



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8918

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ НЕБОЛЬШОЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР (до 100 мест).
ФИНАНСОВЫЙ СЕКТОР

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	УК Альфа-Капитал
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Тольятти, Москва
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	18
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.alfacapital.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Высокие стандарты обслуживания клиентов инвестиционной компании
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Описание контакт-центра (не более 3600 знаков с пробелами)

УК «Альфа-Капитал» — один из старейших участников российского рынка управления инвестициями. Более **30 лет опыта в индустрии**. Самое ценное в нашем бизнесе — не количество инвестируемых средств, а **долгосрочные доверительные отношения с каждым клиентом**. Именно этот момент является секретом лидерства, благодаря которому мы стали крупнейшей частной управляющей компанией в России.

95% от всей действующей клиентской базы находится на обслуживании в Контакт-центре.

Ключевые КПЭ Контакт-центра:

Качество:

- **13 сек.** — среднее время ответа в чате и мессенджерах
- **21 сек.** — среднее время ответа на звонок
- **4,54 (из 5)** — оценка со стороны клиентов (11,2 тыс. оценок за 10М 2022 года)
- **100% низких оценок прозваниваются** менеджером по контролю качества

Эффективность:

- **55% обращений** поступают через чат и мессенджеры

- **14% рост** нагрузки на КЦ **при росте клиентской базы в 8 раз**
- **18 сотрудников** — общий штат КЦ (включая руководителя, операторов и сотрудника по контролю качества)
- 94% операторов работают **удалённо (из дома)**
- 88% сотрудников **приняты на работу в регионе** (г. Тольятти)

Качественное обслуживание клиентов **невозможно представить без современных технологий**. Все обращения обрабатываются через единую омниканальную платформу:

- Телефонные звонки (входящие и исходящие)
- Чат в мобильном приложении
- Чат на сайте
- Чат в Личном кабинете
- WhatsApp Business
- Telegram
- Viber
- E-mail
- Коллбэки из IVR
- VK

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

Контакт-центр тесно работает с ключевыми подразделениями Компании для информирования и контроля реализации основных потребностей клиентов. **Более 20 проектов были реализованы** за 9М 2022 на основе обратной связи от клиентов (улучшения в мобильном приложении и Личном кабинете, улучшение клиентского пути и пр.). Ряд проектов выносится на уровень Правления. Операторы также могут получить бонусы в виде подарочных промокодов за лучшие идеи.

Хотелось бы отдельно **отметить работу Контакт-центра после 24 февраля**: запуск группы удержания, постоянное обновление скриптов, оперативная корректировка чат-бота и IVR, ежедневные внутренние встречи и пр. Нам удалось **сохранить высокие операционные и качественные показатели обслуживания**.

Дополнительно, в этом году **был запущен ряд важных проектов с целью улучшения клиентского опыта**: интеллектуальная маршрутизация обращений от клиентов с определенной суммой активов, новые цифровые каналы (чат в личном кабинете, сообщения из VK), обогащение информацией по клиентам (добавление свободного комментария и хранение в омниканальной платформе) и пр.

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

Эффективность:

Мы постоянно работаем над эффективностью Контакт-центра, постоянно оптимизируем его работу и сокращаем количество типовых обращений.

При росте клиентской базы в 8 раз, нагрузка на Контакт-центр **увеличилась только на 14%**.

Скорость и качество обслуживания — главный приоритет:

Основные показатели по входящей линии (телефон):

Улучшение ключевых операционных показателей (сравнение 2018 и 2022 года):

- **с 34 до 79%** (количество вызовов, обслуженных в первые 20 сек.)
- **с 92 до 21 сек.** (время ожидания ответа на звонок)

Основные показатели по чату в мобильном приложении:

Улучшение ключевых операционных показателей (сравнение 2019, когда был внедрён чат, и 2022 года):

- **со 108 до 11 сек.** (время ожидания ответа на онлайн чат)

Основные показатели по боту в чате мобильного приложения и WhatsApp:

24% полностью закрываются чат-ботом. Оценка от клиентов — 4,46 (1,3 тыс. оценок за 9М 2022 года)

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

В 2020 году в Контакт-центре была внедрена омниканальная платформа, через которую обрабатываются все доступные каналы (входящие и исходящие звонки, чат в мобильном приложении и Личном кабинете, чат на сайте, WhatsApp Business, Telegram, Viber, сообщения из VK, email).

Данная система позволила объединить разрозненные каналы коммуникаций, внедрить единую историю обращений и тематику, реализовать просмотр всей необходимой информации по клиенту в момент обращения, внедрить интеллектуальную систему маршрутизации.

Ускорение обслуживания после запуска системы **составило 27%.**

Хочется отметить, что **в этом году наша компания победила в номинации «Лучший омниканальный клиентский опыт»** на самой масштабной премии в индустрии клиентского опыта в России – CX World Awards.

В конце прошлого года **в чате мобильного приложения и WhatsApp был внедрён чат-бот**, который позволил сократить количество обращений на 24%.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

4,54 (из 5) — оценка со стороны клиентов (11,2 тыс. оценок за 10М 2022 года), **100% низких оценок прозваниваются** менеджером по контролю качества (оценка "1" и "2", а также отрицательный ответ на вопрос "Был ли решён ваш вопрос").

