

Елена Дробот

# СУПЕРСЕРВИС

В каналах контактного  
центра Альфа-Банка





# Елена Дробот

Руководитель департамента дистанционной поддержки клиентов



## Ключевые знания и навыки

- Экспертное построение контактных центров in-house и out-house в разных сферах бизнеса
- Разработка и внедрение бизнес-процессов по улучшению клиентского опыта, качества продаж и клиентского сервиса
- Создание и запуск цифровых продуктов для Контактных центров
- Формирование эффективной и высококвалифицированной команды поддержки в любом канале обслуживания

**23** года — общий стаж в бизнесе



Альфа Банк



Ростелеком



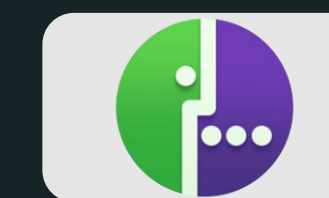
Тинькофф



Home Credit Bank



ГК Дружба



Мегафон Москва

# Структура презентации

## 01 Вызовы рынка и клиентский сервис

- Тренды рынка

## 02 Про КЦ Альфа-банка

- География
- Видеоролик про КЦ
- Функция сервиса
- Как мы рассказываем о себе

## 03 Технологические проекты

- Единое окно
- Чат и войс бот
- Бот — ассисент оператора
- База знаний

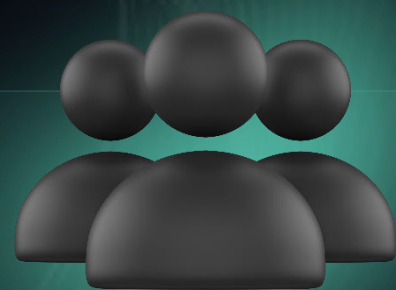


# Вызовы рынка и клиентский сервис



# Рынок и тренды — digital революция

## Digital-трансформация бизнеса и контакт-центр



### Клиенты

- ✓ Более требовательные. Более информированные. Любят простоту и удобства
- ✓ Перетекают в онлайн каналы и мобильные устройства
- ✓ Растёт разнообразие каналов и коммуникаций
- ✓ Хотят бесшовного омниканального сервиса
- ✓ Рост скоростей. Клиенты не хотят ждать
- ✓ Делятся своим опытом в социальных сетях



### Технологии

- ✓ Упрощение
- ✓ Искусственный интеллект
- ✓ Омниканальность
- ✓ Речевая аналитика
- ✓ BigData
- ✓ Дистанционное управление



### Бизнес

- ✓ Борьба за клиента
- ✓ Новые продукты, сервисы, каналы
- ✓ Повышение операционной эффективности
- ✓ Оптимизация расходов
- ✓ Проактивность

**01** Фокус на повышение лояльности клиентов

**02** Развитие новых каналов коммуникации (мессенджеры, social media)

**03** Развитие систем самообслуживания (виртуальные операторы, чат-боты, автоматические команды, Voice bot с распознаванием и синтезом речи, помощники операторов, боты-суфлеры)

# Ключевые тенденции клиентского опыта



Digital-трансформация бизнеса и контакт-центр



## Ключевые вызовы

01

Вовлечение клиента

02

Развитие on-line каналов

03

Персональные предложения

	в мире 2010	в мире сегодня	в мире 2025
<b>Проникновение интернета</b> % населения	29%	46%	>80%
<b>Пользуются мобильным интернетом</b> % населения	15%	31%	>80%
<b>Пользуются социальными сетями</b> % населения	13%	30%	>70%
<b>Фокус на Self service</b> млрд. устройств	3,5	15	80
<b>Быстрые консультации</b> % ВВП	1,3%	3,2%	>10%

Oliver Wyman | LON-FSP23601-083

# 90%

Всех данных в мире созданы за последние 2 года

# №1

Источник интернет трафика – мобильный телефон

# 160

Раз в день мы в среднем используем мобильный телефон

# 5 млрд человек

В социальных сетях число пользователей равно населению земли в 1987 году

Мир стремительно диджитализируется. Смартфоны вытесняют всё остальное. Грань между продажами и сервисами стирается. Меняется роль клиента в коммуникациях с бизнесом: от про-активного на реактивное.

Клиент всё чаще реагирует на коммуникацию, а не порождает её. Мы ежедневно проводим всё больше времени в социальных сетях и в общении в мессенджерах. Де-факто мобильные мессенджеры определили стандарт текстовых коммуникаций.

Мгновенно. Просто. Интерактивно. Бизнес должен соответствовать Персонализированные, осмысленные, эффективные и про-активные коммуникации — задача контакт-центра, имеющая смысл для бизнеса.

# Ожидания клиента

Digital-трансформация бизнеса и контакт-центр

01



Просто и понятно  
интуитивно

02



Мгновенная  
реакция

03



Персонально и исклю-  
чительно для меня

04



Игра  
и приключение

05



Покупка и сервис  
«на расстоянии пальца»

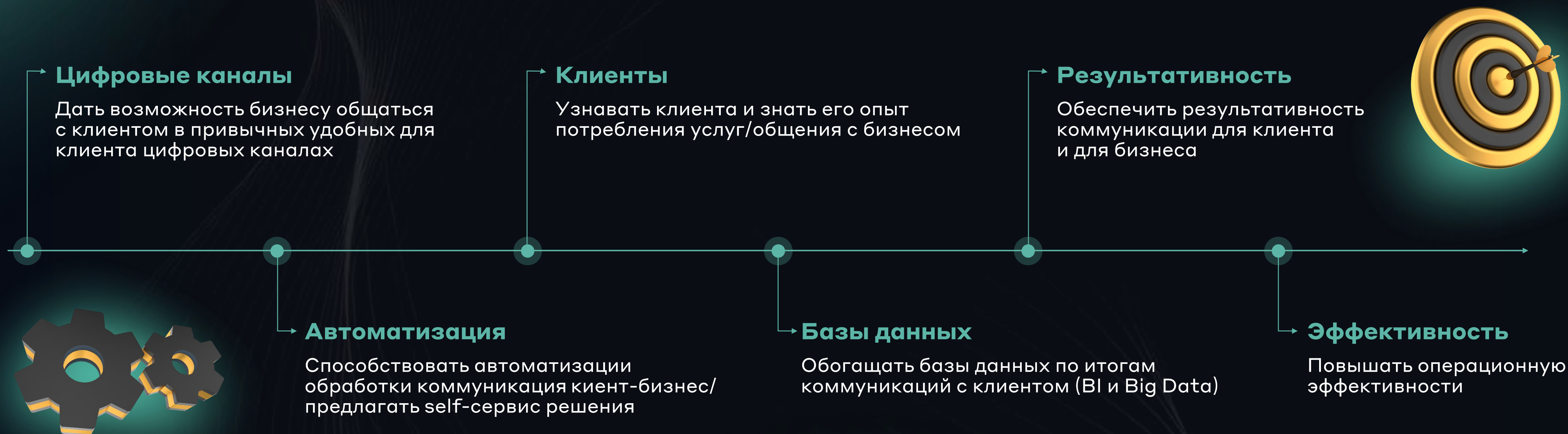
06



Дружелюбно  
и «на моём языке»

# Digital — требования бизнеса к КОНТАКТ-ЦЕНТРУ

## Digital и контакт-центр



## Digital

— это такая модель бизнеса, когда клиент получает **персонализированный сервис/продукт** через **цифровые каналы** в любое **удобное время** **максимально быстро, качественно** и при этом в процессах используется **ИИ** **насколько возможно и уместно**

