

SKY OFFICE

ЦЕНТР УДАЛЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА

ОЛЬГА КРЮЧКОВА
ГУЛЬНАРА ФАТТАХОВА
БАНК «ОТКРЫТИЕ»



открытие

НАДЕЖНЫЙ БАНК
НАШЕГО ВРЕМЕНИ

ТРИ УРОВНЯ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ

ИДЕОЛОГИЧЕСКИЙ УРОВЕНЬ

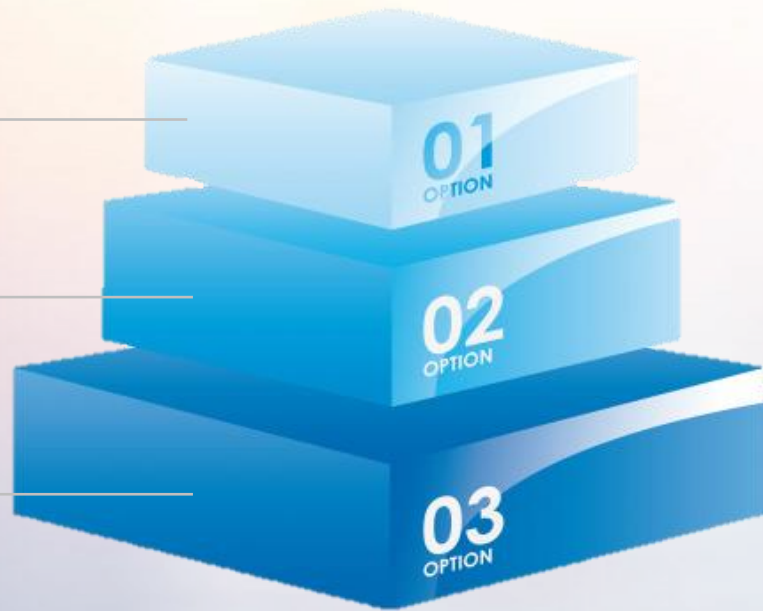
Стратегия, культура, идеология компании

ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ УРОВЕНЬ

Процедуры, процессы, стандарты, технические решения

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ

Компетенции, отношение каждого сотрудника



КОМАНДЫ МОГУТ РАБОТАТЬ ПРИ СТРОГОМ ПОДЧИНЕНИИ, А МОГУТ СПЛОТИТЬСЯ РАДИ ЕДИНОЙ ЦЕЛИ



*BHAG – Big Hairy Audacious Goal

А КАКАЯ КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА У ВАС?

Положительные и отрицательные
стимулы



РАЗВЕДКА

СЕМЬЯ

ЧЕМПИОНАТ

АРМИЯ

БАНДА



Смысл / цель / уважение

ПЕРЕХОД НА ДИСТАНЦИОННУЮ МОДЕЛЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Для клиента:

Качество, Скорость, Удобство

Для банка:

Максимизация прибыли



КЛЮЧЕВЫЕ ПОДХОДЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Вывод простых операций из сети в дистанционный канал: СДБО и КЦ

Повышение качества обслуживания (рост лояльности, снижение оттока) клиентов.



КЛАССИЧЕСКИЙ

Фокус на минимизации затрат

Слабая кросс-канальность

Избыточная стандартизация процессов

ИННОВАЦИОННЫЙ

Фокус на максимизации прибыли и долгосрочных отношениях

Сильная кросс-канальность
КЦ составляющая модели

Разумный баланс стандартных процессов и нетиповых решений

ИЛЛЮСТРАЦИЯ: КЛИЕНТЫ ХОТЯТ БЫСТРО



В работе с банком я заинтересован в том, чтобы минимум времени тратить в банке: работа в мобильном приложении, передача документов курьером, результативная служба поддержки – вот, что оптимально

– Клиент МСБ

ОТКРЫТИЕ СОСТОЯЛОСЬ В ноябре 2019



ГОРОДА С ВЫСОКИМ УРОВНЕМ РАЗВИТИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА



