



Цифровая команда

забота о клиентах 24/7 в не голосовых каналах

ECCS 2024

ЗАБОТОЙ О КЛИЕНТАХ 24/7

Чат Газпромбанка



250 операторов
общая численность сотрудников

>5 млн
Клиентская база

>3 млн
Объем обращений

6%
Оренбург Flyteam*

50%
Уфа

48%
Чебоксары



ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ



Помогаем по сервисным вопросам и оформлению банковских продуктов



Рассказываем, как можно быстро решить вопрос без обращения в поддержку с помощью ДБО



Делаем акцент на кросс-продажи, через релевантное предложение на основании триггерных событий

ЗАЧЕМ ГАЗПРОМБАНКУ ЧАТ?



2022
< 180 тыс. обращений в месяц

2024
> 530 тыс. обращений в месяц

СОКРАЩЕНИЕ ОПЕРАЦИОННЫХ
ЗАТРАТ

ПОВЫШЕНИЕ
ДОСТУПНОСТИ В КЦ

ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ

ВЫСВОБОЖДЕНИЕ FTE ПОД СЛОЖНЫЕ
ПРОЦЕССЫ

ПРОДВИЖЕНИЕ БАНКОВСКИХ
ПРОДУКТОВ И УСЛУГ

ВЫПОЛНЕНИЕ РУТИННЫХ/ЧАСТЫХ
ОПЕРАЦИЙ ЧЕРЕЗ БОТА



ПРОБЛЕМАТИКА



Чат-платформа

Затраты временных и денежных ресурсов для внедрения фичей



Лаги/баги при запуске процесса

канала или при раскатке новых доработок



База знаний для работы сотрудников

Сотрудники голоса и чата пользуются 1 базой знаний и используют единые алгоритмы



Чат - бот

1. Отсутствие чат - бота
2. Низкий процент автоматизации

РЕШЕНИЕ



Собственное решение/приобретение кода платформы

что позволит:

- сократить сроки Time to Market;
- уменьшить ограничения по внедрению фичей;



Создание группы F&F

Доработки тестируются на выделенных группах, далее раскатываются на клиентов, в т.ч. при запуске канала



Создание единой базы знаний

Дообогачение инсайдами для текстового канала (шаблоны для текстового канала/динамические скрипты)



Запуск и наличие Roadmap

1. Бот закрывает на своем уровне 50% обращений от общего трафика и заменяет 180 ше.
2. Повышения % автоматизации за счет ввода интеграционных сценариев и увеличения % распознавания

НАШИ ДОСТИЖЕНИЯ ЗА 2 ГОДА

Меняемся к лучшему

Технологии

Создание Онлайн Дашборда для отслеживания показателей в режиме real-time

Переход на новую базу знаний с динамичными скриптами и интеграцией в рабочее место оператора

Запуск личного кабинета для оператора и РГ

Создание проектов совместно со смежными подразделениями и сотрудниками

Покупка кода платформы



20 сек

Сокращение АНТ

7% (+3% к 22 г.)

Доля продаж продуктов в структуре Розничного Бизнеса

96% (+1% к 22 г.)

Доля вовлеченных сотрудников в Контактном центре



НАШИ ДОСТИЖЕНИЯ ЗА 2 ГОДА

Меняемся к лучшему

Технологии

Создание Онлайн Дашборда для отслеживания показателей в режиме real-time

Переход на новую базу знаний с динамичными скриптами и интеграцией в рабочее место оператора

Запуск личного кабинета для оператора и РГ

Создание проектов совместно со смежными подразделениями и сотрудниками

Покупка кода платформы

Процессы

Запуск продаж релевантных продуктов Банка после решения вопроса клиента в чате через сотрудника и бота

Дистанционное осуществление операции клиента по технологии **электронной подписи (ПЭП)**

Запуск канала «Онлайн ДО» в чате для проведения операций клиента без посещения Офиса

Запуск отдела экспертной поддержки для помощи сотрудникам 1-ой линии



20 сек

Сокращение АНТ

7%

(+3% к 22 г.)

Доля продаж продуктов в структуре Розничного Бизнеса

96%

(+1% к 22 г.)

