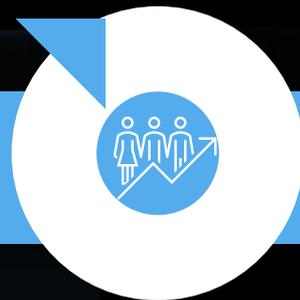


# AGILE-трансформация в клиентском сервисе

XII Excellence in Customer Contacts 2022



**Подымалов Дмитрий,**  
Начальник отдела развития бизнес-процессов, Банк «ФК Открытие»



## МИССИЯ

Меняемся ради счастья клиента и с пользой для бизнеса

## ЦЕЛЬ

Повысить эффективность системы непрерывных улучшений

## ОГРАНИЧЕНИЯ

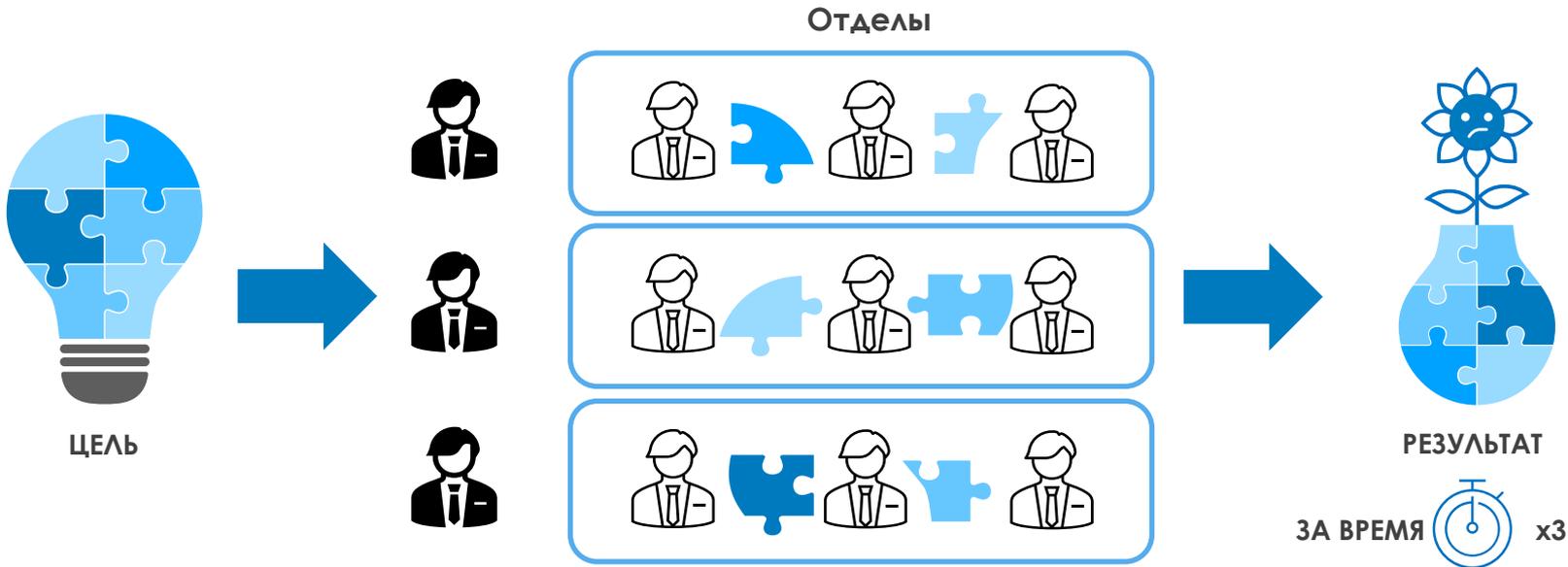
- ✓ Без дополнительных расходов
- ✓ Без увеличения штата
- ✓ Без нарушения Life balance сотрудников
- ✓ Все цели и результаты цифровые
- ✓ Концентрируемся только на важном
- ✓ Система прозрачна и понятна для всех



