

Academy

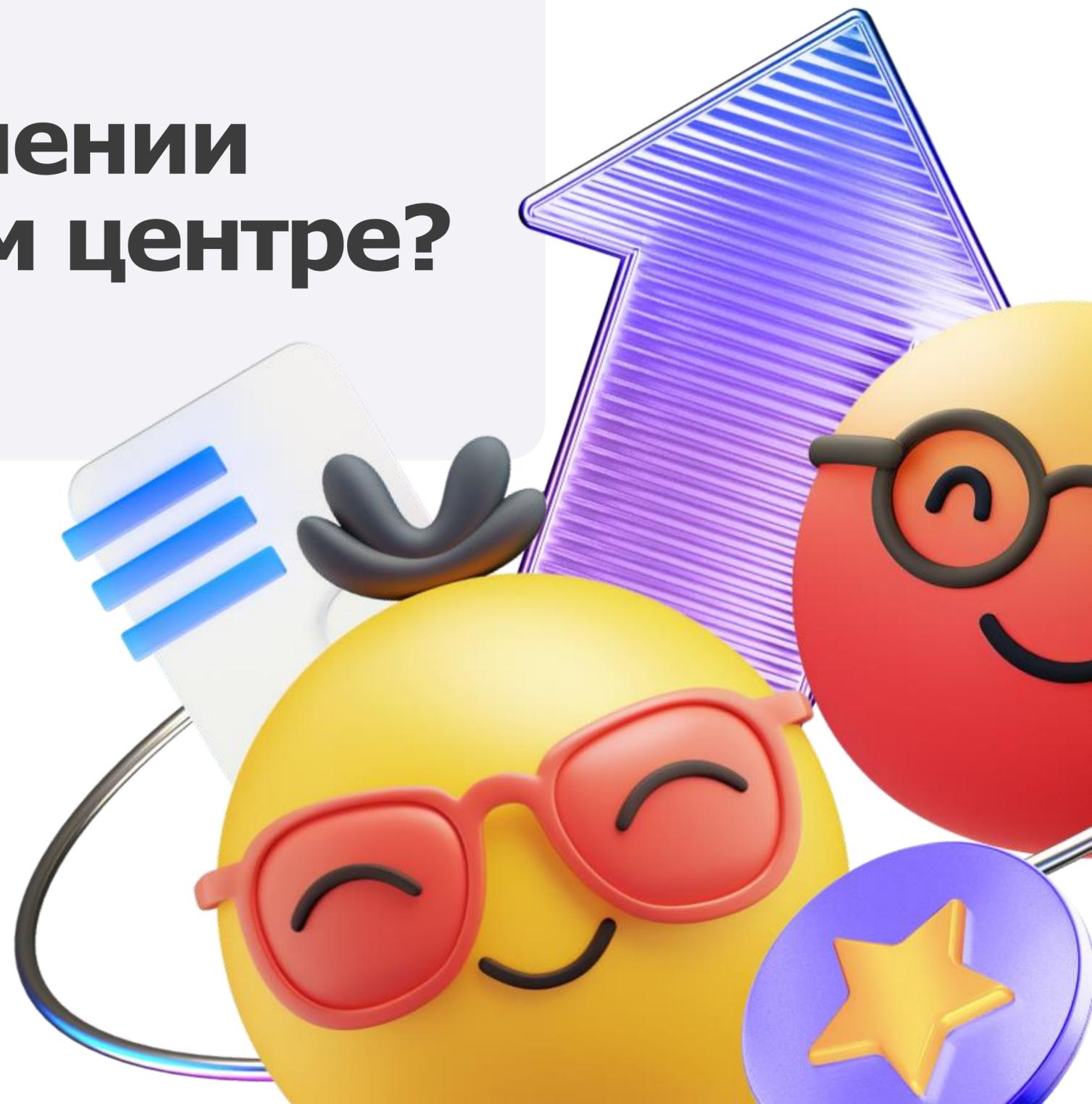
Как сэкономить на обучении персонала в контактном центре?

