

*Передовой опыт контактных
центров - 2023*

Образовательная **ЭКО**система контактного центра



Контактный центр

Альфа-Банк

>22 000 000

доверившихся нам **клиентов**

10,8 млн

звонков ежегодно

3 500+

сотрудников

>10 **пилотов**
в квартал

Лаборатория проверки гипотез

900 тыс

ежемесячно

30 тыс

ежедневно

9 **мобильных**
площадок

25 **линий**
обслуживания

**Барьеры
создания экосистемы**

Системные проблемы (высокий отток сотрудников, низкая вовлеченность руководителей, отсутствие системы наставничества, игнорирование потребности в развитии руководителей и тренеров)

Методологические дефекты: навыковое обучение не системно, находится на базовом уровне длительные очные программы в формате «мини-лекции + ролевые игры» (длит. - 72 р/д); малочисленные группы (2-3 человека); однотипные курсы, изнурительные экзамены, объемные д/з

Нецелевые затраты на обучение сотрудника (высокая стоимость подготовки одного оператора (118 000 рублей), большой объем печатных материалов)

Оторванность от бизнеса: минимум практики, нет ориентации на топовые тематики, что дается на обучении знает только тренер

Отсутствие автоматизации: ручная актуализация материалов и назначение курсов, отсутствие отчетности по прохождению обучающих мероприятий

Цели создания экосистемы



Задачи создания экосистемы



Универсализация процесса обслуживания



Создание карты компетенций и формирование плана их развития на всех этапах employee life cycle