# RUN&CHANGE

### Минусы подхода:

- RUN не дает сконцентрироваться на CHANGE
- Долго
- Не всегда в результате то, что было нужно
- Принятие решений размазано по отделам



# RUN

Отделы



# CHANGE

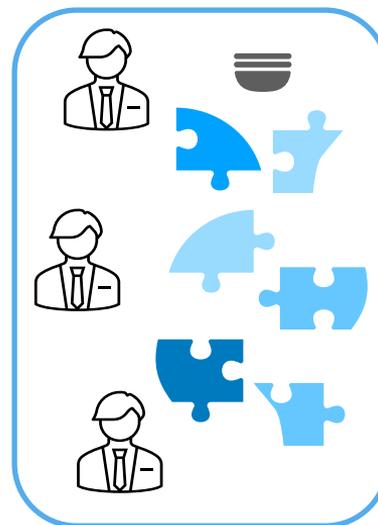
Плюсы подхода:

- **RUN** и **CHANGE** раздельно
- Команда содержит внутри экспертизу для решения любых задач
- Команда концентрируется на цели

Команда



ЦЕЛЬ



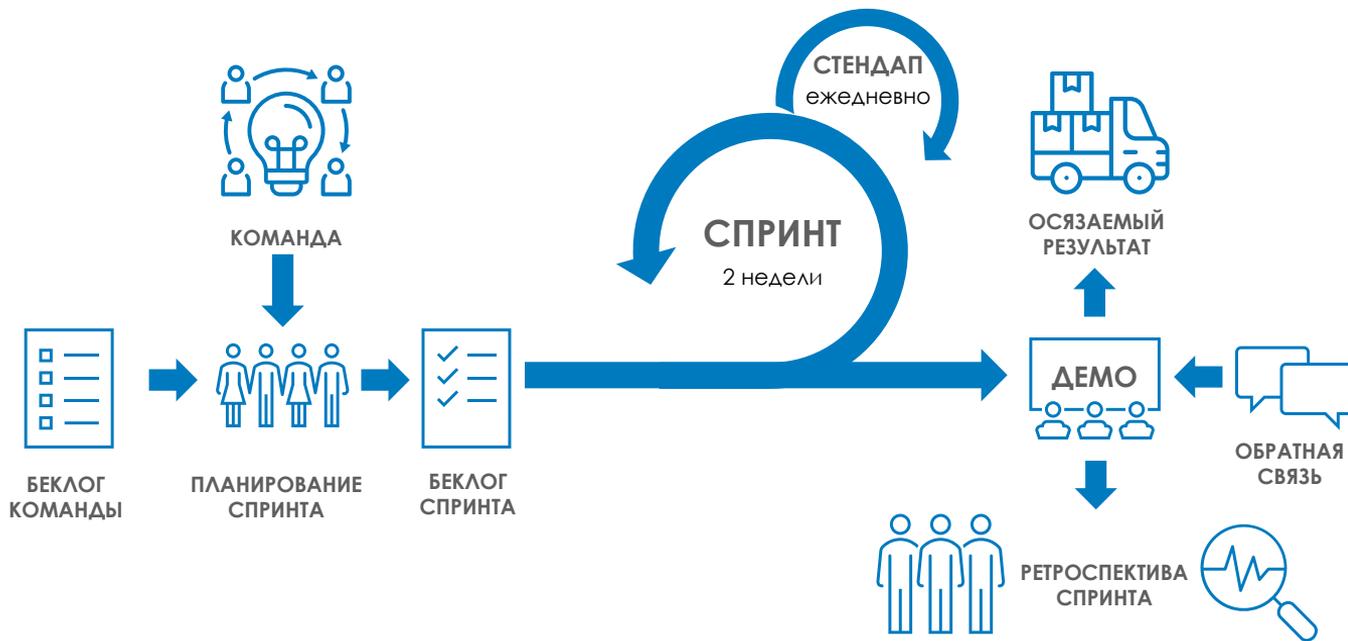
РЕЗУЛЬТАТ

ЗА ВРЕМЯ  x1

**AGILE** – образ мышления. Без четкой структуры рабочего процесса результат останется на уровне лозунгов.

- У нас уже **11 команд**.
- Каждый квартал PI **планирование для всех команд и стейкхолдеров**.

