

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8231

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ КОМАНДА КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Газпромбанк, АО
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Уфа
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	400
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://www.gazprombank.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Отдел оценки качества сервиса КЦ г.Уфа
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Команда Отдела оценки качества сервиса КЦ в г.Уфе была создана через полгода после открытия площадки. До этого момента, контроль качества в нашем городе осуществлял Отдел г.Чебоксары. Это, конечно, несло в себе ряд ограничений, а с ростом численности площадки, необходимость в собственном отделе контроля качества стала приоритетной задачей. Первый эксперт отдела был принят в феврале 2020 г. На сегодняшний день, команда выросла, окрепла и состоит уже из 22 успешных, профессиональных и вовлеченных сотрудников. Основным «двигателем» наших успехов является наши стремлениями:

- Развиваемся сами. Ведь только профессионал в своем деле, может делиться опытом с другими.
- Развиваем других. Развитие сотрудников напрямую влияет на качество работы с клиентами. Грамотно выстроенные процессы, помогут повысить эффективность работы и удовлетворенность клиентов
- Влияем на процессы.
- Внедряем новые инструменты. Это ключ к развитию всего Контактного центра и оптимизации

процессов.

Благодаря слаженной работе всех подразделений, показатели нашей команды и всей площадки в Уфе растут. Начиная с выстраивания основ, теперь мы ставим себе амбициозные задачи на 2021 год:

- Реализовать автоматизированную оценку направления продаж;
- Создать фокус-групп направленных на увеличение продаж по ключевым проектам;
- Развить новый формат оценки повторных ошибок в сервисном направлении;
- Влиять на рост производительности сотрудников через систему речевой аналитики;
- Разработать новые инструменты работы с показателем FCR и повысить его значение;
- Выстроить успешную систему повышения качества работы сотрудников на удаленке

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

Для нас важно, понимать результативность задач, которые перед нами стоят. При реализации каждого проекта мы стремимся сделать больше, чем это возможно.

Самое главное правило для нас – это начинать с себя. Именно поэтому, мы успешно справились с увеличением своей производительности и качества работы. Так, начиная с ручной оценки по 10 звонков в месяц на одного оператора, мы за год увеличили количество анализируемых диалогов до 100% звонков на оператора. Это стало возможным благодаря внедрению более 20 отчетов по речевой аналитике и расширению оценки не только случайной выборкой, но и фокусными точками контроля по проектам. Эти инструменты увеличили показатели качества в сервисном направлении и в продажах:

- В сервисном обслуживании балл по качеству на площадке вырос с 77,8 в январе до 82,4 в июне. С июля внедрили новую систему мотивации и там показатели качества показали рост в 1,5 раза;
- В направлении продаж балл по качеству вырос с 80,2 в январе до 88 по итогам октября.

Исходя из выявленных зон роста, нами были разработаны и реализованы мероприятия и за один год, в них приняло участие более 1100 операторов. Все результаты мы видим в цифрах и ОС от сотрудников

Нам всегда интересна разработка новых и развитие действующих инструментов, именно поэтому, мы смогли реализовать такие проекты как: фокус группы по АНТ, контроль повторных ошибок персонала, анализ и тиражирование опыта успешных операторов и многие другие.

Про себя, мы конечно, тоже не забывали и реализовали инструменты, которые помогли повысить наш профессионализм: обучение на тренингах, организуем внутренние калибровки и обсуждения интересных кейсов, проводим тестирование и внутренний опрос, совместные встречи и круглые столы с РГ и операторами. За год мы провели более 20 мероприятий внутри отдела.

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

Задача нашего отдела и каждого его сотрудника – это повышение показателей качества работы каждого оператора. В начале пути мы поняли, что можем увеличить эффективность нашей работы с помощью применения инструментов речевой аналитики. И уже за 2021 год мы реализовали

несколько контрольных отчетов, что позволило охватить каждый звонок оператора. Основные из них:

- Контроль корректности кодов завершения. Нашей целью было сократить количество некорректно предоставленных кодов, а также повлиять на путь клиента - сократить многократные звонки клиентам в ситуациях, где это можно избежать. Мы реализовали еженедельный отчет по корректности кодов завершения, запустили рабочую группу с операторами, руководителями групп, начальниками отделов, аудиторами, методологами и тренерами, реализовали комплекс мероприятий. Результатом нашей слаженной работы стало сокращение количества некорректно предоставленных кодов завершения 7% (с 18% в январе до 11% на текущий момент) и сокращение жалоб клиентов на частые звонки на 88%.
- Контроль тишины и прослушивания автоответчика. Результатом стало сокращение среднего времени прослушивания автоответчика с 22 сек до 17сек. и сокращение среднего времени тишины в звонках 25 до 23 сек. Это позволило сэкономить до 2 млн.руб.
- Контроль перебиваний и негатива в звонках. Одна простая истина - клиент на первом месте, для каждого сотрудника нашей площадки важна. Поэтому отчет по выявлению негатива в звонках позволяет нам влиять на показатели CR. Наша задача оперативно выявлять и прорабатывать данные кейсы. Работа фокусирована в трех направлениях: прямая работа с выявленными сотрудниками, операционные меры в отношении клиентов (перезвон клиенту для урегулирования ситуации) и организационные меры (кадровые перестановки, пересмотр процессов). В 2020, мы имели CR 0,17, в 2021 - 0,12.