Ревизия текущего процесса обучения



Разработка комплекса обучающих мероприятий для сотрудников КЦ



Обеспечение стабильно высокой эффективности с экологичным подходом к ресурсам

Приоритеты

операционная эффективность

легкое, быстрое, полезное и интересное обучение

правильные, быстрые и клиентоориентированные консультации

STOP! Мошенничество



Доверие умных
и свободных

Лучшие
люди



Прагматические
инновации

Лучший банк

Скорость
и гибкость

Дизайн-мышление



Технологии
на службе HR

Внедрение
философии 6D

Доступность
и автономность

Двойная
петля обучения

В центре обучения –
система координат
Альфа-Банка

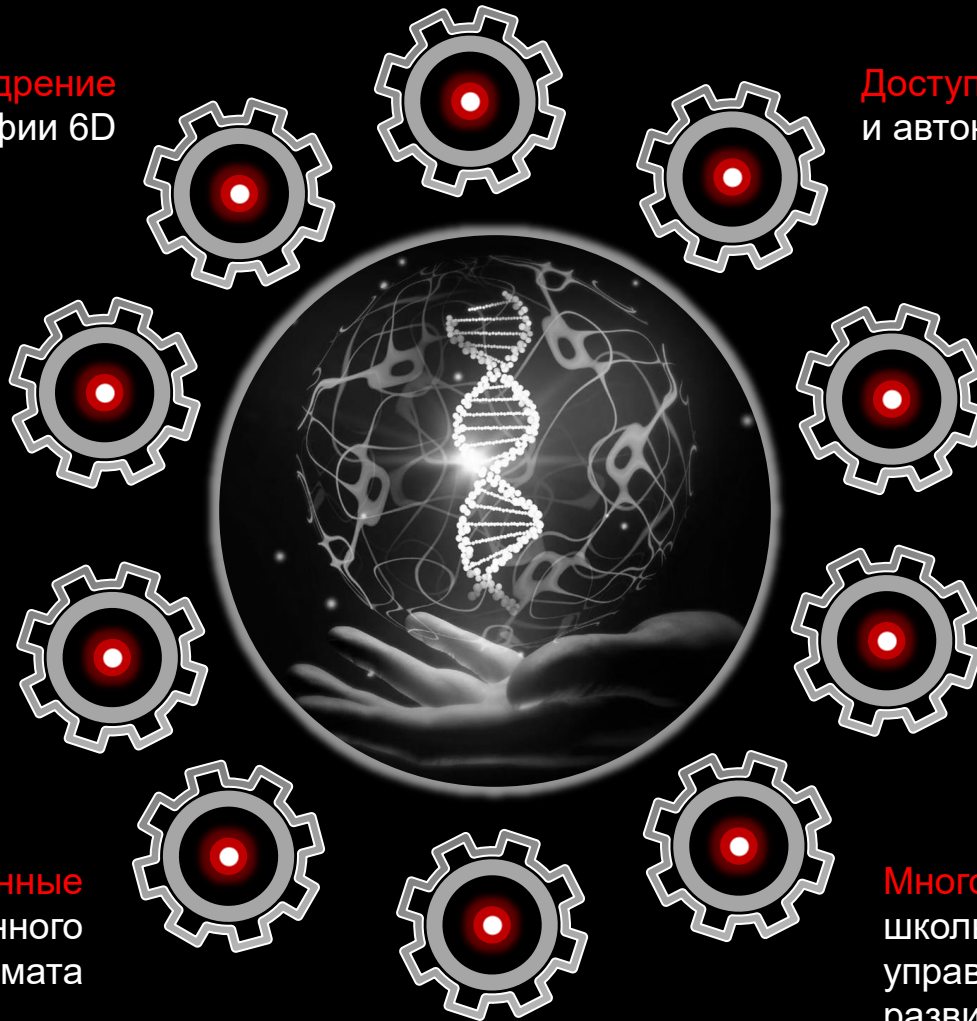
Каждый сотрудник –
в фокусе обучения

911
для бизнеса

Комбинированные
программы смешанного
формата

Многоуровневые
школы наставничества и
управленческая программа
развития руководителей

Виденье
нашей роли



Гейм-портал Лига супергероев КЦ

Коуч-сессии

Треки дополнительного
образования

Лонгриды

Подкасты

Курсы и симуляторы

Психологические
практики

Синемалогические
вечера

Круглые столы

Видеоролики

Бизнес-игры

Дебат-клубы

Голосовые тренажеры



Обязательные программы
soft-skills

Обязательные программы
self-skills

Базовое обучение: тренинги, бизнес-игры, голосовые
тренажеры и пр

ProCOMMUNICATIONS

Десктопная версия

Детали попытки по курсу

Кредитная карта (2 сценарий)

00:06:10

ВРЕМЯ РАЗГОВОРА

88%

ОБЩИЙ ПРОЦЕНТ СОВПАДАНИЯ

-

СРЕДНЯЯ СКОРОСТЬ ПЕЧАТИ

0

ОРФОГРАФИЧЕСКИХ ОШИБОК

0

ПРЕВЫШЕНИЙ ВРЕМЕНИ НА ОТВЕТ

Скрипт

Анна Мартынова

+5

88%

Здравствуйте меня зовут Анна чем могу вам помочь

Клиент

Добрый день! Я тут это, хочу узнать. Получилось у меня оформить заявление на досрочное погашение по кредиту?

Анна Мартынова

+5

92%

Я вас поняла щас проверимзовите пожалуйста фамилию имя отчество

Клиент

Ибрагимов Аркадий Самвелович

Анна Мартынова

+5

87%

Ибрагимов в аркаде Самвелович благодарю оставайтесь пожалуйста на линии уточни информацию по заявлению на досрочное погашение кредита вернусь к вам хорошо

Стадия воронки:

1. ПРИВЕТСТВИЕ

3 / 3

2. ПОТРЕБНОСТИ

3 / 3

Прогресс

ДОВЕРИЕ К МЕНЕДЖЕРУ

0 / 0

ЛЮБОВЬ К ПРОДУКТУ

0 / 0

Интерфейс диалога

Тренировка по продукту "Кредитная карта (1 сценарий)"

Скорость доверительной речи

Подсказки

Распознавание

Лог разговора

Стадия воронки:

1. ПРИВЕТСТВИЕ

0 / 3

2. ПОТРЕБНОСТИ

0 / 5

3. ПРЕЗЕНТАЦИЯ

0 / 1

4. ВОСПРИЯТИЕ

0 / 3

5. СДЕЛКА

0%

6. КРИ

0%

Прогресс

ДОВЕРИЕ К МЕНЕДЖЕРУ

0 / 0

ЛЮБОВЬ К ПРОДУКТУ

0 / 0

ДОВЕРИЕ К КОМПАНИИ

0 / 0

ЛЮБЯЩЕСТВО

0 / 0

50

Отчет по диалогу

Мобильная версия

10:10

Курсы

Конфликт ФЛ 2

60 ч.

