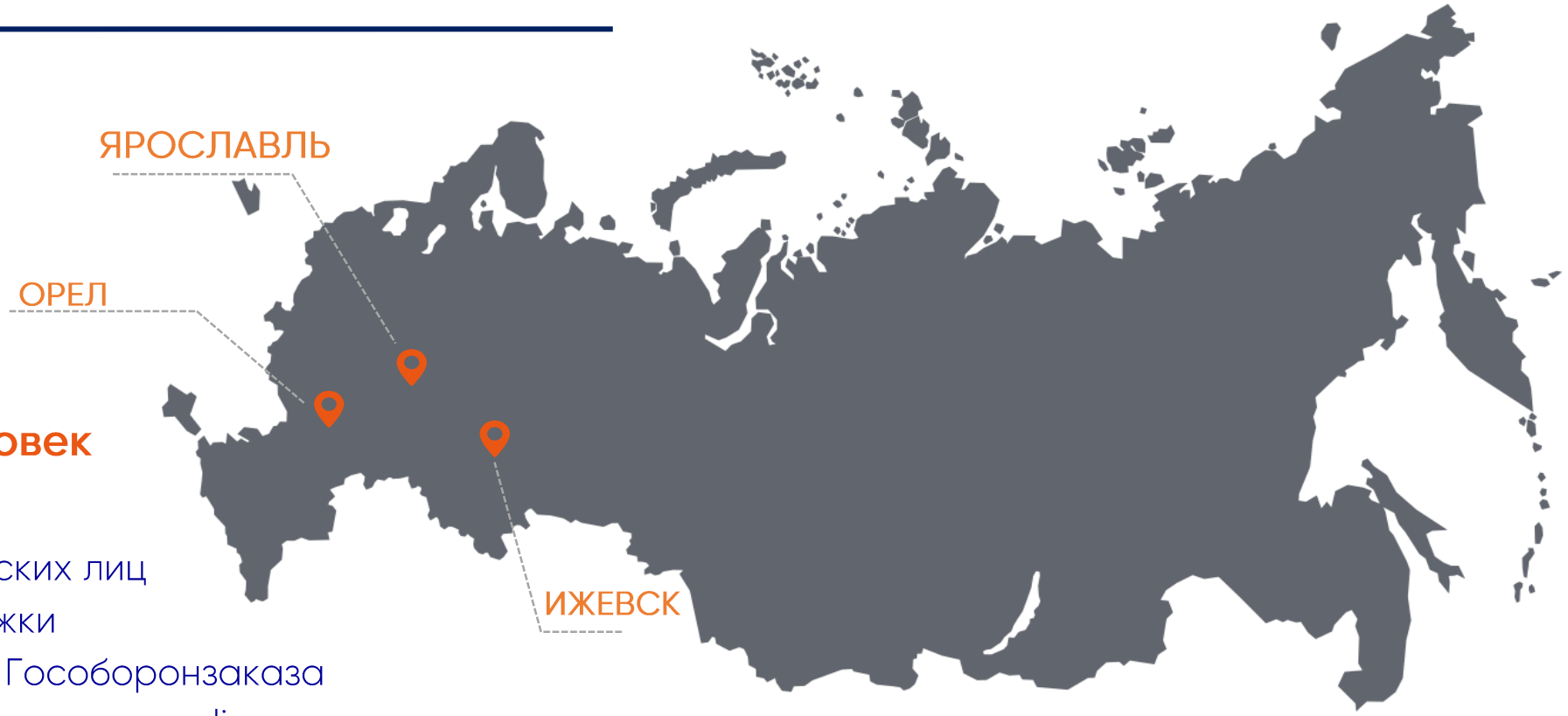
Дмитриева Полина Александровна

Руководитель по развитию сервисного обслуживания юридических лиц контакт-центра банка ПСБ

- Победитель премии среди лучших руководителей ПСБ **«Герой особого значения – 2021»** в номинации «Единая команда»
- финалист **«Хрустальная гарнитура» 2021г.** в номинации «Лучшая команда по обслуживанию клиентов»
- Высокое одобрение жюри **«Хрустальная гарнитура» 2022г.** в номинации «Лучший руководитель клиентского сервиса»
- Победитель **«Хрустальная гарнитура» 2022г.** в номинации «Лучшая команда по обслуживанию клиентов»

ПСБ Банк сильных людей

География Контактных Центров



3 локации

Доступность: 24/7

Штат сотрудников: 257 человек

Направления:

- ✓ Линия поддержки юридических лиц
- ✓ Линия технической поддержки
- ✓ Линия поддержки в рамках Гособоронзаказа
- ✓ Дистанционное сопровождение по on-line продуктам
- ✓ Поддержка в текстовых каналах (чаты, ИБ/МБ, соц. сетях и т.д.) по сервисным вопросам
- ✓ Техническая поддержка в текстовых каналах коммуникации
- ✓ Апелляционный процесс СФМ (115-ФЗ)
- ✓ Дистанционное персональное сопровождение клиентов
- ✓ Резервная линия технической поддержки торгового эквайринга
- ✓ Линия продаж торгового эквайринга

Содержание

Стратегия индивидуального обслуживания – ответ на актуальные ожидания клиентов

01 | Предпосылки формирования направления дистанционного персонального обслуживания

02 | Экосистема возможностей для внешнего и внутреннего клиента

03 | Гибкость в период нестабильности

04 | Шаг в будущее: масштабирование индивидуальности

Предпосылки формирования направления дистанционного персонального обслуживания

ДИСТАНЦИОННЫЕ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ МЕНЕДЖЕРЫ

- Выстраивание доверительных и долгосрочных отношений с клиентом
- Содействие в соблюдении законодательных требований надзорных органов
- Сопровождение международных контрактов
- Оперативность
- Омниканальность
- Согласование индивидуальных тарифных планов
- Продажа банковских продуктов с полным сопровождением
- Выпуск электронных банковских гарантий
- Вывод на апелляцию в случае возникновения блокировки

Развитие сотрудников

Корпоративное развитие
• Digital Ambassadors • Академия ПСБ (Корпоративный университет) • Доступ к корпоративной библиотеке «Альпина» • Проект «Лига Переговорщиков» • Совместные бизнес-сессии с продуктовыми командами • Синергия 2х разных бизнесов : Mass и Розничный бизнес

Личное развитие
• Индивидуальные коуч-сессии • Выездные ретриты • Спикерский клуб • Управленческие практикумы • Менторинг • Проект «Внутренний тренер» • Практические работы в on-line и очном формате

HURMA

Опрос Human Resources Manager Assistant

10 Воображение

10 Жизнерадостность

10 Дружелюбие

Digital Ambassadors

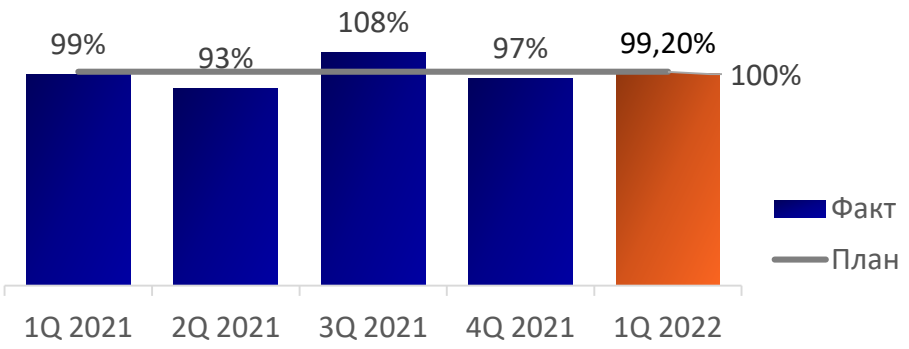
- повышение инициативности сотрудников
- развитие компетенций в Digital процессах
- участие в обзорах спринтов цифровых команд
- карьерный рост (подготовка кадрового резерва)
- анализ всех процессов на рабочих местах
- сбор обратной связи от клиентов

- предложение по автоматизации процессов
- идеи адаптирования работы ДБО
- предложения по изменению визуала ИБ/МБ
- интуитивные доработки внутренних сервисов
- предложения по апгрейду программного обеспечения банка

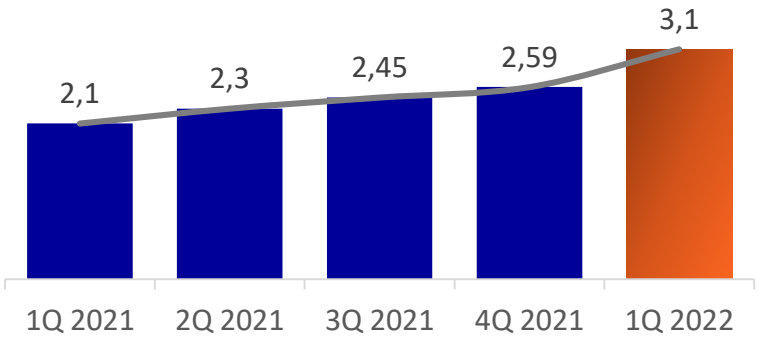
- внедрение новой отчетности Power BI
- запуск пилота по кобраузингу
- оптимизация форм на сайте банка
- доработки ДБО
- внедрение новых модулей SharePoint
- переход на сервисный центр «Новая Афина»

