



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7348

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЕ ИННОВАЦИИ В КЛИЕНТСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Сбербанк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Вся Россия
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	10000
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	What'sATM
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание

Будучи технически продвинутым, Сбербанк стремится во всем внедрять разработки, которые бы улучшали жизнь клиента. Качество работы оператора – гарант того, что клиент будет удовлетворен сервисом. Но для того, чтобы этот сервис предоставить, оператору нужна поддержка. Такой поддержкой стал сервис What'sATM.

Это платформа, которая в режиме реального времени показывает обслуживающим клиентов сотрудникам (контактного центра, отделений, зарплатных проектов и т.д.) в какой банкомат отправить клиента, или в каком состоянии находится тот или иной банкомат в данный момент. То есть оператор видит, какой банкомат работает прямо сейчас и какой на нем доступен функционал (только взнос наличных, например). Кроме этого, оператор при помощи платформы What'sATM подбирает альтернативный гарантированно работающий банкомат. И все это в рамках одного контакта с клиентом.

2. Цели и задачи

Для работы с банкоматами сотруднику поддержки важно иметь полную информацию здесь и сейчас. Некоторые банкоматы предназначены для определенного вида услуг, какие-то предлагают только выдачу денег, какие-то – только платежи. Бывает и такое, что банкомат не работает по технической ошибке. И тут очень важно своевременно узнать об этом, и не отправить клиента в точку, где он не получит нужную ему услугу.

Раньше у операторов не было доступа к такого рода информации в режиме реального времени, в результате, на помощь клиенту уходило много времени. Как это происходило: оператор фиксировал обращение, после передавал жалобу на вторую линию поддержки, на этом разговор с клиентом заканчивался. Клиент получал обратную связь уже по почте (это занимало от 2 дней и более). Как итог, клиент потратил время, а сиюминутного решения вопроса не последовало.

Сейчас благодаря What'sATM помощь клиенту оказывается в кратчайшие сроки. Важно отметить, что обращения клиентов – очень важный канал коммуникации для банка. Раньше мы собирали информацию об обращениях и раз в сутки ее анализировали. А теперь делаем это в режиме онлайн. То есть мы не только помогаем клиенту в момент обращения, но и предупреждаем дальнейшие обращения.

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры)

Сотрудники контактного центра, отделений, зарплатных проектов, Центра корпоративных решений для юридических лиц

4. Инновации и креативность

What'sATM имеет несколько существенных преимуществ:

Отображает актуальную информацию по устройствам самообслуживания, о которых говорит клиент. Эта информация не техническая, а переведенная на "человеческий" язык, она детальная, при этом понятная клиенту. Оператор передает эту информацию клиенту.

Позволяет оператору определить о каком именно устройстве говорит клиент, а также дает информацию об объектах вокруг него, какие еще устройства находятся рядом и с каким функционалом. Оператор видит перед собой эту карту, и понимает где находится человек и как его привести к другому банкомату.

Дает возможность зафиксировать проблему в режиме реального времени и оперативно ее решить, потратив меньше времени – до трех часов с учетом выезда инженера на место (раньше – от двух дней и более).

5. Результаты

Результаты:

- снижена продолжительность разговора оператора с клиентом в среднем **на 30 сек.** От длительности телефонного разговора зависит время ожидания на линии, а также загруженность и количество сотрудников службы поддержки.
- Решение проблемы клиента **до 3 часов** с учетом выезда инженера на место (раньше от двух

дней и более)

- Выезжая на место, **инженер** обладает полной информацией со слов клиента. В связи с этим он **подготовлен** и имеет необходимые запчасти и оборудование для исправления нештатной ситуации.
- **в три раза** снижено кол-во обращений, не решенных в моменте
- **в три раза снижена** нагрузка на вторую линию поддержки, клиент решил свой вопрос «здесь и сейчас», он не перешел от одного оператора к другому.
- **повышено качество** реагирования на проблемы, которые ранее не фиксировали по разным причинам. Раньше фиксировался сам факт обращения без детализации по проблеме, а сейчас со слов клиента фиксируется конкретная проблема, которая автоматически обрабатывается, классифицируется, после чего принимается решение о необходимости подключения сотрудника сервисной службы.
- **300 000 запросов** – столько обрабатывается в месяц через сервис What'sATM.

6. Итоги

Платформа What'sATM - это важный шаг как для улучшения как клиентского опыта, так и внутренних процессов на стороне операторов.

Мы видим существенные изменения с внедрением данной платформы, и она олицетворяет собой то, на чем мы базируемся при создании чего-то нового - пользы для отдельного человека и бизнеса.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Черток
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Аркадий Михайлович
ДОЛЖНОСТЬ	Исполнительный директор