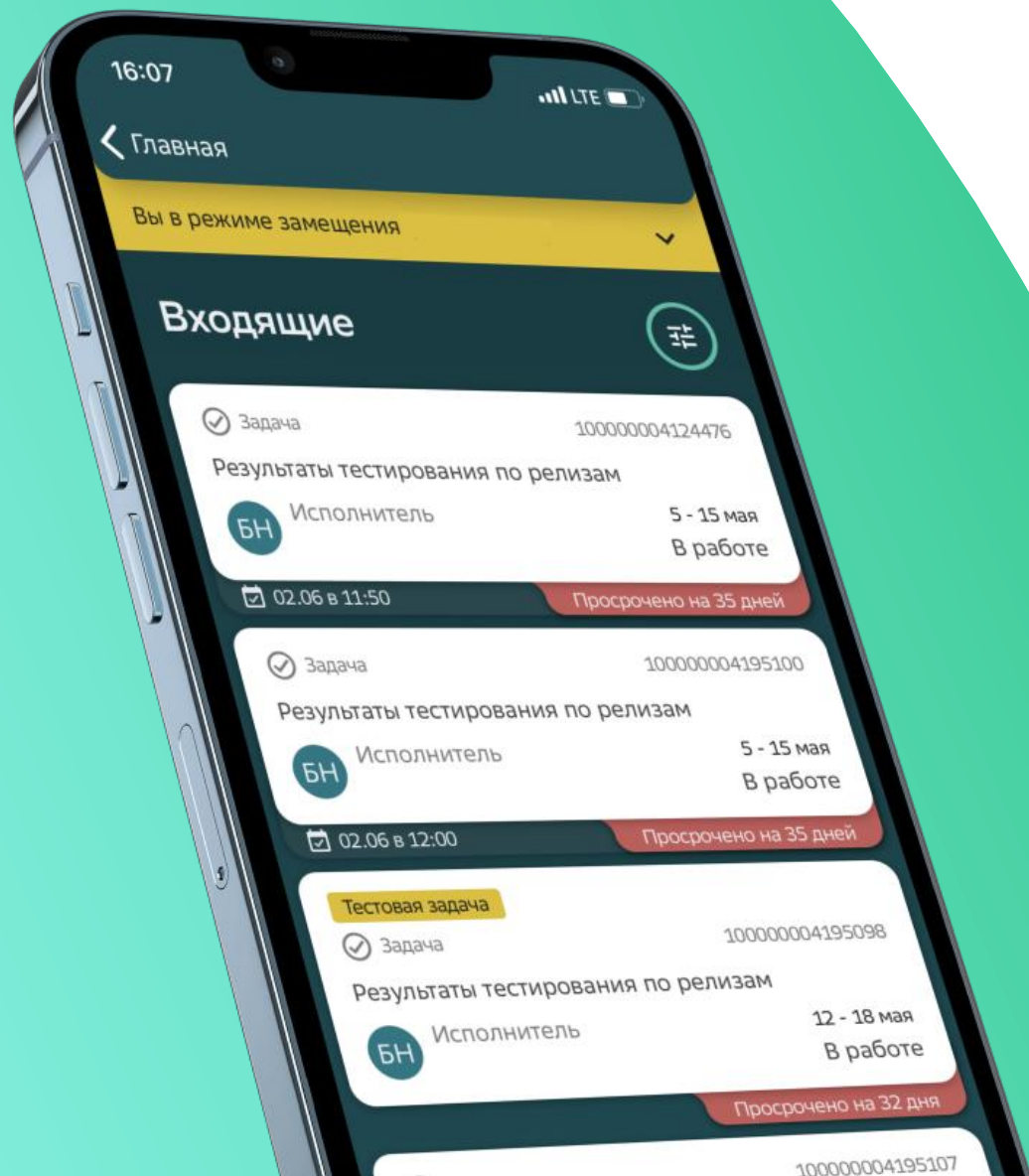




Интеллектуальная система управления как личный кабинет руководителя

Блоки

- 1 Стандарты в КЦ важны на 100%.
А соблюдаются ли они?
- 2 Как внедрить стандарты работы на
больших объемах (4000+ операторов)?
- 3 Как руководителю начать
работу с сотрудниками вместо
бесконечного анализа?
- 4 Автоматизация ежедневной деятельности
руководителя через ИСУ
- 5 Финансовый эффект ИСУ

Ольга Дремина

директор проектов,
ИСУ ЦКР



Ксения Терентьева

руководитель направления,
Стандарты обслуживания



Центр корпоративных решений — уникальный опыт обслуживания корпоративных клиентов

7 ПЛОЩАДОК

9 ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ НАПРАВЛЕНИЙ

3.04 МЛН. КЛИЕНТОВ

4.9 ТЫС. СОТРУДНИКОВ

30 КОМПАНИЙ НА АУТСОРСИНГЕ

24/7 ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ



стандарты



KBBS HD

Зачем нужны стандарты в контактном центре?



правильная среда

Мы понимаем, что у наших клиентов всегда есть выбор и они оценивают банки по удобству, прозрачности обслуживания и общения.

Наша задача — чтобы, имея выбор, они всегда выбирали нас.



единообразие

Разговаривать на одном языке в любое время, в любом месте.

При этом наш язык и стандарты коммуникации должны совпадать с системой координат банка и ЦКР, а также подходить для всех каналов.

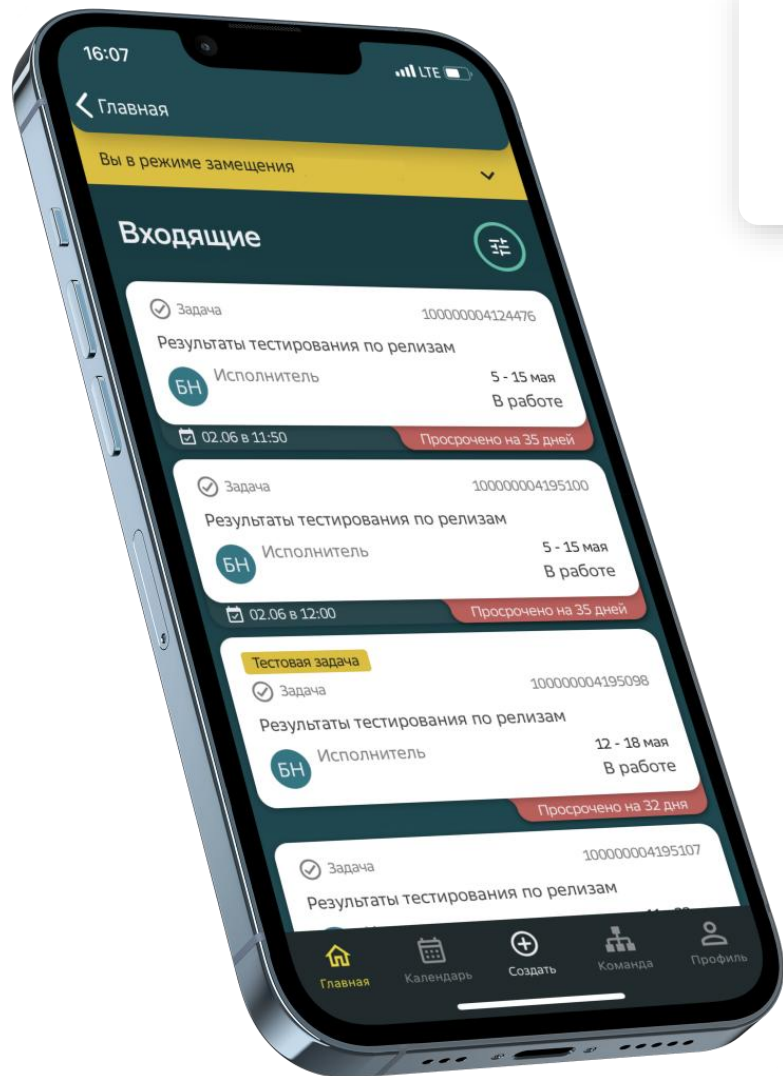


география

Обширная география не должна оказывать влияния на предоставляемый сервис.

Мы используем **стандарты на всех площадках, во всех каналах, для всех сегментов.**

Процесс внедрения стандартов



ИСУ — интеллектуальная система управления

контроль работы сотрудников: аналитика и организация встреч в одной системе



внедрение через управленческую вертикаль

- создание (команда стандартов)
- обучение начальников сектора, управления
- обучение начальников сектора руководителем



обучение на площадках

напрямую от команды стандартов:
онлайн демо, очное обучение



**мотивационные
конкурсы**



**рассылка и кнопка
обратной связи**



**обучающие
видеоролики**

Интеллектуальная система управления

Система управления, которая помогает руководителю в развитии подчиненных.