Казань



Н.Новгород



Ростов-на-Дону



Воронеж

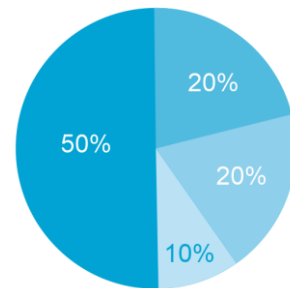


Екатеринбург



Самара

Методика выбора финального показателя



50% ФОТ

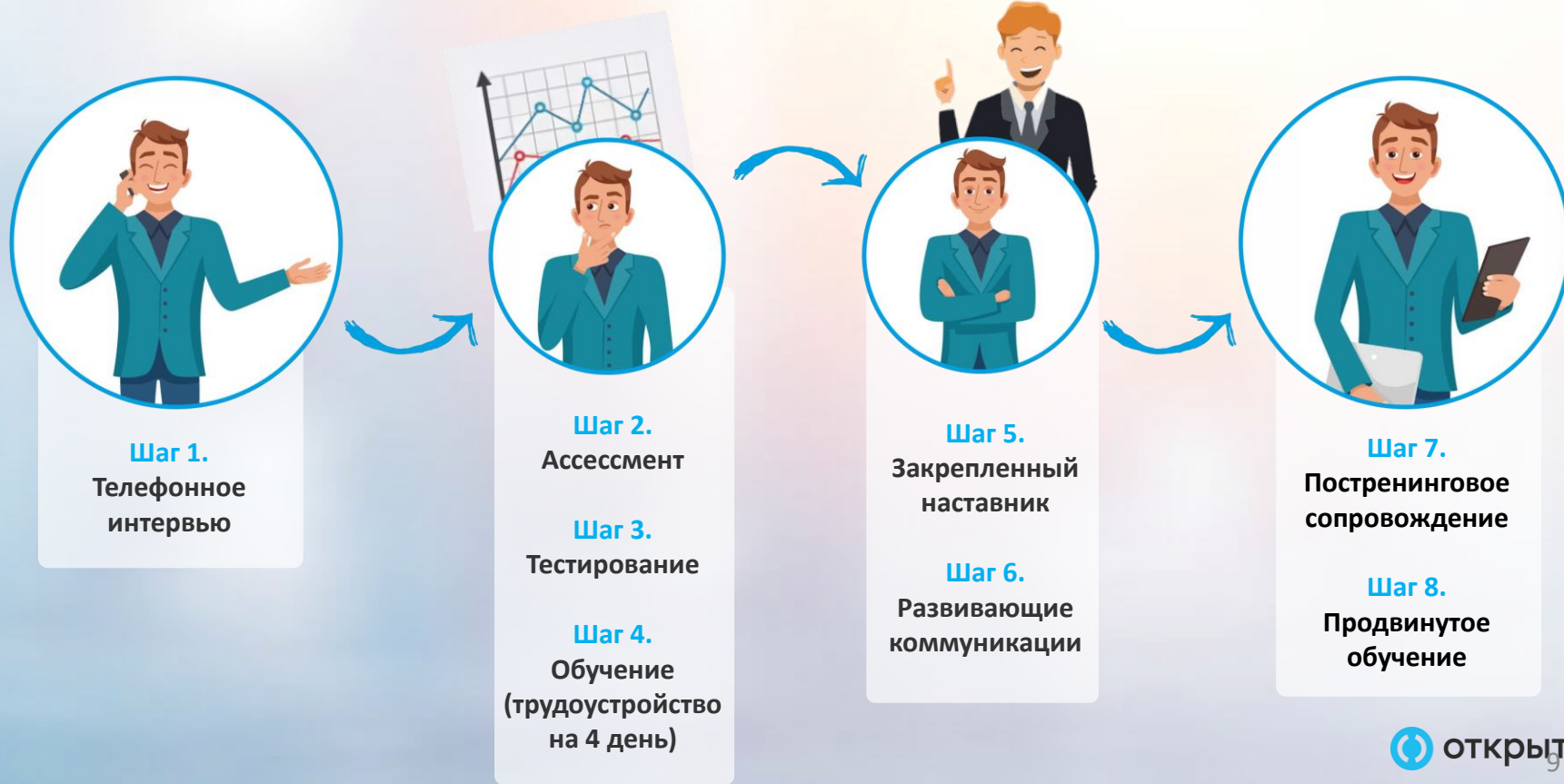
20% Количество ресторанов и баров по оценке  tripadvisor

