CCGuru Awards

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8816

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ АВТОМАТИЗАЦИИ И РОБОТИЗАЦИИ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	СБЕР
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Тула, Ставрополь, Новосибирск, Тольятти, Нижний Новгород
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	5000
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Единое рабочее место
ИМИДЖ НОМИНАНТА	СБЕР
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Центр корпоративных решений (ЦКР) - КЦ Сбера для юридических лиц и предпринимателей - включает в себя 5 площадок, 9 направлений и почти 5000 сотрудников. Работает 24/7, осуществляя поддержку 3 млн корпоративных клиентов (слайд 2).

В ЦКР клиенты обращаются по очень широкому спектру вопросов — это более тысячи различных тематик. При этом можно использовать любой удобный канал для связи с банком - звонок/чат/письмо.

Некоторые из сотрудников еще помнят, как для регистрации обращений клиента применяли Access, на смену которому пришел громоздкий CRM. А для получения информации о клиенте надо было использовать 30 систем. Месяц занимало у новых сотрудников обучение работе с АС (сл.3).

Нам было необходимо собрать информацию по всем взаимодействиям с клиентом, создать инструмент, который позволит решить любой вопрос и покажет сотруднику кратчайший путь, при этом сократив время на освоение до 2 дней. И таким инструментом стало Единое рабочее место (EPM).

Время от появления идеи о создании EPM до первых пользователей составило всего полгода. За первый год разработки EPM был наполнен всеми инструментами для работы с обращениями клиента, завершена миграция пользователей всех направлений обслуживания и функционала,

минимального необходимого для полноценного обслуживания. За 2022 год EPM каждый день собирал информацию из старых и новых систем банка, максимально упрощая работу сотрудников и увеличивая удовлетворенность клиентов. Сегодня EPM - надежное технологическое решение, созданное на собственной платформе Банка исключительно с помощью отечественных разработок без использования импортного ПО.

EPM автоматизирует рутинные действия, помогает окружать клиента заботой, выполняет всю “черновую” работу за оператора, который теперь может сосредоточиться на общении с клиентом.

2. Цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

Ключевые цели проекта:

1. Помочь сотрудникам ЦКР поддерживать высокий уровень сервиса за счет максимальной автоматизации клиентского пути нашего внутреннего клиента – оператора.
2. Сформировать лучший операторский опыт в процессе обслуживания всех сегментов корпоративных клиентов, сократив время на освоение новой АС до 2 дней.
3. Разработать многофункциональную технологическую платформу, отвечающую текущим и будущим бизнес вызовам, гибко настраиваемую без необходимости вывода постоянных релизов.

Для выполнения этих целей команда ставила перед собой ряд задач:

- обеспечение безопасности клиентской информации, проработав аутентификацию и проверку полномочий клиента не зависимо от канала обращения;
- сбор детальной информации о клиенте, его представителях, команде, данных обо всей истории взаимодействий;
- построение карты клиента с данными о подключенных продуктах, услугах, операциях клиента уже в момент обращения;
- обогащение знаниями о клиенте входящих звонков и чатов, конференций, переводов и исходящих вызовов;
- разработка гибкого интерфейса под задачи пользователя для максимальной концентрации на обслуживании клиента;
- создание деревьев решений, подсказывающих сотруднику ответы и гибко формирующих оптимальный набор шагов к ним, добиваясь максимально живых разговоров;
- внедрение поисковой строки для выбора лучшего инструмента решения вопроса клиента;
- замена телефонного аппарата аналогом мобильного телефона внутри EPM;
- внедрение RPA для роста производительности операторов за счет удаления рутинных задач из их рабочего дня, повышения удовлетворенности сотрудников и их вовлеченности
- сокращение времени обслуживания за счет автоматизации несущественных для клиента, но важных для банка операций.

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры) (не более 1800 знаков с пробелами)

Клиенты - наш главный ориентир при принятии любых решений! Это значит, что мы делаем все для клиента, превосходя его ожидания.

EPM заслуженно называется единым, оно объединяет обслуживание клиентов всех сегментов от

микробизнеса до крупнейших компаний и клиентов государственного сектора. EPM учитывает разные методы взаимодействия, набор продуктов и моделей обслуживания. В EPM поступают обращения клиентов из всех каналов: офисов банка, чатов с сайта, мобильного и web приложений СберБизнес, звонков, писем и персонального общения с клиентскими менеджерами.

Сотрудники. Наши пользователи - сотрудники банка всех направлений КЦ ЦКР сервисной и технической поддержки, претензионной службы, договорной работы, удаленных продаж. EPM успешно используется на всех площадках ЦКР. Новые технологии проходят апробацию в наших lean-лабораториях, проводится юзабилити-тестирование. Сотрудники с помощью прототипов участвуют в выборе удобного и интуитивно понятного интерфейса. Команды разработки и пользователи работают сообща, проводится более 15 гемба и 2 CSI опроса в год, что позволяет быстро находить узкие места и недостающие сценарии работы с клиентом. Наш девиз: «Делаем EPM вместе».

