

ПЕРЕДОВОЙ ОПЫТ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ 2023

Кейс Альфа-Банка
ФизЮрики





КСЕНИЯ ДОЛГОВА

Эксперт по обучению и развитию персонала
Альфа-Банк

Наши клиенты

Физические
лица

ФизЮрики

Юридические
лица

Ключевые цели



#1

Снижение
трансферов

#2

Сокращение
длительности
взаимодействия
с клиентом

#3

Рост
удовлетворенности
клиентов

#4

Увеличение
срока жизни
клиента в АБ





Схема работы




AS IS

Вопрос
по ФЛ и ЮЛ

 ожидание ответа

Звонок на линию
ФЛ




 ожидание ответа

Звонок на линию
ЮЛ



TO BE

Вопрос
по ФЛ и ЮЛ

 ожидание ответа

Звонок на линию
ФЮ



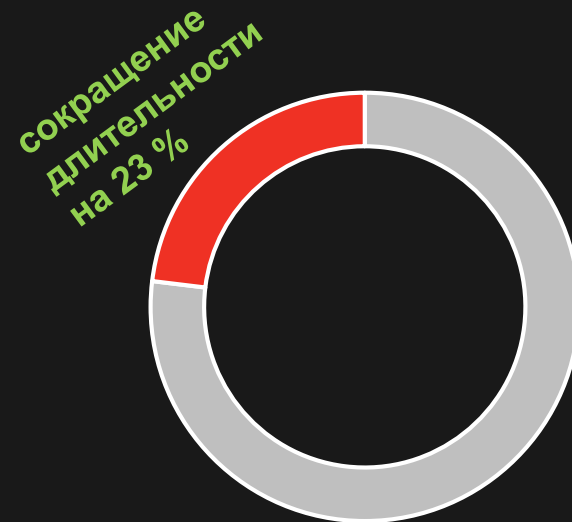
Обучение ФЮ

≈ 1400 операций

- Определили «донорские» линии
- Проанализировали программы обучения для ФЛ и ЮЛ
- Убрали блоки с ранее изученными тематиками
- Сформировали новые программы обучения
- Запустили одновременно 2-е группы обучения, где задействовали тренеров с разной экспертизой
- Сформировали группу наставников с экспертизой ЮЛ и ФЛ



■ С ЮЛ на ФЛ ■ Доля сокращения



■ С ФЛ на ЮЛ ■ Доля сокращения

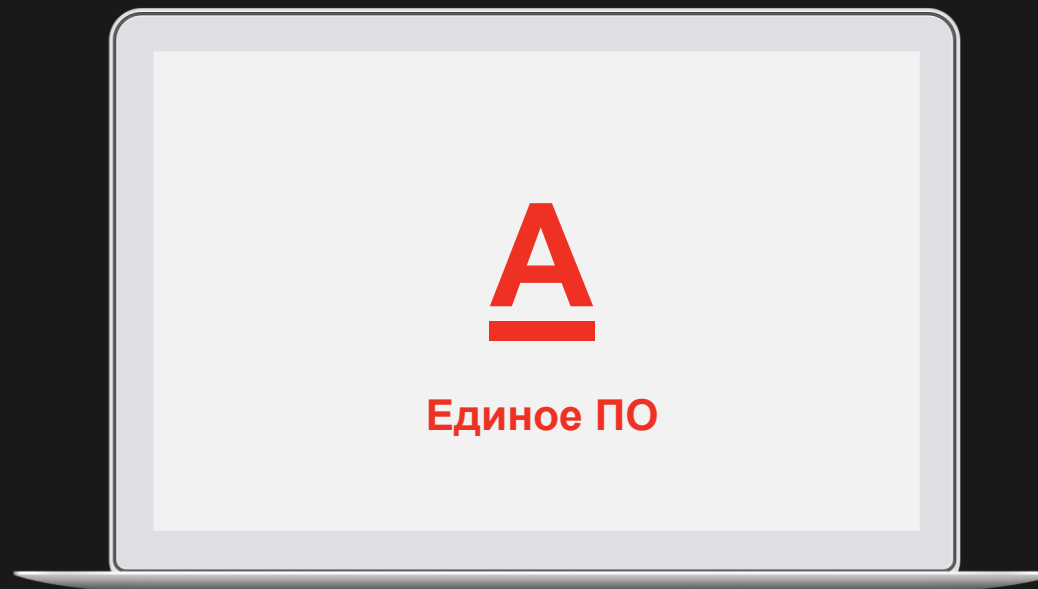
Сложности проекта #1

Проблема

Переключение
на звонок между
разными ПО

- Увеличение времени диалога
- Потребность в обучении нескольких ПО
- Вероятность ошибки