Данные контрольные направления включают в себя большую совместную работу и вовлеченность всех отделов: методологии, обучения, департамента продаж и сервисного обслуживания. И такой подход помогает нам достигать высоких показателей.

Как весь мир, в 2020 году, мы также столкнулись с новыми условиями работы, которые первое время были непривычны. На сегодняшний день, более 50% сотрудников успешно трудятся в домашних условиях, а учитывая, что штат площадки постоянно увеличивается, задача приоритетная и трудоемкая. При этом для нас было важным сохранить качество работы операторов. Для этих целей была разработана система сопровождения сотрудников на удаленке, куда включены такие мероприятия как: проработки западающих тематик, видео-инструкции, информационные рассылки, определение индивидуальных ЦЗ для этой категории сотрудников, доработка программного обеспечения и расширение технических возможностей, контроль технического качества работы оборудования. Как итог выстроенной работы, показатели домашних операторов площадки Уфы выросли: а процент переключений снизился с 36% в январе до 14% в текущем месяце. При этом, количество тематик, обслуживаемых на удаленном доступе увеличилось.

Наша команда заинтересована в повышении эффективности КЦ и организации совместной работы со всеми направлениями. Именно поэтому:

- Мы анализируем 100% звонков сотрудников в трех направлениях: персонал, процессы КЦ, процессы Банка;
- Мы понимаем специфику работы в офисе и на удаленке, принимаем все меры чтобы каждый сотрудник работал эффективно, и каждый клиент получал лучший сервис;
- Мы организуем проработку совместными усилиями всеми подразделениями, влияя на результаты в продажах и сервисе.

И мы не собираемся останавливаться на достигнутом.

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

В этом году мы решили взять для себя новую высоту - речевую аналитику. Задумка начиналась с контроля отдельных количественных показателей, однако всего за год выросла в полноценную систему анализа и мотивации сотрудников. С помощью речевой аналитики мы контролируем каждый звонок оператора, выявляем сильные и слабые стороны, оцениваем эффективность выстроенных процессов.

Для управления сервисной поддержки такая система была реализована в феврале 2021 года. А в августе мы запустили подобную систему и в направлении продаж. Нами были разработаны и реализованы 13 параметров анализа, таких как: корректность идентификации, проведения РСВ, озвучивание обязательных условий продукта, применение триггерных фраз и уточняющих вопросов, увеличивающих конверсию продаж.

Мы отказались от ручной оценки звонков у сотрудников Управления дистанционных продаж и увидели положительный эффект в виде увеличения количества анализируемых звонков, возможность для операторов влиять на свою мотивацию не просто в 10 случайных звонках, а каждом совершенном.

«Качество - это наставник по увеличению лояльности клиентов и помощник на пути» - НО интернет-продаж Денис Гилев.

«Качество всегда идет вперед» - РГ Наташа Пашина.

С внедрением контроля по речевой аналитике в продажах, мы смогли уделить больше времени и провести глубокую работу по тематикам в фокус-группах, которые важны для бизнеса. Совместно с начальниками управления продаж, нами каждый месяц определяются ключевые направления, которые берутся на контроль и прорабатываются на повышение процента предложений, согласий и выдач.

Если смотреть в целом на данное направление фокус-групп, с момента реализации было прослушано более 3500 звонков в каждый месяц, проведено более 15 мероприятия и получены такие результаты:

- Рост доли предложений потребительского кредита на максимальный срок на 7%
- Рост предложений сервисного пакета Комфортный на 3%

В направлении сервисного обслуживания в июле была запущена система контроля повторных ошибок. Благодаря этой системе каждый сотрудник понимает свою ответственность и ориентирован на проработку выявленных несовершенств в работе. Результатом проработки станет исключение выявленной ошибки в ближайшие 3 месяца. Эта система мотивации помогла повысить качество работы операторов с 0,23 до 0,34 баллов.

Обозначенные новые направления нашей работы, реализованы не так давно, однако уже показывают отличную эффективность и в наших планах их усовершенствование, а также, разработка новых.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Клиент на первом месте, так было и будет всегда. Для нас важно мнение клиента и его положительный опыт в общении с нашим банком, именно поэтому мы делаем все возможное, чтобы это было именно так.

Мы применяем инструменты речевой аналитики, проводим фокусный анализ по ключевым

тематикам, фиксируем признак эмпатии со стороны оператора при ручной оценке, анализируем низкие оценки опросов по ключевым проектам. Мнение клиента – это лицо нашего контактного центра, именно поэтому перечисленные выше инструменты для нас являются приоритетными.

