



## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №6864

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШИЙ МУЛЬТИ/ОМНИКАНАЛЬНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Сбербанк
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Нижний Новгород
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (ФТЕ) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	56
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.sberbank.ru/ru/">https://www.sberbank.ru/ru/</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Оmnиканальный клиентский опыт СЕРДЦЕ по поддержке экосистемы Сбердруг
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<b>ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ</b>

## ЭССЕ НОМИНАНТА

### 1. Краткое описание

Наша Служба Единого Распределённого Диспетчерского Центра (СЕРДЦЕ) представляет собой Контактный Центр по поддержке сотрудников Банка (внутренних клиентов - далее ВК) по вопросам получения и оказания сервисов с использованием нашего единого портала самообслуживания Сбердруг. Мы оказываем консультацию в режиме on-line (голосовая поддержка по телефону) и off-line (обработка обращений, поступающих по разным каналам).

Мы стремимся предоставлять ВК те каналы обслуживания, которые удобны именно ему, при этом

учитывая предпочтения каналов разными поколениями и психотипами пользователей (см. Приложение, сл. 3). ВК не нужно запоминать как он может с нами связаться, любой канал приведёт его к нам.

Наши подходы в работе с клиентским опытом ориентируются на различные ежеквартальные опросы ВК, получаемую обратную связь во всех каналах обслуживания, а также отслеживание современных трендов в индустрии омниканальных КЦ. Отслеживание мнения ВК о работе нашей службы (и других служб Банка) ведётся и на общедоступных корпоративных порталах Банка. Делаем это с целью не повторения своих и чужих ошибок в будущем. Подобная информация позволяет нам получать данные о негативном опыте ВК и брать это в работу, направленную на развитие наших каналов.

Наш главный принцип омниканальности – комплексный подход. Фокус на ВК и пользовательском опыте, а не «каком-то» отдельном канале. Наши инструменты бесшовно интегрированы между собой, а информация по клиентскому опыту из каждого канала собирается и накапливается в единой системе, что позволяет нам создать единый взгляд на потребности и предпочтения ВК.

В современном быстро развивающемся мире мы стремимся поддерживать требуемую динамику развития, чтобы обеспечить превосходный уровень клиентского опыта здесь и сейчас.

## 2. Цели и задачи

Итоги проводимого ранее опроса ГВК (голос внутреннего клиента) показали, что у сотрудников Банка есть потребность в едином окне получения всех доступных им в Банке внутренних сервисов. В Банке насчитывается большое количество различных мобильных приложений и WEB порталов для решения ежедневных задач ВК, от обеспечения его комфортного пребывания на работе до решения вопросов внешних клиентов Банка. Так же желанием ВК было сокращение времени, затрачиваемого на решение типовых ежедневных задач. При это разные группы сотрудников выражали разное предпочтение тем или иным существующим в Банке каналам.

Учитывая анализ потребностей ВК, мы себе поставили цель по расширению мультиканальности нашей службы – созданию дополнительных продуктов с дополнительными точками контактов с ВК в этих новых каналах взаимодействия. Конечной целью должно было стать упрощение выполнения их ежедневных задач и накопление большего клиентского опыта.

Современные мировые тенденции говорят о том, что мобильный телефон сейчас является ключевым инструментом для управления всеми своими ресурсами. Поэтому для нас стало задачей центром омниканальности сделать мобильное приложение, которое интегрирует в себе разобщённые между собой каналы взаимодействия с ВК – соединит разные каналы коммуникации в единую систему. При этом необходимо было сделать так, чтобы весь полученный клиентский опыт из разных каналов стекался в единую систему аналитики, что позволило бы сформировать единый взгляд на ВК.

## 3. Каналы доступа

Исходя из потребностей ВК, в 2020 году были созданы и успешно запущены дополнительные каналы взаимодействия (см. Приложение, сл. 4).

Основным нашим продуктом является Сбердруг - единый портал самообслуживания в Банке, доступный в мобильном приложении (далее – МП) и в WEB версии. Благодаря ему более 100

популярных сервисов и программ находятся в едином, доступном для ВК окне. Для решения любого рабочего вопроса ВК обращается в Сбердруг для создания обращения. С помощью поисковой строки или каталога Сбердруг он может не только найти нужный сервис (шаблон для создания заявки) но и сможет связаться с любым коллегой, быть в курсе событий Банка посредством новостной ленты, сообществ и афиши.