0%

Конфликт ФЛ 3

60 ч.

0%

Конфликт ФЛ 4

60 ч.

0%

Конфликт ФЛ 5

60 ч.

0%

Конфликт ФЛ 6

60 ч.

0%

Конфликт ФЛ 7

60 ч.

0%

Прогресс

Рейтинг

41 место

0 6 место

0 13 место

0 41 место

0 14 место

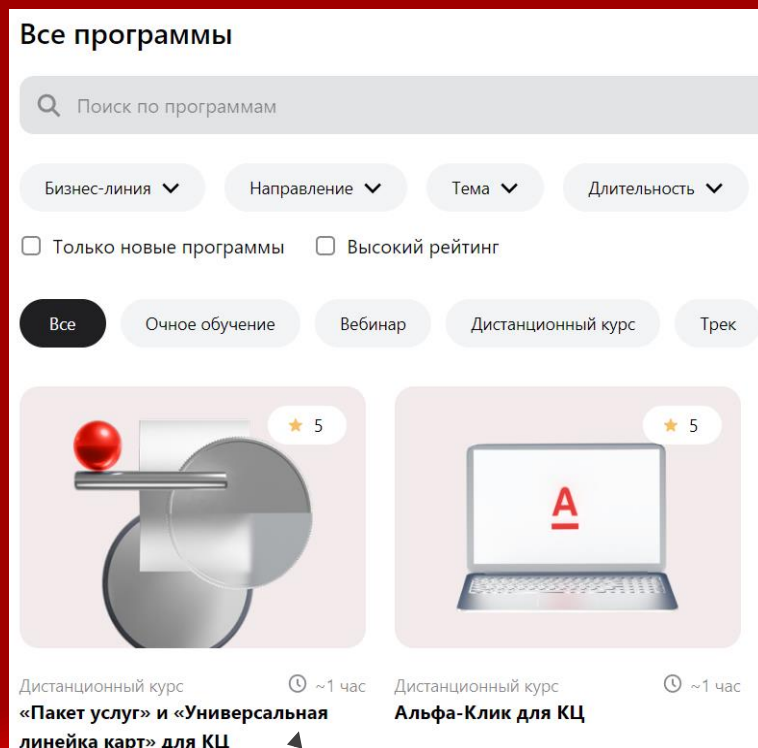
Рекомендации

Время

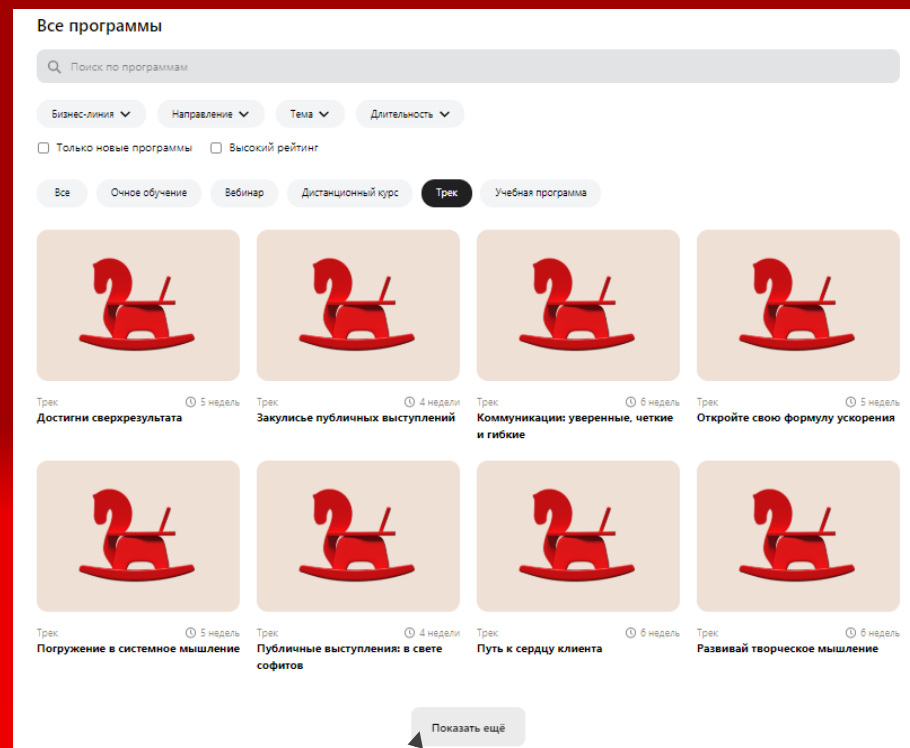
Показатель	Сегодня	Всего
Открытый	00:03:08	09:48:05
Агрессивный	00:00:00	00:00:00
Нормальный	00:00:00	00:00:00
Суммарно	00:03:08	09:48:05