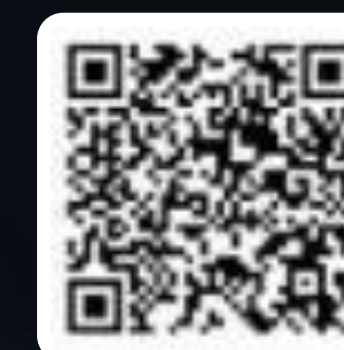


# Тренды развития контактного-центра



Из просто активных проактивными стали

- ✓ Люди
- ✓ Процесс
- ✓ Метрики
- ✓ Технологии
- ✓ Управление
- ✓ Подход

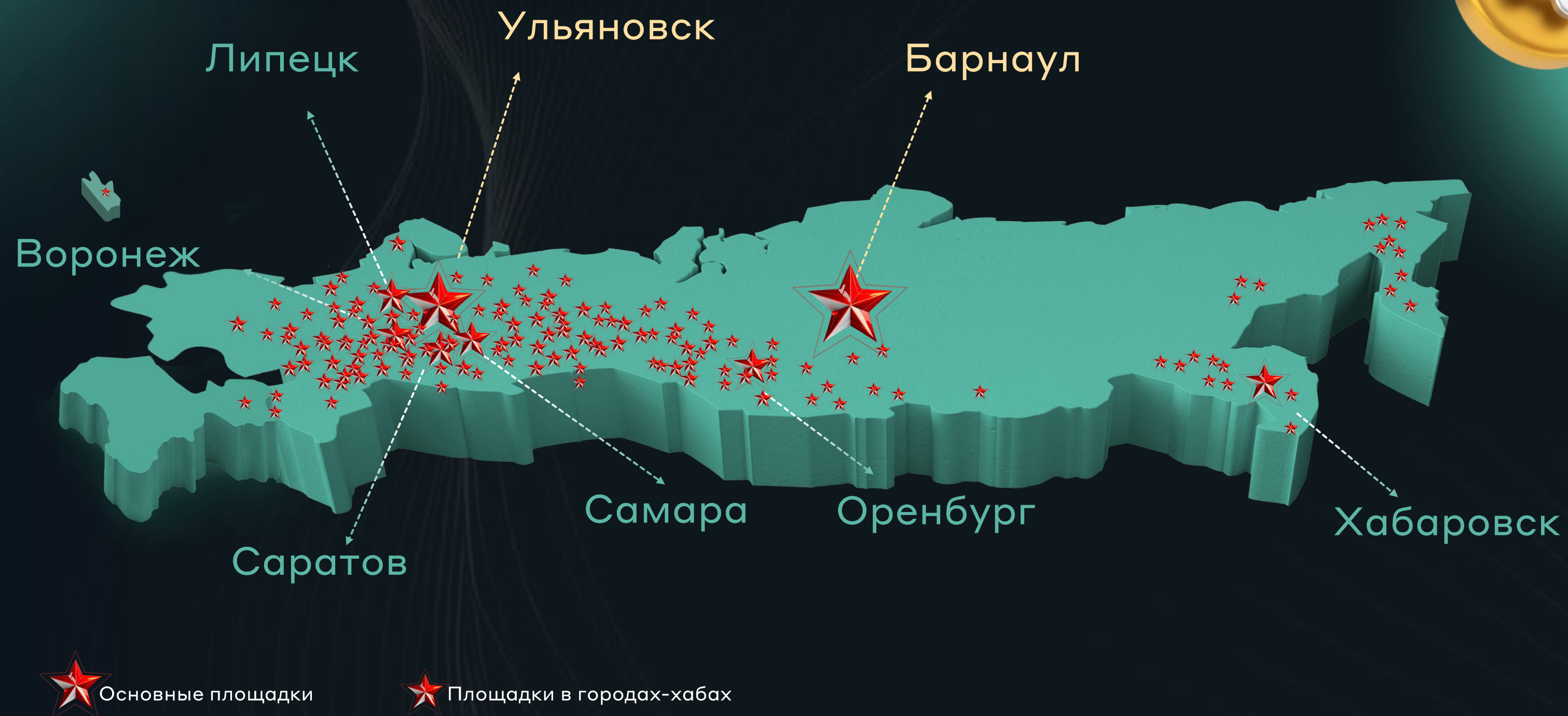


Подробнее про тренды развития КЦ

# **Клиентский сервис в канале Контакт центр**



# Сервис Альфы — это восемь контактных центров



**Много**

миллионов  
обращений в КЦ

**8+**

тысяч  
операторов

**24 / 7**

часы работы  
контактного  
центра

**45%**

обращений  
обрабатывает  
робот

РБ

ММБ

Голос

Чат

Соц. медиа



Голос и чат и используем как минимум на 2-х площадках для диверсификации рисков

**Видео о нас**



# Мы строим суперсервис

## Приоритеты клиента



Понятные продукты



Оперативная поддержка



Решение вопроса

## Приоритеты банка

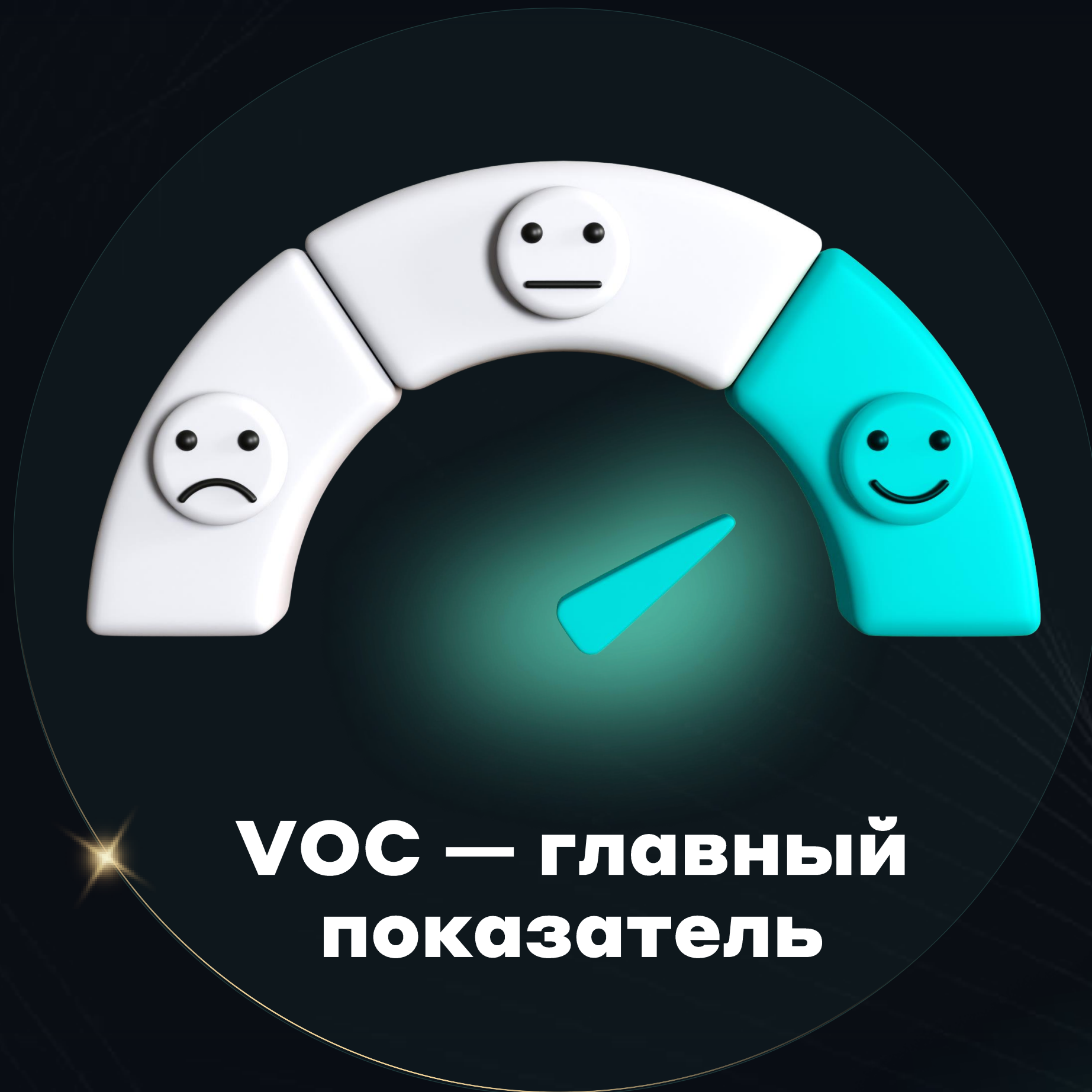
Фокус на Self-Service



Быстрые консультации



Опытные сотрудники



# Мы строим суперсервис

2011

год основания

20+

тысяч человек

10

направлений  
работы

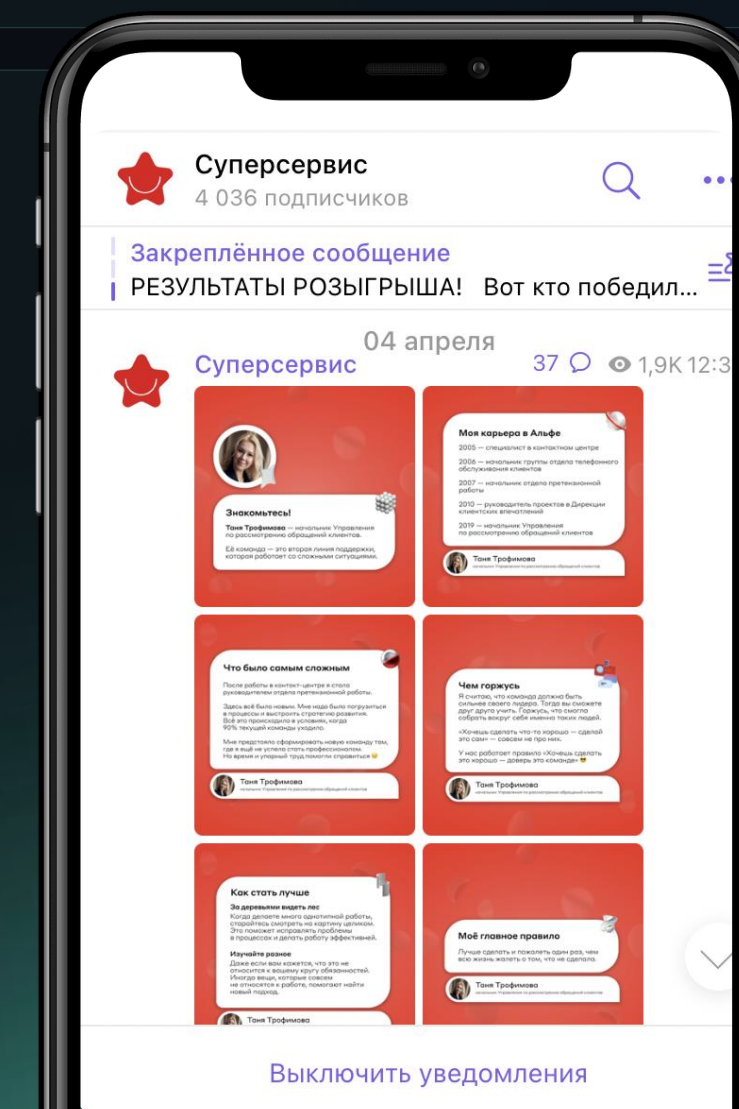


## Всегда рядом с клиентом

- ✓ Предлагаем продукты
- ✓ Улучшаем впечатления
- ✓ Сохраняем
- ✓ Помогаем
- ✓ Решаем вопросы
- ✓ Обслуживаем

## Жизнь в нашей команде

- 01 Лига чемпионов
- 02 Хрустальная гарнитура
- 03 Демо дни
- 04 ТГ канал «Суперсервис»
- 05 CX Alfa AWARDS
- 06 Корпоративные мероприятия



# Как мы рассказываем о КЦ

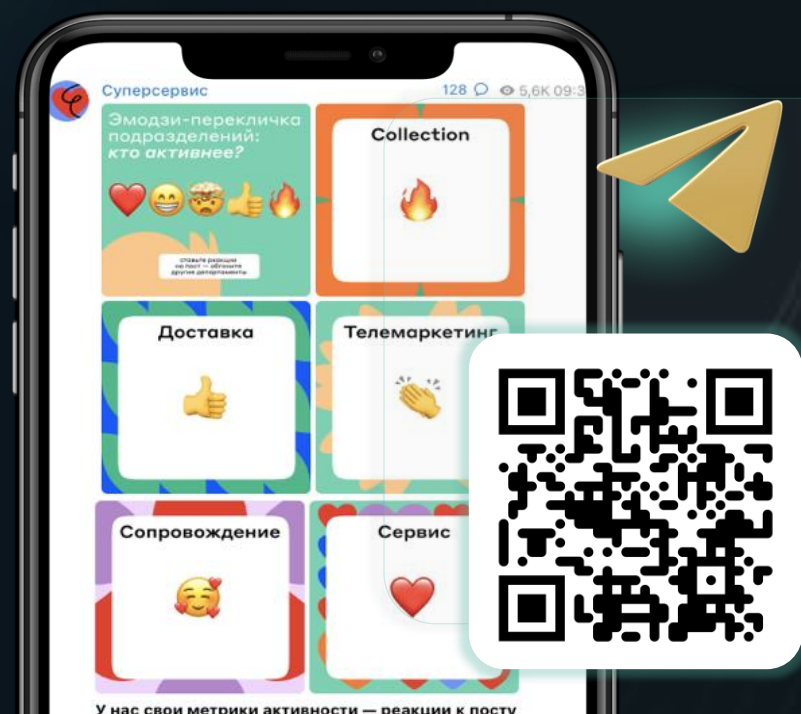
## Лучший банк – лучшие люди



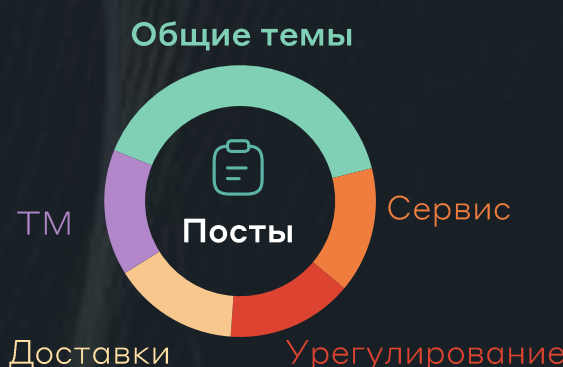
### TELEGRAM-КАНАЛ «СУПЕРСЕРВИС»

Источник вдохновения, канал для людей и про людей с самой высокой вовлечённостью среди внутренних каналов банка