В МП и WEB версии Сбердруга реализован голосовой помощник – Виртуальный ассистент. Данный канал взаимодействия с ВК предназначен для быстрого решения типовых, часто встречающихся задач в ходе рабочего процесса с помощью голосового управления или выбора предзаполненных шаблонных сценариев чат-бота. Данный канал взаимодействия позволяет за считанные секунды выполнить действие, на которое у ВК самостоятельно ушла бы пара минут, тем самым экономя время ВК, высвобождая его для решения других задач. Виртуальный ассистент повышает продуктивность ВК в течении его рабочего дня.

Корпоративный мессенджер СберЧат стал новым продуктом в системе Банка, ранее не имеющим аналогов. Он позволяет быстро, интуитивно, а главное безопасно и защищенно обмениваться различной рабочей информацией между сотрудниками, не боясь её утечки. Можно отправлять сообщения, файлы, создавать различные групповые беседы, осуществлять звонки внутри СберЧата и на рабочие телефоны коллег. СберЧат представлен в WEB версии и в МП. Его интерфейс позволяет легко и интуитивно разобраться в нём человеку абсолютно любой возрастной группы.

#### **4. Возможности взаимодействия**

В Сбердруге поиск необходимой для ВК информации облегчается с помощью поисковой строки, расположенной на главной странице портала. Она позволяет искать и предоставлять ВК информацию по всему содержимому портала: по адресной книге, по шаблонам, в приложениях, в новостной ленте, в списке запланированных дел и ранее созданных заявках. При отсутствии точных совпадений ВК будет предложен шаблон свободной формы, через который он сможет подать своё обращение.

Любое созданное обращение от ВК на портале Сбердруг исполняется обеспечивающими подразделениями Банка. По итогу исполнения заявки ВК может поставить оценку по 5ти балльной шкале как выполненному обращению, так и сервису в целом. Также есть возможность оставить жалобу, благодарность или предложение по улучшению работы обеспечивающего подразделения или работы портала в целом.

Количество уникальных пользователей Сбердруга в месяц составляет ~ 220 тысяч, при этом ежедневно создаётся с помощью портала около 250 тысяч обращений. Средний CSI по всем сервисам составляет 98,5%.

В СберЧате реализован функционал обратной связи, что позволяет оперативно получить ответ на свой вопрос, возникший в ходе использования приложения, а также оставить отзыв по работе СберЧата в целом. Ежедневно по форме обратной связи создаётся более 20 обращений.

В нашей службе организованы первые линии поддержки по Сбердругу и СберЧату, на которые поступает ~ 300 звонков каждый день. Первые линии поддержки помогают в режиме on-line решать основные вопросы ВК, связанные с установкой мобильного приложений, с ориентированием по интерфейсу, а также с ошибками, возникающими в ходе работы.

Виртуальный ассистент интегрирован в Сбердруг (как в мобильной версии, так и в WEB версии) и представлен отдельной самостоятельной пиктограммой, нажав на которую открывается меню голосового помощника. Система позволяет ВК с помощью ввода голосовой команды, либо выбора

команды вручную из предзаполненных сценариев выполнять стандартные ежедневно встречающиеся рабочие задачи. Виртуальный ассистент успешно интегрирован со многими подсистемами, что позволяет практически мгновенно получать информацию из различных профильных систем Банка, например, таких как SAP HR, Сбердруг, СЭОДО, Outlook, а также создавать и передавать заявки и информацию в профильные системы. Данный канал взаимодействия выполняет функцию единого окна для ВК, в котором он может решить большинство своих ежедневных задач. Является буфером по передачи информации между ВК и банковскими системами.

По итогу завершённого взаимодействия с Виртуальным ассистентом система предоставляет возможность ВК оценить его работу по 5ти бальной шкале, оставить жалобу или предложение по доработке. На текущий момент количество уникальных пользователей, пользующихся Виртуальным ассистентом ежедневно составляет около 36,5 тысяч, на ежемесячной основе – около 196 тысяч. Средняя продолжительность диалога составляет ~ 20 сек. Средняя оценка диалога составляет 4,6 балла из максимально возможных 5ти.