Повышая навыки людей, мы учим их **самостоятельно справляться с отклонениями**

объект управления

прямой подчиненный

работа руководителя

наставничество

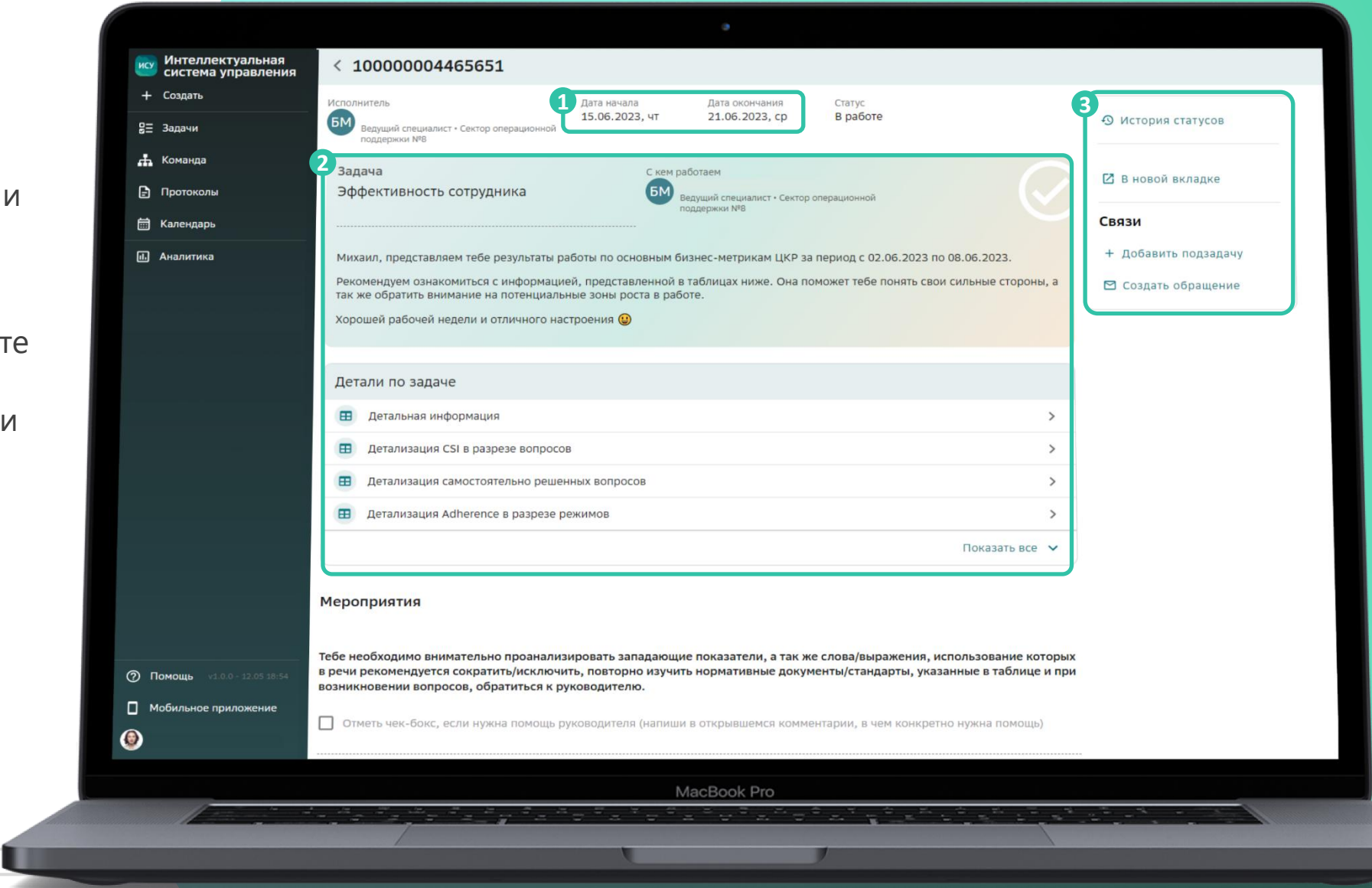
наш принцип

- оцениваем действия сотрудника, а не конечный результат
- работаем с «худшими сотрудниками», а не с выполнением плана
- отталкиваемся от средних значений: ищем аномально низкие и высокие показатели



Как реализован интерфейс в ИСУ?

- 1. информация о сроках
- 2. фактура задачи и рекомендации по устранению отклонения
- 3. возможные действия при работе с задачей: статус, создание подзадачи, кнопка обратной связи



Факты про ИСУ

с **2014** года

работает в банке

> **140** тыс.

сотрудников в контуре ИСУ

12+ тыс.

руководителей регулярно получают задачи в ИСУ

100 ролей

сотрудников банка в ИСУ

44 тыс.

сотрудников во всех каналах продаж

> **3 500**

сотрудников колл-центров



Регулярный управленческий цикл и ИСУ

управленческая вертикаль

кто	цель	активность:	инструмент:
 Директор центра	подключается к западающей функции подразделения	 планерка с начальником управления 1 час еженедельно	комплексная задача
 Начальник управления	подключается к западающей линии сервисного обслуживания	 планерка с начальником отдела 1 час еженедельно	комплексная задача по каждому начальнику отдела
 Начальник отдела	подключается к западающему сектору	 планерка с начальником сектора 1 час еженедельно	комплексная задача по каждому начальнику сектора
 Начальник сектора	разбирает и устраняет причины ошибок -1	 летучка с операторами 15 мин ежедневно 30 мин еженедельно	отработка отклонений, выставляемых в ИСУ
 Оператор	мониторит свои ошибки/победы		комплексная задача по отклонениям



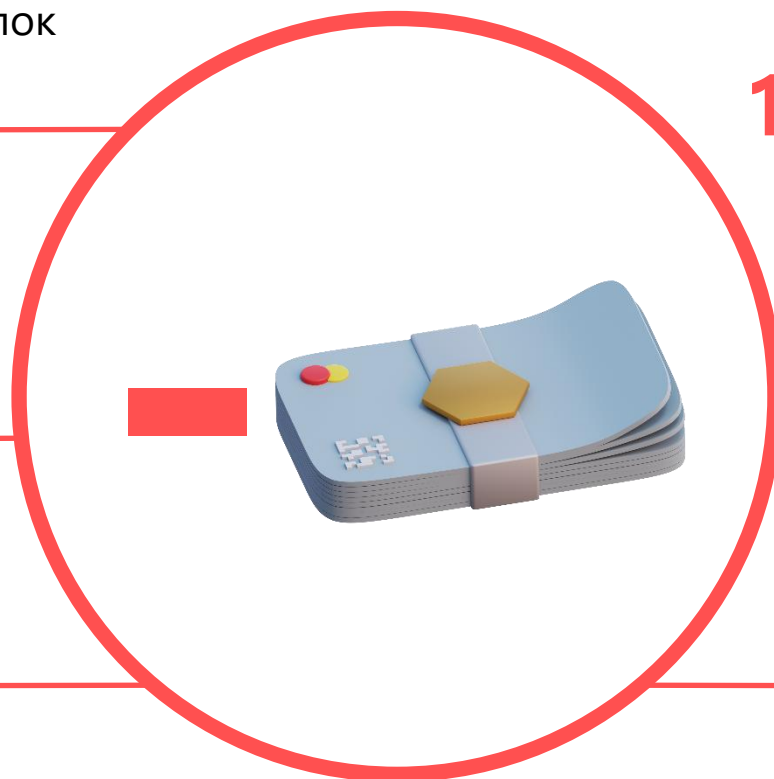
Возможные потери в центре обслуживания клиентов

Компании несут существенные потери из-за неэффективной работы линейного менеджмента и персонала по работе со входящим потоком

30% **потери** от потенциальных сделок с клиентами в продажах

25% **потери** из-за производственных и операционных ошибок персонала

30% **потери** от неисполнения стандартов работы



15% **потери** времени высокооплачиваемых руководителей на анализ отчетов и «ручной» поиск проблем

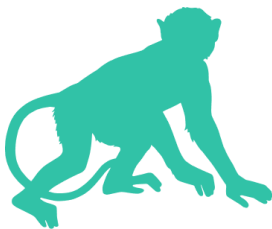
40% **потери** из-за несистемной работы с подчиненными

** по данным исследования на основе интервью с клиентами*

Эволюция управления персоналом



«кулаком по столу»



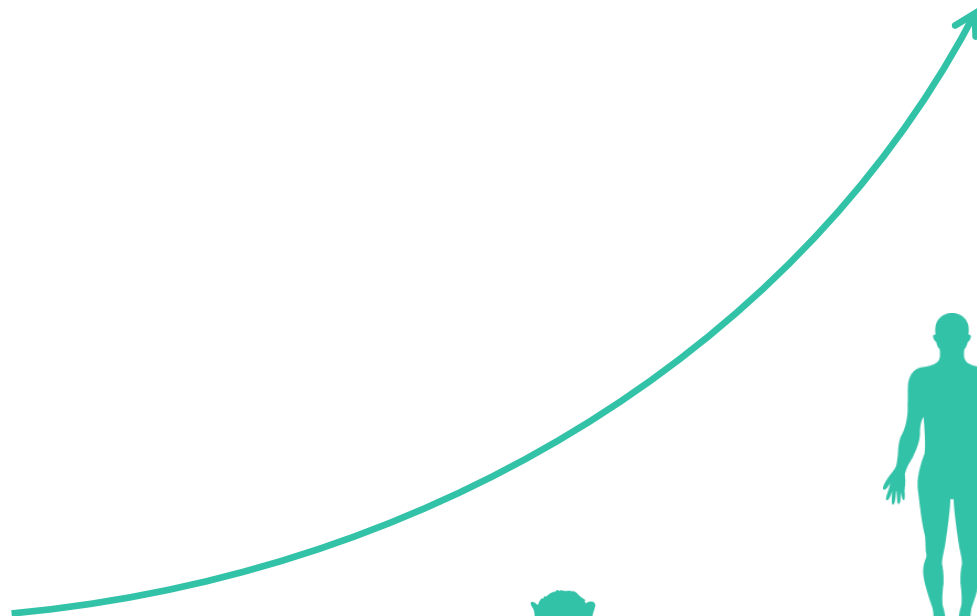
дэшборды



стандарты



автоматизация — ИСУ



Результаты оптимизации карты дня НС



70%

работа с командой
и клиентом

20%

административная
работа

10%

саморазвитие



до внедрения



32%

команда и клиент

65%

админ.функции

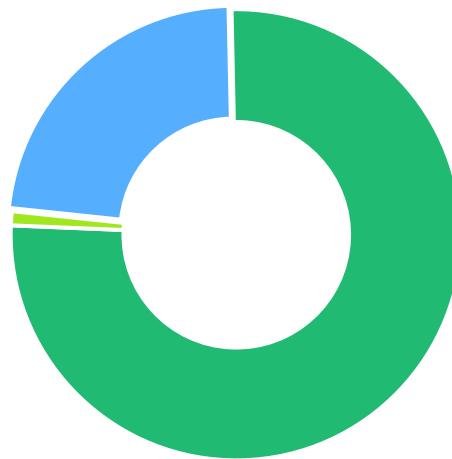
3%

развитие



после внедрения

*по данным экранной аналитики



76%

команда и клиент

19%

админ.функции

5%

развитие

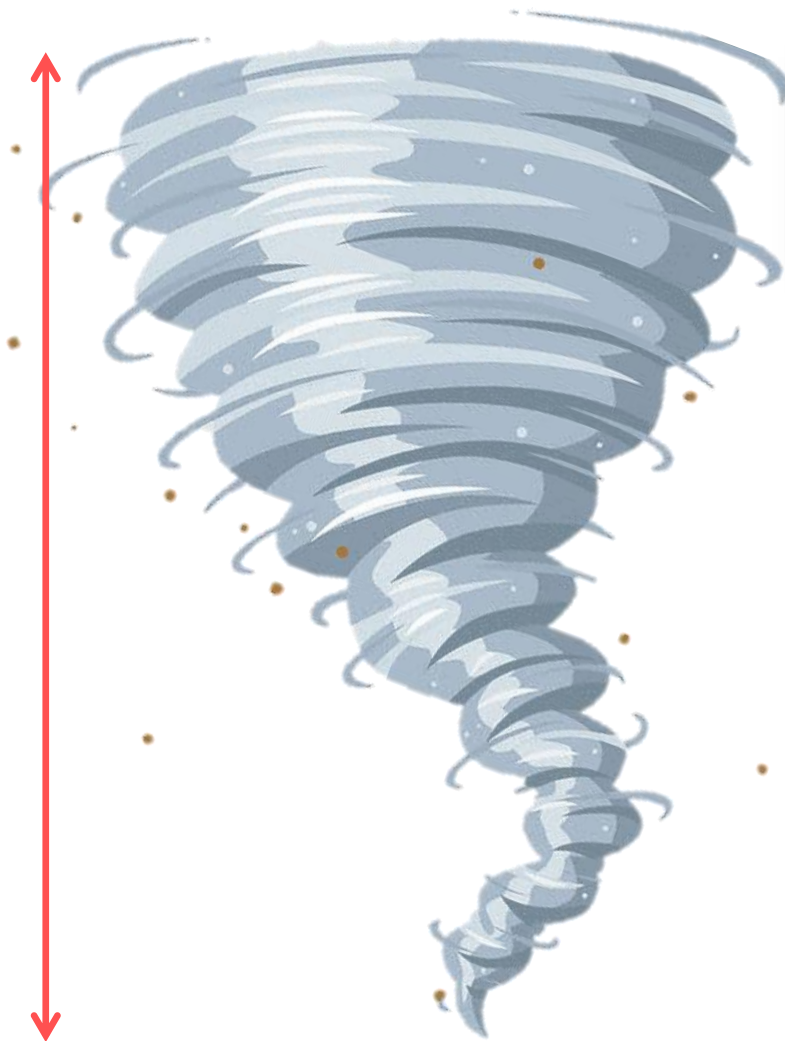


Воронка действий руководителя



ручной сбор данных

1. сбор отчетности
2. анализ отчетности и динамики
3. подготовка к встрече: анализ первопричины отклонения
4. проведение встречи для отработки с сотрудником
5. запись договоренностей
6. контроль исполнения



автоматизированное решение в ИСУ

до **3** ч / нед.