MICROLEARNING-ТРЕК

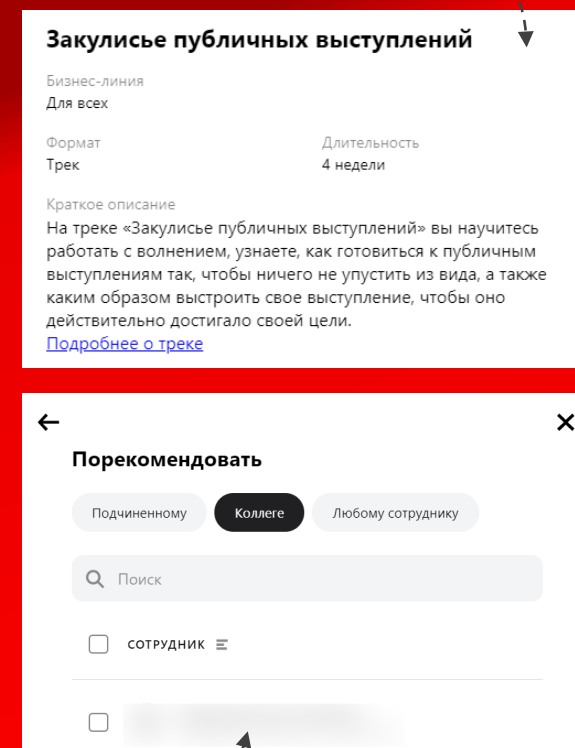
Краткое описание



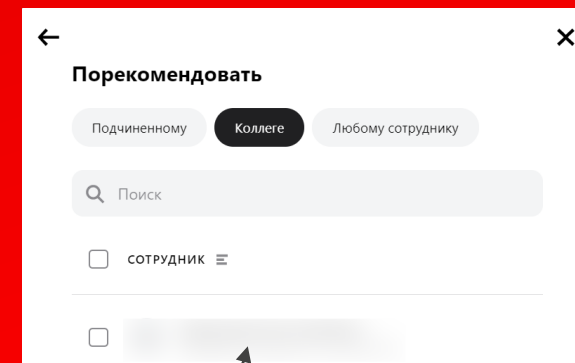
Каталог программ



Каталог треков



Рекомендации



ПРИМЕРЫ

ДРУГИХ ОБУЧАЮЩИХ АКТИВНОСТЕЙ

Новый формат развития - подкаст «Академия. Кратко и по делу»



Что такое подкаст?

Это полезная информация в аудиоформате. Выпуски удобно слушать в любой момент, когда хочется узнать что-то новое по теме саморазвития. Ниже представлен список **первых выпусков** «Академия. Просто и по делу». Подкасты по саморазвитию можно слушать прямо с учебного портала.