Кейс Альфа-Банка



Виктория Сафронова

Эксперт по проектированию контента



Academy

Альфа-Банк — крупнейший частный банк

30 млн активных клиентов ФЛ

1,6 млн активных клиентов ЮЛ

34 линии обслуживания
+9 новых линий в 2023 году

8,5 к+ человек
+85,7% по сравнению в 2022 годом

>80 млн клиентских обращений в год
+ 600% по сравнению с 2022 годом

Инвестиции в обучение персонала

Тренды 23/24



Тренд на дофаминовый контент

Тренд на ИИ

Тренд на исследования

Тренд на расслабление

Тренды 23/24

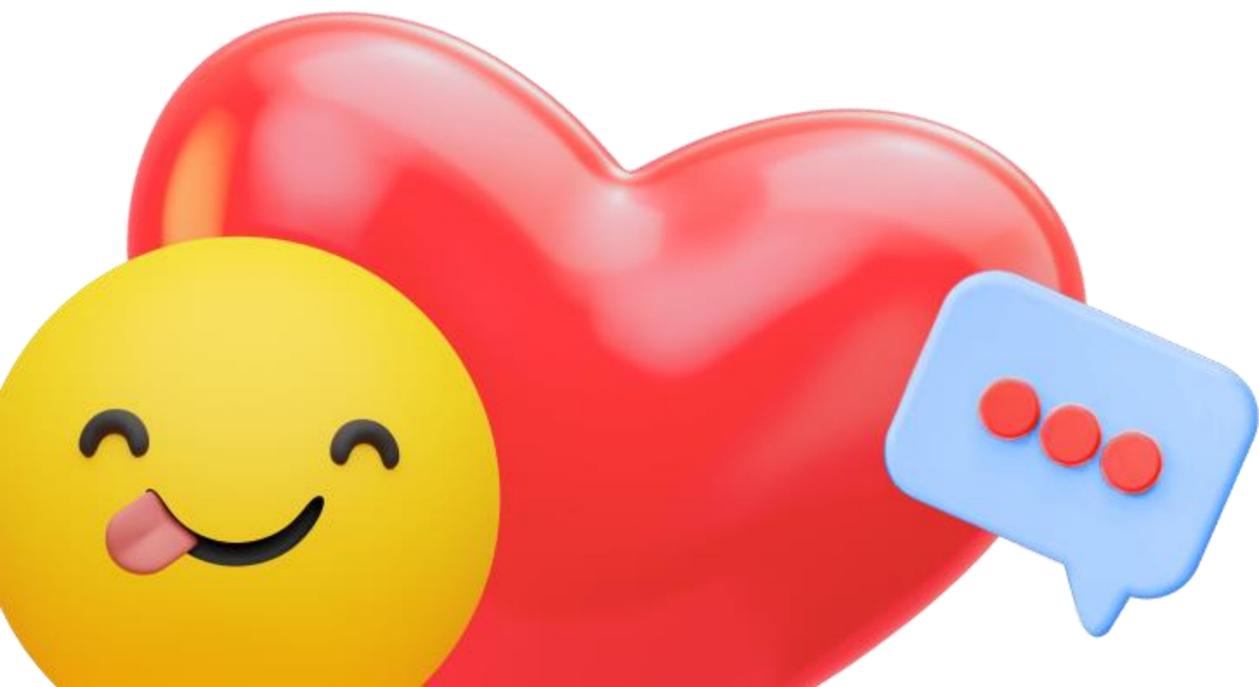
Тренд на близость

Тренд на расширение территории

Тренд на интерактивный контент

Тренд на заботу о пространстве

Во что готов инвестировать бизнес?