высвобождено время на работу с командой за счет сокращения времени на анализ отклонений

1. готовое отклонение с указанием динамики показателей, первопричины отклонения по триггеру
2. фактура и контент внутри отклонения
3. проведение встречи
4. фиксация договоренностей и автонаправление сотруднику
5. напоминание про контроль исполнения



Что изменилось после внедрения ИСУ?

руководители



ИСУ **автоматически анализирует все цифровые действия сотрудника** и **предлагает решения** по улучшению работы согласно стандарту компании

- + увеличение производительности новичков
- + снижение количества неэффективных действий
- + снижение ошибок у сотрудников

клиенты



рост качества обслуживания

▲ **3%** CSI

▼ **3%** повторные обращения

▼ **2%** переводы

сотрудники



появились ролевая модель и **единые правила работы**



у каждого специалиста появился **наставник**, который помогает улучшить знания, умения и результаты по процессам оказания услуг

процессы



выявлены и **устранены несовершенства на системном уровне**

Комплексная задача в ИСУ



на уровень руководителя

содержит:

> **10** ключевых задач **6** основных стандартов

- фокус руководителя на зоны роста у -1
- ключевые хроники всегда в зоне внимания
- регулярная и последовательная обратная связь
- легкий визуал и понятные тексты

Комплексная задача в ИСУ



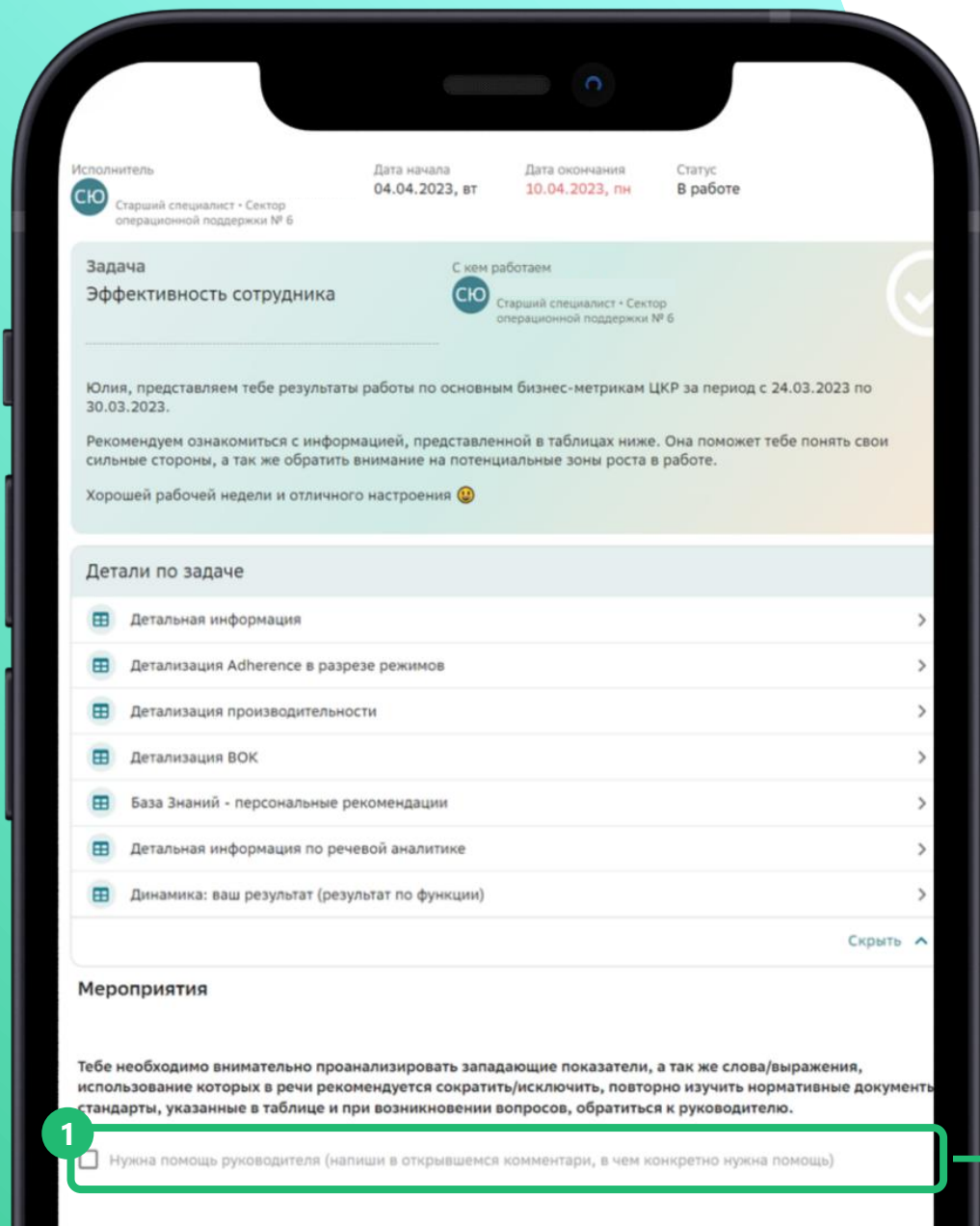
на уровень оператора

1 основная задача

> 10 метрик, влияющих на KPI

+ 2 информационных

- **фокус** сотрудника на **зоны роста** и динамику показателей
- **появление** задачи **до эскалации** на НС
- функция **Help**, если нужна помощь руководителя



2

Уведомление
Help!

Александра, сотрудник из твоей команды проанализировал свои еженедельные результаты и по части из них необходимо твое участие. Для ознакомления прикрепляем ссылку на задачу [100000003920969](#). Зафиксируй договоренности в блоке Комментарии, они так же будут доступны сотруднику в ИСУ в следующей еженедельной задаче "Эффективность сотрудника".

Комментарий сотрудника: *увеличить среднее время обслуживания, а так же увеличить производительность, самостоятельное изучение базы знаний, изучение стандартов речи*

Продуктивной встречи! 😊

Встречи по задаче

12 апр. 2023

13:00
14:00

Наставническая сессия • Help!

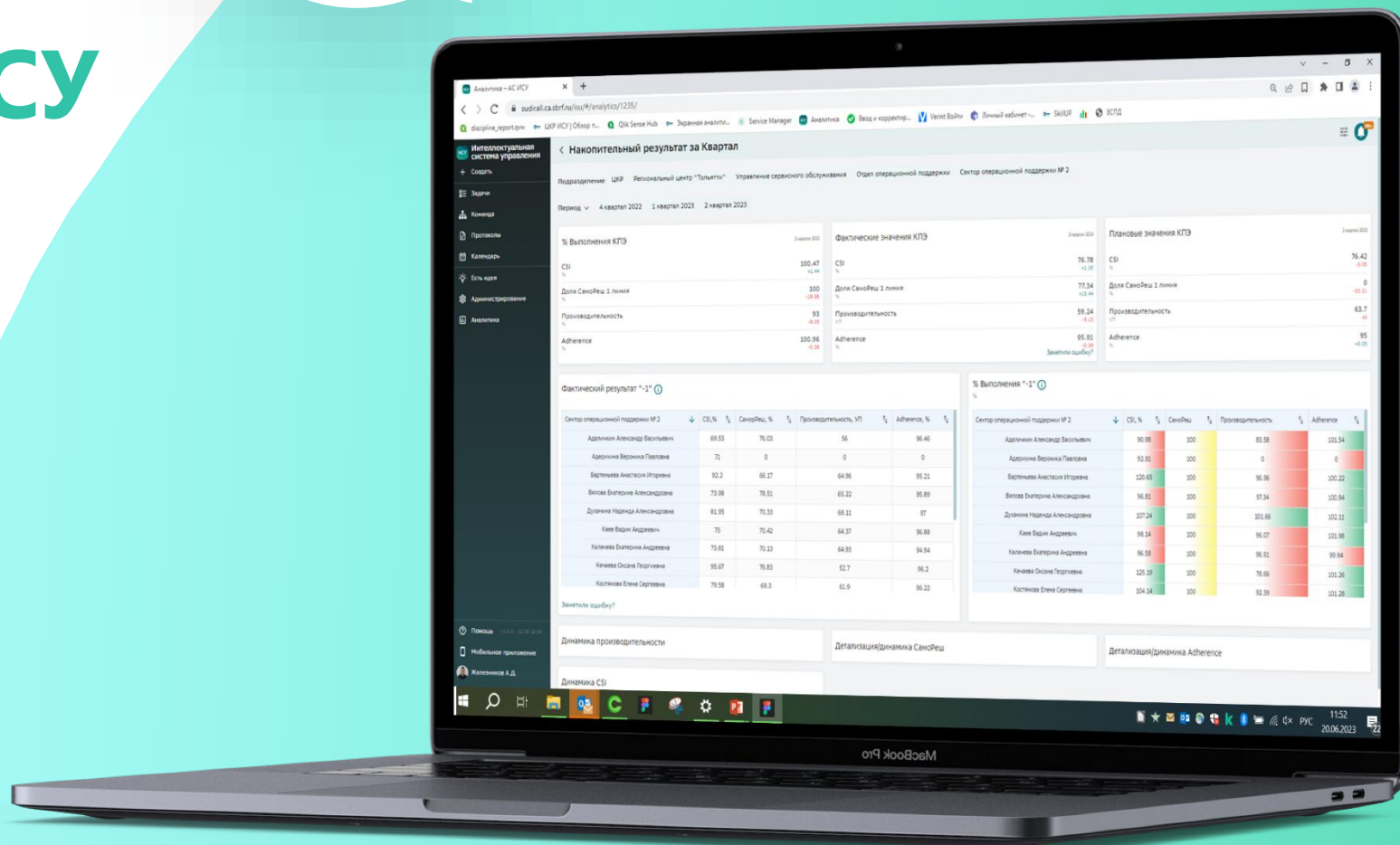
9 PM

FE

Запланирована ⌚

Аналитика в ИСУ

демо



Задачи – АС ИСУ

discipline_report.qvw

ЦРП ИСУ | Обзор п...

Qlik Sense Hub

Экранная аналити...

Service Manager

Аналитика

Ввод и корректир...