Решение



- Сокращение АХТ
- Сокращение длительности обучения
- Позитивное влияние на eNPS

Сложности проекта #2

Проблема

Отсутствие
повседневного опыта
в процессах работы ЮЛ

Решение



- Бизнес-игра «Совет директоров»
- Круглые столы
- Public talk

Сложности проекта #3

Проблема

Сопrotивление
новому процессу

Решение

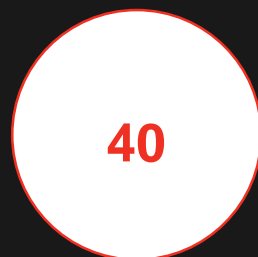


- Марафон «Время первых»
- Корпоративная библиотека с книжной полкой для ФЮ
- Телеграмм канал
- Индивидуальные встречи с руководителем или коучем

Результаты



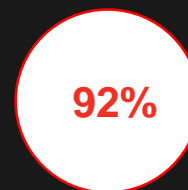
активных клиентов
FizUR май 2023 г.



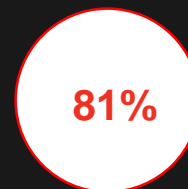
экспертов FizUR
май 2023 г.



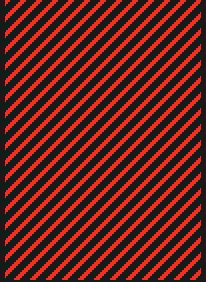
VOC (оценка клиента)
FizUR май 2023 г.



доля положительных
оценок (4 и 5)



FCR (решение вопроса
на первом звонке)
май 2023 г.



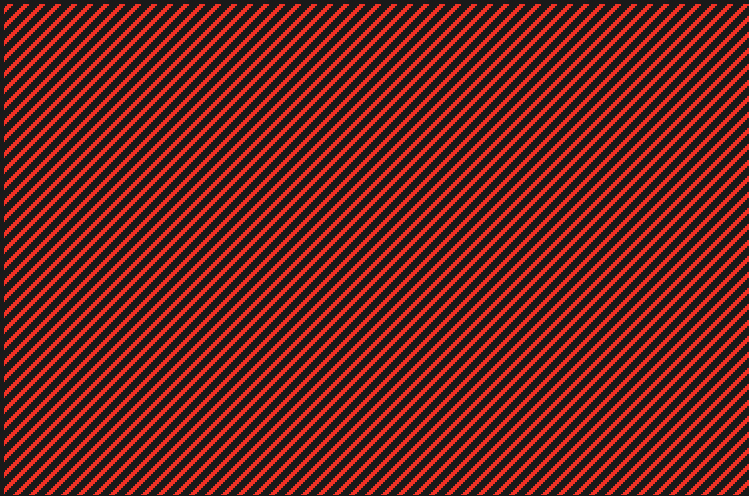
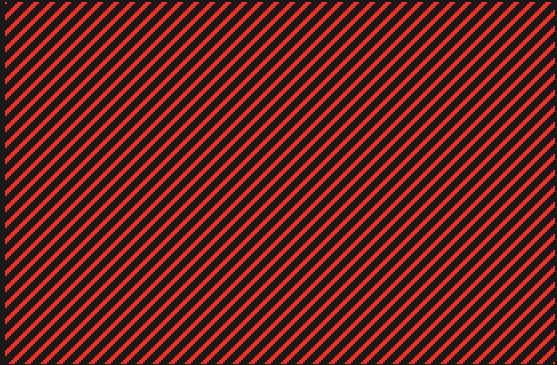
Мои контакты

Задайте мне
вопросы



@DOLGOVA_KSENIYA





БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!