



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8227

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ КОЛЛЕКТИВ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Газпромбанк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Чебоксары, Уфа
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (ФТЕ) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	750
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.gazprombank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Отдел обслуживания юридических лиц
ИМИДЖ НОМИНАНТА	 ГАЗПРОМБАНК
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание команды (не более 1800 знаков с пробелами)

«Крупные дела не делаются одним человеком, они совершаются командой»

Стив Джобс

Газпромбанк — это команда из двадцати тысяч профессионалов по всей России, которые разделяют наши общие ценности: активность и ответственность, неравнодушие и надежность.

Мы представляем вам часть этой большой команды - **Отдел обслуживания юридических лиц Департамента клиентского сервиса Банка ГПБ**. В числе наших клиентов более сорока пяти тысяч юридических лиц и более трехсот тысяч клиентов Электронной Торговой Площадки ГПБ.

24 часа в сутки, 7 дней в неделю сотрудники нашего отдела оказывают консультации по всем вопросам, связанным с обслуживанием юридических лиц, в том числе:

- Расчётно-кассовое обслуживание;
- Банковское сопровождение контрактов и сопровождение государственного оборонного заказа;
- Техническая поддержка системы Банк Клиент;
- Техническая поддержка клиентов ЭТП ГПБ.

Перейдем к структуре нашего отдела.

Наша команда состоит из 80 сотрудников:

- Операторов первой линии;

- Операторов экспертной поддержки;
- Руководителей групп;
- Начальника отдела;

Территориально мы располагаемся в двух городах: в Чебоксарах, столице Чувашской Республики, и в Уфе, столице республики Башкортостан. В Чебоксарах офис контактного центра Газпромбанка разместился в историческом центре города на берегу реки Волги.

Каждый раз по дороге на работу наши сотрудники могут насладиться красивыми видами Волги, панорамой Чебоксарского залива и центральной площади города.

В потрясающем городе Уфе офис контактного центра Газпромбанка разместился в районе, где сконцентрированы все крупнейшие учебные заведения Республики Башкортостан, и это чрезвычайно удобно для наших сотрудников, многие из которых являются студентами данных учебных заведений.

2. Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)

Важность контактного центра сложно переоценить, ведь мы одни из первых, с кем взаимодействует клиент Банка. По уровню общения и компетентности сотрудников контактного центра можно получить представление о самом Банке и качестве его обслуживания.

Отдел обслуживания юридических лиц оказывает поддержку ключевым игрокам российской экономики, крупным предприятиям, малому и среднему бизнесу, а также розничным клиентам.

Мы являемся одним из важнейших инструментов для достижения Газпромбанком лидирующих позиций в банковском секторе Российской Федерации.

Одна из целей банка – быть ближе к клиенту. И мы, являясь голосом Банка, становимся связующим звеном между клиентом и банковскими услугами.

Каждый из сотрудников нашего отдела разделяет значимость поставленных перед нами целей и своим трудом приближает их достижение.

Оказывая качественную консультацию клиенту, сотрудники нашего отдела не просто помогают получить интересующую его информацию, но и формируют общее впечатление о Банке.

3. Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Основными KPI для нашего отдела являются среднее время обслуживания вызова (АНТ), показатель качества обслуживания (ручная прослушка диалогов отделом контроля качества) и Lost Call Rate (процент клиентов, которые не дождались ответа оператора).

С начала года нам удалось значительно повысить свою операционную эффективность. Предлагаем рассмотреть наши показатели, слайды №3, №4 и №5

Так как для клиента важно получить быструю и качественную консультацию, наши показатели KPI полностью соответствуют потребностям клиента.

Показатель среднего времени диалога демонстрирует, насколько наши сотрудники могут предоставить клиенту лаконичный и четкий ответ на поставленные вопросы. За последний год нам удалось сократить АНТ на 15%, с 334 секунд в феврале 2020 года до 285 секунд на конец ноября 2021 года

Основными способами повышения эффективности являются оптимизация алгоритмов консультирования и поиск более простых и удобных решений для наших сотрудников.

Несмотря на увеличение скорости работы нам удастся поддерживать отличное качество обслуживания.