Жизненная позиция автор или жертва

0:00 / 19:07

Как предотвратить или преодолеть эмоциональное выгорание

0:00 / 14:09

Как повысить уверенность в себе

0:00 / 14:46

Как развивать нестандартный подход к решению задач

0:00 / 12:19

Нам важно узнать ваше мнение о данном формате

Оставить отзыв

Подкасты

Электронная библиотека МИФ

Электронная библиотека МИФ — не набор электронных файлов. Это удобство выбора и чтения книг, статистика чтения и правильный сигнал сотрудникам.

1000+ Электронных книг

Бестселлеры и новинки, опыт мировых корпораций, свежие научные исследования, лайфхаки и управление — всё это вы найдёте на книжном полке. Коллекция регулярно пополняется.

Читать

270+ Аудиокниг

В метро, по пути на работу, на отдыхе — книги всегда будут у вас под рукой в телефоне и в ваших наушниках.

Слушать

300+ Саммари

Все самое интересное и полезное в краткой содержании. Познакомьтесь с идеями авторов за несколько минут, а если заинтересует — прочитайте книгу полностью.

Читать

Как зарегистрироваться в библиотеке?

В браузере

Введите свою рабочую почту и придумайте пароль.

Перейти

В iOS-приложении

Введите свою рабочую почту и придумайте пароль.

Перейти

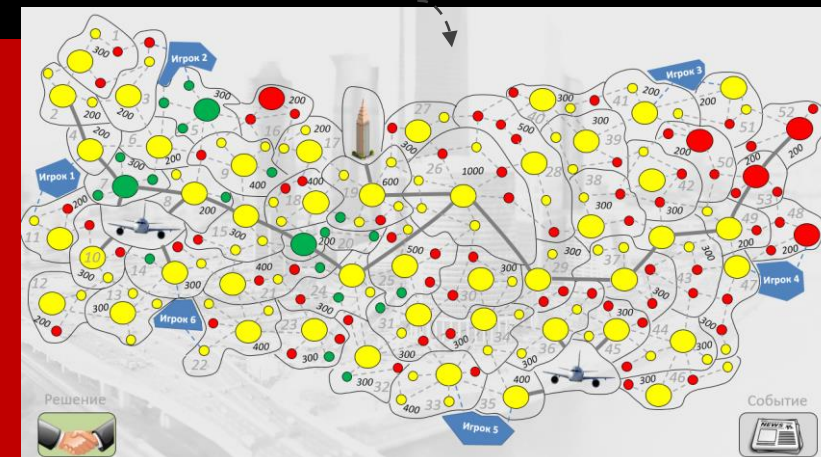
В Android-приложении

Введите свою рабочую почту и придумайте пароль.

Перейти

Библиотека

Бизнес-игры

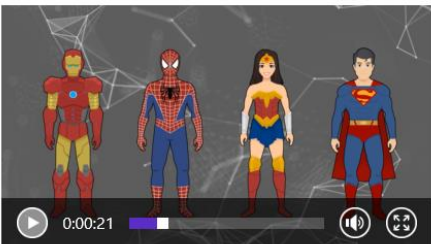


КРЕДИТЫ	100	200	300	400	500	600
КРЕДИТ НАЛИЧНЫМИ	С	В	О	Я	500	600
КРЕДИТНЫЕ КАРТЫ	И	Г	Р	А	500	600
УДАЛЕННЫЕ КАНАЛЫ ДОСТУПА					500	600
КОТ В МЕШКЕ	100	200	300	400	500	600

ГЕЙМИФИКАЦИЯ

ЛИГА СУПЕРГЕРОЕВ КЦ

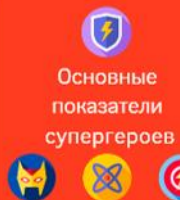
Супергерои контакт-центра



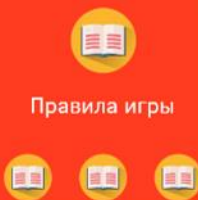
Об игре

Когда кажется, что решить проблему невозможно, когда непонятно, что делать дальше, тогда приходят они – команда лучших супергероев среди людей и лучших людей среди супергероев.

