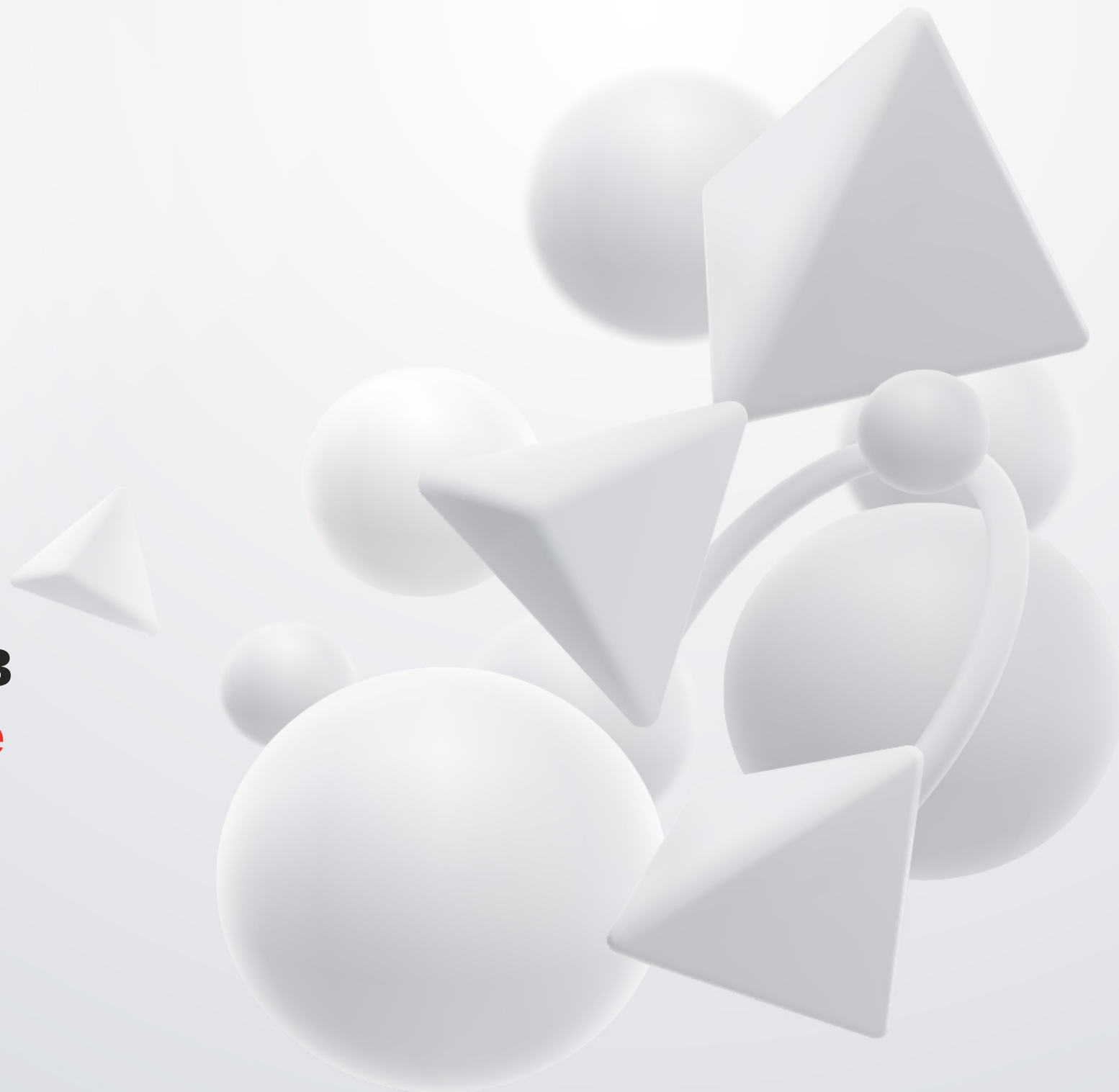


Омниканальное обслуживание розничных клиентов в инвестиционном бизнесе



Александр Носков

директор по клиентскому сервису
УК «Альфа-Капитал»