Каждая команда за 2 недели проходит путь от планирования до результата:



Суть SCRUM в одном ролике за 15 минут:



01

## Agile для IT

Это только для IT, у нас так не заработает

02

## Время впустую

Трата кучи времени на регулярные встречи

03

## Выполняем поручения

Привыкли выполнять поручения и подсвечивать проблемы

04

## Мода

Мода на Agile пройдет

## Сервис – это продукт

Команда сотрудников КЦ – создает продукт, как программисты в классическом Agile.

## Инвестиция в управление рисками

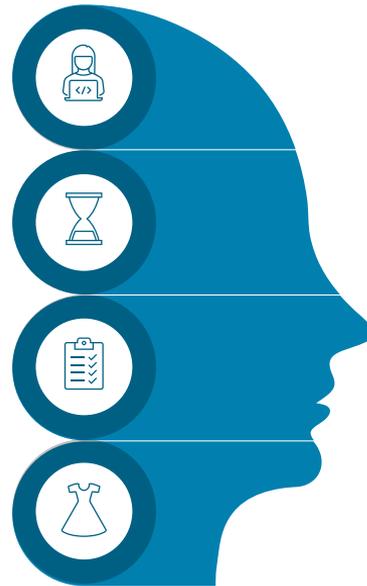
Инвестиция времени в то, чтобы не тратить его потом и помочь получить результат, а не оправдания.

## Создаем ценности

Мы дали профессионалам полномочия, инструменты и цель. Это все что им было нужно для успеха.

## Результат

Мода на результат не проходит.



Слово **priority (приоритет)** появилось в английском языке в XV веке. В то время оно не имело множественного числа: его использовали только по отношению к одному — первому или важнейшему — объекту. В течение последующих пяти веков слово «приоритет» употреблялось исключительно в единственном числе и только в XX веке вдруг заговорили о «приоритетах».



Система приоритетов должна содержать правило, что если задача не соответствует цели команды – она не принимается в работу.

«Нет смысла нанимать толковых людей, а затем указывать, что им делать. Мы нанимаем людей, чтобы они говорили, что делать нам»

🗨️ Стив Джобс



01

Дайте возможность принимать решения о том как получить результат

Люди привыкли выполнять поручения, но хотят создавать ценности

02

Дайте возможность свободно коммуницировать внутри организации

Это позволит находить точки синергии с бизнесом и другими участниками организации

03

Не ставьте ограничения – формируйте разумные правила игры

Делитесь своим бизнес-мышлением, чтобы люди понимали границы

Кто никогда не совершал ошибок, тот никогда не пробовал что-то новое.

“ Альберт Эйнштейн



01

Просто примите.  
Ошибка – это опыт.

Дайте возможность ошибаться и  
делать на этом выводы

02

Просто примите.  
Повторение ошибок – это глупость.

Не закрывайте глаза на повторение  
ошибок. Change для тех, кто может  
учиться на ошибках.

03

Регулярно пробуйте что-то новое.

Всячески поощряйте  
эксперименты, они двигатель  
результата.