Verint Войти

Личный кабинет -...

SkillUP

ЕСПД

Интеллектуальная система управления

Создать

Задачи

Команда

Протоколы

Календарь

Есть идея

Администрирование

Аналитика

Задачи

ВХОДЯЩИЕ 13/9

ИСХОДЯЩИЕ 4/3

Чек-лист

ЧЕК-ЛИСТ адаптации 1 -2 линия ВЭД

С кем работаем

Железников А.Д.

31 янв. - 7 февр.

В работе

Поручение

Прослушать звонки

Автор

Железников А.Д.

9 - 13 февр.

На подтверждении

"Гемба тест Гемба" от 08.02.2023.

Уведомление

Для ознакомления

17 апр. 23

Новое

Чек-лист

Наставничество по операционному качеству ВЭД

С кем работаем

Железников А.Д.

27 апр. - 4 мая

В работе

Поручение

тестовое поручение

Автор

Железников А.Д.

10 - 15 мая

В работе

Уведомление

Для ознакомления

8 мая 23

Новое

Уведомление

Для ознакомления

15 мая 23

Новое

Уведомление

Для ознакомления

22 мая 23

Новое

Уведомление

Для ознакомления

29 мая 23

Новое

Уведомление

Для ознакомления

5 июня 23

Новое

100000004060410

Тип

Чек-лист

Дата начала

27.04.2023, чт

Дата окончания

04.05.2023, чт

Статус

В работе

Автор

Железников Александр Дмитриевич

Руководитель проектов • Дивизион "Центр корпоративных решений"

Исполнитель

Железников Александр Дмитриевич

Руководитель проектов • Дивизион "Центр корпоративных решений"

Наставничество по операционному качеству ВЭД

С кем работаем

Железников А.Д.

Руководитель проектов • Дивизион "Центр корпоративных решений"

1. Стандарт сотрудника отдела валютного контроля и экспертизы

Цели/Задачи/Инструменты

Выполнено

Не выполнено

Оставить комментарий

Организация работы сотрудника (Календарь)

Выполнено

Не выполнено

Оставить комментарий

2. Соблюдение СОП/Нормативные документы/Компетенция по ВК

Соблюдение порядка обработки ДВК

Выполнено

Не выполнено

Оставить комментарий

Действия в соответствии с СОП

РАЗВЕРНУТЬ

Помощь v1.0.0 - 12.05.18:54

Мобильное приложение

Железников А.Д.

Выберите результат

ПОДТВЕРДИТЬ

https://sudirall.ca.sbrf.ru/isu/#/analytics/

Аналитика – АС ИСУ

Аналитика

Интеллектуальная система управления

Создать

Задачи

Команда

Протоколы

Календарь

Есть идея

Администрирование

Аналитика

Помощь

Мобильное приложение

Железников А. П.

discipline_report.qvw

ЦКР ИСУ | Обзор п...

Qlik Sense Hub

Экранная аналити...

Service Manager

Аналитика

Ввод и корректир...

Verint Войти

Личный кабинет -...

SkillUP

ЕСПД

Аналитика

Аналитика по А/Б

Эффективность алгоритмов

Рейтинг НС ОП УСО

Работа с задачами по подразделениям

Статистика работы с задачами ИСУ (копия 3)

Метрики Аналитики (ЦКР)_2

ДЭШ для сотрудников (копия 16)

Качество и Эффективность УСЭЮЛ

Работа с задачами (ЦКР)

СБ1 - Статистика ИСУ по видам задач (копия 3)

Ключевые Показатели Эффективности (УСО 1 линия)

Статистика ИСУ по видам задач с эффективностью (бета-версия)

Отчетность для летучки

Тест метрик боевой численности (копия 4)

Отчетность для планерки

Статистика ИСУ по видам задач (копия 1)

Метрики Фичей (Лидер Трайба)

99+

https://sudirall.ca.sbrf.ru/isu/#/analytics/

Накопительный результат за Квартал

ПодразделениеЦПРРегиональный центр "Тольятти"Управление сервисного обслуживанияОтдел операционной поддержкиСектор операционной поддержки № 2

Период4 квартал 20221 квартал 20232 квартал 2023

% Выполнения КПЭ2 квартал 2023

CSI	100.47
Доля СамоРеш 1 линия	100
Производительность	93
Adherence	100.96

Фактические значения КПЭ2 квартал 2023

CSI	76.78
Доля СамоРеш 1 линия	77.34
Производительность	59.24
Adherence	95.91

Плановые значения КПЭ2 квартал 2023

CSI	76.42
Доля СамоРеш 1 линия	0
Производительность	63.7
Adherence	95

Фактический результат "-1"

Сектор операционной поддержки № 2	CSI, %	СаморРеш, %	Производительность, УП	Adherence, %
Сотрудник 1	69.53	76.03	56	96.46
Сотрудник 2	71	0	0	0
Сотрудник 3	92.2	66.17	64.96	95.21
Сотрудник 4	73.98	78.51	65.22	95.89
Сотрудник 5	81.95	70.33	68.11	97
Сотрудник 6	75	70.42	64.37	96.88
Сотрудник 7	73.81	70.13	64.93	94.94
Сотрудник 8	95.67	76.83	52.7	96.2
Сотрудник 9	79.58	69.3	61.9	96.22

% Выполнения "-1"

Сектор операционной поддержки № 2	CSI, %	СаморРеш	Производительность	Adherence
Сотрудник 1	90.98	100	83.58	101.54
Сотрудник 2	92.91	100	0	0
Сотрудник 3	120.65	100	96.96	100.22
Сотрудник 4	96.81	100	97.34	100.94
Сотрудник 5	107.24	100	101.66	102.11
Сотрудник 6	98.14	100	96.07	101.98
Сотрудник 7	96.58	100	96.91	99.94
Сотрудник 8	125.19	100	78.66	101.26
Сотрудник 9	104.14	100	92.39	101.28

Динамика производительности

Детализация/динамика СамоРеш

Детализация/динамика Adherence

Динамика CSI

Помощьv1.0.0 - 12.05.18:54

Мобильное приложение

Железников А.Д.

Аналитика – АС ИСУ

discipline_report.qvw

ЦКР ИСУ | Обзор п...

Qlik Sense Hub

Экранная аналити...

Service Manager

Аналитика

Ввод и корректир...

Verint Войти

Личный кабинет -...

SkillUP

ЕСПД

Интеллектуальная система управления

Создать

Задачи

Команда

Протоколы

Календарь

Есть идея

Администрирование

Аналитика

Накопительный результат за Квартал

Подразделение ЦКР Региональный центр "Тольятти" Управление сервисного обслуживания Отдел операционной поддержки Сектор операционной поддержки № 2

Период 4 квартал 2022 1 квартал 2023 2 квартал 2023

% Выполнения КПЭ

2 квартал 2023

CSI	100.47
%	+1.44
Доля СамоРеш 1 линия	100
%	-19.86
Производительность	93
%	-8.05
Adherence	100.96
%	

Фактические значения КПЭ

2 квартал 2023

CSI	76.78
%	+1.05
Доля СамоРеш 1 линия	77.34
%	+13.44
Производительность	59.24
УП	-8.13
Adherence	95.91
%	-0.29

Плановые значения КПЭ

2 квартал 2023

CSI	76.42
%	-0.05
Доля СамоРеш 1 линия	0
%	-53.31
Производительность	63.7
УП	+0
Adherence	95
%	+0.05

Фактический результат "-1"

Сектор операционной поддержки № 2

	CSI, %	СаморРеш	Производительность	Adherence
Сотрудник 1	69.53			
Сотрудник 2	71			
Сотрудник 3	92.2			
Сотрудник 4	73.98	78.51	69.22	99.03
Сотрудник 5	81.95	70.33	68.11	97
Сотрудник 6	75	70.42	64.37	96.88
Сотрудник 7	73.81	70.13	64.93	94.94
Сотрудник 8	95.67	76.83	52.7	96.2
Сотрудник 9	79.58	69.3	61.9	96.22

Метрики

Выберите метрику

CSI, %

СаморРеш, %

Производительность, УП

Adherence, %

Динамика производительности

Детализация/динамика СамоРеш

Детализация/динамика Adherence

Динамика CSI

Помощь

Мобильное приложение

Железников А.Д.

Аналитика – АС ИСУ

discipline_report.qww

ЦРП ИСУ | Обзор п...

Qlik Sense Hub

Экранная аналити...

Service Manager

Аналитика

Ввод и корректир...

Verint Войти

Личный кабинет -...

SkillUP

ЕСПД

Интеллектуальная система управления

Создать

Задачи

Команда

Протоколы

Календарь

Есть идея

Администрирование

Аналитика

Накопительный результат за Квартал

Подразделение ЦРП Региональный центр "Тольятти" Управление сервисного обслуживания Отдел операционной поддержки Сектор операционной поддержки № 2

Период 4 квартал 2022 1 квартал 2023 2 квартал 2023

% Выполнения КПЭ

2 квартал 2023

CSI	100.47
Доля СамоРеш 1 линия	100
Производительность	93
Adherence	

Фактические значения КПЭ

2 квартал 2023

CSI	76.78
Доля СамоРеш 1 линия	77.34
Производительность	59.24
Adherence	

Плановые значения КПЭ

2 квартал 2023

CSI	76.42
Доля СамоРеш 1 линия	0
Производительность	63.7
Adherence	95

Фактический результат "-1"

Сектор операционной поддержки № 2

	CSI, %	СамоРеш	Производительность	Adherence
Сотрудник 1	69.53			
Сотрудник 2	71			
Сотрудник 3	92.2			
Сотрудник 4	73.98			
Сотрудник 5	81.95	70.33	68.11	97
Сотрудник 6	75	70.42	64.37	96.88
Сотрудник 7	73.81	70.13	64.93	94.94
Сотрудник 8	95.67	76.83	52.7	96.2
Сотрудник 9	79.58	69.3	61.9	96.22

Динамика производительности

Детализация/динамика СамоРеш

Детализация/динамика Adherence

Динамика CSI

Заметили ошибку?

Метрики

Выбрано: 1

CSI, %

Комментарий

Комментарий пользователя в произвольном формате

Максимально 1000 знаков. Запрещён ввод информации, содержащей ПДн клиентов

ОТМЕНИТЬ

ОТПРАВИТЬ

Аналитика – АС ИСУ

discipline_report.qvwЦПР ИСУ | Обзор п...Olik Sense HubЭкранная аналити...Service ManagerИСУ АналитикаВвод и корректир...Verint ВойтиЛичный кабинет -...SkillUPESPD

Интеллектуальная система управления

Создать

Задачи

Команда

Протоколы

Календарь

Есть идея

Администрирование

Аналитика

Период31 марта - 8 июня 2023

Динамика производительности сотрудников 1 линии

2 - 8 июня 202352.69-4.2

Период	Фактическое значение	Плановое значение
31.03 - 06.04	54.56	63.7
07.04 - 13.04	61.13	63.7
14.04 - 20.04	61.11	63.7
21.04 - 27.04	63.67	63.7
28.04 - 04.05	65.93	63.7
05.05 - 11.05	74.01	63.7
12.05 - 18.05	64.99	63.7
19.05 - 25.05	60.28	63.7
26.05 - 01.06	56.89	63.7
02.06 - 08.06	52.69	63.7

Заметили ошибку?

