ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7315

НОМИНАЦИЯ: САМАЯ ЭФФЕКТИВНАЯ ПРОГРАММА УЛУЧШЕНИЙ, ИЗМЕНЕНИЙ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Центр корпоративных решений, Сбер
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	439
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Оркестраторы
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/P6clBciOyjc

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание

Работая с клиентскими подразделениями, у нашей команды - Центр корпоративных решений, родилась идея о создании отдельного особого подразделения по работе с индивидуальными запросами корпоративных клиентов. В Центре корпоративных решений трудятся более 500 сотрудников, при этом за направление Оркестратор отвечают 3 хрупкие девушки под чутким руководством своих наставников.

Вы спросите почему «Оркестратор»?

По определению Википедии - «Оркестровка - координация и управление сложными компьютерными системами и службами...»

Сейчас мы расскажем, что это означает в Экосистеме Сбера

Мы держим в своих руках такую важную функцию, как предоставление индивидуального сервиса и

оптимизация любых процессов для более 200 тысяч корпоративных клиентов Банка. При нестандартных сложных запросах клиентов у клиентского менеджера (далее – менеджер) зачастую нет понимания возможно ли выйти за рамки стандартных процессов и реализовать потребность клиента?

Мы говорим - ДА, теперь это возможно!

Какое подразделение Сбера смогло бы решить этот «сложный» запрос и превзойти ожидания?!

Это сделаем МЫ - Оркестраторы!

Одним из ярчайших примеров нашей работы является участие нашей команды в одном из важных событий 2020 года - Всероссийской переписи населения, где Сбербанк в рамках Соглашения о сотрудничестве застраховал от несчастных случаев переписчиков и волонтеров Федеральной службы государственной статистики, это около 360 тыс. человек (информация публичная), наша команда выстроила современный и удобный процесс взаимодействия по передаче оригиналов документов переписчиками в труднодоступных регионах между СберБанком, СберСтрахованием и клиентом, что позволило стать единственным партнером Росстата.

2. Цели и задачи

Наша цель - решать все поставленные перед нами задачи в срок и с положительным результатом, тем самым повышать лояльность наших клиентов и увеличивать доходы Банка и всей экосистемы Сбера.

Для оценки успешности проекта используется следующий критерий:

При реализации данного проекта ставилась цель - доля задач, которые успешно решены в срок за период проведения проекта – 100% из поставленных задач.

Ключевые цели нашей команды:

- Выполнение цели - индекс удовлетворённости клиента (**CSI) - 100%;**
- Создание эффективного процесса взаимодействия подразделений Банка в рамках оказания продуктово-сервисной поддержки при разработке, внедрении и реализации банковских продуктов;
- подготовка предложений по улучшению существующих процессов банка в рамках продуктовой поддержки клиентов - мы слышим каждого клиента и готовы предоставить лучший сервис;
- Сокращение сроков ожидания предоставления услуг для клиентов;
- Увеличить доходность корпоративного блока Сбера **на 9%.**

Задачи нашей команды:

- Оптимизация действующих процессов и подходов по обслуживанию корпоративных клиентов;
- Объединение участников экосистемы для совместного «мозгового штурма» и создание единого окна коммуникаций входа и выхода для менеджера и клиента;
- Выявление потребности клиентов в новом продукте/услуге и его реализации в экосистеме Сбера;
- Подготовка документов «под ключ» для нестандартных запросов Клиентов, когда типовое

решение в банке отсутствует – выход за грани стандартов;
- По итогам работы за год - разработка схемы взаимодействия которая поможет сократить действующие сроки предоставления услуг для клиента и регламентировать работу для всех подразделений экосистемы Сбера. Средний срок отработки задачи до Оркестратора – более 1 месяца, сейчас -7 дней. Цель - снизить данный срок до **5** дней.

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры)

Мы выделили заинтересованных участников проекта Оркестратор:

- **Клиенты;**
- **Подразделения продаж продуктов экосистемы Сбера (Менеджеры).**

Для решения различных нестандартных вопросов клиента Оркестратор подключает подразделения банка в зависимости от сути вопроса:

- Корпоративный бизнес, Маркетинг, Юристы, Налоговая служба, Зарплатные проекты, Центр корпоративных решений, Транзакционный бизнес, Цифровой банк, Внешнеэкономическое партнерство и другие подразделения);

- также для решения вопросов мы подключали Дочерние компании Сбера - СберСтрахование, СберРешения и другие.

Как работало до проекта:

- Менеджер, получая потребность/вопрос от клиента – писал, звонил во все подразделения банка, «стучался в каждую дверь - искал" того самого человека, который поможет ему со «сложным» вопросом;

Как итог: терял время клиента, не выполнял план продаж, получал негатив от клиента и руководства Сбера.

При этом сотрудники профильных подразделений получали ежедневно более 100 сообщений и звонков от менеджеров, которых в банке работает более 6 000 человек.

Как работает сейчас:

- Менеджер выставляет задачу на Оркестратора, который её анализирует и предлагает стандартные решения. В случае необходимости привлекает профильные подразделения, направляет на них проработанный структурированный запрос.

- Сотрудники профильных подразделений получают проанализированную, готовую информацию только от 3 конкретных сотрудников.

Таким образом, снижена нагрузка на профильные подразделения, менеджеров, а также есть понятная "точка входа и выхода" внутри банка.

