

## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №8513

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШИЙ КОЛЛЕКТИВ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ

|                                                       |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>                    | Альфа-Банк                                                                          |
| <b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>            | Барнаул                                                                             |
| <b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b> | 178                                                                                 |
| <b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>                           | <a href="https://alfabank.ru/">https://alfabank.ru/</a>                             |
| <b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>                         | Команда по обслуживанию филиальных лиц Светланы Ридзель                             |
| <b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>                                |  |
| <b>ССЫЛКА на Youtube</b>                              | ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ                                                              |

## ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Добрый день, меня зовут Светлана Ридзель, и я часть большой команды Альфа-Банка с 2014 года. В нашей команде контактного центра по обслуживанию клиентов на данный момент работает более 1400 сотрудников с разных регионов России: Барнаул, Ульяновск, Саратов, Воронеж, Самара, Липецк, Хабаровск. И несмотря на расстояние, это не мешает быть нам одной сплоченной и сильной командой.

Хочу представить вам свою команду по обслуживанию клиентов из города Барнаул, которая основана в 2014 году. Под моим руководством работает 178 сотрудников, из них 12 начальников групп и 166 специалистов. Средний стаж сотрудника составляет более 1,5 лет. Как вы понимаете, мы являемся «Голосом Банка», который готов помочь решить любой вопрос клиента, связанный с операциями по счетам, блокировкой, переводами, обслуживанием и другими вопросами, 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 (366) дней в году, несмотря на эпидемиологическую ситуацию в мире. Потому что мы находим решение в абсолютно любой ситуации, благодаря командной работе. Ведь

сегодня, в эпоху сильнейшей конкуренции и появления новейших технологий, именно командная работа играет ведущую роль в достижении ощутимых организационных результатов, способствует поддержанию конкурентных преимуществ компаний.

И в завершении еще одно очень важное замечание. Взаимодействие и сотрудничество в команде возможны только при условии понимания и выполнения каждым своих профессиональных обязанностей. Каждый банк имеет свое «лицо», «голос», свои традиции. У каждого свои принципы работы, особенности, свой неповторимый коллектив, но цель у нас у всех одна – мы работаем на обеспечение общедоступного, качественного обслуживания и сервиса.

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

Наша команда быстро реагирует на изменение рынка, всегда оперативно проводит и интегрирует разного рода проекты. Отклик команды всегда получаем положительный, так как мы стремимся познавать и улучшать нашу работу. **Стратегией Альфа-Банка является создание суперсервиса - это для нас главная миссия и цель.** В среднем, нам поступает за сутки более 35 000 звонков, по которым наша команда осуществляет консультацию и помогает решить вопрос клиента, тем самым мы развиваем и сохраняем клиентскую базу Банка, которая составляет **порядка 8 млн. клиентов.**

В 2021 году команда г. Барнаул активно участвовала в стратегии быстрого внедрения проектов, **последним из которых является проект с банком Х5.**

**Х5 Банк** — бренд, под которым будут создаваться финансовые сервисы и оказываться финансовые услуги для клиентов Х5 Group (Перекресток и Пятерочка) на базе инфраструктуры Альфа-Банка. В частности, банк-партнер будет осуществлять выпуск карт, проводить банковские и другие финансовые операции. Карты будут объединять два функционала: программы лояльности сетей (баллы, в соответствии с типом карты) и банковский (возможность платить, переводить деньги, получать рублевый возврат за покупки. Опытной команде для заведения процессов обслуживания потребовалось всего 2 месяца, что говорит о высоком профессионализме и сплоченности команды. Первые звонки от клиентов стали поступать с 19 ноября. На сегодняшний день команда из 18 «бойцов» держит сервис и отвечает 24/7 на вопросы о совершенно новом интеграционном продукте. Все сотрудники моей команды привержены ценностям и миссии Банка, эффективно и в кратчайшие сроки выполняют поставленные задачи.

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

С показателями операционной эффективности нашей команды вы можете познакомиться на слайде 3 и 4 в сопроводительных материалах.

Показатели работы команды проекта Х5. Среднее время обработки вызова 106 секунд, а качество обслуживания составляет 101,43%. Конечно, в первые дни не обошлось без небольших накладок: спланировать поток звонков оказалось достаточно не просто – так как исторических данных, на которые можно было опереться у нас не было. Поэтому в первые дни скорость ответа составляла 68 секунд и сервис составлял 49-51 % (при цели 80\40). Но мы смогли быстро сориентироваться, разработали модель дежурства по скиллу и сразу же увидели результат: в последующие дни сервис оставался 91-96% при среднем времени ответа 10 секунд.