Доля вовлеченных сотрудников в Контактном центре



НАШИ ДОСТИЖЕНИЯ ЗА 2 ГОДА

Меняемся к лучшему

Технологии

Создание Онлайн Дашборда для отслеживания показателей в режиме real-time

Переход на новую базу знаний с динамичными скриптами и интеграцией в рабочее место оператора

Запуск личного кабинета для оператора и РГ

Создание проектов совместно со смежными подразделениями и сотрудниками

Покупка кода платформы



Процессы

Запуск продаж релевантных продуктов Банка после решения вопроса клиента в чате через сотрудника и бота

Дистанционное осуществление операции клиента по технологии **электронной подписи (ПЭП)**

Запуск канала «Онлайн ДО» в чате для проведения операций клиента без посещения Офиса

Запуск отдела экспертной поддержки для помощи сотрудникам 1-ой линии

Персонал

Запуск web-игры «ГПБ-Сити»

Разработка и запуск модульного обучения

Создание и запуск текстового тренажера

Разработка авторского курса

Разработана Школа базового обучения для руководителей групп и **Школа Лидерства** для руководителей и Начальников отдела

Запуск проекта «Нематериальная мотивация»

Запуск линии Flyteam в г. Оренбург



20 сек

Сокращение АНТ

7%

(+3% к 22 г.)

Доля продаж продуктов в структуре Розничного Бизнеса

96%

(+1% к 22 г.)

Доля вовлеченных сотрудников в Контактном центре



ДИПЛОМЫ

За высокую вовлеченность и активное участие в жизни банка



КОНКУРСЫ

Ежемесячные, ежеквартальные и годовые



ОБМЕН ОПЫТОМ

Командировки м/у площадками и стажировки по интересующему функционалу



ПРИЗНАНИЕ

Стена славы, внутренние порталы, грамоты и дипломы



AGILE-КОМАНДА

инсайт группа - занимается анализом, экспертный комитет - тестирует доработки в бою



МЕРОПРИЯТИЯ

Выездные мероприятия, тематические дни, проведение праздников



ОБУЧЕНИЕ

Собственные курсы и тренинги, игра «ГПБ-Сити», Книжный клуб



НЕМАТЕРИАЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ

Ежеквартально лучшие сотрудники приглашаются в Москву



КОМФОРТНЫЕ УСЛОВИЯ ТРУДА

Бесплатный фитнес и бассейн, перезагрузки, поддержка 24/7



Личный кабинет Performance Management

Справочник [Выполнение плана](#) [Итоговый KPI](#)

Чебоксары ООФЛ Результат группы 96,66%

Место	ФИО	Дата рождения	Должность	Навык	% выполнения плана
1	Иванова Надежда	19.09.2017	экспорт	Universal	100
2	Квасова Ангелина	18.04.2023	старший специалист	Universal	100
3	Кадькова Александра	02.08.2023	старший специалист	—	95
4	Павлова Александра	24.08.2023	старший специалист	—	95
5	Блохин Михаил	28.03.2022	старший специалист	Universal	95
6	Максимова Людмила	03.02.2021	старший специалист	Universal	90
7	Тимофеева Анастасия	28.08.2023	старший специалист	—	90
8	Петрейкина Руслана	26.12.2022	старший специалист	Universal	90
9	Уськин Василий	13.09.2021	старший специалист	Universal	80
10	Кудряшов Степан	05.09.2022	старший специалист	Universal	80
11	Елашкина Лилия	11.09.2023	старший специалист	—	80
12	Никитина София	24.07.2023	старший специалист	Universal	70

Справочник [Выполнение плана](#) [Итоговый KPI](#)

Роль: РФ ООФЛ

Январь 2024 Расчет произведен с учетом фактической отработки нормы часов

Моя премия **27 562 ₹**
С учетом корректирующих показателей

Доступность	Выполнение	Вес	Сумма, ₹
АНТ Среднее время разговора	1 95.0%	30%	8 100 из 8 100
Дисциплина % отсутствий	1 10.7%	15%	4 050 из 4 050
Отток Отток, ШЕ	1 1 ШЕ	15%	4 050 из 4 050

Качество	Выполнение	Вес	Сумма, ₹
CLR коэф. обоснованности жалоб	0 0.7	15%	0 из 4 050
CSI Удовлетворенность клиентов	0,7 3.97	15%	2 835 из 4 050

Продажи	Выполнение	Вес	Сумма, ₹
NBO Предложения	1 70.6%	10%	2 700 из 2 700

Корректирующие коэффициенты (дополнительные) Сумма: +5 827 ₹



ПРОДОЛЖАЕМ РАЗВИВАТЬСЯ

С заботой о клиентах 24/7



Повышение скорости ответа и качества обслуживания в чате


- Покупка кода чат-платформы;
- Интеграция чат-платформы с внутренними системами банка;
- Внедрение речевой аналитики;
- Нарастивание доли интеграционных сценариев по чат-боту, с возможностью совершения активных операций.



Расширение функциональных возможностей чата

- Новые точки входа в чат (через Интернет-банк/разделы/баннеры);
- Умный помощник в on-line режиме (подсказки сотруднику)





**Мы чат, который помогает, а не
только отвечает.**

**Мы – коммуникационный канал
настоящего и будущего.**