Бизнес подразделения и разработчики.

Создание EPM позволит бизнесу обеспечить долгосрочное конкурентное преимущество***.***

EPM разработан силами внутренних команд Сбера, никаких внешних провайдеров и поставщиков решений. Компоненты EPM легко повторно использовать для адаптации к различным изменениям внутренних процессов банка за счет хорошо проработанных архитектурных решений.

Команды разработки заинтересованы в получении своевременной обратной связи, чтобы постоянно улучшать EPM. На главной странице пользователи EPM и разработчики делятся инсайтами, новостями и анекдотами из жизни КЦ.

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

Корпоративные клиенты требуют особого подхода в **процессах идентификации и аутентификации**, так как взаимодействие фактически происходит с физическим лицом - представителем компании. Для этого в банке глубоко прорабатывается вопрос по полномочиям представителей клиентов ЮЛ. В EPM сотрудник окажет консультацию с учетом этих полномочий, а процессы аутентификации и идентификации пройдут автоматически у 70% клиентов. EPM упрощает процессы и исключает риски для Банка в части разглашения информации неуполномоченному на это лицу. В 2023 году команда поставила перед собой задачу использования единого sberID/QR-code и в процессах обслуживания ЮЛ.

Набор сценариев **«Дерева решений»,** адаптированный под звонки и чаты, помогает подобрать оптимальный путь для решения вопроса клиента (сл.7). Особенности "Дерева решений" как единого окна поиска справочной информации:

- сокращает время обслуживания;
- уменьшает процент ошибок в консультациях;
- информацию проверять не нужно, полная автоматизация получения данных на каждом шаге из систем банка исключает необходимость ручных действий. Не нужно искать статьи в базе знаний, искусственный интеллект подскажет, какой сценарий запустить именно для данного диалога;
- особенно актуально для новых сотрудников на стадии адаптации;
- сценарии создаются руками сценаристов в готовом инструменте без дополнительных релизов ПО;
- работа 1 сценариста экономит работу 4 операторов в год.

"Карточка клиента" – доступная в один клик “энциклопедия” о клиенте или его карта продуктов с возможностью детализации информации до самого низкого уровня. Количество интеграций превысило 150 сервисов (сл.10). Гибко подстраивается под обращение клиента в любом канале с учетом всех полномочий представителя ЮЛ. Это позволяет сократить время на консультацию, сосредоточиться только на клиенте, убрать непродуктивное время на входы в банковские системы и их изучение. Всё в едином окне перед глазами оператора. Клиента не ставят на Hold, а в режиме живого диалога решают его вопрос быстро и качественно.

EPM заменил **телефонные аппараты Avaya** на привычный и удобный интерфейс мобильного телефона, встроенный в EPM. Доступно все: переводы, конференции, исходящие звонки, режим суфлера для новичков. Такой подход позволил операторам работать из дома без дополнительного оборудования и его настройки (сл.5).

Гибкий интерфейс, адаптирующийся под задачи пользователя: открывается сразу та информация, которая нужна оператору сейчас, автоматически заполнятся все данные, полученные о клиенте ранее. Функциональность рабочего места модифицируется «на лету» в зависимости от линии обслуживания, на которою поступит звонок, чат или офлайн обращение, что позволяет службам мониторинга легко балансировать в течение дня нагрузку, не переживая за потерю функциональности, а руководителям КЦ управлять сплитами в зависимости от степени подготовленности сотрудников (сл.12).

Кобраузинг - сервис демонстрации страницы клиента в браузере сотруднику Банка. Благодаря этому сотрудники КЦ могут в EPM видеть действия клиента на страницах сервисов Банка и оказывать справочно-навигационный сервис. Оператор при этом не имеет возможности выполнять активных действий в интерфейсе клиента, а с согласия клиента Кобраузинг позволяет собрать логи при обнаружении технических проблем приложения Сбербизнес. Клиенты и сотрудники высоко оценили эту фичу.

RPA – роботы, срок внедрения которых уже не превышает двух недель, автоматизируют маршрутизацию экспертиз в ответственные подразделения, обрабатывают взаимодействия с компаниями Группы Сбер и обратно, закрывают задачи.

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Влияние на бизнес

За 2022г было проведено 43 редизайна клиентских путей, оцифрованы и собраны 501 потребность/проблема клиента, устранение которых позволяет сэкономить до 3 млрд руб. в год. Только за год разработки на собственных платформах банка удалось ликвидировать 21% сложностей на клиентском пути благодаря сокращению time-to-market до 1 месяца, что в 4 раза быстрее, чем до этого в CRM Siebel.

Постоянные улучшения, автоматизация процессов, сбор функциональности в EPM позволили успешно справиться с вызовами 2022г и обработать все обращения клиента без увеличения численности сотрудников. В Сбере стабильно растет число активных клиентов. За 2022 количество обращений выросло на 9,2п.п. относительно 2021, при этом доступность линий осталось на прежнем уровне и даже улучшилась на 6,5 п.п., составив 79,8% (сл.13).