Стань участником легендарной команды героев, прокачивай свою суперсилу и сражайся плечом к плечу с настоящими профи! Выбирай своего супергероя, прокачивай его навыки и возглавляй рейтинг лучших!



Основные
показатели
супергероев



Правила игры



Рейтинги

Начать игру

Правила игры



Основные показатели и критерии их расчета

В игре существует несколько основных показателей: Мудрость, Мощность, Мастерство. Подробнее ознакомится с данными показателями можно в разделе «Показатели супергероев Контакт-центра» по кнопке ниже.

Суперсила – ключевой показатель супергероя, который рассчитывается как суммарный показатель Мудрости, Мощности и Мастерства.

Критерии в каждом из показателей уникальны для каждой базы. Детально с критериями расчетов можно ознакомиться по кнопке ниже.

За выполнение критериев начисляются баллы +10/+30/+50 к соответствующему показателю.

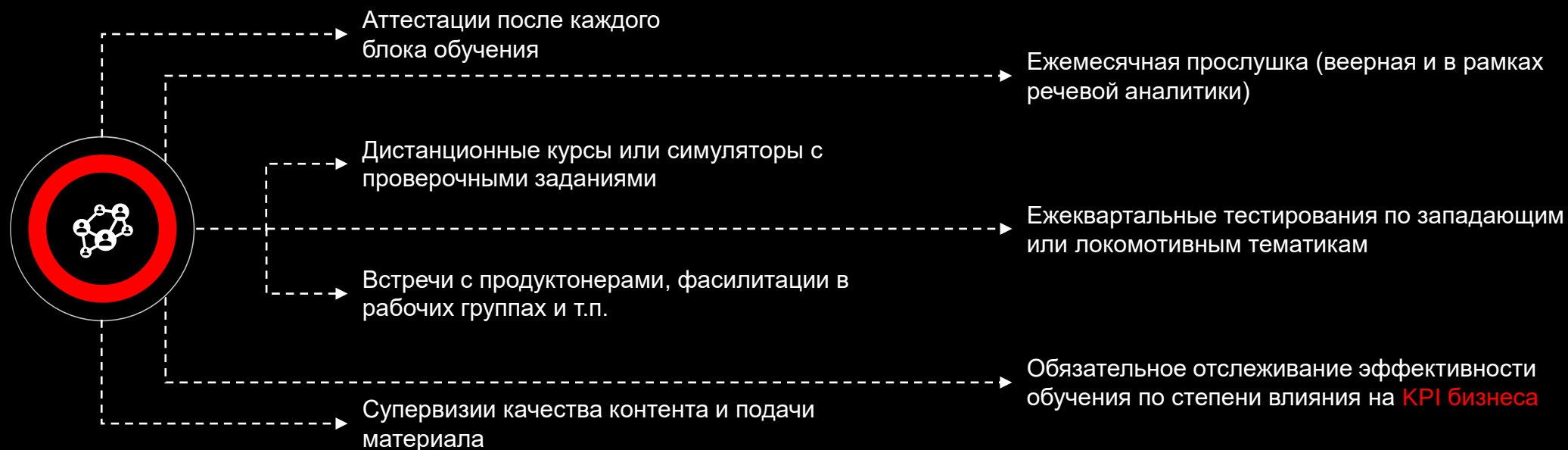
Дополнительные баллы можно получить, вызывая противника на бой и побеждая в этих сражениях.

Для проведения боя необходима Энергия – ее заряд позволяет начинать сражения. Исходно энергия равна 100% в начале каждого игрового периода, однако каждый бой сокращает ее на 25%. Таким образом, участник игры может выбрать 4 боя за игровой период.