4. Инновации и креативность

«Довольный клиент приводит двух, а недовольный уводит десятерых»

Качественный сервис, индивидуальный подход – выгодно отличает Сбер от конкурентов.

Если клиенту не подходит имеющееся стандартное решение - мы не отказываем ему в

обслуживании, а наоборот предлагаем индивидуальный сервис на основе анализа потребности клиента.

- Например, один из корпоративных клиентов обратился к менеджеру за получением статистической информации по предложенной им форме. Данной информации не было ни на одном ресурсе банка и предоставление таких данных не предусмотрено договорными отношениями с клиентом. Оркестратор в кратчайшие сроки в период пандемии нашел владельца данных и проработал с ним предоставление такого отчета, а также согласовал направление запрашиваемой информации на регулярной основе. Клиент был полностью удовлетворен сервисом, а от менеджера поступила благодарность в адрес кураторов проекта «Оркестратор».
- Для другого крупнейшего корпоративного клиента Оркестратор реализовал доработку систем банка по предоставлению расширенной формы отчета с расшифровками комиссий:

Как работало до: клиент направлял запрос в банк через СберБизнес для получения расшифровок за определенный период - срок предоставления **3 рабочих дня.**

Как работает сейчас: клиент заходит в СберБизнес и выгружает форму за нужный период в один клик, выгрузка занимает менее **1 минуты.**

После реализации, с такой же потребностью обратились в банк еще 2 крупнейших корпоративных клиента. Оркестратору удалось убедить владельцев продукта о предоставлении данного сервиса для всех корпоративных клиентов.

Таким образом, одного недовольного клиента мы «превратили» в 3-х довольных, а в будущем данный сервис будет доступен для всех корпоративных клиентов Сбера.

5. Результаты

- **Влияние на клиентский опыт**

При решении запросов мы всегда находим подход к клиентам, совершенствуем действующие продукты Сбера, реализуем новые услуги и улучшаем клиентский сервис, тем самым повышаем CSI.

По пилотному проекту «Оркестратор» CSI на текущий день - **10 из 10 баллов - 100%**

- **Операционная эффективность**

Ежедневно менеджеры направляют кейсы для отработки Оркестратору - на 30.10.2020 решено **364** задачи. 164 запроса – нестандартных.

На момент внедрения проекта ожидали **до 3-х запросов в день**, сейчас же их количество увеличилось **до 6 в день.**

При этом, доля задач, успешно решенных в срок - 100% (т.е. на текущий момент обозначенные цели выполняются).

- **Влияние на бизнес**

По итогам отработки запроса корпоративный клиент получает готовое решение/продукт на индивидуальных условиях, удовлетворяющих их специфику бизнеса.200 запросов удалось решить в рамках стандартных продуктов Сбера, тем самым Оркестратор показывает, что банк уже реализовал большинство потребностей клиента.

Проведенный опрос среди корпоративных клиентов данного сервиса показал, что похожего на

проект «Оркестратор» нет ни в одной крупной организации. Как и всегда, Сбер готов делиться лучшими практиками.

- **Влияние на персонал**

Реализация проекта «Оркестратор» позволила:

- **Менеджеру** – высвободить время для привлечения новых клиентов, развития отношений с действующими, а также удержать нелояльных клиентов (всё это подтверждается множеством положительных отзывов и позитивной обратной связью от коллег). В среднем в месяц менеджер привлекает до 3 новых клиентов, благодаря «свободному окну», которое мы ему обеспечили.
- **Подразделениям банка** – получать от Оркестраторов «продуктовый заказ с потребностями клиентами» для оптимизации работы и доработок систем банка, это значительно экономит время, так как взаимодействие происходит только с Оркестратором. Также Менеджеры могут обращаться с похожими запросами, на которые уже есть готовое решение.
- **Центру корпоративных решений** – систематизировать работу по нестандартным решениям и оцифровать запросы.

6. Итоги

Что делает нас успешными?

В-первую очередь, это эффективная командная работа, которая объединила специалистов с большим опытом и самоотдачей, мы сами были на месте менеджеров, которым сейчас с большим энтузиазмом помогаем решать нестандартные задачи. Мы получили уже более сотни обращений. Со слов коллег - это колоссальная помощь и сотни реализованных запросов Клиентов.

Опыт работы с клиентами, человеческое отношение, использование Agile - подхода, в котором самое главное люди, а не вещи, клиенториентированность - всё это помогает нам быстро и качественно прорабатывать вопросы клиента и находить пути решения.

2020 год заставил многих Клиентов пересмотреть принципы работы и уйти в цифровые каналы. В настоящий момент мы помогаем одному из крупнейших клиентов, с огромной филиальной сетью по всей России (более 1300 счетов), централизовать казначейскую функцию и максимально уйти в удаленные каналы. Стандартные банковские процессы понятны и отлажены, а наши «нестандарты» - это всегда новые вызовы! Наша команда стремится стать помощником в решении задач наших клиентов и прилагает большие усилия, чтобы соответствовать девизу: «Занимайтесь любимым делом, остальное мы сделаем за вас!». В том, каким является Сбер сегодня, есть заслуга каждого из нас, за этим стоят наши маленькие ежедневные победы и реализованные большие проекты.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Глезденева
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Кристина Олеговна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель направления