Доработки в EPM безопасного удаленного режима работы позволили вывести 9% сотрудников, а в период пандемии обеспечили выполнение SLA по доступности с заказчиками, сохранив высокий уровень качества обслуживания. Вывод 400 сотрудников на удаленный режим работы позволит уже в 2023г оптимизировать площади в региональных центрах и сэкономить на аренде более 3 млн

рублей.

Клиентский опыт

Результаты проверки гипотез показали, что наиболее важными составляющими качественного сервиса для клиента являются скорость и качественное решение вопроса. Нам удалось:

1. Снизить долю переводов между операторами КЦ за 9 мес. 2022г. на 5 п.п. и довести до 14,9% от общего объема(сл.14).
2. Сократить долю обращений, требующих визита в офис, на 0,8 п.п. до 1,6%(сл.15).
3. Увеличить долю успешно решенных вопросов на линиях операционной поддержки в онлайн без дополнительных экспертиз, переводов и повторных звонков клиента в течение 24 часов до 56,5% за 2022г.
4. Сократить долю повторных звонков от клиентов за 24 часа за 2022 год в 1,5 раза. Доля повторных обращений составляет всего 13,1% от общего потока(сл.16)
5. Добиться роста CSI на 01.09: на линиях опер. поддержки с 61,8% до 75,2%, на линиях тех. поддержки с 66,4% до 75%, приоритетной поддержке с 64,9% до 82,5%(сл.17). Безусловно, это заслуга не только EPM, но скорость решения вопроса клиента и снижение количества переводов являются весомыми факторами роста CSI.

Операционная эффективность

Автоматизация процессов и реализация функциональности EPM позволила улучшить доступность при росте числа обращений на 9,2п.п. без увеличения численности операторов, а количество обработанных обращений на одного оператора достигло 1414 шт/мес.

Персонал

За 2 года мы устранили необходимость длительного обучения работе с системой EPM и сократили этот срок до 2 дней, до этого обучение работе с 30 АС занимало до месяца. Проведение А/Б тестов показало, что сотрудник, обслуживающий клиента через Дерево решений, экономит в среднем 49 сек на каждом звонке. Удовлетворенность рабочим местом у сотрудников выросла за 2022г на 20п.п. и достигла 92%. Нам еще есть куда расти, но сложность банковских систем больше не является причиной высокой текучести персонала. Инструменты рабочего места помогают сотрудникам перевыполнять планы, делать высокий CSI и получать премии за высокое качество работы.

Рутинные операции, замена интеграциями которых в данный момент не целесообразна, быстро автоматизируются за счет RPA. Только робот, который маршрутизирует экспертизы в 9 профильных подразделений позволил сократить до4 часов ожидание клиентом ответа на каждое обращение, требующее дополнительного анализа.

Роботы, кроме того, формируют справки, снимают ограничения в ИФНС. Благодаря этому в EPM удалось перенести решение таких вопросов клиента из офлайн в онлайн.

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Очередной непростой год стал испытанием как для Сбера, так и для наших клиентов. Требовалась гибкость, высокая скорость принятия и внедрения решений, адаптация под новые условия работы с клиентами. EPM успешно прошло проверку, стало поддержкой для клиентов при взаимодействии с банком и получило высокие оценки от внутреннего клиента – наших операторов (сл. 18).

Текущий год еще раз подтвердил правильность выбранного Сбером пути - формирования систем на

базе собственных платформ, основанных на отечественных решениях без использования импортного ПО.

Высокие архитектурные стандарты, стабильность, надежность и безопасность технологического решения позволяет EPM быстро развиваться и соответствовать рыночным трендам, техническому прогрессу, высоким ожиданиям бизнеса к качеству сервиса и решать любые вопросы во всех каналах взаимодействия с Банком.

Весь год мы работали над качеством, полнотой, скоростью решения вопросов для наших клиентов постоянно автоматизируя и обогащая функциональность в EPM для наших сотрудников, результатом чего стала высокая оценка по индексу TRIM (удовлетворенность и лояльность корпоративных клиентов). Мы сохранили уровень удовлетворенности телефонной поддержкой на уровне 74% и нам еще предстоит поработать с индексом поддержки в чате (66%).

"ПО хорошее, удобное, на данный момент 9/10. не представляю свою работу без функционала ПО EPM. спасибо!", "работаю уже два месяца, все летает", "Спасибо команде EPM, все круто!", "Как новичкам повезло сразу работать в EPM, можно быстро добиться высоких показателей" - вот только небольшая часть отзывов наших пользователей, которые позволяют судить об успешности решения. Высокие оценки сотрудников и неоспоримый вклад EPM в рост удовлетворенности наших клиентов дают нам основания претендовать на эту престижную награду!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Супряга
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Маргарита Александровна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель направления