О компании



1 место

ПО АКТИВАМ
ПОД УПРАВЛЕНИЕМ ФИЗИЧЕСКИХ
ЛИЦ НА РОССИЙСКОМ РЫНКЕ



30 лет

НА РЫНКЕ УПРАВЛЕНИЯ АКТИВАМИ В
РОССИИ



**904,8 млрд
руб.**

АКТИВОВ ПОД УПРАВЛЕНИЕМ*
(уровень ТОП-7 банков по объёму
депозитов граждан)



1,7 млн

ДЕЙСТВУЮЩИХ КЛИЕНТОВ



A ++

ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО ВЫСОКИЙ /
НАИВЫСШИЙ УРОВЕНЬ НАДЕЖНОСТИ И
КАЧЕСТВА УСЛУГ ЭКСПЕРТ РА



1 место

ЛУЧШЕЕ МОБИЛЬНОЕ
ПРИЛОЖЕНИЕ СРЕДИ УК
(Markswebb, 2021)

Предпосылки проекта



В 15 раз

за 5 лет

Рост клиентской базы



В 5 раз

за 5 лет

Рост активов



89%

КЛИЕНТОВ

На обслуживании
Контакт-центра

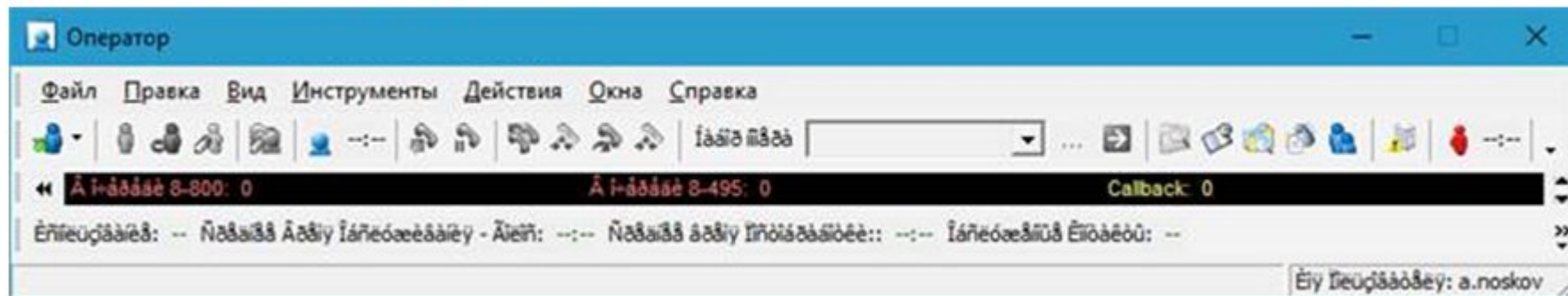


60%

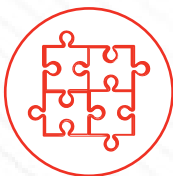
КЛИЕНТОВ

Регулярно совершают
онлайн-операции

Телефония **Альфа-Капитал** 3 года назад...



Проблематика



Разрозненные каналы коммуникаций

Обращения из разных каналов обрабатываются в 4-х разных системах, операторы теряют время на переключение между окнами разных программ



Отсутствие единой истории обращений

Неизвестно, обращался ли клиент с данным вопросом ранее, не общался ли по этому поводу с кем-то из коллег



Отсутствие карточки клиента

Отсутствие полной информации по клиенту в момент обращения



Потеря контекста

Если клиент переходит из одного канала в другой – ему приходится заново формулировать свой вопрос



Трудно анализировать причины обращений

При отсутствии единого источника статистики обращений по всем каналам невозможно выявить проблемные точки, проанализировать трафик в разрезе тематик, каналов обслуживания и времени обработки



Сложность перевода на удалённую работу

Отсутствие полной информации по загрузке операторов, отсутствие инструментов контроля (включая запись экранов)



Отсутствие сквозного контроля качества

Нет возможности оценки качества обслуживания во всех точках контакта (QM и оценка со стороны Клиента)