Показатели
супергероев

Критерии показателей

Контроль качества обучения



Запуск нового продукта



Новость или дистанционный курс по новой теме



Встречи с продуктовыми командами



Калибровки с менеджерами направлений

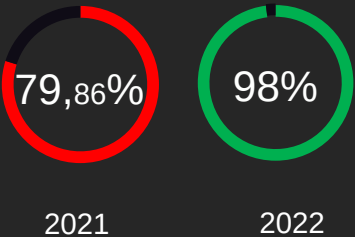


Экспресс-проработки с тренерами

Операционная эффективность

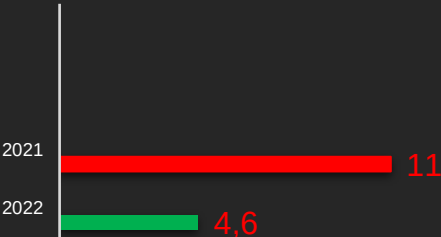
+ 18,14%

КЗШР



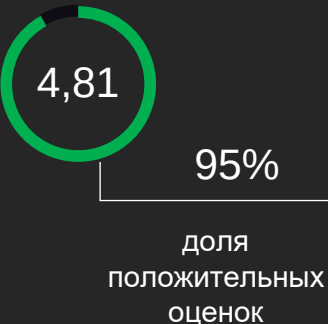
x2

Сокращение
текущей

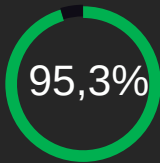


+ 7%

VOC



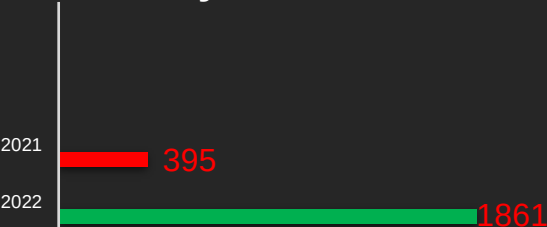
Качество



прослушанных
консультаций
не содержат ошибок

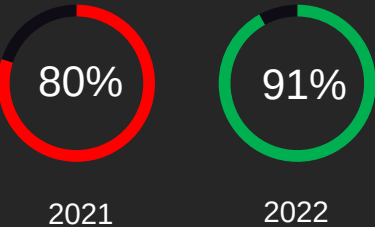
+ 471%

Количество
обученных



+ 11%

FCR24



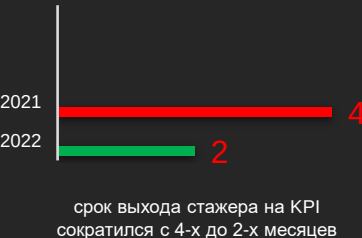
+ 15%

Service Level

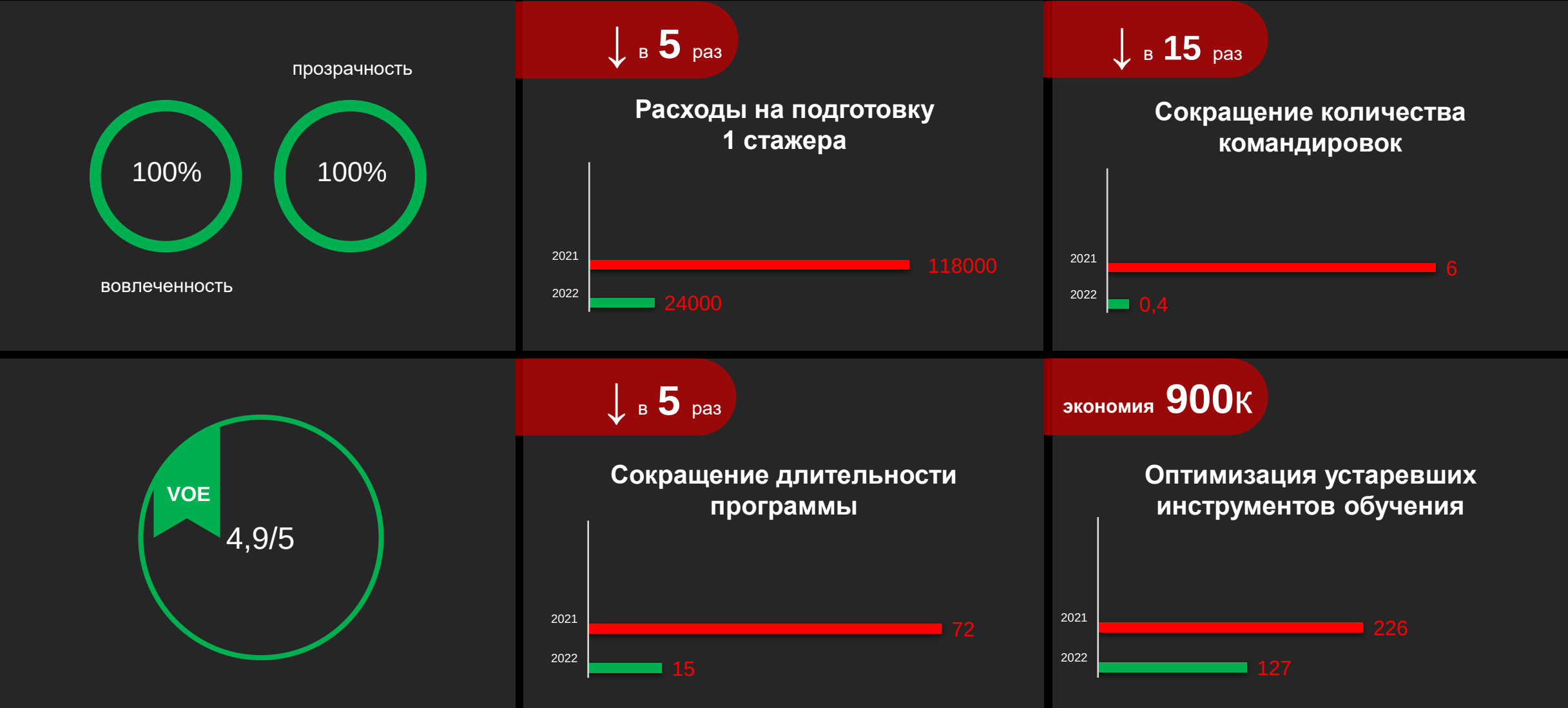


↓ в 2 раза

Выход на KPI



Операционная эффективность



ПРИЗНАНИЕ

«Хрустальная пирамида», номинация
«Лучший корпоративный университет», 2 место



НАША АЛЬФА-АКАДЕМИЯ — ЛУЧШАЯ 🔥

На престижной HR-премии «Хрустальная пирамида» Альфа-Академия стала лучшей среди университетов финансового сектора. В номинации «Корпоративный университет года» мы обошли Сбер и другие банки 😊