8 670 подписчика    476 постов    277 лайков к посту    3,9% ER



Рассказываем о всей бизнес-линии



ВМЕСТЕ С КОМАНДОЙ МАРКЕТИНГА

### ПУБЛИКАЦИИ О НАС



- vc.ru**  
Открыли IT-пространство в Барнауле вместо очередного офиса в Москве
- Mosaica.ru**  
В Ульяновске после реновации открылся Поволжский региональный операционный центр Альфа-Банка
- 73 online \ УлПравда \ Media73 \ Деловое обозрение**  
Альфа-Банк: праздники с пользой, работа - с комфортом
- FORBES.RU**  
Комфорт и свобода: зачем Альфа-Банк открывает IT-пространства по всей стране
- ДВТРК Волга**  
Сюжет об открытии ПРОЦ

## Забираем награды

### УЧАСТИЕ В ПРЕМИЯХ

- Хрустальная гарнитура **3** призовых места
- HR IMPACT 2024 **2** место
- CX WORLD AWARDS **8** номинаций вошли в шорт-лист премии
- ALFA AWARDS **1** место

### УЧАСТИЕ В КОНФЕРЕНЦИЯХ

- Customer Contacts Week **ШТАБ**
- Конференция НАПКА **ДУКО**
- Конференция Росбанк **ДУКО**
- T&D DAY **ШТАБ**
- Customer Contacts World Forum **ШТАБ+СЕРВИС**
- Corporate Education Force **ШТАБ**

### DEMO DAY



## Задаём тренды



### МЕЕТUP «КЛИЕНТСКИЙ СУПЕРСЕРВИС»

Рассказали о том, как мы в Альфе строим лучший клиентский опыт - с точки зрения технологий, коммуникаций и управления человеческими ресурсами

**400** Онлайн просмотров    **900** Оффлайн просмотров

ВМЕСТЕ С HR-BRAND



### ALFA CONTACT DAY

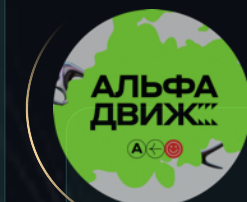
Цель – повышение привлекательности и узнаваемости бренда

**4 860** регистрации

- 16.09.2023 – УЛЬЯНОВСК (1 715 участников)
- 18.11.2023 – БАРНАУЛ (1 510 участников)
- 25.11.2023 - САМАРА (281 участник)
- 02.12.2023 - САРАТОВ (160 участников)
- 30.03.2024 - ВОРОНЕЖ (326 участников)

**4 411** фактические участники

ВМЕСТЕ С HR-BRAND

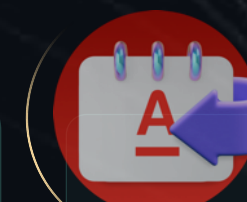


### УЧАСТИЕ В ALFA ДВИЖ

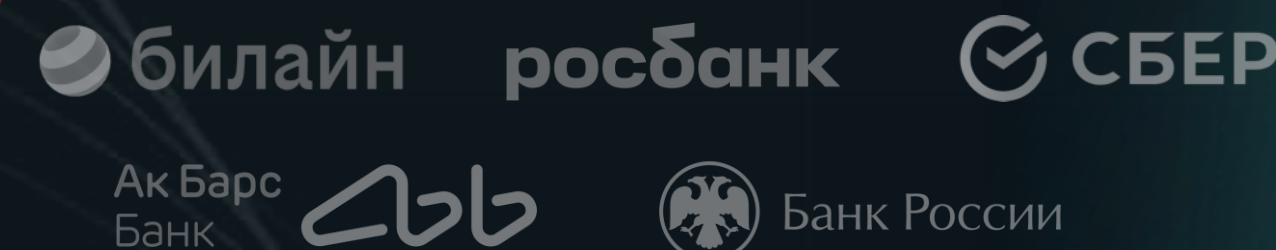
Цель - повышение привлекательности, как работодателя

**1 000+** участников в Москве    **630+** участников в Екатеринбурге    **590+** участников в Новосибирске

ВМЕСТЕ С HR-BRAND



### РЕФЕРЕНСЫ И ОБМЕН ОПЫТОМ



ВМЕСТЕ С КОМАНДОЙ CX И КО



## ММБ



### Добавляем полномочия сотрудникам new

Сотрудники БК и удержания могут делать новые активные операции без навигации клиента в УКД:

Заказ  
справки

Закрытие  
карт

Закрытие  
счета

Заказ  
карт

4,80  
VOC



### Сокращаем поток на КЦ за счет решения корневых проблем

- Клиент может самостоятельно восстановить пароль в НИБ
- Подключили профильные подразделения к чату
- Настроили правильную маршрутизацию обращений внутри банка

-11%  
обращений  
по году на КЦ

## РБ



### Банки.ру, сравни.ру, соц. сети

banki.ru

42 >> 15 >> 1  
2021 2022 2023

сравни

26 >> 1  
2022 2023

#### Площадок SMM и VOC

1 >> 10 >> 20  
VOC не измеряли VOC не измеряли VOC 4,85 (WoW сервис)  
2021 2022 2023



### Сохранение + ивенты

Сохранение КК и ДК. Масштабировано

100%  
сохраняем  
ДК в КЦ

50%  
сохраняем  
ДК

Ивенты в сервисе. Масштабировано

VOC по советам  
4,89 >> 4,98  
КГ +0,09 РГ

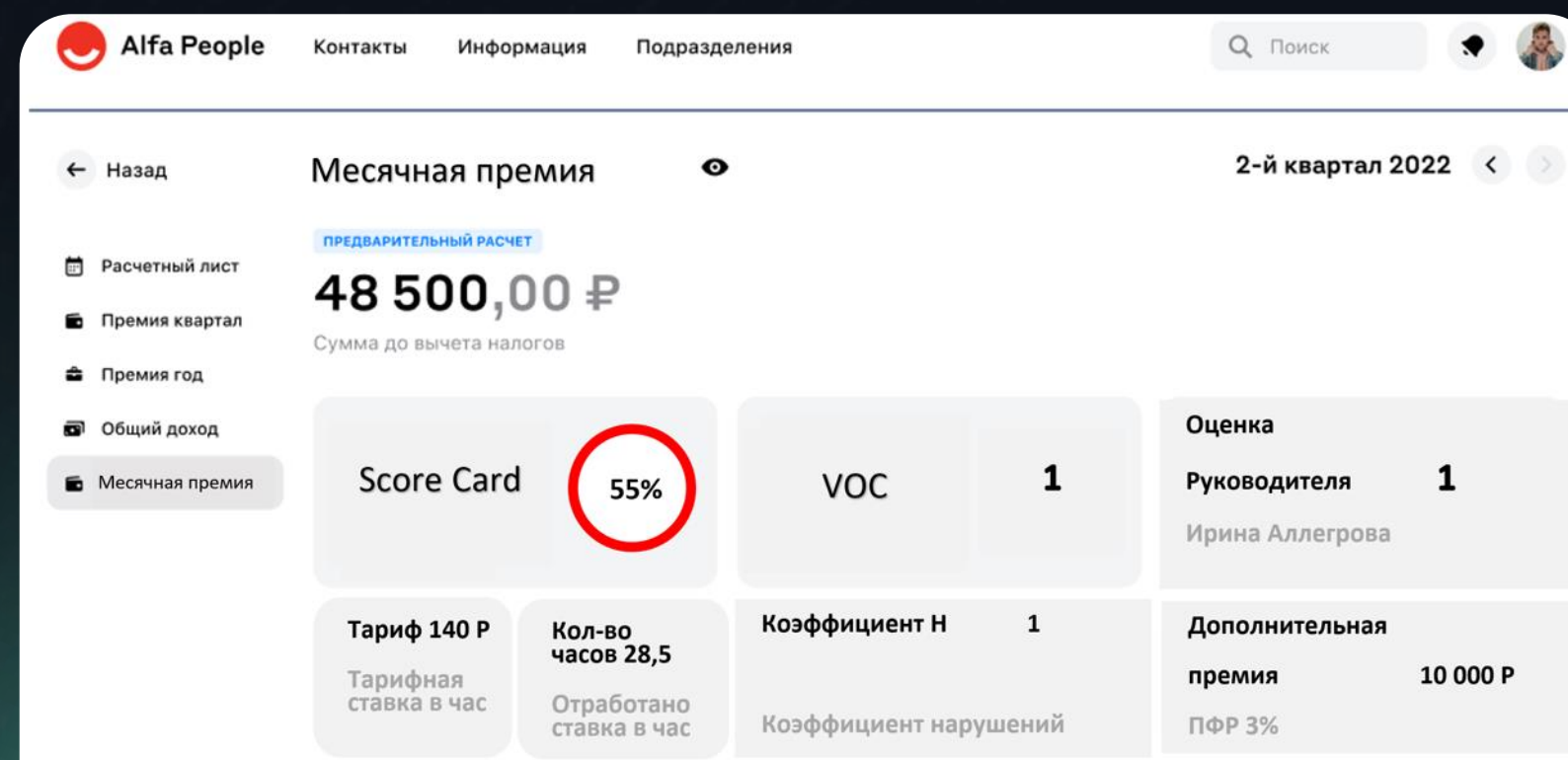
Целевое действие  
10% >> 65%  
было стало



# Домашний КЦ

## Раздел мотивации

- Лучший UX
- Наглядная аналитика по премии и общему доходу
- Разработано на целевой архитектуре Alfa People
- Возможность доработки под любые бизнес-требования
- Легко масштабируется



Показатель

Динамика

2022 → 2023

Объем принимаемых звонков сегмента МАСС, тыс.

x12

Численность, чел.

x7

Охват городов, шт.

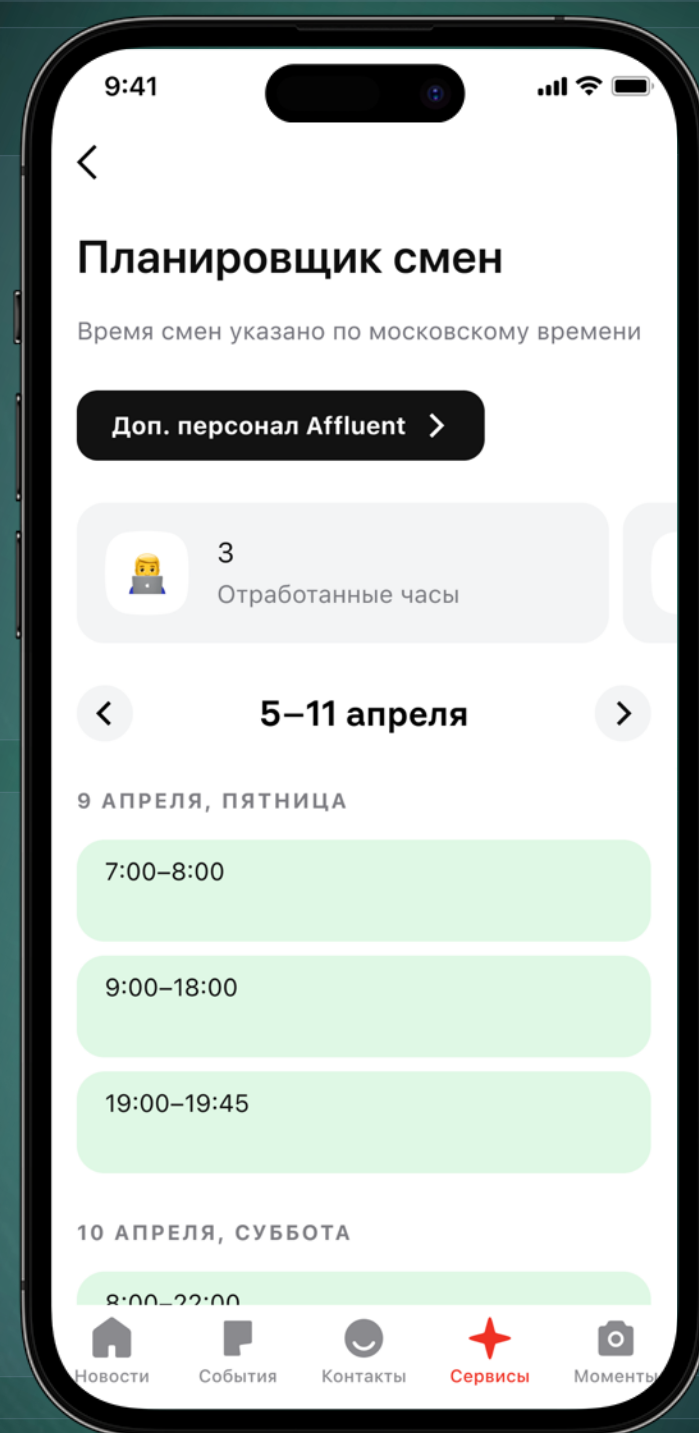
x25

## Планировщик смен



### Легкое администрирование смен

- Загрузка смен через Excel
- Корректировка периодов
- Внесение корректировок в график