Контроль качества реализован **в самой омниканальной платформе** — операторам не требуется переходить в другие системы для ознакомления с результатами оценки

Обработка обращений клиентов **постоянно анализируется**, предлагаются различные способы

решения вопроса клиента. Данная практика способствует улучшению клиентского опыта, положительным отзывам от клиентов, которые мы регулярно получаем из опросов, в каналах обращений клиентов, а иногда и в социальных сетях. Это также **мотивирует сотрудников постоянно работать над улучшением качества обслуживания, на 100% вовлекаться в решение вопроса клиента.**

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

Для операторов Контакт-центра **организована 2ая линия поддержки**, которая состоит из руководителей и старших специалистов. Они регулярно делятся своим опытом, помогают оперативно решать самые сложные вопросы и задачи. Это **даёт возможность сотрудникам быстрее адаптироваться в работе**, быть уверенным в качестве предоставляемой информации.

Дополнительно, для сотрудников регулярно проводятся мероприятия, направленные на то, чтобы **пополнить "багаж" знаний, получить ответы на интересующие вопросы, касающиеся работы с клиентами, бизнес-процессов, продуктовой линейки компании, важных изменений в работе и взаимодействия с клиентами.** Сотрудники активно посещают подобные мероприятия, ведь это позволяет ещё и обменяться опытом, предложить свои идеи для работы с клиентами и развития Контактного центра. **Постоянно пополняется собственная база знаний**, оформленная именно для Контактного центра с быстрым и удобным переходом к необходимым материалам.

Отдельно стоит выделить мотивацию сотрудников в части выплаты премии и заработной платы. Позиция компании в этом вопросе очень гибкая, поэтому для сотрудников разработана и введена денежная мотивация, которая учитывает различные показатели, такие как: оценка клиента, уровень решения вопроса, соответствие стандартам и шаблонам, скорость ответа. **Это позволяет подойти к оценке работы сотрудника всесторонне и объективно. Оценки направляются сотрудникам по итогам каждой недели, что позволяет понять свои ошибки и точки роста, а также получить обратную связь за хорошо выполненную работу.**

Руководством было принято решение о **дополнительной мотивации, которая способствует вовлеченности сотрудников в процесс улучшения работы, роста показателей и клиентоориентированности.** Поэтому, раз в квартал запускается общий конкурс для Контактного центра, в котором учувствуют сотрудники всех каналов обслуживания клиентов. Победителем признаётся сотрудник, который на протяжении квартала покажет лучший результат по утверждённым показателям. Это всегда хороший стимул проверить себя, а конкурсная среда даёт правильный настрой на работу.

Сотрудники Контактного центра в числе первых узнают обо всём, что важно для работы. Одна из задач руководителей каналов обслуживания – находиться в постоянном информационном потоке новостей и событий, бизнес-процессов, изменений, которые происходят в компании. Затем, тщательно отобрав нужную информацию, оперативно сообщать сотрудникам.

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

Являемся спикерами, модераторами / участниками дискуссий на профильных форумах по клиентскому опыту (Customer Experience Forum, CX Day 2022, "Технобудущее российского бизнеса", eXperience World Forum 2022) и клиентскому сервису (Customer Contacts Week, Передовой Опыт Контактных Центров, XXI Международного Customer Contacts World Forum 2022).

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Основные значимые для компании проекты, реализованные за 3 года:

1. Реализация возможности полномасштабной надомной работы сотрудников Контакт-центра без ухудшения качества обслуживания, запуск процесса обучения и контроля (включая выборочную запись экранов)
2. Расширение часов работы текстовых каналов обслуживания
3. Запуск новых каналов коммуникаций (чат в мобильном приложении и Личном кабинете, мессенджеры, включая Whatsapp Business, сообщения из VK)
4. Внедрение единой омниканальной платформы для обслуживания клиентов (все каналы коммуникаций в одной системе, карточка клиента, единая история обращений, скрипты, тематика)
5. Запуск чат-бота
6. Запуск процесса контроля качества обслуживания (оценка клиента, оценка менеджера по контролю качества), ежедневный контроль, работа с основными потребностями клиентов
7. Автоматизация типовых обращений от партнёров (на 48% сократили общую нагрузку на Контакт-центр)
8. Новые процессы:
 - интеллектуальная маршрутизация обращений от состоятельных клиентов
 - новая процедура идентификации
 - подарок в виде промокода для исключения официальной жалобы, снижение негатива
 - новая мотивация для операторов, ориентированная на оценку клиента
 - резервные операторы на ГПД, подключение в пики нагрузки в моменты роста обращений
 - отправка email / sms в дополнение к устной консультации на базе омниканальной платформы (шаблоны, подстановка текста, вложений)

А ведь ещё 3 года назад все операторы работали в офисе в Москве, а также обрабатывая обращения через 3 различные системы (звонки, почта, чат на сайте).

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Носков
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Александр Александрович
ДОЛЖНОСТЬ	Директор по клиентскому сервису