KPI направления

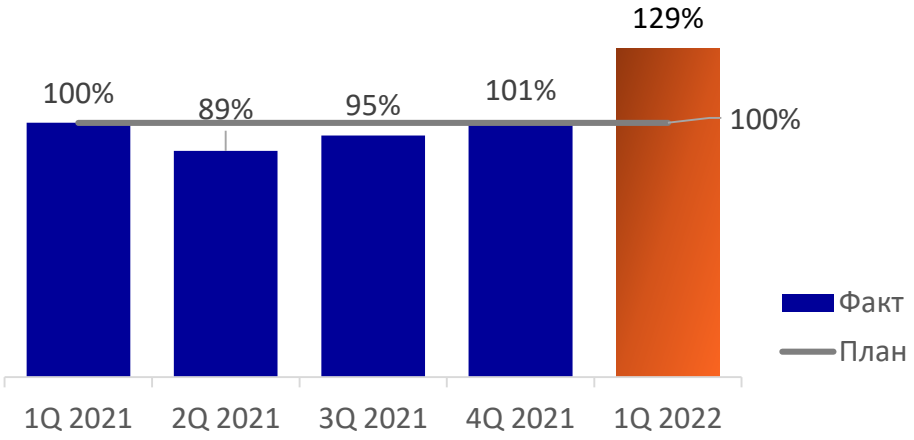
ПАССИВЫ



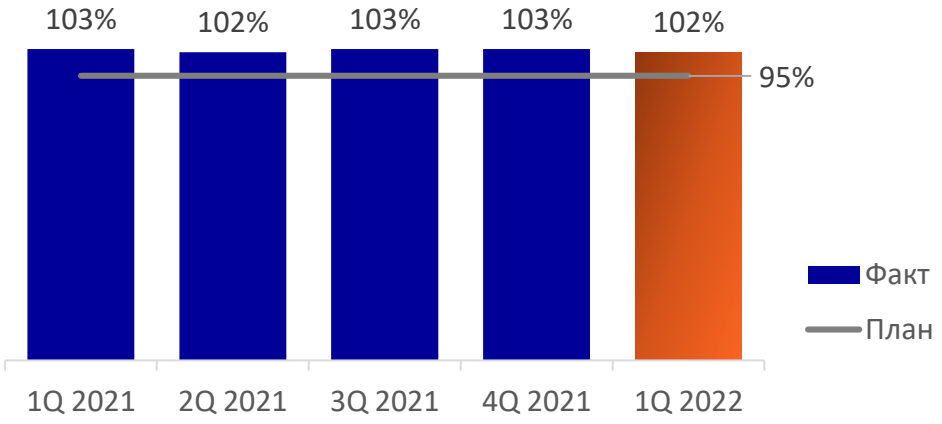
НАПОЛНЕНИЕ БАНКОВСКИМИ ПРОДУКТАМИ НА ОДНОГО КЛИЕНТА



ОПЕРАЦИОННЫЙ РЕЗУЛЬТАТ



QI (QUALITY INDEX)