Это можно увидеть на графике выполнения целевых показателей на слайде №4. При оценке диалогов наших сотрудников используется внутренняя методика. Оцениваются такие параметры как: желание помочь клиенту, предоставление полной корректной информации, правильность речи.

Оценивая качество консультации мы бы хотели подчеркнуть большое количество благодарностей, оставленных нашими клиентами. За последний год это более 100 довольных клиентов, которые оставили официальную благодарность на сотрудников отдела.

Столь высокие показатели достигаются постоянным обучением наших сотрудников, регулярным прослушиванием звонков операторов руководителями групп и проведением индивидуальных бесед.

Переходя к показателю Lost Call Rate, можем с уверенностью сказать, что у команды Газпромбанка есть опыт и навыки поддержания необходимой доступности линии.

Линия обслуживания юридических лиц Газпромбанка доступна для наших клиентов 24 часа в сутки, 7 дней в неделю с рыночным показателем доступности в 5%.

4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

С наступлением пандемии для нашей команды встала задача — выйти на удаленку, чтобы сохранить доступность обслуживания юридических лиц в контактном центре. С этой задачей мы успешно справились. Нами в кратчайшие сроки была разработана система маршрутизации скиллов, которая позволила обслуживать запросы клиентов, не требующих предоставления финансовой информации на удаленном рабочем месте, это позволяет сохранять максимальную безопасность персональных данных клиентов.

Нельзя забывать, что в связи со сложившейся эпидемиологической ситуацией работа из дома может помочь в обеспечении безопасности сотрудников и их семей.

Дополнительно к возможности работать на удаленке в 2020 году мы открыли подразделение в г. Уфе. Наличие двух площадок позволяет нам распределить функционал и в случае закрытия одной из площадок на карантин максимально сохранить доступность контактного центра.

Мы активно используем технологию дистанционной работы — проводим онлайн-встречи между площадками, а также тренинги и онлайн-совещания.

Хочу также рассказать о задачах, которые стоят перед нами в данный момент:

Наш отдел находится в активной стадии развития, и мы работаем над несколькими новыми проектами. Одним из них стал запуск в октябре 2021 года подразделения Телемаркетинга.

Совершенно новый для нас проект, который даст большой толчок в развитии. Уже сейчас мы

обучили 10 операторов, которые будут продавать различные продукты Банка для Юридических лиц.

Параллельно с запуском продаж мы работаем над запуском чата. Новый для нас канал обслуживания, который позволит нам стать еще ближе к клиенту. Сейчас мы на заключительном этапе подготовки: проводим финальное тестирование платформы, обучаем сотрудников и готовим методологический материал.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

При решении вопроса клиента наши сотрудники всегда доводят дело до конца. Если решение вопроса требует больших затрат времени, мы готовы оставаться на работе и взаимодействовать с другими подразделениями Банка до момента, пока вопрос клиента не будет полностью решен.

Приведем пример нашего оператора Димы Павлова, которому позвонил клиент, представитель китайской организации. Интерфейс компьютера клиенты был на китайском языке, но Дима не растерялся и даже в такой нестандартной ситуации, потратив около 2 часов, помог клиенту настроить рабочее место в системе Клиент—Банк.

Мы осуществляем поддержку клиентов не только по голосовому каналу, но и через обращения, направляемые на электронную почту. Каждому такому обращению от клиента уделяется максимальное внимание и от каждого нашего сотрудника исходит по-настоящему искреннее желание помочь. Обращаясь в контактный центр Газпромбанка, клиент может быть уверен, что сотрудники будут вежливыми и заинтересованными в решении его вопроса. При разговоре с клиентом мы стараемся передать ему заряд положительных эмоций и уверенность в правильности выбора Банка обслуживания.

Поддерживать высокие стандарты клиентоориентированности нам помогает институт наставничества. При обучении наших специалистов наставник передает новому члену команды важность и значимость умения слышать клиента.

Многие операторы поименно знают обращающихся клиентов и, владея информацией по вопросу клиента, могут быстро и качественно оказать консультацию. Все это в целом позволяет предвосхищать ожидания клиента и повышает доверие к Банку.

6. Вовлеченность сотрудников (не более 3600 знаков с пробелами)

Одним из важнейших показателей вовлеченности наших сотрудников является то, что основная часть команды работает в отделе с момента его основания.

