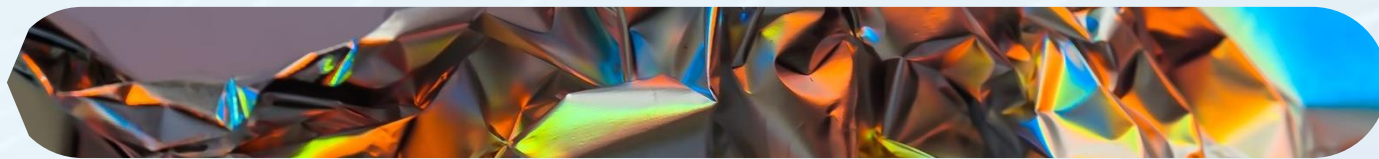
Голос, % трафика



Чат, АНТ в сек.



МЫ НЕПРЕРЫВНО
РАЗВИВАЕМСЯ

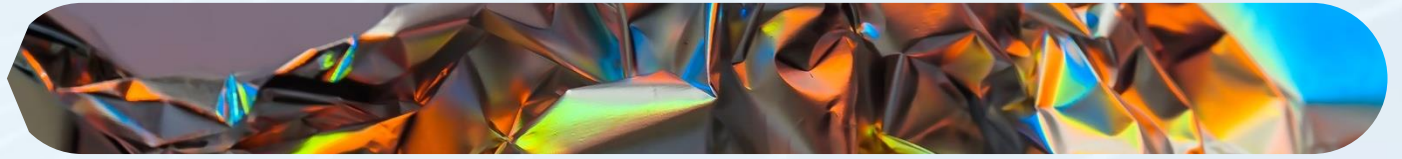


ВДОХНОВЛЯЕМСЯ AGILE




- 👤★ Наш приоритет: потребности «заказчика» — сотрудника
- 🌟 Работаящий продукт — основной показатель прогресса
- 📦 Анализируем работу и корректируем свои процессы



МЫ НЕПРЕРЫВНО
РАЗВИВАЕМСЯ

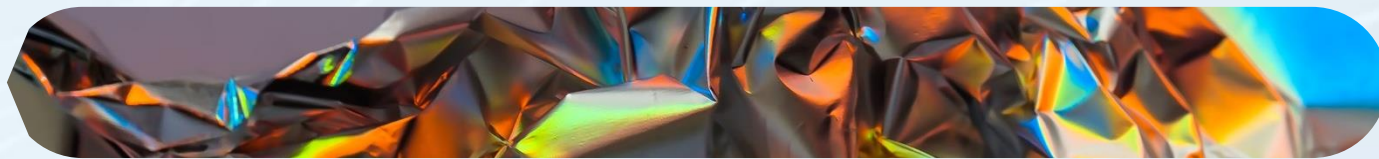


ПРОХОДИМ ВОРКШОПЫ

-  Эффективная работа в Power Point
-  Agile workshop
-  Введение в дизайн-мышление



МЫ НЕПРЕРЫВНО
РАЗВИВАЕМСЯ



НАХОДИМ ЛАЙФХАКИ В ТЕЛЕГРАМ



Читаем несколько
полезных каналов

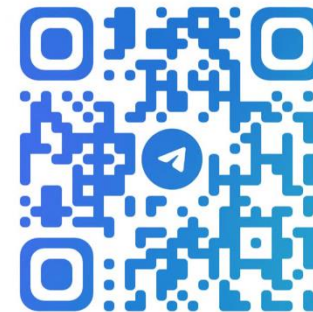


@GLVRDRU

K

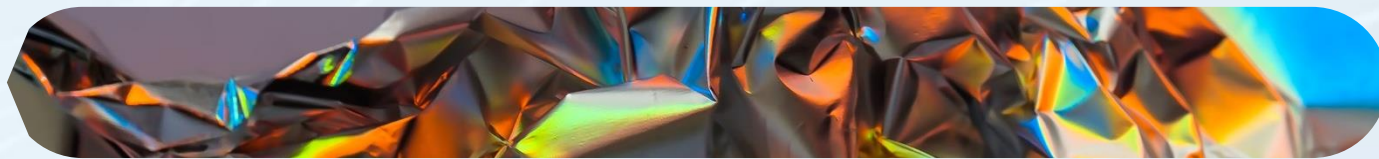


@LE_KINZHAL



@S_GOLOVOJ

**МЫ НЕПРЕРЫВНО
РАЗВИВАЕМСЯ**



ДЕЛИМСЯ ЭКСПЕРТИЗОЙ



Внутри банка



С внешними аналогичными командами



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

Рассказывала

СВЕТЛАНА
ГЛАДЫШЕВА



@GLADYSHEVASVETLANA

**ПЕРЕЗАПУСК
УПРАВЛЕНИЯ
ЗНАНИЯМИ
ДЛЯ КЦ**