## ФИЗИЧЕСКИЕ ЛИЦА

### Обращения клиентов



**-26%**

CR\* ПО БАНКОВСИМ  
КАРТАМ



**-23%**

CR\* В ЧАТЕ ПО ВСЕМ  
ТИПАМ ОБРАЩЕНИЙ

### Претензии



**-25%**

CR\* ПО ВСЕМ  
ТИПАМ ЖАЛОБ



**+15%**

FCR  
РЕШАЕМ СРАЗУ



**+11%**

CSI ПО ЖАЛОБАМ  
НЕ СМОГЛИ  
ИЗБЕЖАТЬ - РЕШИМ

### Продажи



**+15%**

КОНВЕРСИИ НА  
ВХОДЯЩЕМ ЗВОНКЕ



**x2**

КОНВЕРСИИ ЧЕРЕЗ  
РОБОТА

## ФИЗИЧЕСКИЕ ЛИЦА

### Ипотека



**-30%**

ВРЕМЯ ОТРАБОТКИ  
ЗАЛОГА



**-7%**

ВРЕМЯ ОТРАБОТКИ  
ПЕРЕСМОТРА



**+15%**

ПРОДУКТИВНОСТИ  
СОТРУДНИКОВ

## ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА

### Обращения клиентов



**-13%**

CR\* В ЧАТЕ ПО ВСЕМ  
ТИПАМ ОБРАЩЕНИЙ



**-6%**

CR\* В ЧАТЕ ПО ВСЕМ  
ТИПАМ ОБРАЩЕНИЙ



**-10%**

CR\* ПО ПИСЬМАМ

### Продажи



**158%**

БИЗНЕС-ПЛАН Q3  
КРОСС-ПРОДУКТОВ



**120%**

БИЗНЕС-ПЛАН Q3  
ПО РКО

## ФИЗИЧЕСКИЕ ЛИЦА

Голосовой помощник

**44%**

АВТОМАТИЗАЦИИ

**8,4 балла**

CSI бота

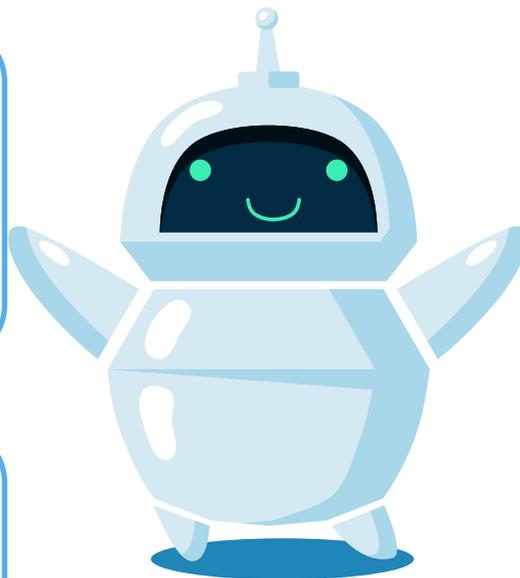
Чат-бот

**31%**

АВТОМАТИЗАЦИИ

**8,3 балла**

CSI бота



**ПЕРВЫМИ**  
Запустили продажи  
Ипотеки чат-ботом в  
WhatsApp.

## ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА

Голосовой помощник

**16%**

АВТОМАТИЗАЦИИ

**8,6 балла**

CSI бота

Чат-бот

**17%**

АВТОМАТИЗАЦИИ

**9,1 балла**

CSI бота

Мы провели опрос среди Agile-команд и получили следующие результаты:



**100%**  
ПОНИМАЮТ ЦЕЛИ



**86%**  
ДЕЙСТВУЮТ ОСОЗНАННО



**87%**  
СЧИТАЮТ ВАЖНЫМ,  
ТО ЧТО ДЕЛАЮТ



**78%**  
УДОВЛЕТВОРЕННЫ НОВЫМ  
ПОДХОДОМ



**89%**  
НЕ ПЕРЕРАБАТЫВАЮТ ИЛИ  
ЗАДЕРЖИВАЮТСЯ <1 ЧАСА  
ЗА СПРИНТ



# ВСЕГДА РАД ОБЩЕНИЮ И ОБРАТНОЙ СВЯЗИ!



**Подымалов Дмитрий,**  
Начальник отдела развития бизнес-процессов, Банк «ФК Открытие»



+7-916-843-46-30



dmitriy.podymalov@open.ru

