CCGuru Awards

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8402

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ МУЛЬТИ/ОМНИКАНАЛЬНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Центр корпоративных решений, Сбер
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	584
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.sberbank.ru/ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Омниканальный клиентский опыт экосистемы
ИМИДЖ НОМИНАНТА	СБЕР
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/Q6JTfIF0AfA

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

В этом году Сбер отметил 180 лет со дня основания.

Наша миссия – давать людям уверенность и надежность, делая их жизнь лучше, помогая реализовывать устремления и мечты.

В 2020 году Сбер объявил о масштабной трансформации. Теперь мы не просто традиционный банк, мы – Экосистема сервисов для различных сфер жизни наших клиентов. Сбер объединил под своим брендом дочерние компании с различными бизнес моделями, уровнем сервиса и подходами к управлению клиентским опытом в единую систему. Наша Экосистема – цифровые сервисы для бизнеса и физических лиц - включает в себя более 200 продуктов, в центре которых находится клиент и его потребности. У клиента должна быть возможность обратиться к нам за помощью в любое время и любым удобным для него способом.

Перед нами стояла задача выстроить унифицированную современную и технологически-продвинутую модель поддержки клиентов компаний Экосистемы. Для поддержания абсолютно разных сервисов дочерних компаний потребовался собственный контактный центр, который бы включал в себя специалистов совершенно разных областей, с разным функционалом и возможностью обслуживания в разных каналах.

При разработке стратегии мы учли успешный опыт самого Сбера в дистанционной поддержке классических финансовых сервисов, а также внедрили самые современные каналы коммуникации с

клиентами.

Это привело к упрощению и унификации клиентского пути пользователей продуктов Экосистемы. Сервис стал доступен в разных каналах. Больше не нужно по всем вопросам звонить в контактный центр – ведь у клиентов теперь есть виртуальный помощник, возможность написать в чат или мессенджер, получить быстрый ответ от бота или своевременное автооповещение.

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

Основные цели, которые мы ставили перед собой на этапе запуска:

-единый подход к обслуживанию всех клиентов компаний Экосистемы юридических лиц;

-возможность выбора канала взаимодействия, удобного клиенту;

-обеспечение высокого уровня удовлетворенности сервисом (CSI не менее 80%, NPS не менее 70%);

-решение вопроса клиента с первого обращения (FCR не менее 80%).

Через решение каких задач мы достигаем поставленных целей:

1) создание единой карточки клиента с идентификаторами во всех каналах обслуживания;

2) создание единой истории обращений клиентов через все каналы;

3) создание единого рабочего места оператора, в котором интегрированы все каналы обслуживания клиентов;

4) автоматизация обслуживания клиентов (создание self сервисов, виртуальных помощников и т.д.);

5) обеспечение безопасности хранения и обработки данных клиентов на уровне Сбера.

При выборе платформы оптимальным решением стал для нас Bright Pattern. При обслуживании клиента оператор может видеть всю историю взаимодействия с клиентом, при этом общаться сразу в нескольких каналах, например, при работе с клиентом на звонке, может отправить ему сообщение в чате, почте или отправить СМС.

3. Каналы доступа (не более 1800 знаков с пробелами)

В данный момент более 500 тысяч клиентов в месяц обращаются к нам для получения помощи по вопросам Экосистемы.

В каждом нашем проекте настроены каналы взаимодействия в зависимости от специфики и потребностей клиента.

Телефония используется для приёма и совершения исходящих звонков, возможности отправлять СМС не только оффлайн, но и при обслуживании в моменте.

В дальнейшем стало очевидно,что клиентам нужна возможность написать в чате, приложить скриншот.

Запустили поддержку в Telegram и Viber, канал быстро набрал популярность.

Параллельно развивали чат. В 2021 году востребованность этого канала у клиентов выросла в 4 раза. Чаты с сайта или мобильного приложения используются, чтобы быстро донести мысль,

проанализировать документы от клиента, при необходимости подключиться удаленно. По состоянию на ноябрь 2021 более 40% клиентов уже перешли в текстовый канал.

Безусловно используется классический сервис через e-mail для обработки офлайн обращений клиентов.