Детализация производительности в разрезе "-1"

УП

Сектор операционной поддержки № 2	31.03 - 06.04	07.04 - 13.04	14.04 - 20.04	21.04 - 27.04	28.04 - 04.05	05.05 - 11.05	12.05 - 18.05	19.05 - 25.05	26.05 - 01.06	02.06 - 08.06
Сотрудник 1	37.39	49.94	60.34	55.84	59.68	73.35	61.64	52.86	45.18	46.82
Сотрудник 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29.5
Сотрудник 3	76.01	68.5	62.2	67.28	60.35	0	59.04	58.32	54.98	55.99
Сотрудник 4	34.88	57.98	57.88	61.89	65.42	83.43	67.94	65.21	61	53.08
Сотрудник 5	81.5	73.63	69.58	77.37	82.14	72.66	73.73	57.42	-	-
Сотрудник 6	0	64.76	69.69	64	67.01	70.15	69.75	69.65	69.13	0
Сотрудник 7	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0

Заметили ошибку?

Динамика метрик влияющих на производительность

Среднее Время обслуживания (АНТ)

СЕК.

2 - 8 июня 2023507.5+8

Период	Среднее время обслуживания (АНТ)
31.03 - 06.04	418.1
07.04 - 13.04	439.2
14.04 - 20.04	433.3
21.04 - 27.04	432.4
28.04 - 04.05	419.7
05.05 - 11.05	372.3
12.05 - 18.05	421.6
19.05 - 25.05	462.9
26.05 - 01.06	499.5
02.06 - 08.06	507.5

Заметили ошибку?

Детализация АНТ в разрезе "-1"

СЕК.

Сектор операционной поддержки № 2	31.03 - 06.04	07.04 - 13.04	14.04 - 20.04	21.04 - 27.04	28.04 - 04.05	05.05 - 11.05	12.05 - 18.05	19.05 - 25.05	26.05 - 01.06	02.06 - 08.06
Сотрудник 1	492.5	512.7	440.8	474.9	440	363.2	414.9	465	515.5	535.6
Сотрудник 2	711.6	799.4	705.7	0	673.8	997	1 063.9	943.8	781	768.7
Сотрудник 3	253.5	421.4	457.5	436.6	518.7	0	509.3	517	527	479.2
Сотрудник 4	506.1	465.2	457.6	438.5	395.1	314.7	384.7	412.5	421.7	493.6
Сотрудник 5	198.7	291.5	287.7	303.6	272.9	296	282.1	266.9	-	-
Сотрудник 6	0	412.1	385.5	413.1	396.5	374.9	381.1	375.5	385.6	0
Сотрудник 7	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0

Заметили ошибку?

Помощьv1.0.0 - 12.05 10:54

Мобильное приложение

Железников А.Д.

Аналитика – АС ИСУ

discipline_report.qww ЦКР ИСУ | Обзор п... Qlik Sense Hub Экранная аналити... Service Manager ИСУ Аналитика Ввод и корректир... Verint Войти Личный кабинет -... SkillUP ЕСПД

Интеллектуальная система управления

Создать

Задачи

Команда

Протоколы

Календарь

Есть идея

Администрирование

Аналитика

Помощь 09.05 - 12.05 18:54

Мобильное приложение

Железников А.Д.

Аналитика – АС ИСУ

discipline_report.qww ЦКР ИСУ | Обзор п... Qlik Sense Hub Экранная аналити... Service Manager ИСУ Аналитика Ввод и корректир... Verint Войти Личный кабинет -... SkillUP ЕСПД

Интеллектуальная система управления

Создать

Задачи

Команда

Протоколы

Календарь

Есть идея

Администрирование

Аналитика

Помощь 09.05 - 12.05 18:54

Мобильное приложение

Железников А.Д.

Накопительный результат за Квартал • Детализация/динамика производительности

Подразделение ЦКР Региональный центр "Тольятти" Управление сервисного обслуживания Отдел операционной поддержки Сектор операционной поддержки №2

Период 31 марта - 8 июня 2023

Динамика производительности сотрудников 1 линии

2 - Июнь 2023 52.69 -4.2

Период	Фактическое значение	Плановое значение
31.03 - 06.04	54.59	63.7
07.04 - 13.04	61.13	63.7
14.04 - 20.04	61.11	63.7
21.04 - 27.04	63.67	63.7
28.04 - 04.05	65.93	63.7
05.05 - 11.05	74.01	63.7
12.05 - 18.05	64.99	63.7
19.05 - 25.05	60.28	63.7
26.05 - 01.06	56.89	63.7
02.06 - 08.06	52.69	63.7

Заметили ошибку?

Среднее Время обслуживания (АНТ)

Сек.

Период	Среднее время обслуживания (АНТ), сек.
31.03 - 06.04	418.1
07.04 - 13.04	439.2
14.04 - 20.04	433.3
21.04 - 27.04	432.4
28.04 - 04.05	419.7
05.05 - 11.05	372.3
12.05 - 18.05	421.8

Заметили ошибку?

Детализация производительности в разрезе "-1"

УП

Сектор операционной поддержки № 2	31.03 - 06.04	07.04 - 13.04	14.04 - 20.04	21.04 - 27.04	28.04 - 04.05	05.05 - 11.05	12.05 - 18.05	19.05 - 25.05	26.05 - 01.06	02.06 - 08.06
Сотрудник 1	37.39	49.94	60.34	55.84	59.68	73.35	61.64	52.86	45.18	46.82
Сотрудник 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29.5
Сотрудник 3	76.01	68.5	62.2	67.28	60.35	0	59.04	58.32	54.98	55.99
Сотрудник 4	34.88	57.98	57.88	61.89	65.42	83.43	67.94	65.21	61	53.08
Сотрудник 5	81.5	73.63	69.58	77.37	82.14	72.66	73.73	57.42	-	-
Сотрудник 6	0	64.76	69.69	64	67.01	70.15	69.75	69.65	69.13	0
Сотрудник 7	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0

Заметили ошибку?

Детализация АНТ в разрезе "-1"

Сек.

Сектор операционной поддержки № 2	31.03 - 06.04	07.04 - 13.04	14.04 - 20.04	21.04 - 27.04	28.04 - 04.05	05.05 - 11.05	12.05 - 18.05
Сотрудник 1	492.5	512.7	440.8	474.9	440	363.2	414.9
Сотрудник 2	711.6	799.4	705.7	0	673.8	997	1 063.9
Сотрудник 3	253.5	421.4	457.5	436.6	518.7	0	509.3
Сотрудник 4	506.1	465.2	457.6	438.5	395.1	314.7	384.7
Сотрудник 5	198.7	291.5	287.7	303.6	272.9	296	282.1
Сотрудник 6	0	412.1	385.5	413.1	396.5	374.9	381.1
Сотрудник 7	-	-	-	-	-	-	-

Заметили ошибку?

Фильтр

Период

Неделя

Месяц

Подразделение

Центр Корпоративных Решений

ЦКР

Региональный центр

Региональный центр "Толь..."

Управление ЦКР

Управление сервисного об...

Отдел ЦКР

Отдел операционной подде...

Сектор

Сектор операционной подд...

ПРИМЕНИТЬ

СБРОСИТЬ

АС ИСУ

discipline_report.qww

ЦКР ИСУ | Обзор п...

Qlik Sense Hub

Экранная аналити...

Service Manager

ИСУ Аналитика

Ввод и корректир...

Verint Войти

Личный кабинет -...

SkillUP

ЕСПД

Интеллектуальная система управления

Создать

Задачи

Команда

Протоколы

Календарь

Есть идея

Администрирование

Аналитика

Помощь v1.0.0 - 12.05 10:54

Мобильное приложение

Железников А.Д.

Накопительный результат за Квартал

Динамика метрик производительности в разрезе "-1"

Подразделение

ЦКР

Региональный центр "Тольятти"

Управление сервисного обслуживания

Отдел операционной поддержки

Сектор операционной поддержки №2

Период

12 мая - 22 июня 2023

Динамика метрик АНТ

31.03 - 06.04

07.04 - 13.04

14.04 - 20.04

21.04 - 27.04

28.04 - 04.05

12.05 - 18.05

19.05 - 25.05

26.05 - 01.06

02.06 - 08.06

Ring

Длительность диалога

Hold

Постызов

Динамика количества звонков на мотивационных сплитах

31.03 - 06.04

07.04 - 13.04

14.04 - 20.04

21.04 - 27.04

28.04 - 04.05

12.05 - 18.05

19.05 - 25.05

26.05 - 01.06

02.06 - 08.06

Количество звонков

Динамика метрик АНТ

Сектор операционной поддержки №2	31.03 - 06.04	07.04 - 13.04	14.04 - 20.04	21.04 - 27.04	28.04 - 04.05	12.05 - 18.05	19.05 - 25.05	26.05 - 01.06	02.06 - 08.06
Сотрудник 1	313.7	314.6	295.7	320.5	317.2	276.3	339.6	351.7	358.8
Сотрудник 2	311.1	345.7	293.5	0	243.4	390	351.7	331.8	365.6
Сотрудник 3	163	246.3	268.5	248.3	312.7	260.4	253.1	290.4	332.7
Сотрудник 4	352.4	309.2	320.3	275.1	272.9	256.4	270	267.2	335.3
Сотрудник 5	149.5	220.5	212.9	237	222.3	208.2	170.5	-	-
Сотрудник 6	0	264.4	251.7	280.5	288.7	280.6	268.5	297.4	0
Сотрудник 7	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Сотрудник 8	375.8	319.7	323.9	343.9	343.8	326.6	298.8	344.7	302

Динамика количества звонков на мотивационных сплитах

Сектор операционной поддержки №2	31.03 - 06.04	07.04 - 13.04	14.04 - 20.04	21.04 - 27.04	28.04 - 04.05	12.05 - 18.05	19.05 - 25.05	26.05 - 01.06	02.06 - 08.06
Сотрудник 1	53	77.8	64.3	62.6	44.8	73	64.6	93.4	95.5
Сотрудник 2	350	377.8	321.4	0	275.2	499	467	340.1	318.8
Сотрудник 3	30	88.3	103	91.7	119.5	98.5	164	137.2	92.5
Сотрудник 4	23	38.9	49	51.3	42	37.9	51	45.5	62
Сотрудник 5	35.7	56.9	61.6	48.9	35.8	63.8	105.4	-	-
Сотрудник 6	0	92.2	77.6	74.1	61.3	50.5	44.6	26.3	0
Сотрудник 7	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Сотрудник 8	31.8	58.1	40.2	48.1	53.5	52.5	53.9	81.3	63.7

АС ИСУ

discipline_report.qvw

ЦКР ИСУ | Обзор п...

Qlik Sense Hub

Экранная аналити...

Service Manager

ИСУ Аналитика

Ввод и корректир...

Verint Войти

Личный кабинет -...