Устраиваясь на работу в наш отдел, сотрудники отмечают уникальную атмосферу, в которой они оказываются с первых минут работы. Атмосферу доброжелательности, уважения и поддержки друг друга, каждый сотрудник отдела, будь то оператор или руководитель группы, всегда готов помочь своим коллегам. Нередки ситуации, когда, зайдя в офис, можно услышать, как 5—6 человек могут дружно пытаться решить вопрос клиента, делясь опытом в обсуждении. В качестве примера хотелось бы вспомнить историю нашего оператора Петрова Максима. Он настолько погрузился в вопрос клиента, что после окончания рабочего дня спустился в кабинет, где сидят сотрудники экспертной поддержки, попросил своих друзей-экспертов найти и прослушать его звонок, чтобы зафиксировать ту информацию, которой на момент звонка не было в базе знаний. Эксперты составили письмо на методологов. Когда Максим уже шел домой, он встретил своих коллег, и они

всю дорогу обсуждали, как решить вопрос клиента. На следующий день прямо с утра Максим с коллегами дозвонились до клиента и помогли ему с настройкой системы, в результате чего клиент остался доволен и оставил благодарность на имя Максима.

Наша команда отдела не только работает, но и отдыхает совместно. На постоянной основе проводятся выезды на природу в неформальной обстановке, многие сотрудники отдела посещают спортивные мероприятия, тренажёрный зал, спортивные площадки, катаются на велосипедах, а в зимнее время — на лыжах.

Доброжелательная атмосфера в коллективе непосредственно влияет на обслуживание клиентов. Сотрудник, который удовлетворен своей работой, передаёт свой положительный настрой клиенту.

В отделе работает прозрачная и понятная матрица карьерного роста, и на любом этапе сотрудник понимает, что ему необходимо сделать для достижения следующей ступени.

Все руководители групп в нашем отделе проделали свой путь с позиции младшего специалиста. Крайне редки случаи увольнения сотрудника «на улицу», чаще всего сотрудники отдела переходят в другие подразделения на более высокую позицию. Так достигается как горизонтальный, так и вертикальный карьерный рост сотрудников в нашем подразделении.

7. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)

Отражением нашей качественной работы являются благодарности клиентов.

Вот лишь некоторые из них:

«Спасибо за оперативное решение и профессиональный подход к решению моего вопроса!»

Начальник бюро АСУП Волчанского механического завода Владимир Борисович

«Огромное спасибо вашим специалистам. Марте, которая провела со мной колоссальную огромную работу по выпуску сертификата на электронный ключ. Очень доходчиво и доступно, при этом с огромным терпением и вежливо провела со мной 20 раз одну и ту же процедуру. Искренне благодарю. Очень сильно ценю».

Сотрудник ООО "Аксесс энд Коатинг Групп Норд"

Так же очевидным доказательством значимости нашей работы является тот факт, что мы защищаем денежные средства наших клиентов. Наши сотрудники совершают исходящие звонки для подтверждения подозрительных операций. За время нашей работы нам удавалось вычислить мошенников. Приведем одну из ситуаций, когда действия наших сотрудников смогли помочь клиенту защитить свои денежные средства от мошенников:

Сотрудник нашего отдела проявил бдительность, выявив 8 подозрительных платежей на общую сумму 1 180 800 рублей. Он обратил внимание, что по стилю заполнения реквизитов платежи похожи на мошеннические, и сообщил об этом сотруднику службы информационной безопасности. В результате действий сотрудника, выходящих за рамки регламентных процедур, клиент нашего банка избежал финансовых потерь.

Сотрудник был отмечен благодарностью от Вице-Президента Банка ГПБ А.В. Беляева.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы впервые принимаем участие в конкурсе такого масштаба. Это огромный опыт и еще один этап развития нашей команды.

Мы бы очень хотели познакомиться с нашими коллегами, поделиться опытом, познакомиться с новыми для нас практиками.

Основное направление нашей работы останется неизменным: мы и дальше будем предоставлять качественный сервис для наших Клиентов и формировать положительное впечатление о Банке.

Мы благодарны нашим клиентам — они стимулируют нас работать качественно. Благодаря им мы учимся, благодаря им мы заряжаемся неиссякаемым энтузиазмом.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Федоров
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Евгений Николаевич
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник отдела