Мы хотим не только сэкономить время клиента, но и предвосхитить его вопросы. Для этого реализованы чат-боты и голосовые помощники, автооинформаторы (например, могут оповестить клиента о необходимости забрать свой заказ), роботы – обзвонщики (собирают статистику об обслуживании клиента, распознают речь и при необходимости соединяют с оператором). Запустив в октябре 2021 года голосового помощника в IVR всего по одной тематике нам удалось в первый же месяц снизить количество обращений на 14%.

При этом мы обеспечили доступность для оператора обращений клиента из любого канала в едином рабочем месте. Клиенту больше не нужно рассказывать всю историю обращений – мы уже все видим и готовы помочь.

4. Возможности взаимодействия (не более 3600 знаков с пробелами)

Для нас важно соответствовать требованиям каждого из миллионов наших клиентов, стараться превзойти их ожидания. Мы ставим перед собой цель быть доступными и понятными. И бабушка, которая заказывает из телемагазина и очень ждёт свою посылку, и юный блогер, который хочет зарегистрировать свой бизнес онлайн, должны получить сервис удобным для них способом. Каждый клиент имеет свои предпочтения по каналам связи, и мы учитываем это в своей работе.

Мы постоянно работаем над тем, чтобы клиентский опыт работы с нашими продуктамии сопутствующего сервиса был максимально простым и удобным.

Приведем несколько примеров.

Клиент, обратившийся в контактный центр по вопросам лизинга, получит консультацию вне зависимости от того, как юридическое или как физическое лицо он обращается. Чат-бот выявляет потребность и категорию клиента и в зависимости от ответов маршрутизирует запрос на линию по поддержке Сберлизинга (для корпоративных клиентов) или Сберавтоподписки (для физических лиц).

Клиент может зарегистрировать бизнес и дистанционно открыть счёт с помощью нашего сервиса Деловая Среда, при этом в ходе дальнейшей работы зачастую требуется открытие дополнительного счёта или нужна информация по обслуживанию из банка. Эту информацию предоставляют наши коллеги с линии поддержки Банка. При обращении клиента к нам мы можем не только напрямую соединить с поддержкой банка, но и передать контекстную информацию прямо на рабочее место коллег.

Сегодня клиент Сберлогистики может зайти на сайт, написать в чат, робот самостоятельно отследит посылку и предоставит клиенту её актуальный статус. При необходимости соединит с оператором, который не будет запрашивать данные клиента, так как они есть в системе. Оператор сможет не только предоставить клиенту ответ на своём рабочем месте, но и сразу поменять дату или адрес доставки, отправить смс с внесёнными изменениями и создать обращение партнеру, указав пожелания, а после получения ответа от партнера предоставить ответ клиенту удобным для него способом.

Наш контактный центр также обеспечил возможность и другим линиям взаимодействовать с компаниями Экосистемы для передачи обращений клиентов. У клиентов не всегда есть время

искать номер телефона определенной компании, и он может просто позвонить в банк и попросить помощи. Мы реализовали доступ к нашей платформе и другим подразделениям. Например, у клиента нетиповой вопрос по СберФакторингу, клиент звонит в Банк, оператор создает отложенное обращение в системе, на которой базируется наше единое рабочее место и напрямую направляет обращение клиента к партнеру. При этом доступ к этому обращению будет и у оператора Сбера, и у оператора Экосистемы и, что очень важно, у оператора партнера, а когда клиент позвонит в следующий раз, любая линия сможет предоставить ему обратную связь.

В итоге нам удалось:

- применить накопленный опыт Банка и лучшие практики компаний Экосистемы в создании технологий мульти/омниканального обслуживания для клиентов;
- построить единый сквозной мульти/омниканальный путь обслуживания клиентов Экосистемы.

5. Результаты и преимущества (не более 3600 знаков с пробелами)

Если в январе 2020 года в контактный центр Экосистемы поступило 2000 обращений в единственном доступном голосовом канале, то по состоянию на ноябрь 2021 года - уже более 4,5 миллионов обращений суммарно по всем каналам. Наша поддержка осуществляется в режиме 24/7.

Наш контактный центр сегодня поддерживает 30 компаний Экосистемы во всех доступных каналах. В 2022 году планируется принять на сервис еще несколько компаний. Дополнительно мы предоставляем доступ к своей технологической платформе подразделениям поддержки компаний Экосистемы, где осуществляется сопровождение клиентов партнером самостоятельно, при этом мы можем видеть и управлять качеством обслуживания.