SkillUP

ЕСПД

Интеллектуальная система управления

Создать

Задачи

Команда

Протоколы

Календарь

Есть идея

Администрирование

Аналитика

Помощь v1.0.0 - 12.05 10:54

Мобильное приложение

Железников А.Д.

Накопительный результат за Квартал

Динамика метрик производительности в разрезе "-1"

Подразделение

ЦКР

Региональный центр "Тольятти"

Управление сервисного обслуживания

Отдел операционной поддержки

Сектор операционной поддержки №2

Период

12 мая - 22 июня 2023

Динамика метрик АНТ

31.03 - 06.04

07.04 - 13.04

14.04 - 20.04

21.04 - 27.04

28.04 - 04.05

12.05 - 18.05

19.05 - 25.05

26.05 - 01.06

02.06 - 08.06

Ring

Длительность диалога

Hold

Постызов

Метрика	31.03 - 06.04	07.04 - 13.04	14.04 - 20.04	21.04 - 27.04	28.04 - 04.05	12.05 - 18.05	19.05 - 25.05	26.05 - 01.06	02.06 - 08.06
Длительность диалога	286	282	281	285	292	282	307	323	323
Hold	52.2	74.6	76.8	61.6	58.2	62.8	78.9	88.7	103.1
Постызов	3.7	3.6	3.2	2.7	2.8	2.9	2.9	2.9	2.9

Динамика количества звонков на мотивационных сплитах

шт.

2 190

-389

31.03 - 06.04

07.04 - 13.04

14.04 - 20.04

21.04 - 27.04

28.04 - 04.05

12.05 - 18.05

19.05 - 25.05

26.05 - 01.06

02.06 - 08.06

Количество звонков

31.03 - 06.04	881
07.04 - 13.04	3 061
14.04 - 20.04	3 640
21.04 - 27.04	3 055
28.04 - 04.05	2 994
12.05 - 18.05	3 733
19.05 - 25.05	3 526
26.05 - 01.06	2 579
02.06 - 08.06	2 190

Длительность диалога в разрезе "-1"

сек.

Сектор операционной поддержки №2

Сотрудник 1

Сотрудник 2

Сотрудник 3

Сотрудник 4

Сотрудник 5

Сотрудник 6

Сотрудник 7

Сотрудник 8

Период	31.03 - 06.04	07.04 - 13.04	14.04 - 20.04	21.04 - 27.04	28.04 - 04.05	12.05 - 18.05	19.05 - 25.05	26.05 - 01.06	02.06 - 08.06
Сотрудник 1	313.7	314.6	295.7	320.5	317.2	276.3	339.6	351.7	358.8
Сотрудник 2	311.1	345.7	293.5	0	243.4	390	351.7	331.8	365.6
Сотрудник 3	163	246.3	268.5	248.3	312.7	260.4	253.1	290.4	332.7
Сотрудник 4	352.4	309.2	320.3	275.1	272.9	256.4	270	267.2	335.3
Сотрудник 5	149.5	220.5	212.9	237	222.3	208.2	170.5	-	-
Сотрудник 6	0	264.4	251.7	280.5	288.7	280.6	268.5	297.4	0
Сотрудник 7	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Сотрудник 8	175.8	119.7	122.9	142.9	142.8	126.6	298.8	144.7	102

Время удержания клиента (Hold) в разрезе "-1"

сек.

Сектор операционной поддержки №2

Сотрудник 1

Сотрудник 2

Сотрудник 3

Сотрудник 4

Сотрудник 5

Сотрудник 6

Сотрудник 7

Сотрудник 8

Период	31.03 - 06.04	07.04 - 13.04	14.04 - 20.04	21.04 - 27.04	28.04 - 04.05	12.05 - 18.05	19.05 - 25.05	26.05 - 01.06	02.06 - 08.06
Сотрудник 1	53	77.8	64.3	62.6	44.8	73	64.6	93.4	95.5
Сотрудник 2	350	377.8	321.4	0	275.2	499	467	340.1	318.8
Сотрудник 3	30	88.3	103	91.7	119.5	98.5	164	137.2	92.5
Сотрудник 4	23	38.9	49	51.3	42	37.9	51	45.5	62
Сотрудник 5	35.7	56.9	61.6	48.9	35.8	63.8	105.4	-	-
Сотрудник 6	0	92.2	77.6	74.1	61.3	50.5	44.6	26.3	0
Сотрудник 7	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Сотрудник 8	11.8	58.1	40.2	48.1	53.5	52.5	53.9	81.3	63.7

АС ИСУ

discipline_report.qvw

ЦКР ИСУ | Обзор п...

Qlik Sense Hub

Экранная аналити...

Service Manager

ИСУ Аналитика

Ввод и корректир...

Verint Войти

Личный кабинет -...

SkillUP

ЕСПД

Интеллектуальная система управления

Создать

Задачи

Команда

Протоколы

Календарь

Есть идея

Администрирование

Аналитика

Помощь v1.0.0 - 12.05 10:54

Мобильное приложение

Железников А.Д.

Сотрудник 5	149.5	220.5	212.9	237	222.3	208.2	170.5	-	-
Сотрудник 6	0	264.4	251.7	280.5	288.7	280.6	268.5	297.4	0
Сотрудник 7	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Сотрудник 8	175.8	119.7	179.9	147.9	147.8	176.6	208.8	144.7	102

Заметили ошибку?

Поствызывная обработка в разрезе "-1"

Сектор операционной поддержки № 2	31.03 - 06.04	07.04 - 13.04	14.04 - 20.04	21.04 - 27.04	28.04 - 04.05	12.05 - 18.05	19.05 - 25.05	26.05 - 01.06	02.06 - 08.06
Сотрудник 1	120.7	115.4	76.8	88.7	74.9	62.6	56.5	66.3	77.6
Сотрудник 2	47	72.6	87.9	0	152.7	172.7	122.9	106.8	82.2
Сотрудник 3	56.9	84.3	82.9	94.4	84.5	146.6	97.4	96.1	50.4
Сотрудник 4	127.7	113.7	85.1	109.4	77.6	87.3	88.5	106.5	93.9
Сотрудник 5	8.7	10.1	9.7	14.2	10.9	6.6	7.2	-	-
Сотрудник 6	0	53.3	54	56.6	44.4	47.9	60.3	59.5	0
Сотрудник 7	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Сотрудник 8	78.3	101.5	89.5	92.7	75	91.4	88.2	90.5	84.4

Заметили ошибку?

Динамика по количеству звонков по мотивационным сплитам в разрезе "-1"

шт.

Сектор операционной поддержки № 2	31.03 - 06.04	07.04 - 13.04	14.04 - 20.04	21.04 - 27.04	28.04 - 04.05	12.05 - 18.05	19.05 - 25.05	26.05 - 01.06	02.06 - 08.06
Сотрудник 1	104	200	335	350	409	314	216	185	189
Сотрудник 2	8	75	130	0	46	23	20	63	62
Сотрудник 3	73	209	274	338	96	33	231	84	44
Сотрудник 4	61	224	293	387	390	488	436	385	58
Сотрудник 5	66	338	322	91	68	335	53	-	-
Сотрудник 6	0	243	65	60	244	332	336	63	0
Сотрудник 7	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Сотрудник 8	98	208	214	259	263	237	135	112	80

Заметили ошибку?

Сотрудник 5	35.7	56.9	61.6	48.9	35.8	63.8	105.4	-	-
Сотрудник 6	0	92.2	77.6	74.1	61.3	50.5	44.6	26.3	0
Сотрудник 7	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Сотрудник 8	11.8	48.1	40.2	48.1	49.4	42.4	49.9	81.3	69.7

Заметили ошибку?

Ring time в разрезе "-1"

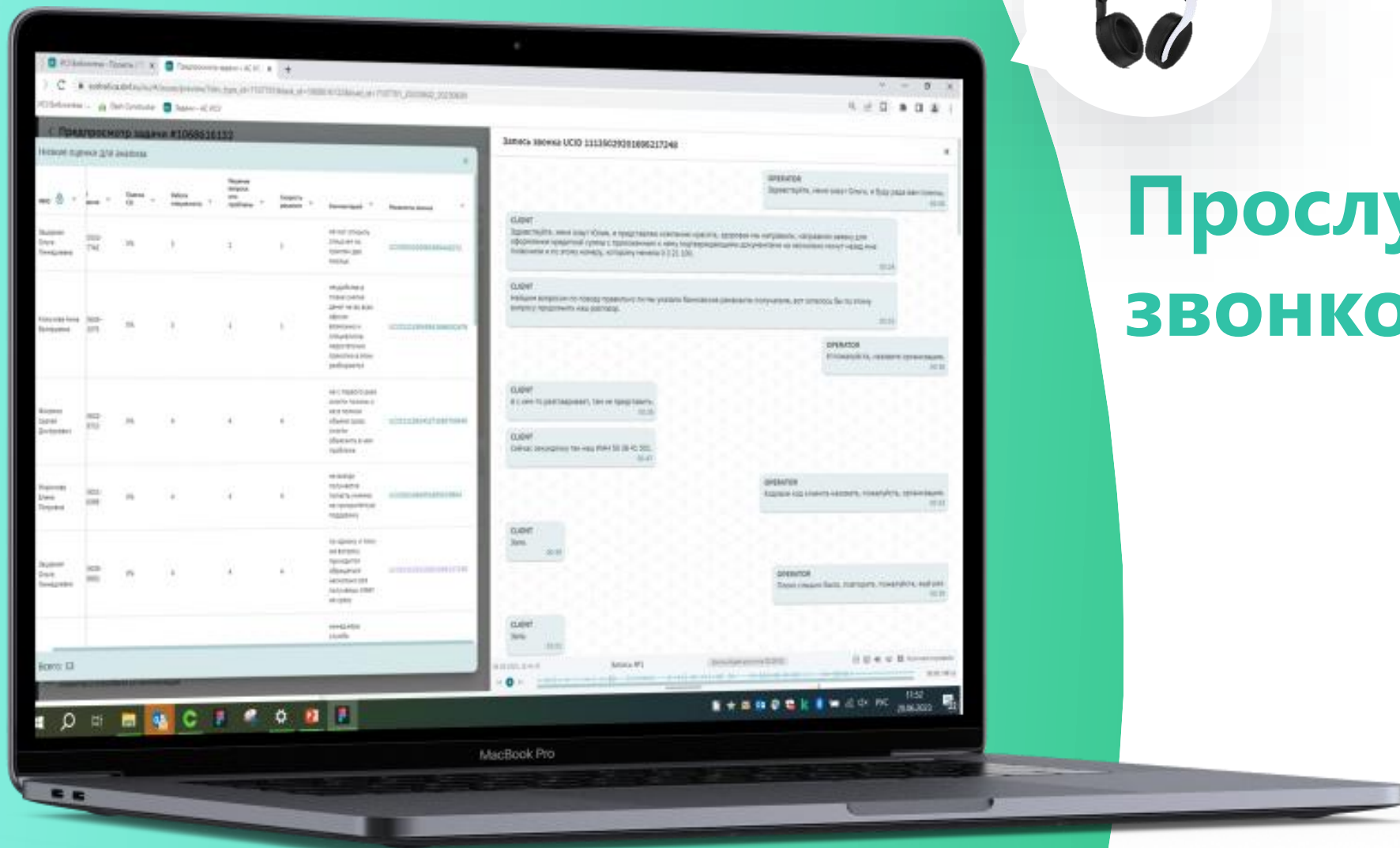
сек.