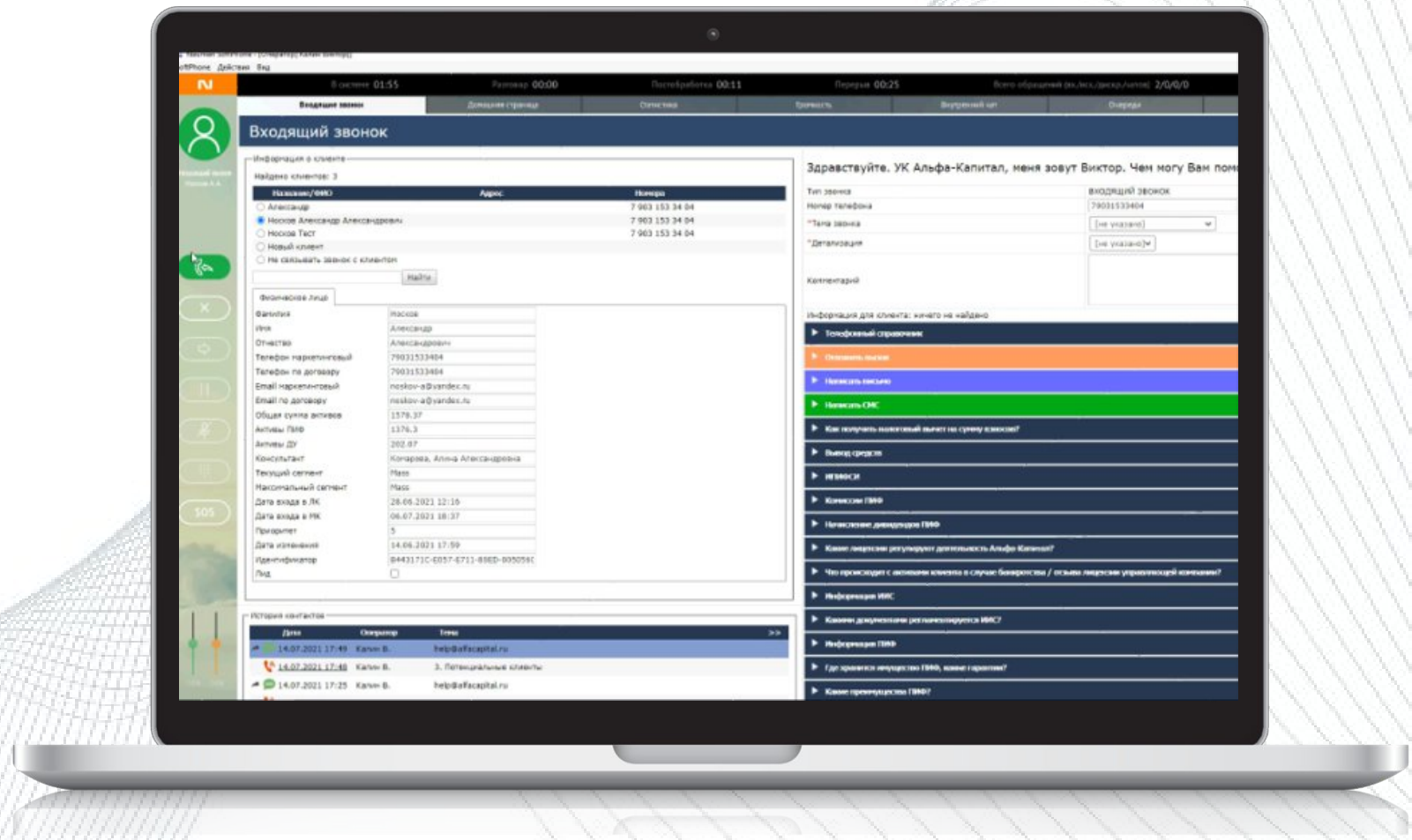
Трудоёмкость внедрения чат-бота

Сложность интеграции чат-бота с разрозненными системами и использованию сторонних решений

