CCGuru Awards

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9200

НОМИНАЦИЯ: САМАЯ ЭФФЕКТИВНАЯ ПРОГРАММА УЛУЧШЕНИЙ, ИЗМЕНЕНИЙ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Национальная система платежных карт
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Тула
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	136
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://privetmir.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Безграничные возможности портала самообслуживания клиентов
ИМИДЖ НОМИНАНТА	НСПК МИР сбп
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Национальная система платёжных карт

- обеспечивает обработку внутрироссийских операций по картам международных платежных систем, выпущенных российскими банками, и картам «Мир»
- занимается развитием Программы лояльности и других сервисов и проектов Платёжной системы «Мир»
- развивает Систему быстрых платежей совместно с Банком России.

Моя команда – сотрудники внешнего Контактного Центра второй линии поддержки, которые ежедневно решают самые сложные вопросы клиентов, связанные с получением кешбэка и других привелегий в рамках Программы лояльности.

Программа лояльности АО НСПК в 2022г стала лучшей программой лояльности по версии Ежегодной Национальной Премии «Loyalty Awards Russia, чем мы безгранично гордимся и хотим, чтобы уровень сервиса также был на высоте. Программа лояльности дает возможность держателям карт «Мир» экономить на ежедневных расходах и получать кешбэк до 50% от стоимости покупки рублями, в ней участвует более 37 млн клиентов.

Бывают ситуации, когда клиент не получает кешбэк из-за особенностей взаимодействия платёжной системы с банками, некорректных настроек на стороне партнера, либо невыполнения условий акции. Наша задача - в этом быстро разобраться и, если кешбэк положен клиенту, инициировать начисление на карту.

Когда рассмотрение обращений зависит только от работы нашей группы, организовать процесс легко. Значительно сложнее повлиять на сроки и качество, если это зависит от различных систем и если в разборе финансовой претензии участвуют контрагенты - банки и торгово-сервисные предприятия (партнеры).

Мы задались вопросом, возможно ли выстроить взаимодействие с клиентами и партнерами так, чтобы сократить сроки рассмотрения, а значит сделать клиента довольным и при этом учесть интересы компании? Наш ответ – да! И мы расскажем, как у нас это получилось.

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

Основываясь на тенденции в индустрии клиентского сервиса, где основными трендами выступают удобство, простота, скорость и персонализация решения проблемы была поставлена цель - **сделать для клиента комфортное взаимодействие с компанией в претензионных ситуациях, где его обращение будет быстро рассмотрено**.

Для того, чтобы достичь глобальную цель, необходимо было решить следующие задачи:

- Снизить время на регистрацию обращения
- Сократить срок рассмотрения самого обращения
- Сделать прозрачную систему рассмотрения обращения для клиента, чтобы у пользователя в любой момент времени была информация на каком этапе находится его обращение.

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

Операторы Контактного центра: снижение нагрузки на группу, уменьшение проблемных кейсов**.**

Клиенты: меньше времени на обращение в службу поддержки, быстрое решение вопроса.

Бизнес: экономия на поддержке за счет сокращения нежелательных контактов**,** а также рост лояльности к бренду, что влияет на увеличение количества транзакций по карте «МИР».

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

Однажды мы прослушали в КЦ звонок, где клиент возмущало, что ему необходимо тратить свое время на объяснение ситуации в звонке, кешбэк составляет всего 200 рублей, его время дороже. Это послужило стимулом к изменениям, которые мы в скором времени внедрили, ведь таких

клиентов могло быть много.

«Не все недовольные клиенты склонны оставлять жалобу. Многие клиенты не будут высказывать недовольство, но будут высказывать свое разочарование при любом удобном случае всем своим знакомым, друзьям» - «Жалоба как подарок» Д.Барлоу, К.Мёллер.

Что нам не нравилось в прежней схеме:

1. Сроки рассмотрения обращения:

- много времени уходило на оформление запроса партнерам, которые не всегда быстро отвечали, приходилось следить за этим и напоминать,

- клиенты направляли подтверждающие покупку документы по почте, из-за чего могли не оперативно обрабатываться

- при проведении ручных начислений, в случае выполнения условий акций, возникали ошибки, на исправление которых уходило время.

2. Загрузка первой линии поддержки:

- клиенты обращались в КЦ сразу после покупки, не дожидаясь начисления

- перед составлением заявки проводилась процедура идентификации, что затягивало разговор

- в процессе регистрации обращения, оператор вручную заполнял необходимые идентификаторы по покупке для последующей передачи в банк/партнеру

- клиенты не дожидались рассмотрения обращения, обращались повторно, чтобы узнать статус заявки

3. Отзывы клиентов - никому не нравилось тратить время на звонки и письма, ожидать и быть в неведении по заявке.