### Лучший UX

- Интерфейс в дизайн-системе Банка
- Сервис в едином окне Alfa People web & mobile
- Быстрое подтверждение срочной отмены смен через Alfa People

### Наглядная аналитика по сменам

- Статистика по сменам
- Расширенная статистика для администратора, изменения и загрузка по всем операторам
- Выгрузка статистики в Excel



### Удобное управление сменами для оператора

- Запись на смены
- Отмена и перенос смены
- Просмотр своих смен

Физические лица сегмента МАСС

Юридические лица

Премиальные клиенты

Чат



Голос



✓ сделано

ⓘ в процессе

# Вместе в КЦ декрет

 вместе с HR



май 2022  
Запуск ВКЦ на СиВ



июль 2023  
Запуск на СиВ в декрете

март 2023  
Запуск на всех  
сотрудников банка

сентябрь 2023  
Запуск на всех  
сотрудников банка в декрете

февраль 2024  
Запустили на всю страну



## Обратная связь

**Орешина Екатерина**  
Специалист телефонных продаж

Мне очень нравится заработок и сама работа)  
Это лучшее что можно было придумать для декрета.  
Я с удовольствием продолжу работать  
в проекте и после декрета.



**Александра Бородина.**  
Главный менеджер отделения

Спасибо проекту за возможность работать в зоне комфорта, самим составлять график. Молодой и очень дружный коллектив.  
Рабочие моменты продуманы и отлажены до мелочей. Максимально комфортная среда для работы и взаимоотношения между коллегами.  
Ребята, вы лучшие, такого я не видела ни у кого!

**Маркова Юлия**  
Премиум-менеджер

Это отличный проект! Помогает оставаться «в строю» на время декрета, развиваться и зарабатывать.  
А самое главное - это шикарная возможность выбрать для себя удобное время работы в короткие интервалы, что очень удобно с маленьким ребенком. Я не слышала о подобных проектах в других банках. Очень рада что такой проект выпал на время моего декрета. Это позволит подольше оставаться с малышом. В общем, большое мамское спасибо!

**Саркисова Татьяна**  
Руководитель команды по развитию отношений с клиентами малого бизнеса

Работа в чате прежде всего привлекала возможностью работать в любое время и в любом месте. Проект, дает возможность держать мозг в тонусе и не потерять профессиональную многозадачность. Отличная возможность прокачать свой скилл!

Показатель	2022	2023	2024
Объем обработанных часов тыс.	0	830	1 300
Доля от общего потока	0	5%	7%

## Результаты

1. Подняли вовлеченность сотрудников до 30% (50 часов отработки)
2. Отсутствие затрат на подбор персонала
3. Достигли целевых показателей на уровне домашней площадки