Микрообучение

Непрерывное обучение

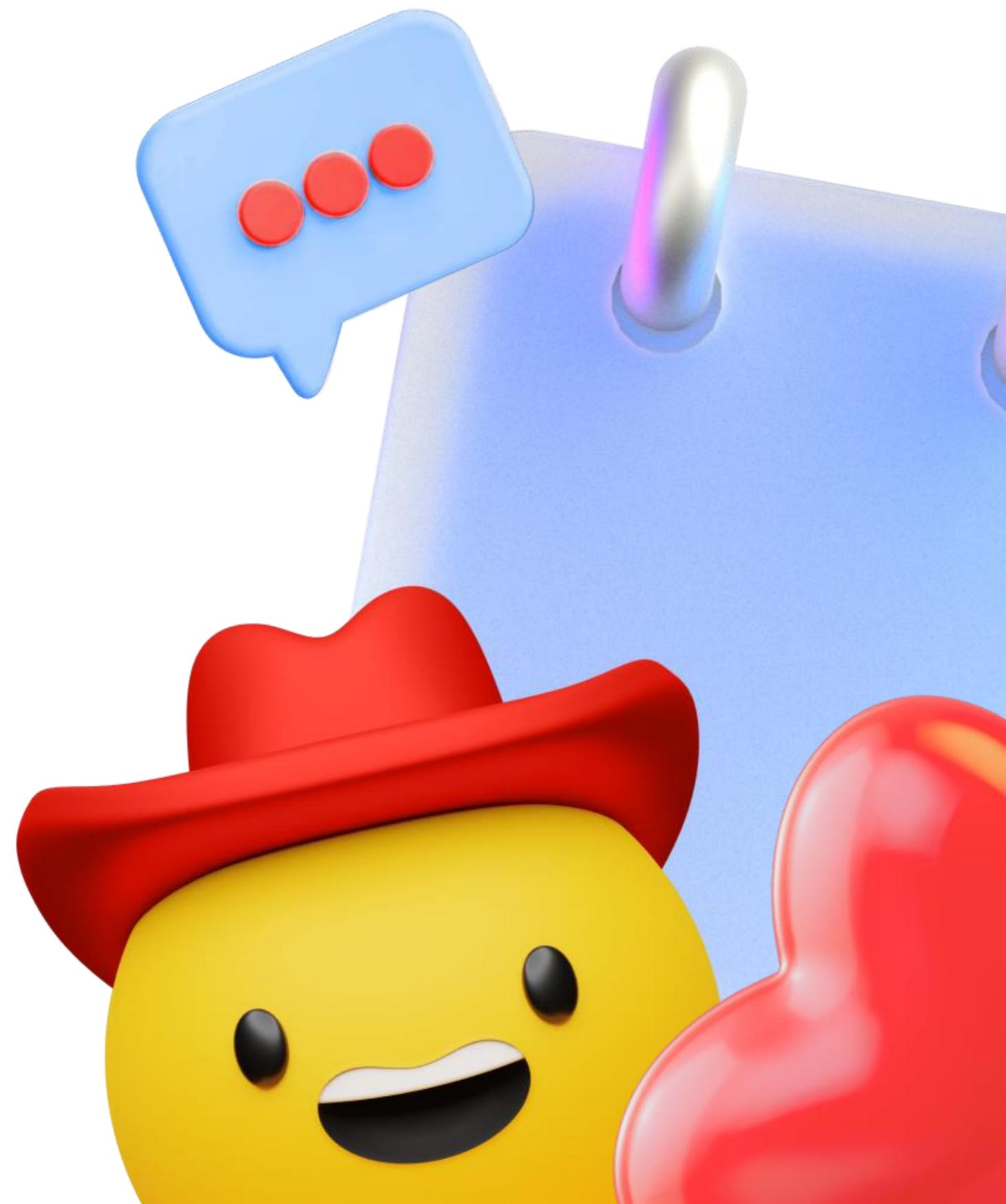
Развитие руководителей

Искусственный интеллект

Персонализированное обучение

Продуктовый подход к обучению

Как мы двигались

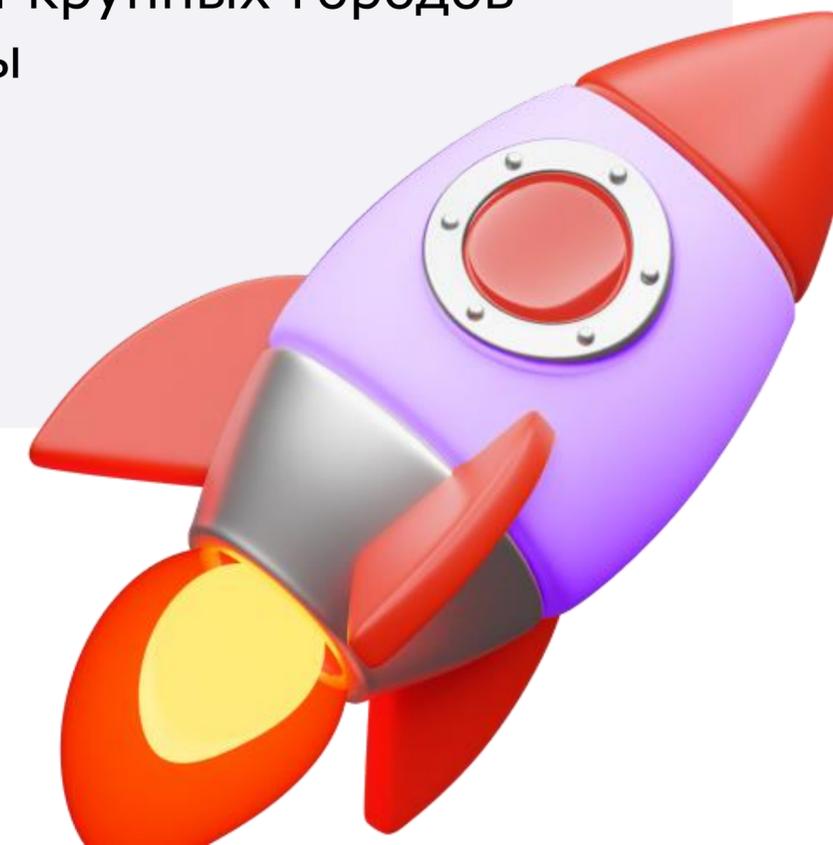


Направление «Бизнес»

- 01 Исследование кривой Service Level в разрезе суточной и месячной динамики
- 02 Анализ бизнес-KPI (КЗШР, VOC, АНТ)
- 03 Анализ eNPS сотрудников
- 04 Исследование exit-интервью
- 05 Оценка текущих операционных рисков

Направление «Рынок»

- 01 Исследование потенциальной воронки привлечения в разрезе регионов присутствия КЦ и вне его
- 02 Оценка процента занятости населения/ доли целевой аудитории по оценке центров занятости крупных городов доноров КЦ Альфы



01

Определение
целевых аудиторий

02

Создание профилей
кандидата и профилей
должности

03

Проработка
организационных
вопросов

04

Формирование
концепции экосистемы
обучения

05

Подготовка контента
по модулям обучения

06

Запуск пилотных
проектов и групп

07

Замер результатов
Оценка бизнес-
эффективности

08

Корректировка маршрута

09

Масштабирование

Компоненты асинхронного обучения

Обязательные

- 01 Симуляторы, голосовые тренажёры, лонгриды, курсы, one page, база знаний
- 02 Подкасты, мастер-классы, видеоролики
- 03 Тесты, опросы, интерактивные платформы
- 04 Геймификация
- 05 Тренинги, вебинары, бизнес-игры, квизы, Case-study

Дополнительные

- 01 Синемалогические клубы, корпоративная библиотека
- 02 Панельные дискуссии и фасилитация
- 03 Сервисы психологической помощи