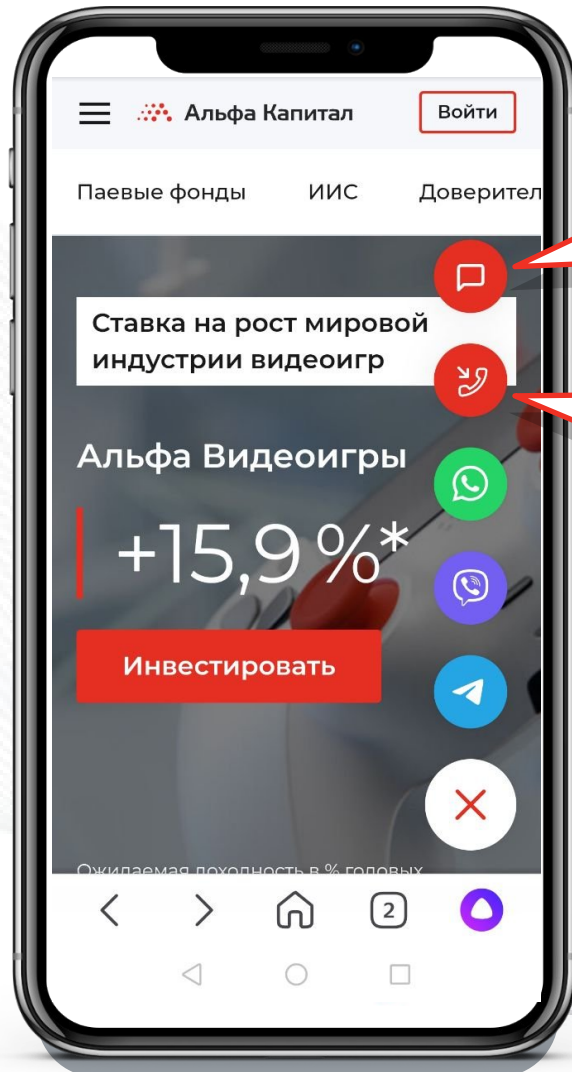
Объединение всех каналов в рамках единого решения

Единый интерфейс:

- Телефонные звонки (входящие и исходящие)
- Чат в мобильном приложении
- Чат на сайте
- WhatsApp Business
- Telegram
- Viber
- E-mail
- Коллбэки из IVR
- Соц. сети (в разработке)



Оптимизирован трафик



с **37%** до **64%** выросла доля
обращений через чат и мессенджеры

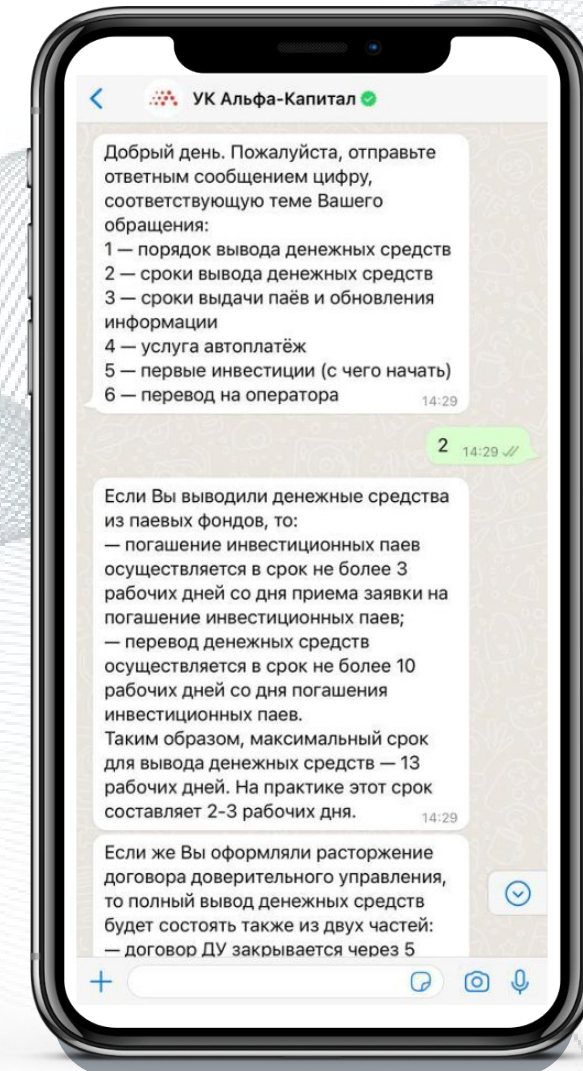
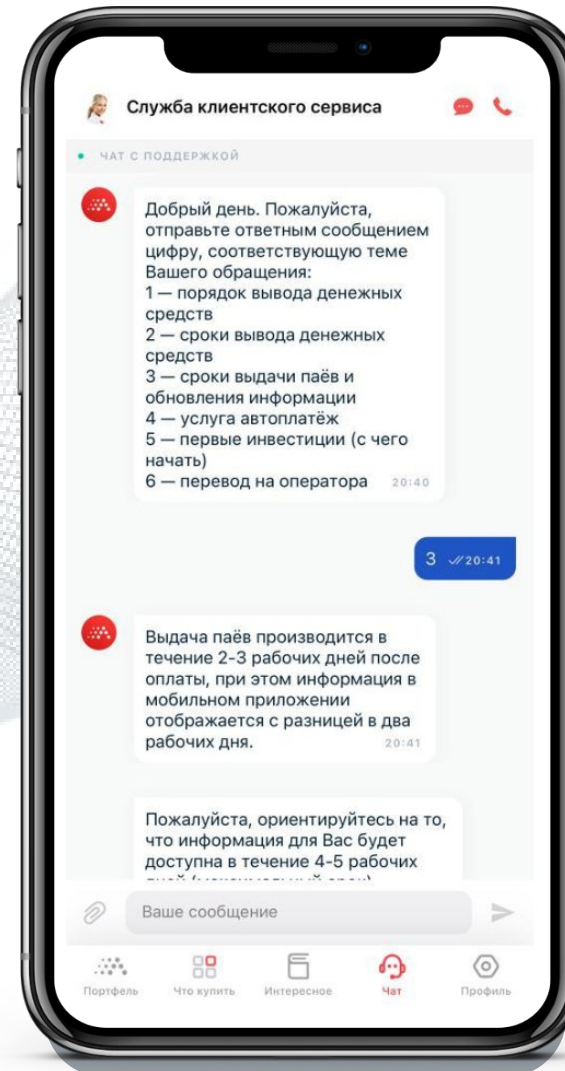
с **40%** до **17%** снижена доля
входящих голосовых обращений