# Единое окно КЦ



# Единое окно 2024 год



## SFA-Call

### План реализации

Фундамент системы

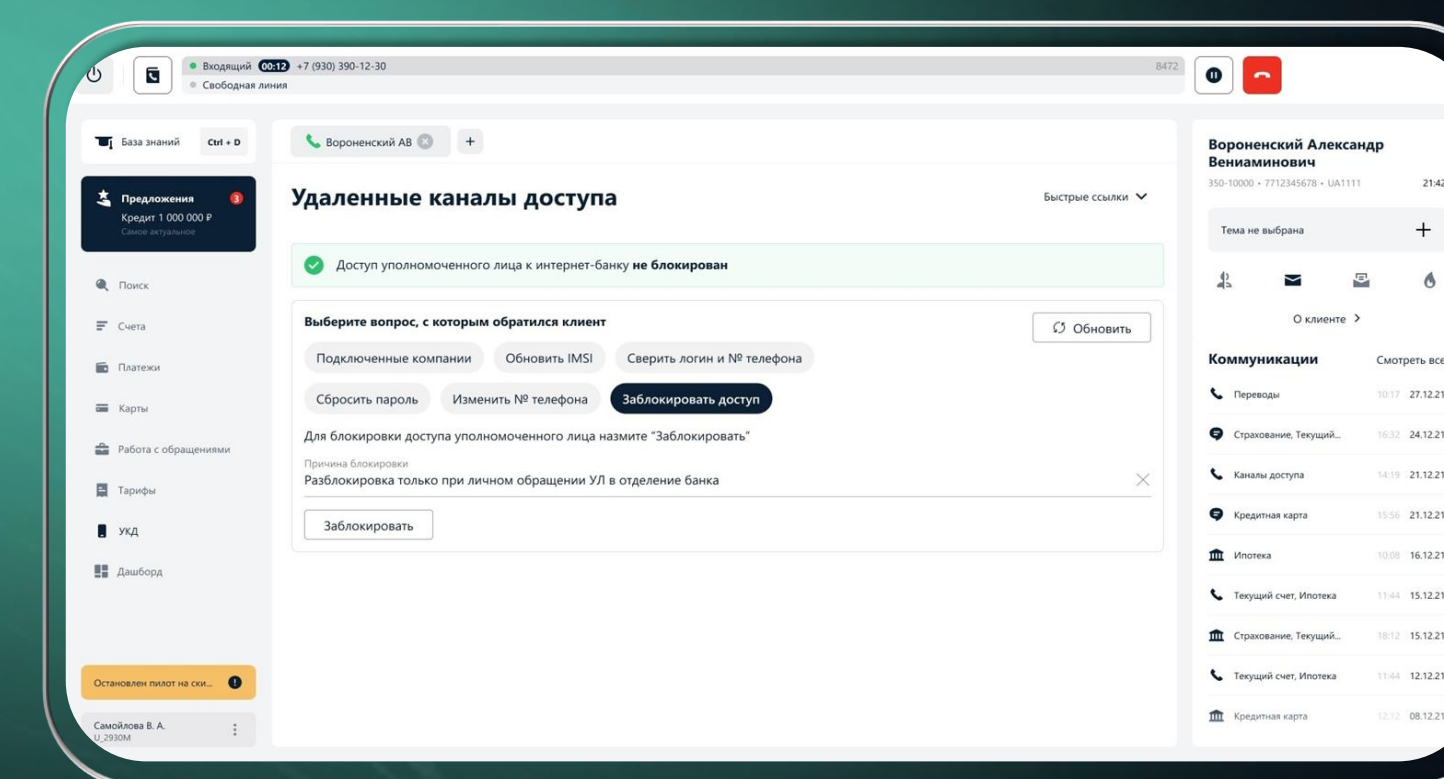
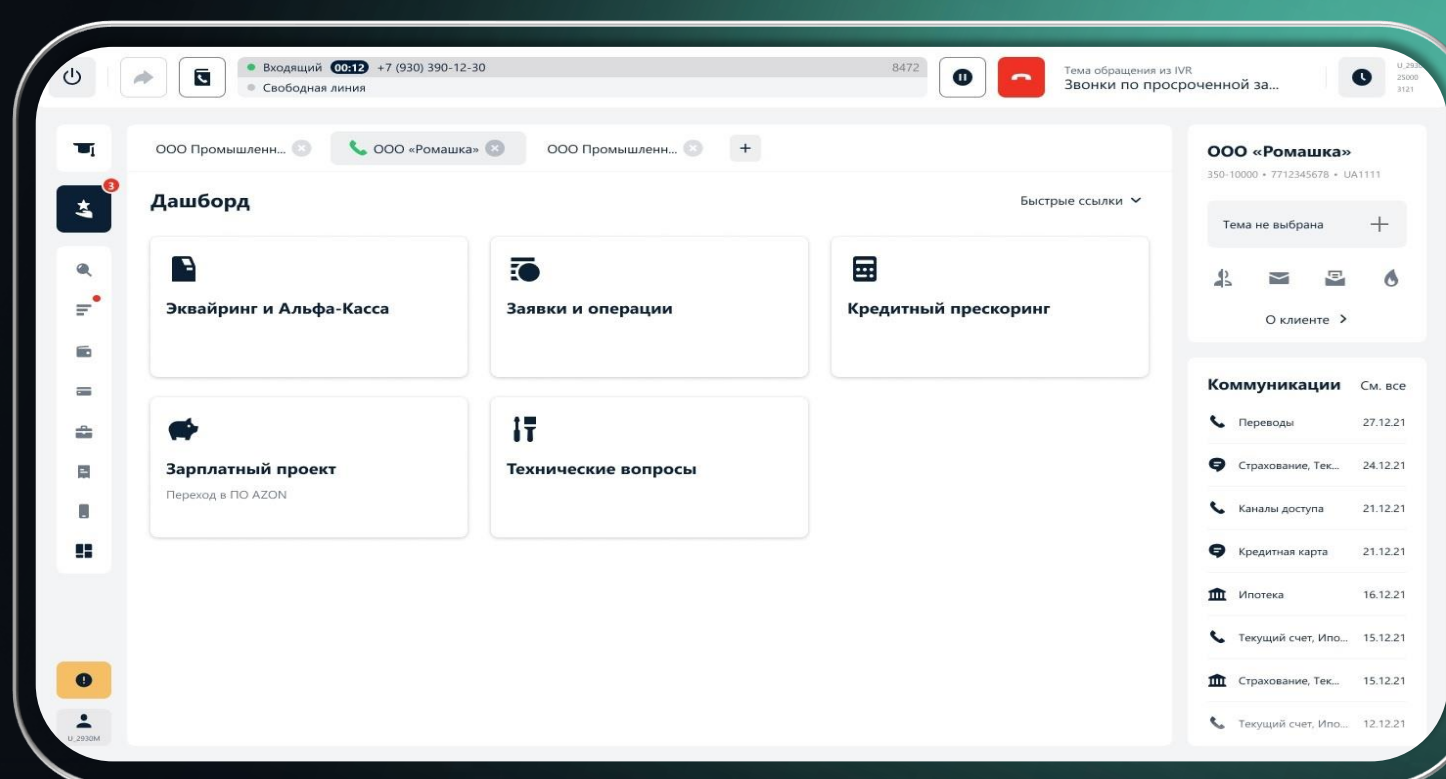
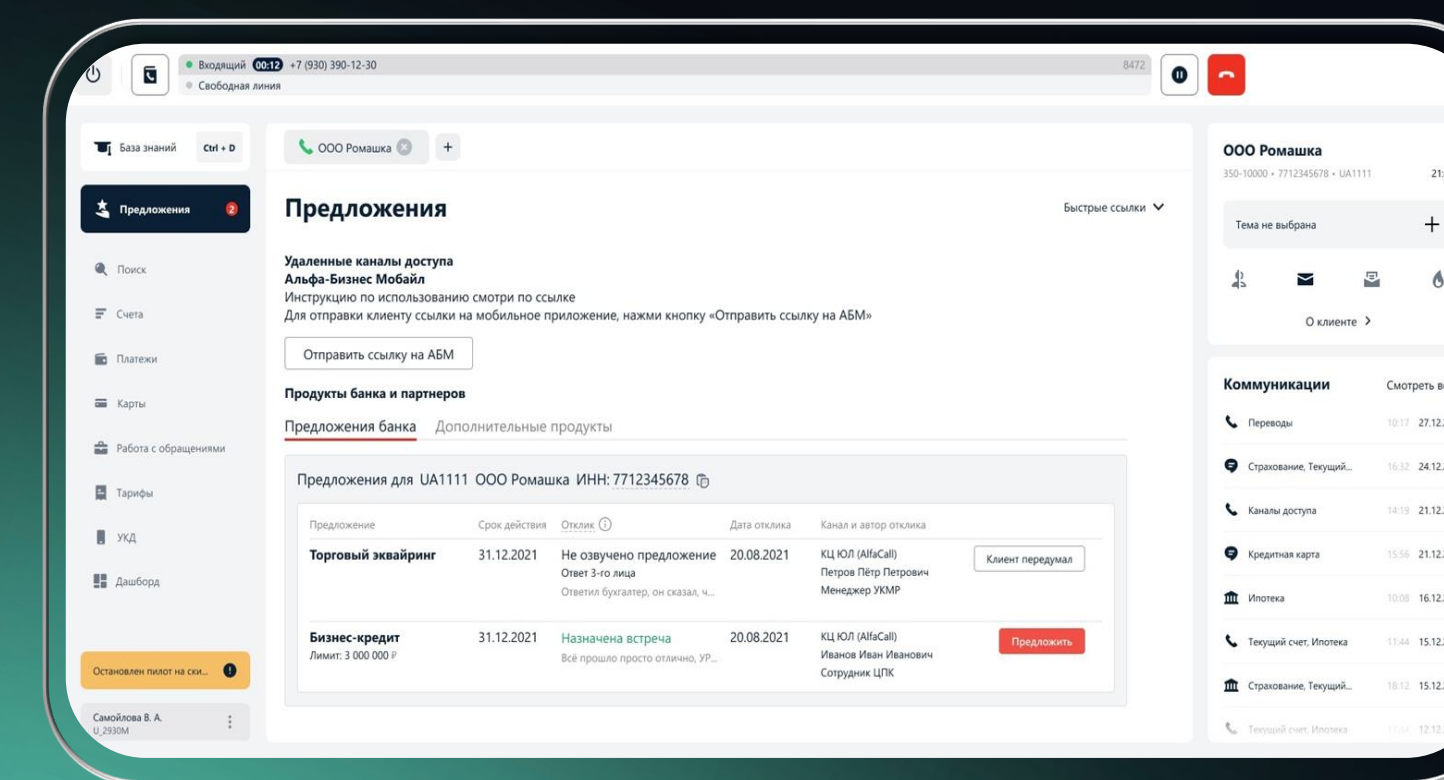
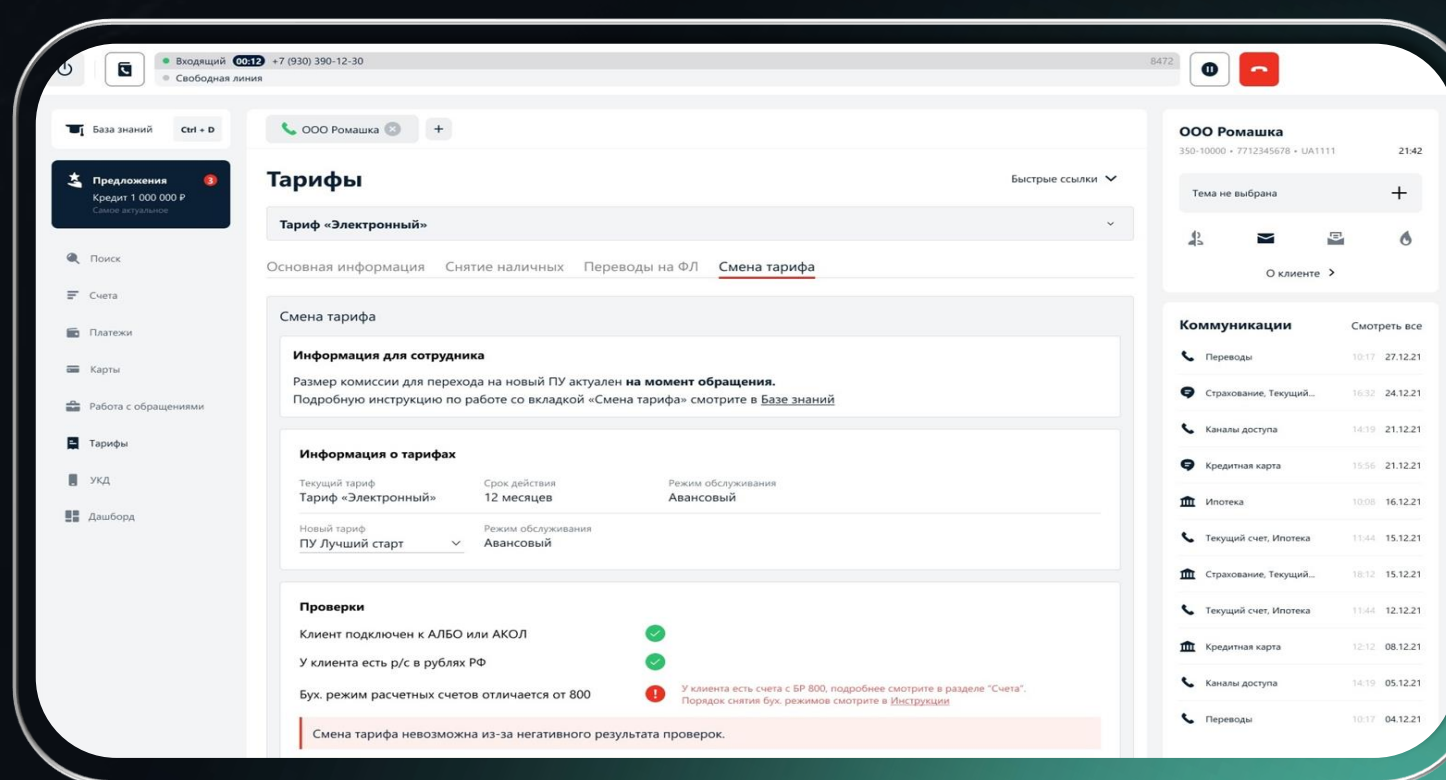
Функционал ФЛ