Гибкость в период нестабильности

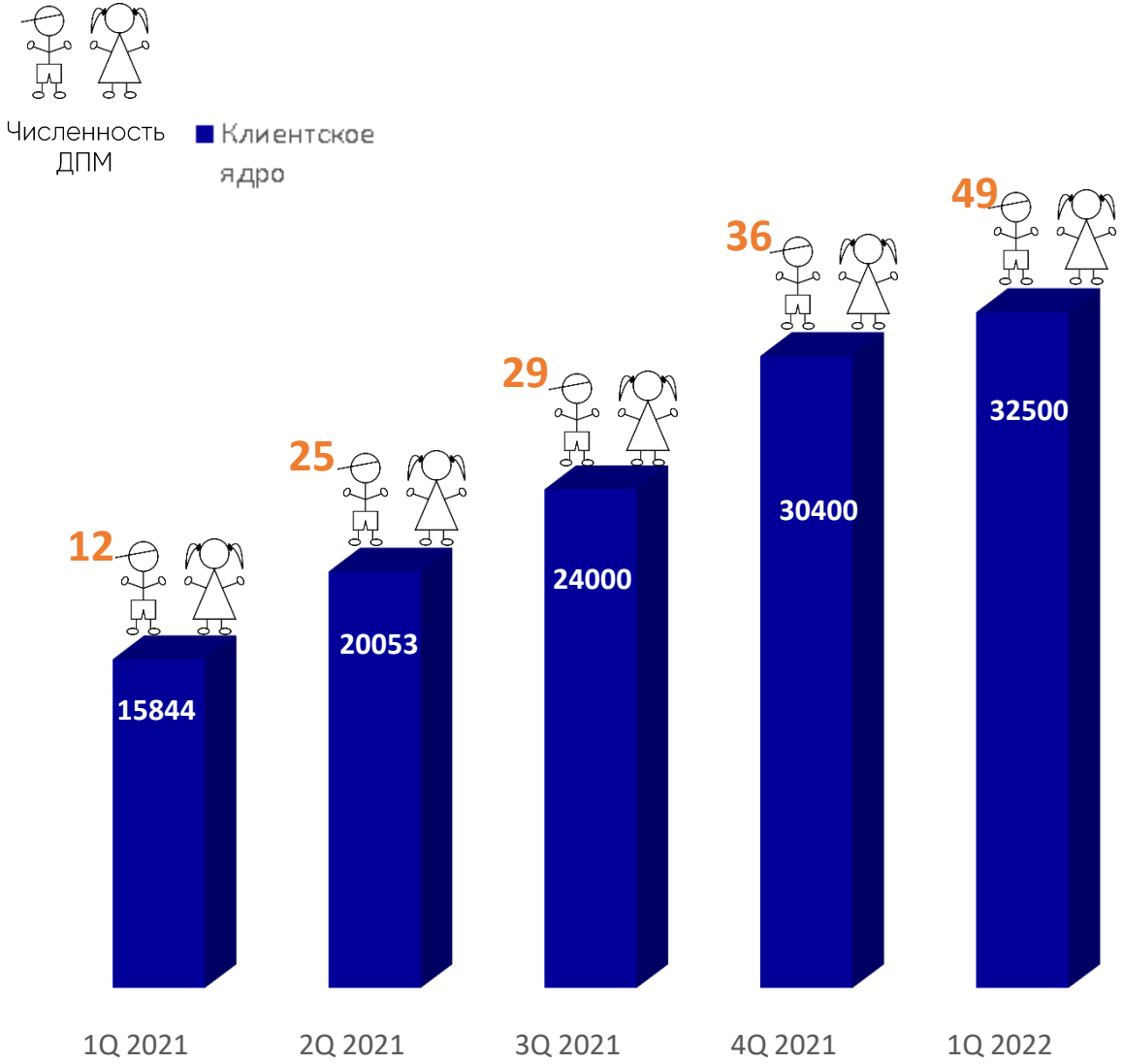
ПСБ

ЭПИДЕМИОЛОГИЧЕСКИЕ ОГРАНИЧЕНИЯ В ПЕРИОД **COVID- 19**

- открытие счёта по видеосвязи
- фиксированная стоимость РКО по новой программе «Телефонный доступ»
- снижение комиссий по обслуживанию Digital карт
- гибкие предложения для клиентов банка, в том числе тарифный план «Ноль»
- сопровождение грантов по постановлению Правительства РФ
- поддержка всех форм льготного кредитования от Правительства РФ
- содействие в получении льготной ставки по эквайрингу для пострадавших отраслей
- упрощенная система открытия валютных счетов в банке-партнере
- альтернативная аутентификация для расширенного перечня консультаций

МЕЖДУНАРОДНЫЕ САНКЦИИ

Масштабирование индивидуальности



Индивидуальное обслуживание – ответ на актуальные ожидания клиентов

ПСБ

Индивидуальный подход – самый ценный компонент клиентского опыта

- Исполнение стратегии индивидуального обслуживания
- Формирование команды профессионалов
- Расширение географии обслуживания до Дальнего Востока
- Развитие комплексных продаж приоритетных продуктов Банка
- Масштабирование сервиса на новые сегменты бизнеса
- Создание экосистемы возможностей внутри направления
- Прирост лояльной клиентской базы за счет рекомендации партнерам
- Обеспечение целевого уровня рентабельности