Наши результаты смотрим на цифры



Операционная эффективность



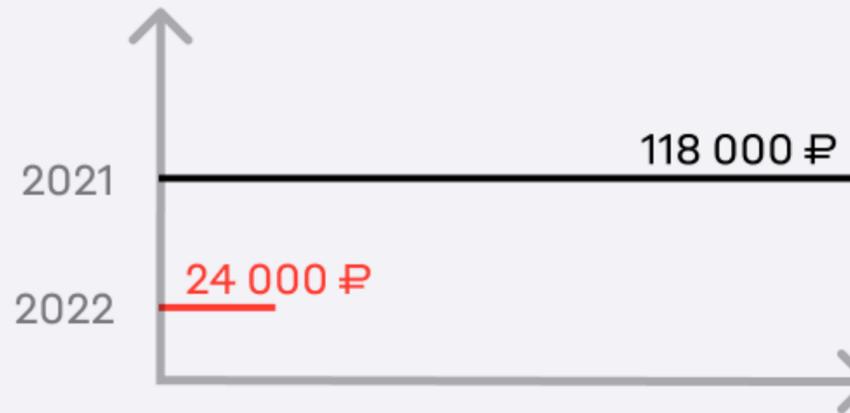
вовлечённость



прозрачность

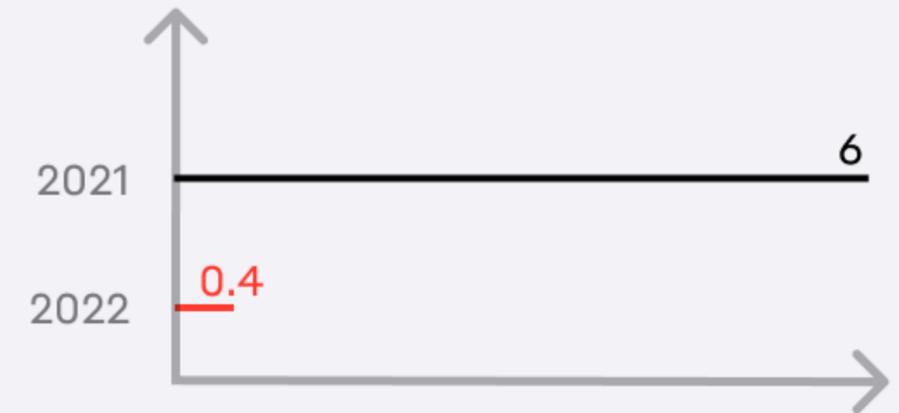
Расходы
на подготовку
1 стажёра

Меньше
в 5 раз



Сокращение
количества
командировок

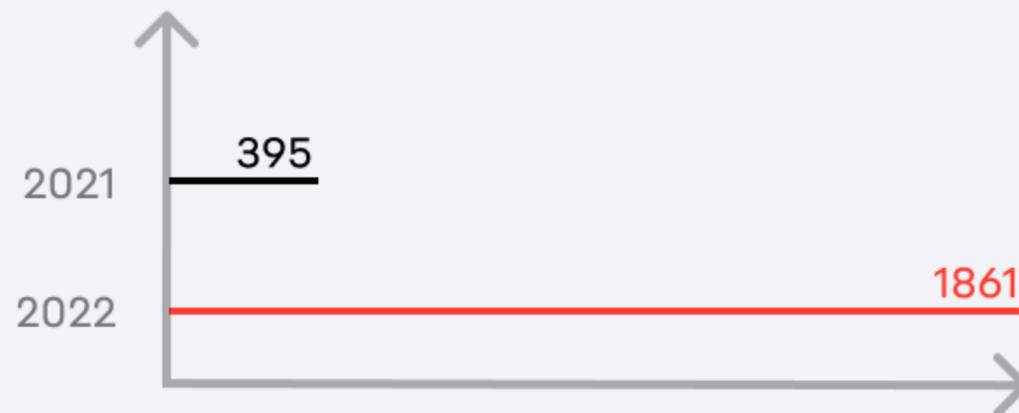
Меньше
в 15 раз



4.9/5
VOE

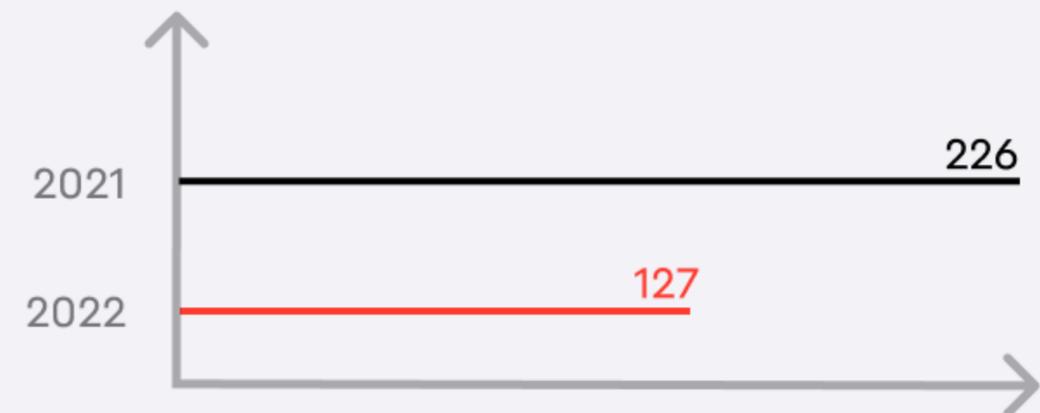
Количество обученных

+471%



Оптимизация устаревших
инструментов обучения

Экономия
900к



60 млн

soft-эффект

x8 раз

план прироста до конца
2023 года

x12 раз

факт прироста обученного персонала

4,74

Голос клиента после внедрения системы

91%

Доля положительных оценок VOC после внедрения системы

на 7%

Длительность разговора (АНТ) уменьшилась, стали консультировать быстрее

86,5%

Решение вопроса в одно касание (FCR), клиентов решили свой вопрос за 1 звонок

90%

Service level — столько клиентов выйдут на оператора меньше, чем за минуту

1 место

Найродный рейтинг Банки.ру

4,9

Голос сотрудника (VOE)
из 5 возможных

90%

Доля положительных оценок VOE после
трансформации системы

97/100

Аттестация — средний балл
на обучении наших сотрудников

x2 раза

Срок выхода на целевые KPI сократился с 4х
до 2х месяцев

+2 балла

Оценка качества 93 из 100 возможных,
значение в пределах целевого таргета!

93%

COR — проникновение
программ обучения

Q&A

Academy



Виктория
Сафронова

tg: @safronova_v_a