Функционал ЮЛ

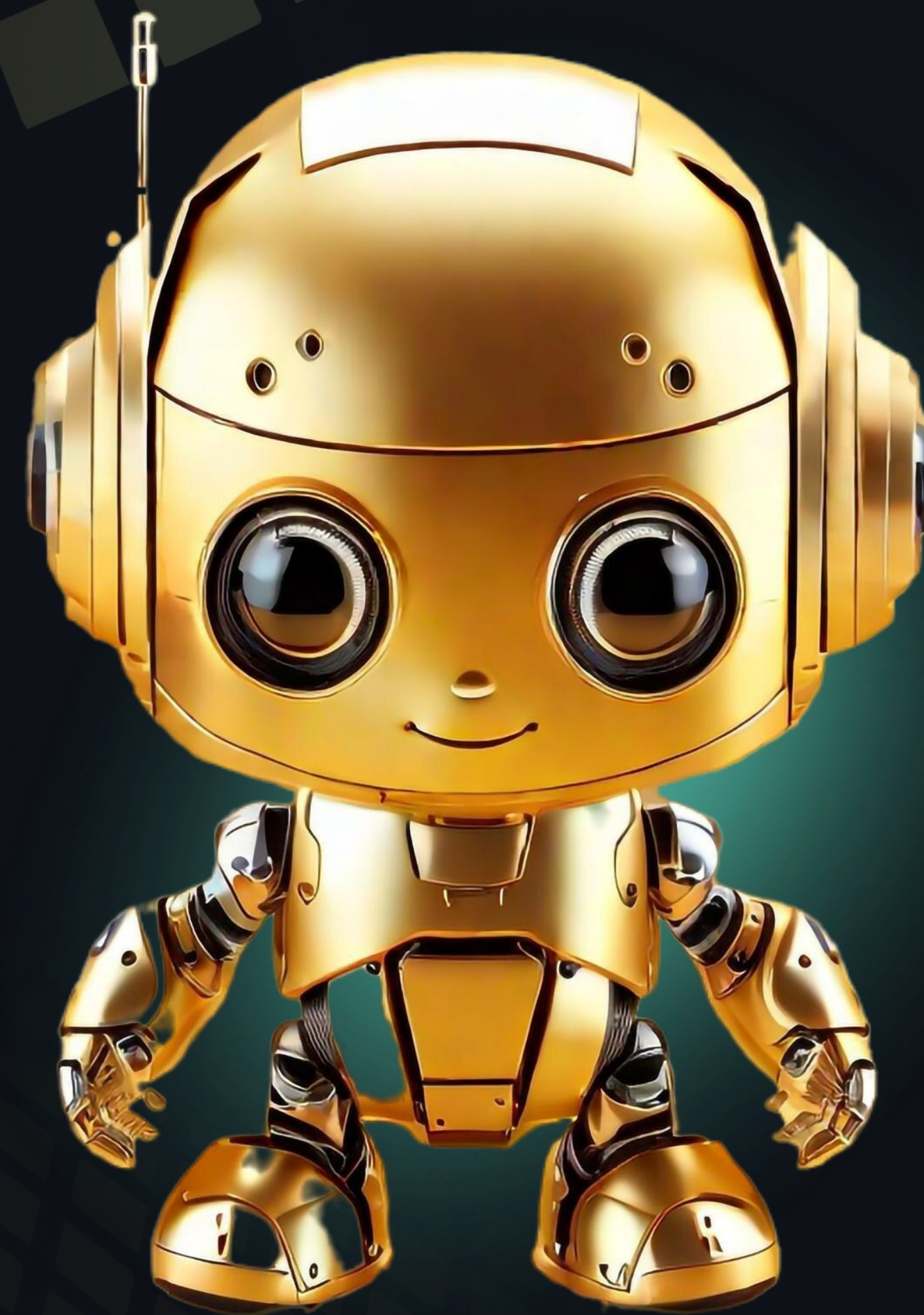
Развитие ФЛ/ЮЛ



В 2023 году  
проект завершен



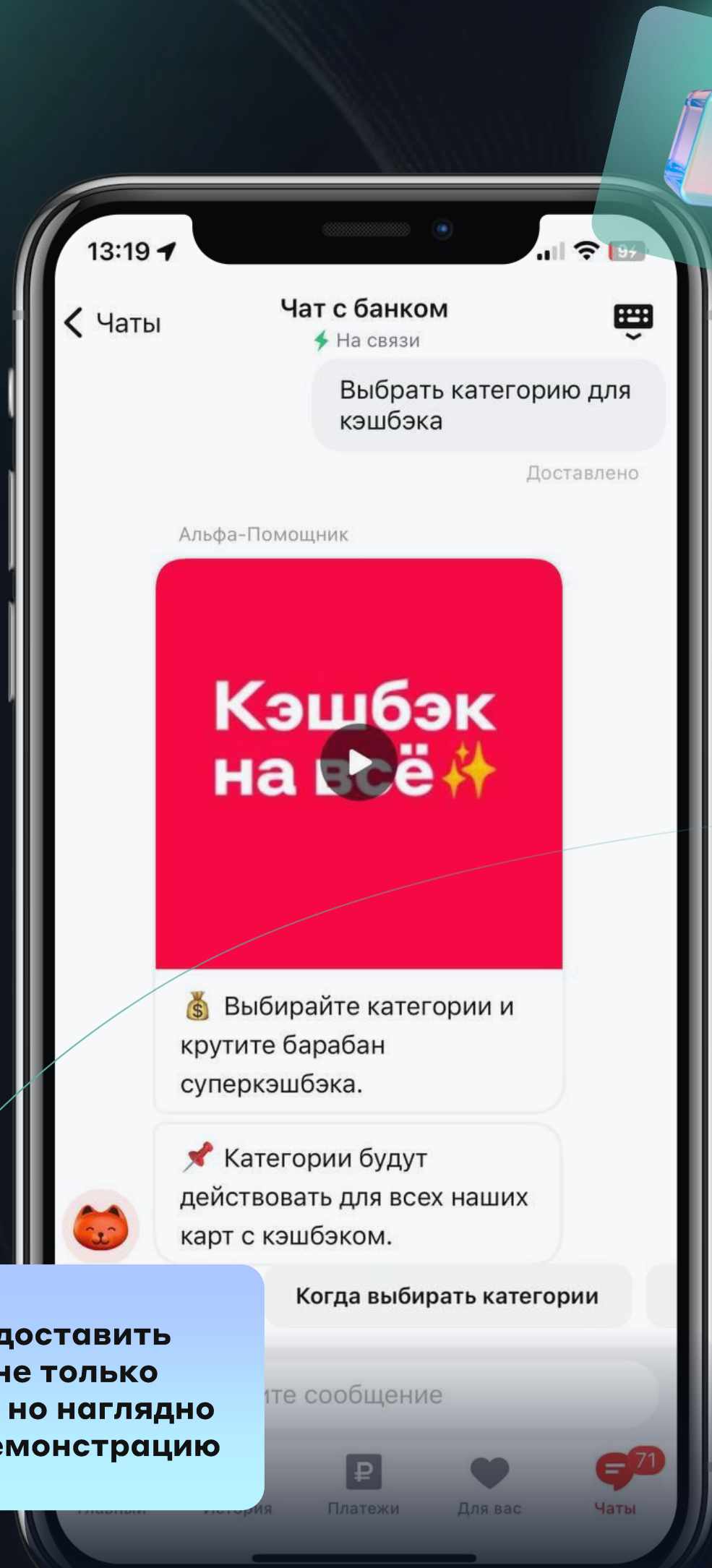
# Единая платформа ботов



# Чат бот 2023 РБ

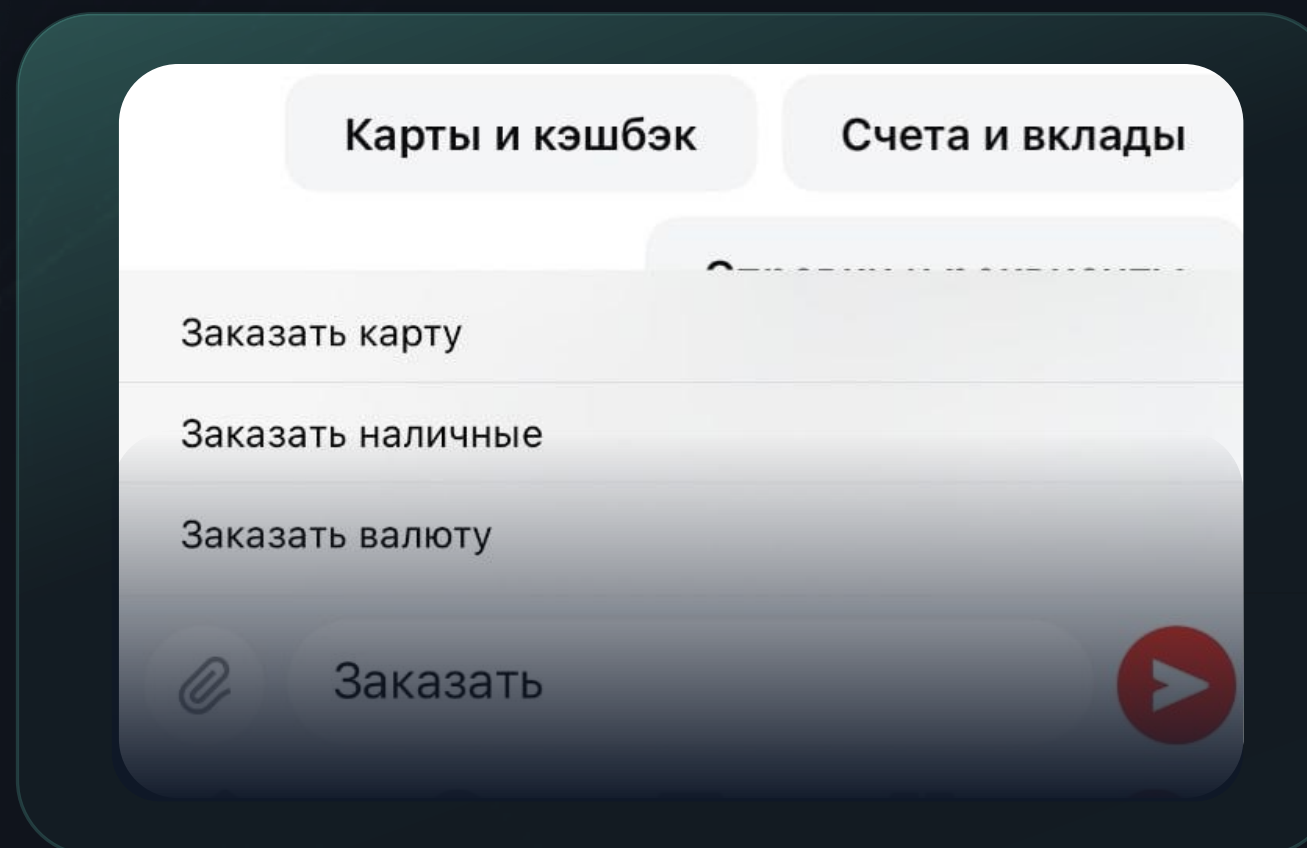


## Видео в чате

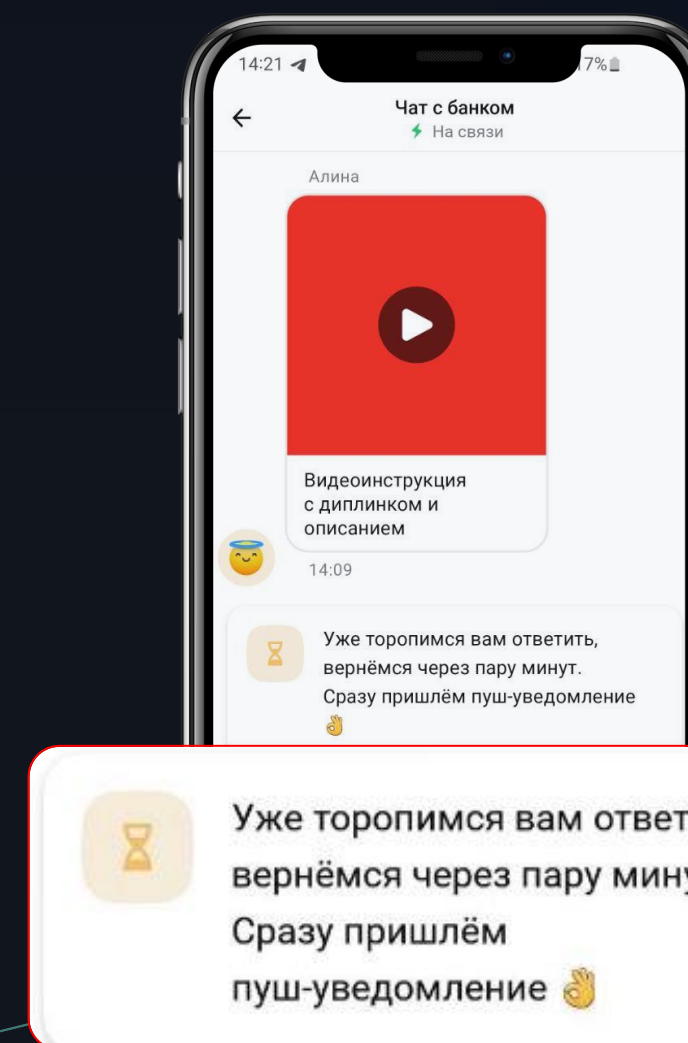


Помогает предоставить информацию не только в виде текста, но наглядно произвести демонстрацию

## Саджесты – помощь при наборе



## Динамическое время расчета ожидания оператора



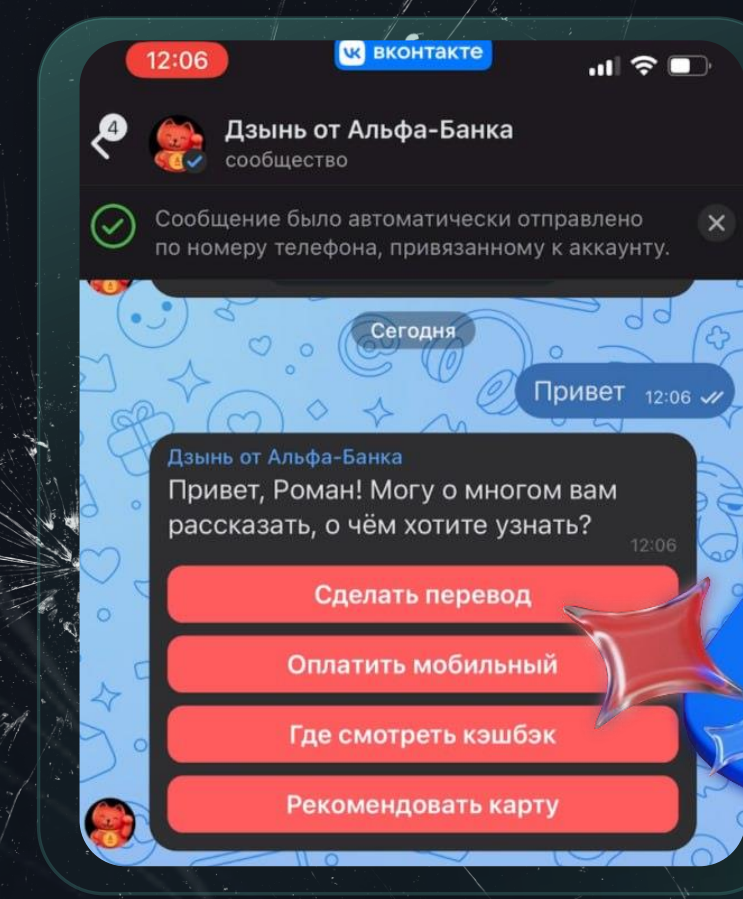
Уже торопимся вам ответить, вернёмся через пару минут. Сразу пришлём пуш-уведомление