Жюри высоко оценило Альфа-Академию по разным критериям. Среди них — влияние системы обучения на показатели компании, качество и соответствие лучшим мировым стандартам, масштаб деятельности и другие 🙌

Сейчас у нашей Академии более 1 000 курсов — очных и онлайн. Заниматься можно хоть круглый год: обучение в Академии уже прошли тысячи сотрудников Альфы.

Спасибо всем, кто делает учёбу доступной ❤️

❤️ 103 🔥 39 👍 15

edited 8.4K 17:33



ПОБЕДИТЕЛЬ



Academy
Проект года

За крупные нестандартные проекты

3х кратный победитель
внутренней премии 🎉



Вкл. звук Включить вид Совместное и Участники Подробнее

XIII отраслевая премия по
корпоративным
коммуникациям. INTERCOM
2022



все о корпоративных коммуникациях
INTERCOMM.MEDIA

Точка роста

- Альфа-Банк — Игра «Мир Малого Бизнеса»
- СБЕР — В поисках CSI
- Альфа-Банк - Речевой диалоговый симулятор ProCommunications
- ООО «ПЭК» — ОЛИМПЭК
- ООО «Аурига» — А-вебинары – перезагрузка: от сотрудников и для сотрудников
- Ozon — Образовательный проект «Лига Переговорщиков»
- ВIOCAD — КиберГринч — ежегодный предновогодний квест по информационной безопасности в ВIOCAD
- ПАО Вымпелком (Билайн) — Продвижение бренда билайн в т.ч. работодателя через внешнее и внутреннее позиционирование билайн университета.

НАШИ КОНТАКТЫ



@ANASTASIYA_BAZHA
NOVA



@KUPRIYANOVA_IRINA