Сектор операционной поддержки № 2	31.03 - 06.04	07.04 - 13.04	14.04 - 20.04	21.04 - 27.04	28.04 - 04.05	12.05 - 18.05	19.05 - 25.05	26.05 - 01.06	02.06 - 08.06
Сотрудник 1	5	5	3.9	3.2	3.1	3.1	4.3	4.1	3.8
Сотрудник 2	3.5	3.2	2.9	0	2.5	2.2	2.3	2.2	2.1
Сотрудник 3	3.6	2.6	3.2	2.2	2	3.8	2.6	3.3	3.7
Сотрудник 4	3.1	3.3	3.2	2.6	2.6	3	3	2.6	2.4
Сотрудник 5	4.7	4	3.7	3.5	3.8	3.5	3.9	-	-
Сотрудник 6	0	2.2	2.2	1.9	2.1	2.1	2.1	2.4	0
Сотрудник 7	-	-	-	-	-	-	-	0	0
Сотрудник 8	3.4	3.2	3	2.5	2.8	3	2.7	2.5	2.4

Заметили ошибку?



Прослушивание звонков в ИСУ



< Предпросмотр задачи #1068616132

Исполнитель

3В

Начальник сектора УСО • Сектор приоритетной поддержки №1

Дата начала

16.06.2023, пт

Дата окончания

22.06.2023, чт

Приоритет

Средний

Статус

В работе

Задача

CSI

С кем работаем

3В

✓

Виталий, привет! Направляем тебе результат CSI по твоему подразделению.

Накопительно за квартал:

- Результат сектора - факт 78.04%, план 85.74% (91.02% от плана). Dream цель 90%. Количество оценок: 196
- Результат по функции – факт 76.94%, план 76.57% (100.49% от плана).

За период с 02.06.2023 по 09.06.2023:

- Результат сектора - факт 72.88%, план 85.74% (85.0% от плана). Dream цель 90%. Количество оценок: 34
- Результат по функции – факт 76.74%, план 76.53% (100.28% от плана).

Задание:

В таблице представлена детальная информация по динамике показателя, драйверам отклонения, а также фактура для анализа. Тебе необходимо найти причину отклонения и отработать ее с сотрудниками в наставнической сессии согласно стандарту (Sigma / Omega). Результаты отработки напиши в поле комментарии.

Уверены, у тебя и твоей команды все получится! Успешной отработки!

Детали по задаче

CSI по сотрудникам (рейтинг)

>

Детализация по вопросам

>

Низкие оценки для анализа

>

Мероприятия

☐ Проанализируйте результаты работы сотрудников

☐ Сделайте выводы о причинах отрицательной оценки клиента

☐ Если ошибка сотрудника имеет системный характер, ознакомьте всех сотрудников сектора с причинами возникновения низких оценок клиентов и способами их минимизации

🕒 История статусов

🔖 В новой вкладке

Связи

+ Добавить подзадачу

✉ Создать обращение



ИСУ.Библиотека - Проекты / 71

Предпросмотр задачи – АС ИСУ

ИСУ.Библиотека - ...

Dash Constructor

ИСУ Задачи – АС ИСУ

Интеллектуальная система управления

Предпросмотр задачи #1068616132

Низкие оценки для анализа

ФИО	Номер обращения	Оценка CSI	Работа специалиста	Решение вопроса или проблемы	Скорость решения	Комментарий	Реквизиты звонка
Сотрудник 1	2023-0530-0004-7745	0%	3	1	1	не мог открыть спецсчет по грантам два месяца	UCID501003681685442072
Сотрудник 2	2023-0606-0006-1973	0%	3	1	1	неудобства в плане снятия денег не во всех офисах возможно и специалисты недостаточно грамотно в этом разбираются	UCID11119045841686052478
Сотрудник 3	2023-0602-0005-8710	0%	4	4	4	не с первого раза смогли помочь и не в полном объеме сразу смогли объяснить в чем проблема	UCID11136043271685709045
Сотрудник 4	2023-0601-0007-6988	0%	4	4	4	не всегда получается попасть именно на приоритетную поддержку	UCID501066951685629804
Сотрудник 5	2023-0608-0003-8882	0%	4	4	4	по одному и тому же вопросу приходится обращаться несколько раз получаешь ответ не сразу	UCID11135029201686217248
Сотрудник 6	2023-0601-0001-2291	0%	4	2	1	менеджеры служба поддержки не всегда могут контролировать работу работников которые сидят в отделении очень долго соединяют очень долго решают вопросы мой вопрос до сих пор не решен	UCID501053331685598702
Сотрудник 7	2023-0602-0006-5209	39%	5	4	4	но иногда специалисты дают разную информацию об одном и том же там документ оформление документов	UCID11136045101685710641
Сотрудник 8	2023-0606-0006-4344	39%	5	4	4	-	UCID11136043991686053324
Сотрудник 9	2023-0531-0004-1207	68%	5	4	5	быстро помогают и решают проблему	UCID11134030461685525144
Сотрудник 10	2023-0602-0003-2070	71%	5	5	4	ну как бы у нас были проблемы по открытию расчетного счета в городе горячий ключ по адресу революции или как он называется улица революции или как она там революции семь как бы там были ошибки по открытию счета и вот как бы сколько я обращалась на телефон ноль три двадцать один как бы всегда все давали ответы	UCID11133025431685694872
Сотрудник 11	2023-0601-0006-0188	71%	5	5	4	потому что я звонил меня отфутболивали от одного к другому к третьему я только музыку слушал что ой мы вас поняли мы сейчас с другим специалистом вас соединим он все мы вас прекрасно поняли но опять соединим с другим специалистом че попало было конечно вот поэтому	UCID000000000000000000
Сотрудник 12	2023-0605-0006-7892	71%	5	5	4	вопросы всегда решаются ответы предоставляются тее вы на месте либо потом в смс отключение	UCID501065181685969799

Всего: 13

Железников А.Д.

ИСУ.Библиотека - Проекты / 71

Предпросмотр задачи – АС ИСУ

ИСУ.Библиотека - ...

Dash Constructor

ИСУ Задачи – АС ИСУ

ИСУ

Предпросмотр задачи #1068616132

Низкие оценки для анализа

ФИО	Задания	Оценка CSI	Работа специалиста	Решение вопроса или проблемы	Скорость решения	Комментарий	Реквизиты звонка
Сотрудник 1	0530-7745	0%	3	1	1	не мог открыть спецсчет по грантам два месяца	UCID501003681685442072
Сотрудник 2	0606-1973	0%	3	1	1	неудобства в плане снятия денег не во всех офисах возможно и специалисты недостаточно грамотно в этом разбираются	UCID11119045841686052478
Сотрудник 3	0602-8710	0%	4	4	4	не с первого раза смогли помочь и не в полном объеме сразу смогли объяснить в чем проблема	UCID11136043271685709045
Сотрудник 4	0601-6988	0%	4	4	4	не всегда получается попасть именно на приоритетную поддержку	UCID501066951685629804
Сотрудник 5	0608-8882	0%	4	4	4	по одному и тому же вопросу приходится обращаться несколько раз получаешь ответ не сразу	UCID11135029201686217248
менеджеры служба							

Всего: 13

клиентов и способами их минимизации

Запись звонка UCID 11135029201686217248

OPERATOR
Здравствуйте, меня зовут Ольга, я буду рада вам помочь.
00:00

CLIENT
Здравствуйте, меня зовут Юлия, я представляю компанию красота, здоровье мы направили, направили заявку для оформления кредитной суммы с приложенным к нему подтверждающими документами на несколько минут назад мне позвонили и по этому номеру, которому меняла 0 3 21 100.
00:24

CLIENT
Нейшим вопросом по поводу правильно ли мы указали банковские реквизиты получателя, вот хотелось бы по этому вопросу продолжить наш разговор.
00:33

OPERATOR
И пожалуйста, назовите организацию.
00:36

CLIENT
А с кем-то разговаривает, там не представить.
00:36

CLIENT
Сейчас секундочку так наш ИНН 50 36 41 501.
00:47

OPERATOR
Кодовое код клиента назовите, пожалуйста, организацию.
00:53

CLIENT
Зала.
00:55

OPERATOR
Плохо слышно было, повторите, пожалуйста, ещё раз.
00:59

CLIENT
Зала.
01:01

08.06.2023, 12:41:15

Запись №1

Запись будет доступна 00:29:51

Комментировать

00:00 / 06:11

ИСУ.Библиотека - Проекты / 71 x

ИСУ Предпросмотр задачи – АС ИСУ x

ИСУ Предпросмотр задачи – АС ИСУ x

+

<

>

↺

sudirall.ca.sbrf.ru/isu/#/issues/preview/?dev_type_id=7107701&task_id=1068616132&load_id=7107701_20230602_20230609

ИСУ.Библиотека - ...

Dash Constructor

ИСУ Задачи – АС ИСУ

ИСУ

< Предпросмотр задачи #1068616132

+

Низкие оценки для анализа

×

ФИО	Идентификатор	Оценка CSI	Работа специалиста	Решение вопроса или проблемы	Скорость решения	Комментарий	Реквизиты звонка
Сотрудник 1	0530-7745	0%	3	1	1	не мог открыть спецсчет по грантам два месяца	UCID501003681685442072
Сотрудник 2	0606-1973	0%	3	1	1	неудобства в плане снятия денег не во всех офисах возможно и специалисты недостаточно грамотно в этом разбираются	UCID11119045841686052478
Сотрудник 3	0602-8710	0%	4	4	4	не с первого раза смогли помочь и не в полном объеме сразу смогли объяснить в чем проблема	UCID11136043271685709045
Сотрудник 4	0601-6988	0%	4	4	4	не всегда получается попасть именно на приоритетную поддержку	UCID501066951685629804
Сотрудник 5	0608-8882	0%	4	4	4	по одному и тому же вопросу приходится обращаться несколько раз получаешь ответ не сразу	UCID11135029201686217248
						менеджеры служба	

Всего: 13

клиентов и способами их минимизации

Запись звонка UCID 11135029201686217248

×

OPERATOR

Ну вот я вижу у вас на 7000000 у вас платёж есть, вот.

03:00

CLIENT

Да.

03:01

OPERATOR

Так, платёж будет отправлен в 11 53 по Москве, подписанный отправлен сейчас минуту, пожалуйста.

03:10

OPERATOR

Можно я к вам ещё дополнительно подключусь по дистанционно, чтобы только сбербизнес видеть, посмотреть все-таки что вы отправили, можно таким образом?

03:32

CLIENT

А что не так?

03:34

OPERATOR

Нет, посмотрю, что вы отправляли распоряжение это или нет.