## Марксвебб

место	банк	баллы
1	Альфа -Банк	94,1
2	Совкомбанк	89,2
3	ВТБ	82,4
4	Тинькофф	69,9



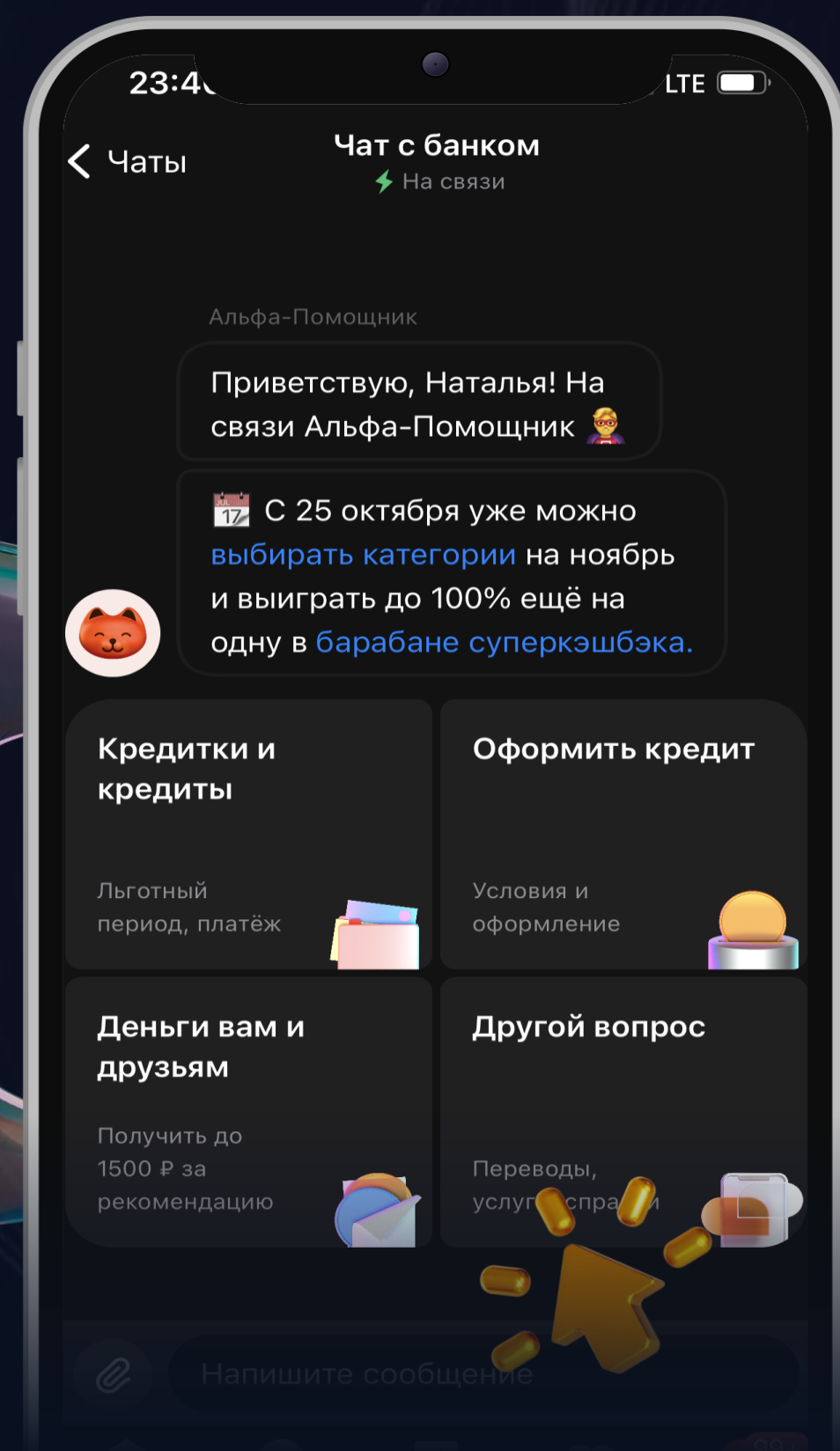
## Внедрение бота в VK



## Welcome page

Увеличилась кликабельность

- ▶ меньше клиентов пишут руками
- ▶ больше попадают в верный сценарий



## Активные операции



### Пример:

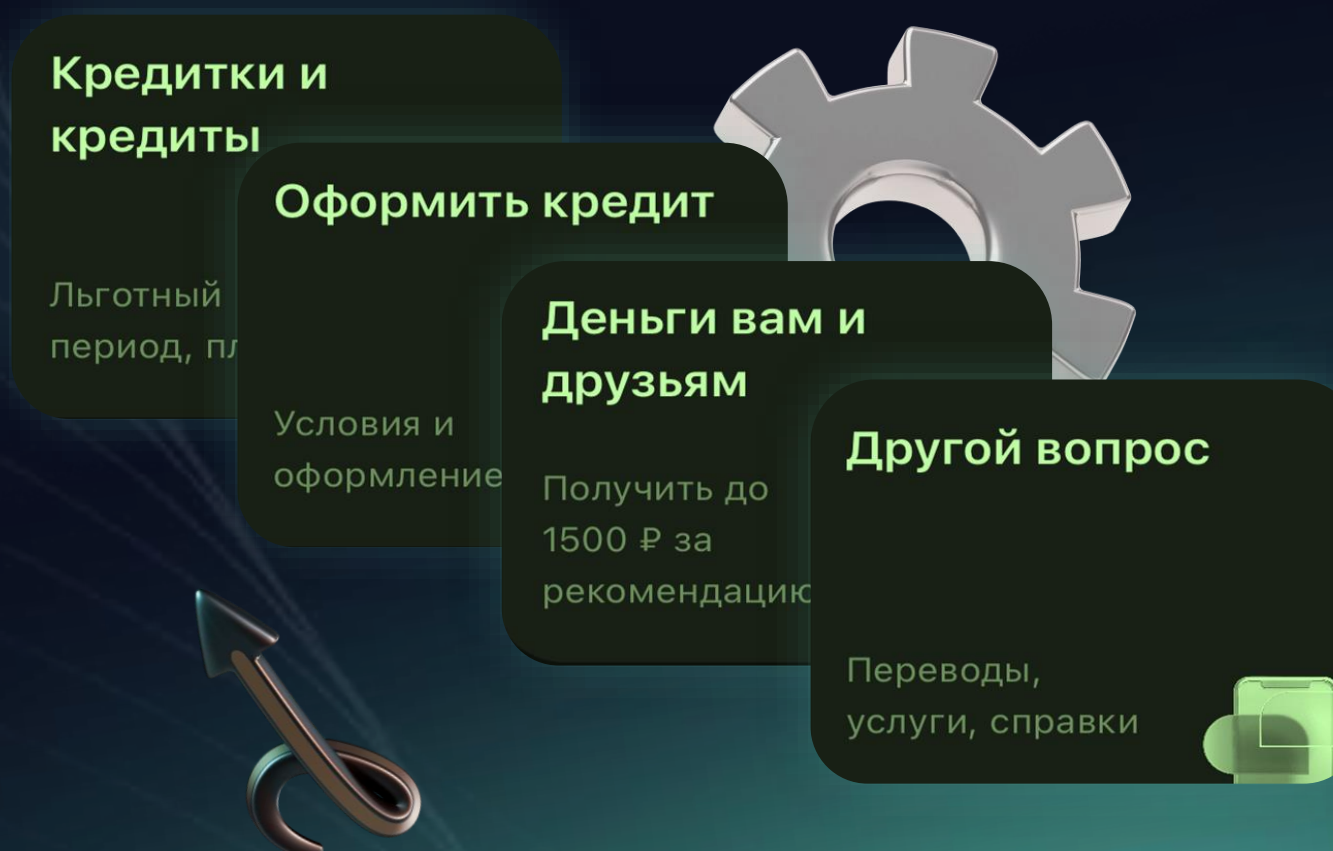
- Welcome page
- Cashback - баллы, прогноз, дата выплаты
- Информация по моим кредитам
- MW Возможность вернуться на предыдущий контекст по чипсу
- MW Расчет комиссии от введенной суммы
- Удержание, Заккрытие продуктов
- Удержание, Расторжение договора по кредитной карте
- Удержание, Операции с картами (заккрытие карт)
- Извинительные подарки в боте
- Компенсация кэшбэк <= XXX руб

## Новая сегментация и автосегментация

Сегментированная автоматизация - автоматизированный подход в обслуживании клиентов чат-ботом с уникальным сервисом и автоматизацией

## UI элементы

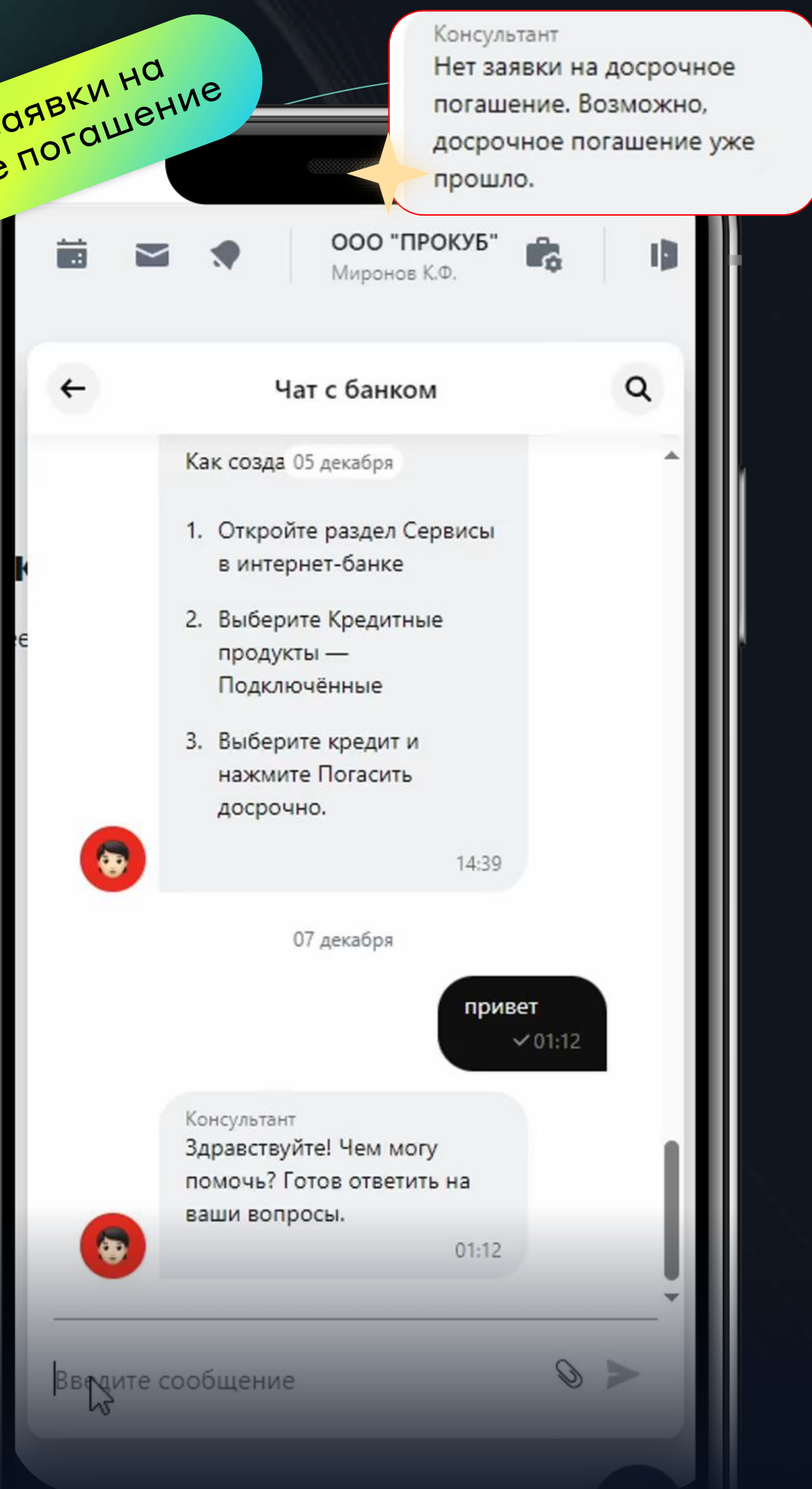
UI элементы для использования в сценариях (кнопки и сажесты, виджеты)