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

В нашей работе с клиентами требуется абсолютно разный подход, ведь на линии можно встретить временами сложные или даже негативные кейсы, которые требуют индивидуального подхода для его решения. В сентябре 2021 года мы организовали процесс под названием **«Группа быстрого реагирования» далее «ГБР»**. Данный процесс подразумевает под собой решение уникальных кейсов клиентов в очень кратчайшие сроки! К задачам сразу привлекаются руководители управлений, благодаря этому процессу мы еще более сплотились с сотрудниками и получаем массу уникальных и нестандартных кейсов со стороны клиентов. **Среднее решение сложного вопроса клиента стало занимать от 30 до 50 минут**, данная коммуникация в очередной раз демонстрирует заинтересованность нашей команды в решении вопроса каждого клиента на любом уровне. Тем самым мы получаем еще больше довольных клиентов и поднимаем уровень нашего сервиса, ведь цель и миссия у нас одна – создать суперсервис. Мы уверены, что данная цель будет достигнута пусть маленькими, но шагами в правильном направлении.

За столь не долгий срок существования данного процесса, мы решили **76 кейсов**, тем самым получили равнозначное количество благодарностей со стороны клиентов, реакция на столь быстрые коммуникации вызывает очень положительный отклик, который можно заметить по средней оценке VoC данными клиентами, который в подавляющем большинстве составляет **максимальные 5 баллов**.

Вот несколько примером резонансных кейсов, которые были решены менее, чем за час: клиент находился с Крыму с заблокированными картами и УКД, а разблокировка была возможна только в отделении; другой клиент по ошибке перевел крупную сумму другому клиенту Банка; третьему клиенту банкомат не выдал крупную сумму денег, а на счете она была заблокирована, д\с требовались «здесь и сейчас».

## 5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

В нашем банке всегда тепло относились к клиентам, вспомнить даже как в зимнее время года сотрудники банка во всех офисах все металлические ручки обмотали мягким, бархатным материалом, чтобы клиент при открытии двери, чувствовал не холод, а тепло и любовь каждого человека из этой компании. **Так и мы в своем сервисе стараемся окутать клиента своим теплом и ответить на все его вопросы и провести максимально комфортную консультацию.** Поэтому **основа в нашем общении** с клиентами – вежливость. **Грамотный и качественный разговор – это залог успеха нашего отдела.** Чаще всего клиент, услышав добродушного оператора, который заинтересован и помогает решить его вопрос, заканчивает диалог с положительными эмоциями. Поэтому все наши сотрудники придерживаются действующих правил:

1. Любая работа – это шанс проявить себя и работа с клиентами не исключение. Мы любим свою работу, любим, то что мы делаем и это дает нам силы самосовершенствоваться, как лично, так и вместе с банком.
2. Каждого клиента мы умеем слышать, это помогает работать даже с самыми негативными клиентами и решать любые их вопросы.
3. Наша команда работает на позитивном настрое, не ищет мотивацию, так как самая главная мотивация – это довольный клиент, вопрос которого решен.
4. Мы не боимся узнавать новое, повышать компетенции операторов и владеем информацией обо всех услугах компании. Всегда ответственны и организованны для выполнения качественной работы и наших обязанностей.
5. Наш процесс работы с клиентом всегда наполнен теплотой и вежливостью, мы делаем все, чтобы общение было приятно, как оператору, так и клиенту. Мы чутко подходим к пожилым людям; тяжело говорящим, заикающимся; женщинам с детьми которые норовят мешать при

диалогах, мы терпеливы и наши усилия всегда вознаграждаются благодарностью от клиента.