03:37

OPERATOR

Ну, сейчас.

03:42

CLIENT

Это распоряжение мы уже делали это не в 1 раз. Просто договор у нас новый, договор новый, и, по видимому, его взяли на проверку.

03:47

OPERATOR

Платёж сейчас проверяется банком максимальное время проверки до 2 часов, статус данного платежа можно будет сбербизнес отслеживать, но вы уже сказали, что с вами связывался уже сотрудник с уточняющими вопросами если нужно будет, он повторно сам свяжется сейчас я вас его связать вас с ним не могу, к сожалению.

04:07

CLIENT

То есть мне надо дождаться от него звонка.

04:08

08.06.2023, 12:41:15

Запись №1

Запись будет доступна 00:23:00

03:32 / 06:11

ИСУ.Библиотека - Проекты / 71

Предпросмотр задачи – АС ИСУ

Предпросмотр задачи – АС ИСУ

ИСУ.Библиотека - ...

Dash Constructor

ИСУ Задачи – АС ИСУ

ИСУ

Предпросмотр задачи #1068616132

Низкие оценки для анализа

ФИО	Задания	Оценка CSI	Работа специалиста	Решение вопроса или проблемы	Скорость решения	Комментарий	Реквизиты звонка
Сотрудник 1	0530-7745	0%	3	1	1	не мог открыть спецсчет по грантам два месяца	UCID501003681685442072
Сотрудник 2	0606-1973	0%	3	1	1	неудобства в плане снятия денег не во всех офисах возможно и специалисты недостаточно грамотно в этом разбираются	UCID1119045841686052478
Сотрудник 3	0602-8710	0%	4	4	4	не с первого раза смогли помочь и не в полном объеме сразу смогли объяснить в чем проблема	UCID11136043271685709045
Сотрудник 4	0601-6988	0%	4	4	4	не всегда получается попасть именно на приоритетную поддержку	UCID501066951685629804
Сотрудник 5	0608-8882	0%	4	4	4	по одному и тому же вопросу приходится обращаться несколько раз получаешь ответ не сразу	UCID11135029201686217248
менеджеры служба							

Всего: 13

клиентов и способами их минимизации

Запись звонка UCID 11135029201686217248

OPERATOR

Ну вот я вижу у вас на 7000000 у вас платёж есть, вот.

03:00

CLIENT

Да.

03:01

OPERATOR

Так, платёж будет отправлен в 11 53 по Москве, подписанный отправлен сейчас минуту, пожалуйста.

03:10

OPERATOR

Можно я к вам ещё дополнительно подключусь по дистанционно, чтобы только сбербизнес видеть, посмотреть все-таки что вы отправили, можно таким образом?

03:32

CLIENT

А что не так?

03:34

OPERATOR

Нет, посмотрю, что вы отправляли распоряжение это или нет.

03:37

OPERATOR

Ну, сейчас.

03:42

CLIENT

Это распоряжение мы уже делали это не в 1 раз. Просто договор у нас новый, договор новый, и, по видимому, его взяли на проверку.

03:47

OPERATOR

Платёж сейчас проверяется банком максимальное время проверки до 2 часов, статус да... платежа можно будет сбербизнес отслеживать, но вы уже сказали, что с вами связывался уже сотрудник с уточ... ни вопросами если нужно будет, он повторно сам свяжется сейчас я вас его связать вас с ним не могу, к сожалени... 0.5x 0.75x 1x 1.25x 1.5x 2x

04:07

CLIENT

То есть мне надо дожидаться от него звонка.

04:08

08.06.2023, 12:41:15

Запись №1

Запись будет доступна 00:21:37

Комментировать

03:32 / 06:11

55014

Agent name Зацарная Ольга Геннадиевна (Ext.55014)

Start: 08.06.2023 12:41:15 End: 08.06.2023 12:47:24

https://ufs-csc.ca.sbrf.ru/uwp-cn/ Портал ББМО Отрицательное заключение (25)

ufs-csc.ca.sbrf.ru/uwp-cn/ Реестровый выпуск... ЭП/АСП (электрон... Поддержка клиент... 12.18 Программа л... Пополнение бизн... Как создать инкасс... Ответный платеж... Пилот Перенумер... Перечисление сре... Поддержка Cash... Памятка по работе... Беско

ЕРМ Голос

СоединениеПринм звонок и 2 линия 09:00-10:45 Пер... 10:4... СоединениеПринм звонок и 2 линия 11:00-13:30 Обед/перерыв 13:30-14:00 СоединениеПринм звонок и 2 линия 14:00-16:00 Пер... 16:0... СоединениеПринм звонок и 2 линия 16:15-18:00

Как к Вам обращаться? Куда Вам перезвонить? Аутентификация Не требуется

ООО ПР елена ТЕННАЯ КОМПАНИЯ "КРАСОТА И ЗДОРОВЬЕ" татьяна ТБ/ЦА Среднерусский банк наталья Инн Сегмент Средние Приоритет С Холдинг Зелдис-Фарма Статус ликвидации Активна 2023-0608-00 ольга ирина светлана

Статус вопроса
Закрето 1-я линия

Доп. параметры
УСО ПП СРБ > Продукт не выбран >
История вопросов Карточка клиента База знаний Интеллект. помощник Дерево решений

Всего: 13
клиентов и способами их минимизации

менеджеры служба

CLIENT
То есть мне н
08.06.2023, 12:41:15
14

NICE Status: Playing...
Output allocated- playing to sound card

Start: 08.06.2023 12:41:15 | End: 08.06.2023 12:47:25 Add 00:00:04 / 00:06:09

Elapsed Time 0 00:10 00:20 00:30 00:40 00:50 01:00 01:10 01:20 01:30

Summed Events
Customer Events
Agent Events

Time 12:41:15 12:42:28 12:43:42 12:44:55 12:46:09 12:47:25

Customer
Зацарная Ольга ...

у вас платёж есть, вот. 03:00

с минуту, пожалуйста. 03:10

осмотреть все-таки 03:32

оряжение это или нет. 03:37

ИСУ.Библиотека - Проекты / 71

Задачи – АС ИСУ

ИСУ.Библиотека - ...

Dash Constructor

ИСУ Задачи – АС ИСУ

ИСУ

Задачи

Низкие оценки для анализа

ФИО	Номер обращения	Оценка CSI	Работа специалиста	Решение вопроса или проблемы	Скорость решения	Комментарий	Реквизиты звонка
Сотрудник 1	2023-0606-0002-0478	0%	4	4	4	специалист готов ответить на вопрос	UCID501005381685
Сотрудник 2	2023-0531-0004-0960	0%	4	4	3	долгое ожидание как правило к сожалению операционист начинает уточнять искать ответ на поставленные вопросы очень долго ждешь ответа поэтому не знаю пять с натяжкой ну как то так	UCID1111722202168
Сотрудник 3	2023-0606-0001-1009	0%	4	4	4	ну я считаю что есть куда стремиться еще	UCID1113601059168
Сотрудник 4	2023-0601-0005-1068	0%	4	2	1	пытались завести сделку через после открытия расчетного счета через сбербанк бизнес и не отразалась кнопка завести заявку весь день были на телефоне висели оперподдержки переключ	UCID1112003862168
Сотрудник 5	2023-0606-0002-7807	29%	4	4	5	-	UCID1112102254168
Сотрудник 6	2023-0602-0002-8074	0%	4	3	4	не всегда отвечают	UCID1111802401168

Всего: 55

← Комментарии

19 июня, ПОНЕДЕЛЬНИК

Сотрудник длительное время изучал искал решение в базе знаний. - Совместно с сотрудником изучить тему Кредитование для более оперативного поиска решений

12:06

Сотрудник однозначно выявил потребность клиента

12:06

Комментарий

Сотрудник

Запрещён ввод информации, содержащей ПДн клиентов

ОТПРАВИТЬ

01.06.2023, 13:47:21

Запись №1

Запись будет доступна 00:27:06

01:11 / 03:16

ИСУ.Библиотека - ...

Dash Constructor

ИСУ Задачи – АС ИСУ

ИСУ

Интеллектуальная система управления

+

Создать

☰

Задачи

👤

Команда

📄

Протоколы

📅

Календарь

💡

Есть идея

⚙️

Администрирование

📊

Аналитика

>

Задачи

☐

Запланируй в календаре и проведи наставническую сессию с **Веселов Максим Геннадьевич**

☐

Запланируй в календаре и проведи наставническую сессию с **Уваров Олег Вадимович**

☐

Запланируй в календаре и проведи наставническую сессию с **Якимова Виктория Игоревна**

☐

Запланируй в календаре и проведи наставническую сессию с **Сампиев Магомет Ахметович**

☐

Запланируй в календаре и проведи наставническую сессию с **Мартьянова Дина Михайловна**

Комментарии

19 ИЮНЯ, ПОНЕДЕЛЬНИК

UCID11120038621685616404:

Сотрудник длительное время изучал и искал решение в базе знаний. - Совместно с сотрудником изучить тему Кредитование для более оперативного поиска решений
Сотрудник однозначно выявил потребность клиента

12:06

UCID11136047121685624334:

В звонке есть потенциал сокращения поствызовной отработки - дисциплина

12:10

UCID11123051041686057052:

Разобрать кейс в рамках ролевой игры "Клиент - Оператор"

12:11

👤

Комментарий

Запрещён ввод информации, содержащей ПДн клиентов

Допустимые форматы: `xlsx`, `xls`, `png`, `pdf`, `txt`, `jpg`, `jpeg`, `doc`, `docx`. Максимум 1 файл по 10 Мб.

📎

➤

ОТПРАВИТЬ

🕒

История статусов

▼

?

Помощь

v1.0.0 - 12.05.18:54

📱

Мобильное приложение

👤

Железников А.Д.

?

99+

Почему мы считаем себя эффективными?



+5%

производительность

- 6%

стоимость контакта

+2%

рост FCR

- 3%

доля переводов

+1%

увеличение ADH

+3%

уровень CSI

Как внедрить ИСУ у себя в компании?

ИСУ подходит вам, если:

>3 уровней иерархии в компании



большое число сотрудников выполняют одинаковые роли (от 30 человек в 1 роли)



описанный процесс и стандартизированный алгоритм работы сотрудников



есть «цифровые следы» — все действия сотрудников отражаются в автоматизированных системах

Компания получает:



личный кабинет

руководителя и сотрудника с перечнем задач и необходимых действий



задачи для руководителей и сотрудников

с детальным описанием отклонений и шагов по их устранению



комплект компьютерных алгоритмов

для решения задач организации



аналитический дэшборд

по метрикам, влияющим на эффективность сотрудников и качество обработки задач руководителями

Контакты



Ольга Дремина

директор проектов,
ИСУ ЦКР



OSeDremina@sberbank.ru



Ксения Терентьева

руководитель направления,
Стандарты обслуживания



Terentyeva.K.M@sberbank.ru



Дмитрий Дзюба

руководитель направления
продаж, ИСУ СберРост Про



dzyuba.ds@esphere.ru



интеллектуальная система управления

оставить заявку и ознакомиться с кейсами

promo.esphere.ru