Единое рабочее место оператора с сохранением единой истории контактов позволило не только упростить решение вопроса клиента, но и исключить рутинные операции, а также сократило время обслуживания на 11%.

За 2021 год количество потерянных контактов снизилось с 23% до 5%.

89% клиентов дозваниваются до нас в течении первых 30 секунд.

Регулярная обратная связь от клиентов позволяет улучшить не только подходы в обслуживании в контактном центре, но и создавать новые и дорабатывать имеющиеся продукты.

Так, в ходе анализа обратной связи клиента на проекте Деловая Среда был выявлен баг на сайте, который не позволял части клиентов воспользоваться продуктом. В результате сервис был оперативно доработан.

Использование речевой аналитики на постоянной основе выявляет основные триггеры по негативу от клиентов, что позволяет в моменте улучшать и оптимизировать процессы обслуживания, дорабатывать продукт, выявлять потенциальные зоны роста.

Каждый день мы стараемся упростить клиентский путь, что подтверждается оценкой CSI (81% клиентов на октябрь 2021 года довольны оказываемым сервисом).

За 2021 год мы создали порядка 300 рабочих мест. В 2022 году планируем ввод еще около 200 ставок в нашем КЦ.

46% сотрудников КЦ работают удалённо из дома, а трудоустройство и получение техники для работы происходит всего за 1 день.

Внутренний опрос показал, что 93% сотрудников удовлетворены своей работой.

Работа в КЦ Сбера обеспечивает множество карьерных возможностей нашим сотрудникам, более 60% руководителей в КЦ пришли работать в Экосистему операторами.

Часть сотрудников КЦ стали признанными экспертами в своих областях и получили офферы от наших дочерних компаний.

На сегодня мы развиваемся в нескольких основных направлениях:

- Клиентоцентричность – сервис должен быть не только удобным, но и бесшовно интегрированным в различные продукты Экосистемы во всех каналах. Своей целью ставим возможность для клиента получить все необходимые сервисы по всем продуктам Экосистемы для юридических лиц.
- Забота о сотрудниках. Мы приняли для себя простое правило: довольный сотрудник = довольный клиент. Мы предлагаем разные форматы работы, графики, функционал, возможности для отдыха, уровень дохода выше рынка, обеспечиваем сотрудников удобным ПО и доступной информационной поддержкой.
- Технологичность и инновационность. Мы стремимся предоставлять лучшие технологические решения и продукты, у которых нет аналогов на рынке.

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Почему именно мы должны получить награду в этой номинации? Вот несколько причин:

-80% клиентов готовы рекомендовать наши сервисы своим партнерам, друзьям и близким;

-83% вопросов клиентов решаются с первого обращения в контактный центр;

-93% сотрудников рекомендуют наш КЦ своим знакомым как лучшее место для работы;

-30 дочерних компаний на сегодняшний день находятся у нас на поддержке.

Как Сбер объединяет вокруг себя Экосистему, так и наш КЦ объединяет клиентов. КЦ Экосистемы Сбера - это современная качественная поддержка пользователей, объединяющая в себе разнообразные сервисы, передовые технологии и вовлеченную команду сотрудников.

Наши клиенты могут обратиться к нам по любым вопросам от регистрации своего бизнеса и участия в электронных торгах до отправки посылки и оформления подписки на автомобиль в любом удобном для них канале. При этом мы обеспечиваем качество и безопасность на уровне банка.

Наша платформа позволила объединить в себе сервисы Экосистемы, собрав в одном месте все возможные каналы обслуживания, всю историю обращений по клиенту и сделать единый профиль пользователя, в котором хранится вся необходимая информация.

Мы активно внедряем технологии во всех каналах, непрерывно совершенствуя сервисы самообслуживания и действуем на основе обратной связи клиента, мы понимаем, что ему важно и работаем на опережение запроса.

Помимо подключения на обслуживание компаний Экосистемы, к нам уже поступают многочисленные запросы с внешнего рынка, а это знак того, что наш сервис востребован, о нем знают, о нас говорят.

Как итог, мы получаем миллионы довольных клиентов, сотни счастливых сотрудников и опыт,

который позволяет нам быть лучшими.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Ходус
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Олег Сергеевич
ДОЛЖНОСТЬ	Директор проектов