Что мы сделали:

1. Реализовали портал самообслуживания в Личном кабинете клиента Программы лояльности, где клиент самостоятельно за 2 минуты может оформить заявку.

Как это работает:

- клиент заходит в личной кабинет, выбирает партнера, за покупку у которого он не получил кешбэк, указывает время покупки, прикрепляет чеки

- в заявку автоматически подтягиваются все необходимые данные для рассмотрения запроса

- клиент не проходит идентификацию, тк находится в авторизованной зоне

- система проверяет данные и сообщает клиенту, если операция еще не поступила из банка

- форма интегрирована с тикетной системой, где работает оператор. Оператор получает заявку с заполненными данными, анализирует ее, и, если не требуется участие партнёра, клиент получает ответ в течение 24 часов

2. Создали специальный модуль, позволяющий в автоматическом режиме проверять несколько десятков транзакции на соответствие условиям акции.

- тикетная система интегрирована с процессингом лояльности, благодаря чему анализируются детали покупки и проверяется выполнение условий акции

- если выявляется дефект в механике акции, происходит исправление путем автоматической

загрузки транзакции в процессинговый центр для последующего расчета кешбэк

3. Автоматизировали взаимодействие с партнерами

- оператор формирует запросы партнерам нажатием одной кнопки, в форму уведомления подгружаются необходимые данные

- уведомление размещается в Личном кабинете партнера, где удобно просматривать данные по обращениям

- партнер получает заявку, подтверждает или отклоняет запрос

- система мониторит предоставление ответа, в случае задержки, отправляет письмо с напоминанием

4. Разработали систему информирования клиентов о статусе обращения

- после регистрации обращения клиент получает СМС с номером и сроками рассмотрения

- статус рассмотрения и комментарии КЦ доступны в личном кабинете, где клиент оставлял заявку

- если требуется больше времени на рассмотрение, автоматически отправляется промежуточное смс

- на горячей линии в IVR можно проверить статус обращения, введя его номер

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Измеряя эффективность и пользу внедрения изменений, то можно сказать следующее:

1. В 2 раза сократился средний срок рассмотрения претензии с 10 до 5 дней. 70% обращений закрывается в течение 3 дней.

2. Время на регистрацию обращения клиентом сократилось с 7 до 2 минут.

3. В 3 раза уменьшилось количество претензионных обращений на первую линию поддержки, в результате чего:

- среднее время звонка по претензиям сократилось до 5 минут (было 7,5 минуты)
- SL составил 90% (было 80%)

4. Снизилось кол-во жалоб по срокам рассмотрения обращений, в 5 раз выросли благодарности по сравнению с 2021г. + CSI улучшился на 4% и составил 90%.

Приятным бонусом стало то, что 90% сотрудников претензионного направления – это опытные сотрудники со стажем работы 1 год и более (в 2021г доля таких сотрудников была 50%). Высокий показатель на непростом участке говорит о том, что сотрудникам интересно работать, постоянные изменения воспринимаются положительно и поддерживаются операторами

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Уровень цифровизации растет, растет и уровень самостоятельности клиентов в решении вопросов, связанных с поддержкой. Организовав портал самообслуживания, мы предоставляем нашим клиентам удобный канал для взаимодействия со службой поддержки и полезные функции:

- Быстро отправлять запросы

Мы снизили уровень клиентских усилий для передачи нам претензии, теперь наши клиенты не тратят время на звонки и переписки, а отправляют свой запрос через удобную и простую форму и быстро получают решение своего вопроса.

- Получать полную информацию о ходе решения зарегистрированных проблем.

Наши клиенты максимально осведомлены о статусе своего обращения: на портале, в IVR, в СМС сообщении.

Кроме того, возможности портала помогают снизить рабочую нагрузку на Контактный центр в целом. Часть обращений решается без участия операторов. Мы идентифицируем проблему до обращения клиента в службу поддержки, клиент сам определяет тематику, выбрав из предложенных и система выдает все необходимую информацию. Мы стали экономить на входящих звонках.

Команда довольна результатами и продолжает совершенствовать качество поддержки. Впереди много интересных задач, которые мы запланировали, уже сейчас занимаемся добавлением на портал самообслуживания возможности оценивать работу и качество поддержки. С радостью поделимся результатами с вами в следующем году :)

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Сурхаева
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Сания Раисовна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель направления