Остановиться более подробнее хотелось бы на показателе FCR, где мы получили результат +5%. Это все стало возможным благодаря выстроенной работе:

- Мы запустили фокус-группы по прослушке;
- Провели более 50 проработок с сотрудниками красной зоны: индивидуальные и групповые обратные связи сотрудникам, совместные проработки с площадкой и отделом обучения, запуск таких проектов как «Доступный сервис», «Коммуникативные навыки» и «Вопросы на выявление потребности»;
- Изменили более 30 процессов, алгоритмов и информации в базе знаний;
- Реализовали апгрейд сервисных стандартов

Анализируя фокус операторов в начале года и сейчас, мы с уверенностью можем сказать, что погоня за АНТ перешла в вдумчивый размеренный шаг с качеством и ориентацию на клиента. При этом показатели АНТ не потеряли своей высокой планки. Временные алгоритмы и повторные звонки клиентам заменили умением операторов понимать проблему клиентов, слышать его дополнительные запросы и давать клиенту комплексное решение в одном звонке. Начинаясь эта работа с определения приоритетов и формирования идеологии вместе с начальниками управлений и отделов, с определения алгоритмов, требующих изменения и расчета ожидаемого эффекта. И уже потом транслировалось до руководителей групп и операторов.

С развитием современных технологий, все сильнее и чаще наши клиенты сталкиваются с проблемой мошенничества. С помощью речевой аналитики нам удалось выявить основные триггеры для распознавания мошенников, которые представляются клиентами при звонке в Банк и используют их персональные данные, совместными усилиями мы изменили процесс верификации и усилили контроль за ситуацией, своевременное реагирование позволило предотвратить большие потери со стороны Банка и клиентов.

Это большая и сложная работа, которая будет продолжаться постоянно, ведь вопросы и потребности клиента – это наш основной приоритет.

«Аудиторы всегда слышат и готовы к диалогу» - РГ Алия Сиразетдинова

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

Наша команда — это молодой и дружный коллектив, каждый заинтересован в результате и вовлечен в общее дело. Мы являемся постоянными участниками мероприятий, таких как ГПБ Квиз, Забег, мастер-классы и спортивные соревнования, экопикник и многое другое.

Для нас важна наша экспертиза и наше развитие. Поэтому мы еженедельно проводим для себя час развития, где делимся опытом и успешными практиками, осваиваем новые навыки и проводим упражнения на взаимодействие. Организуем обучение поиску нестандартных решений, операторскому мастерству и многому другому. Все наши приобретенные знания и навыки проявляются и в работе. Как результат, по итогам голосования повысился процент удовлетворенности сотрудников отдела контроля качества с 7,9 до 8,8.

В наши задачи мы вовлекаем и другие подразделения. Например, собрав руководителей групп, методологов, тренеров, операторов, мы вместе разработали новые варианты отработки возражений для операторов управления продаж. Мы создали более 50 разновидностей вариантов,

что поможет сотрудникам подобрать нужный под каждый конкретный случай. В результате этой большой работы уже через неделю сократилось количество ошибок операторов в блоке РСВ на 37%. Еженедельно мы организовываем общие собрания всех отделов, где обсуждаем приоритетные проекты, актуальные изменения, решаем спорные моменты.

Вместе с операторами мы проводим еженедельные калибровки, где все вместе слушаем звонки, обсуждаем сильные стороны и зоны роста, разрабатываем новые мероприятия и инструменты. Также реализуем такие проекты как круглый стол, конкурс на лучшие практики продаж, «Шаг до цели» и другие. И нам очень приятно, что в голосовании «Лучший контролер по мнению площадки» с каждым месяцем принимают участие все больше операторов, по сравнению со стартом этого голосования доля сотрудников увеличилась на 15%.

В нашей работе действительно важна поддержка и взаимопонимание не только внутри нашего отдела, но и на всей площадке в целом. Ведь только тогда мы сможем добиться больших успехов.

«Контроль качества — лучшие из лучших» — Руководитель группы продаж Погосян Нерсес

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Путь нашей команды начался не так давно, но каждый день мы бросаем себе новые вызовы и ставим амбициозные задачи. Наша цель — повысить эффективность работы каждого оператора, совместными усилиями каждого отдела. Мы развиваем новые инструменты и достигаем новых результатов благодаря вовлеченности каждого специалиста площадки в городе Уфе.

Результаты, которых мы смогли достичь, мотивируют нас двигаться дальше и делать больше. Мы гордимся ростом производительности нашего отдела и количества реализованных инициатив. Рады изучать и запускать новые инструменты контроля и анализа результатов. Нас очень мотивируют взаимодействие, которое выстроено на нашей площадке, и результаты, которые мы достигаем благодаря этому:

- Рост производительности на 40%;
- Рост проведенных мероприятий на 89%;
- Вовлечение 100% персонала в мероприятия, проводимые нашим отделом.

Все эти действия привели нашу площадку к прибыли нашего банка, привлечению новых клиентов и повышению уровня удовлетворенности действующих.

Мы рады становиться только лучше, открыты новым идеям и свершениям.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Стригина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Ольга Александровна
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник отдела