20% Количество отелей с оценкой 4+ по оценке  tripadvisor

10% Индекс качества городской среды  **strelka**
Институт городов, архитектуры и дизайна

КАК МЫ ФОРМИРУЕМ КОМАНДУ

Этап подбора и обучения



КАК МЫ ФОРМИРУЕМ КОМАНДУ

Итоги в цифрах



~~КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА~~ ПРИНЦИПЫ СЕМЕЙНЫХ ОТНОШЕНИЙ



Счастливый
сотрудник =
довольный
клиент



Доверие
друг другу



Обучение
и развитие



Карьерный
рост



Общение и
отношение

СЧАСТЛИВЫЙ СОТРУДНИК - ДОВОЛЬНЫЙ КЛИЕНТ

SKY OFFICE: РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА HAPPY JOB



**HAPPY
INDEX**

92.2%

**ОТЛИЧНО
ПО ОТРАСЛИ**

ЛОЯЛЬНОСТЬ

93.0%

**ОТЛИЧНО
ПО ОТРАСЛИ**

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ

95.7%

**ОТЛИЧНО
ПО ОТРАСЛИ**

ЗАРПЛАТУ ПЛАТИТ КЛИЕНТ

«Нет» количественным КПЭ,
«ДА» - качественным!!!!

$$\left(\begin{array}{l} \text{ACSI} + \text{FCR24} \\ + \text{ПРОДАЖА} \end{array} \right) \times \begin{array}{l} \text{БЛАГОДАРНОСТЬ} \\ \text{КЛИЕНТА} \end{array} =$$

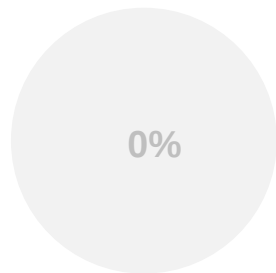
= ПРЕМИЯ СОТРУДНИКА



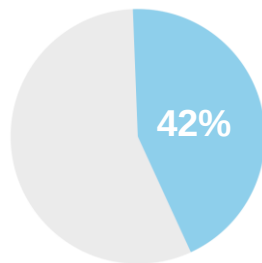
КОНЦЕПЦИЯ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

- ① **УВИДЕТЬ**
реальный вопрос
- ② **НАУЧИТЬ**
делать самому
- ③ **ПРЕДЛОЖИТЬ**
лучшее решение

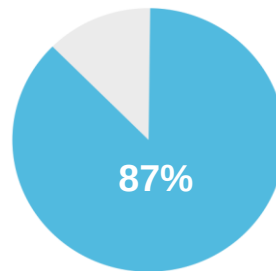
SKY OFFICE. ВЛИЯНИЕ НА ОПЕРЭФФЕКТИВНОСТЬ



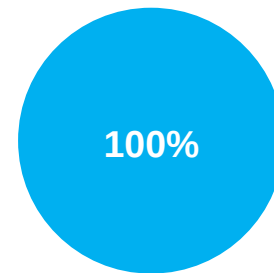
2018



2019



Первое полугодие 2020



конец 2020

Контакт-центр:

- Предоставление общесправочных консультаций, консультации РКО
- Осуществление технической поддержки ДБО

Sky office и КЦ:

- Внесение изменений в ЮДК
- Продуктовые консультации
- Предоставление копий выписок и платежных документов через СДБО и курьеров

Sky office:

- Закрытие р/счета и СКС (с удержанием клиентов)
- Предоставление справок и счет-фактур с УКЭП
- Перевод из ДО в ДО
- Смена тарифа клиента

Sky office:

- Согласование индивидуальных условий
- Предоставление платежных требований клиентам через дистанционные каналы



Благодарю за
внимание коллеги,
и жду в гости в Sky
Office!

Ольга Крючкова
Гульнара Фаттахова
Банк «Открытие»