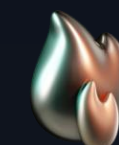
## Активная операция



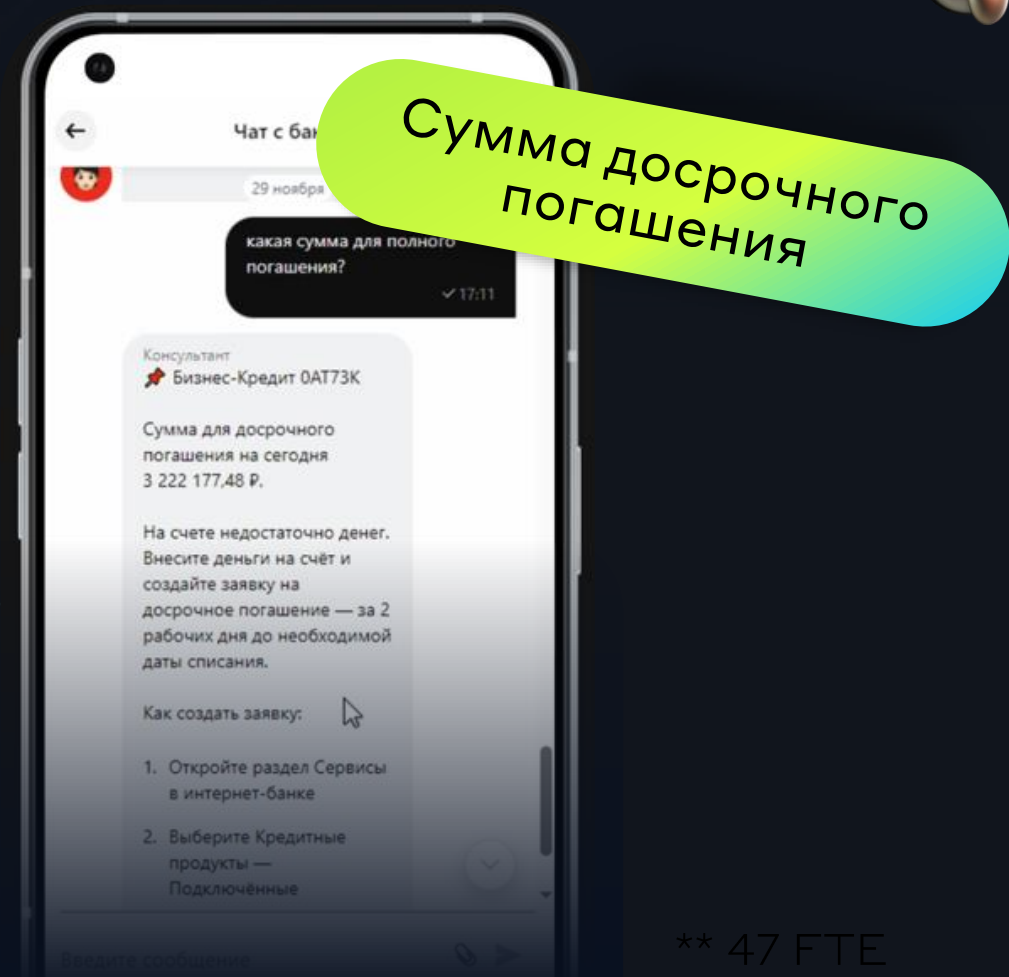
Статус заявки на досрочное погашение



## Активная операция

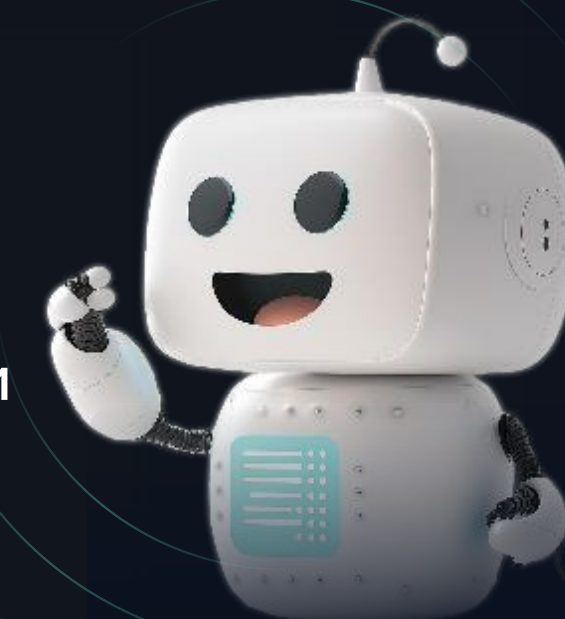


Сумма досрочного погашения

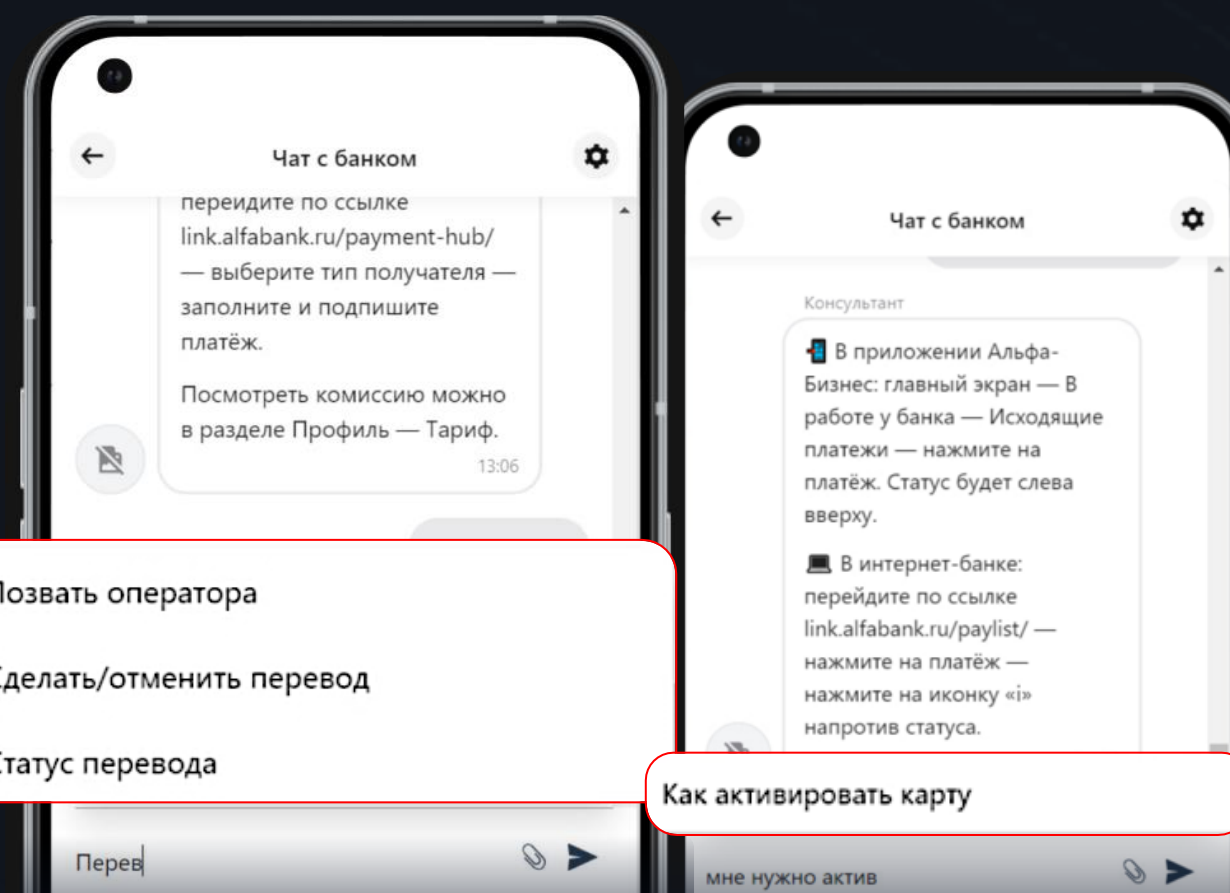


## Переезд на единую платформу Ботов

- ✓ Переход на целевые форматы UI конструктора
- ✓ Подключение модели ЦПА как целевой



## Саджесты



## Первая трансферная операция Демонтаж терминала





# ALFA BOOK



# Alfa Book: Единая база знаний для КЦ и сети



✓ Внедренный документ

🔄 В разработке

Пользователи —  
весь банк



## Методология управление знаниями

- 2023
  - 01 Политика по управлению знаниями ✓
  - 02 Регламент взаимодействия ✓
- 2024
  - 01 SLA ✓
  - 02 Регламент работы с бизнес-инцидентами и схема эскалации 🔄

## Планы развития

- 2Q Интеграция с платформой VoE
- 3Q Abook в мобильном приложении A-Team
- 3Q Интеграция с бот-суфлером

VoE  
2Q23

4,38



VoE  
4Q23

4,42

## Качество контента и выполнение SLA



96%  
лайков



79%  
комментариев  
отработано в срок



23 сек.  
сокращение АНТ на  
использование базы  
знаний



на 10 п.п.  
снизилась доля  
ошибок по негативным  
VoC

## Использование Alfa Book

> 50 000  
просмотров новостей  
и статей в день

≈ 5 000  
уникальных  
пользователей в день

## Работа с контентом



**Спасибо!  
Вопросы?**