Единым центром омниканальности является мобильное приложение Сбердруг – из него можно без труда перейти в СберЧат и в меню Виртуального помощника. При этом любое обращение, созданное по обратной связи в любом канале – будет отображено в истории обращений в приложении Сбердруг.

Вся обратная связь от ВК, полученная из вышеуказанных каналов, собирается в единой автоматизированной системе – ЕСО (Единая Сервисная Организация) и системе визуализации отчётности на платформе QlikView, которая в свою очередь показывает детальный разрез всех ключевых KPI всех сервисов Банка – всего клиентского опыта (см. Приложение, сл. 5).

## 5. Результаты и преимущества

Введение данных каналов оказало большое влияние на нашу службу:

- Благодаря взаимной интеграции между инструментами история всех обращений ВК стала доступна в едином интерфейсном окне, за счёт чего операторы стали меньше тратить времени на поиск информации по ВК. Благодаря этому АНТ (среднее время обслуживания) уменьшилось на 15 секунд, а CSI увеличился на 4% (см. Приложение, сл. 6).
- Единый портал самообслуживания Сбердруг благодаря поисковой строке, а также встроенному в него Виртуальному ассистенту позволил на 20% снизить входящий поток звонков в нашу службу;
- По итогам анализа клиентского опыта были внесены доработки в сервисы Сбердруга. Данные изменения позволили в III квартале на 11% сократить количество поступающих жалоб и предложений по доработке продуктов экосистемы Сбердруга;

Так же существенное влияние произошло и в Банке:

- Сократилось время, затрачиваемое на выполнение ежедневных типовых задач, в следствие чего выросла продуктивность работы сотрудников;
- Благодаря дополнительному функционалу Сбердруга (ленте новостей, различных сообществ, афиши, элементов геймификации при оценке обращений) была охвачена дополнительная клиентская аудитория, пользующаяся продуктами нашей экосистемой Сбердруг. В следствие этого увеличилось количество информации и обратной связи, поступающей для анализа клиентского опыта, на основании которого был сформирован ряд предложений по повышению уровня сервиса обеспечивающих подразделений Банка;

- Обсуждается тиражирование технического решения портала Сбердруг для государственных учреждений по приёму заявок и обращений от населения;
- К нам поступило большое количество предложений от других служб Банка по их интеграции с Виртуальным ассистентом;
- Многие шаблоны и сервисы в Сбердруге со стороны обеспечивающих подразделений были роботизированы, что позволило им существенно сократить среднее время решения вопросов по предоставляемым им сервисам.

## 6. Итоги

Задача по созданию единого ключевого интеграционного решения, соединяющего в себе разные каналы коммуникации с ВК в единую систему, была выполнена в полном объёме. Наше новое мобильное приложение Сбердруг стало ключом ко всему в работе любого сотрудника в Банке в целом. Используемые нами разнообразные каналы взаимодействия связаны в единую экосистему Сбердруга.

СберЧат стал единым внутрикорпоративным общепанковским мессенджером, разработанным и вышедшим под собственным брендом Банка. Безопасность общения в нём гарантируется на высочайшем уровне. Данный канал взаимодействия продолжает развиваться и может быть в дальнейшем тиражирован на дочерние организации Банка и различные государственные учреждения, где безопасность в общении – превыше всего. Благодаря поддержке ВК по работе в нём мы добились упрощения взаимодействия между разными подразделениями Банка, работающими над одними общими целями.

Виртуальный ассистент Сбердруга существенно экономит время ВК в течении рабочего дня, тем самым повышая продуктивность его работы. Виртуальный ассистент был интегрирован в «Салют» – первое в мире семейство виртуальных ассистентов Сбера.

Система визуализации отчётности QlikView позволяет не только нашей службе, но и всем обеспечивающим подразделениям Банка просматривать накопленный клиентский опыт и полноценный профиль ВК, на основании которого осуществляется поиск идеального решения.

Благодаря подходам в работе с клиентским опытом вырос рейтинг услуг обеспечивающих подразделений в Банке в целом.

Контактный центр Сбердруг - сформировавшийся бренд в Сбере, нам доверяют наши клиенты – а это ключевой показатель успешности нашей работы! Мы активно принимаем на сопровождение новые продукты, развиваем инструменты и постоянно анализируем свою деятельность на соответствие лучшим практикам.

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Лаврентьев
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Роман Вадимович
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Главный специалист