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

По вовлеченности сотрудников в процесс у нас есть один аргумент, который ответит абсолютно на любой вопрос. **Основная часть руководства начинала свою карьеру с должности оператора, тем самым мы показываем пример и мотивируем сотрудников к развитию и действиям, мы умеем их слушать и слышать, корректировать действия и поддержать в нужный момент.**

Именно **наше управление является кузницей кадров**, так как на самых первых этапах трудоустройства кандидат попадает именно к нам, далее после определенного времени он может попробовать и проявить себя в абсолютно разных карьерных проектах:

1. Повышение скилла сотрудника, за счет его стажа и операционных показателей
2. Наставничество – в данном проекте участвуют сотрудники, которые прошли внутреннее обучение, как правильно делиться опытом с новыми сотрудниками Банка, наставники находятся не только в рамках одного города, но и направляются в другие города, где с помощью командировок подхватывают новоиспеченных солдат Банка и делятся с ними своим опытом
3. Переход в группу контроля качества
4. Переход в группу обученияИ многие другие направленияПоделюсь с вами, на текущий момент мы работаем над проектом под названием **«Золотой кадровый резерв»** в данном проекте при наличии желания сотрудника мы будем развивать его менеджерские и управленческие навыки от А до Я, из проекта будет выходить менеджер который будет владеть всеми необходимыми компетенциями управления и более того он будет проходить стажировку работая и замещая основного руководителя. Данная глава особо интересна, так как она показывает потенциал и наличие взаимодействий, коммуникаций не только в рамках одного города. Наши сотрудники приходят на помощь коллегам из других городов, и ездят в командировки, делятся опытом. Таким образом мы демонстрируем ценность их профессионализма. Каждый сотрудник понимает, что несмотря на распределение наших отделов по разным городам – мы являемся одной командой и у нас общий результат. Так в **2021г. с помощью сотрудников, тренеров и начальников групп были запущены 4 новых контактных центра в 4-х разных городах, что само за себя отвечает на вопрос вовлеченности сотрудников в процесс** Также у нас на площадке активная корпоративная жизнь – день рождения КЦ, тематические пятницы, конкурсы как на лучшее выполнение показателей, так и творческие (например, лучшее оформление группового уголка и т.д.). Стараемся разнообразить рабочие будни ребят, чтобы на работе им было комфортно и интересно.

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

Одной из самых больших гордостей, для нас является то, что наш контактный центр получил международный сертификат соответствия стандарту ISO18295. В России это редкость, ни один крупный банк, кроме Альфа-Банка, его не имеет.

Чтобы получить сертификат ISO18295, контакт-центр должен соответствовать нескольким сотням критериев. Практически все они относятся к процессам и метрикам, скрытым «под капотом», и именно они определяют уровень обслуживания клиентов. Сертификат ISO – это не награда, это

показатель соответствия и мы гордимся тем, что смогли достичь эту высокую планку.

В качестве дополнительного доказательств использования лучших практик в индустрии, можем рассказать, что последнее, что было сделано командой, - это **разработан эффективный план запуска по открытию контактных центров формата Hub**, который успешно применился в текущем году. **Доказательством является, что на 4-х новых площадках при открытии было затрачено в среднем 2,5 месяца и достигнут результат средней численности площадки в 60 сотрудников.** Таким образом мы можем смело говорить о разносторонних навыках, которые нам помогают запускать новые крупные проекты в любом городе. Все это формируется и создается благодаря внутреннему проекту под названием Альфа-Академия, которая формирует нам разного рода тренинги и обучения для повышения квалификации, развития себя, как личности и даже обучения иностранным языкам, Альфа-Банк - лучшая практика и лучшие люди.

Самые талантливые и успешные всегда получают своё признание и награды.

Лучшие операторы и Начальники групп каждый квартал отмечаются в рамках программы Наши Чемпионы в таких номинациях как «Лучший по качеству», «Лучший по продажам», «Это бренд!», «Птица говорун» и т.д. Претендентов всегда много, но побеждают действительно лучшие из лучших.

## 8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Из всего выше сказанного можно смело утверждать что наша команда находится на высоком уровне по организаторским и коммуникативным навыкам. Готова всегда и везде включаться, и помогать друг другу, **создавая и расширяя границы Альфа-Банка как внутри процессов, так и для каждого клиента.** Мы не боимся любых трудностей, ищем качественный подход к каждой задаче, что помогает нам делать наш банк еще лучше, современнее, более клиентоориентированным, идти в ногу со временем а это говорит, что нам не за что краснеть. Неважно на какой позиции работает каждый наш участник, чем бы мы не увлекались и какими разными мы бы не были - **важно наше отношение к делу и что мы одна большая семья, которая наслаждается каждым мигом нашей непредсказуемой жизни.**

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

|                     |                   |
|---------------------|-------------------|
| <b>ФАМИЛИЯ</b>      | Ридзель           |
| <b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b> | Светлана Игоревна |
| <b>ДОЛЖНОСТЬ</b>    | Начальник отдела  |