Чат-бот в мобильном приложении и WhatsApp

35,4%

**ОБРАЩЕНИЙ В ЭТИХ КАНАЛАХ
ПОЛНОСТЬЮ РЕШАЮТСЯ IVR-БОТОМ**

(средняя оценка от клиентов — 4,53 балла по
пятибалльной шкале)



Оператор видит полную информацию по клиенту



Информация по активам и типам продукта
(с прямым переходом в личный кабинет)



Инвестиционный консультант,
его контакты



Контактная информация,
основная информация по клиенту



Модель телефона



Дата входа в дистанционные
сервисы



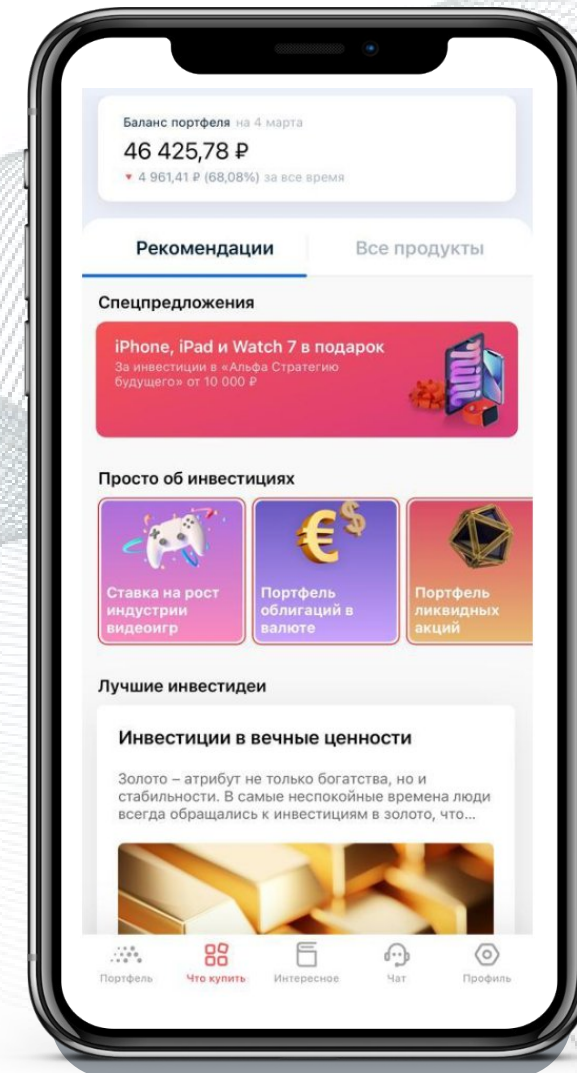
Версия мобильного
приложения

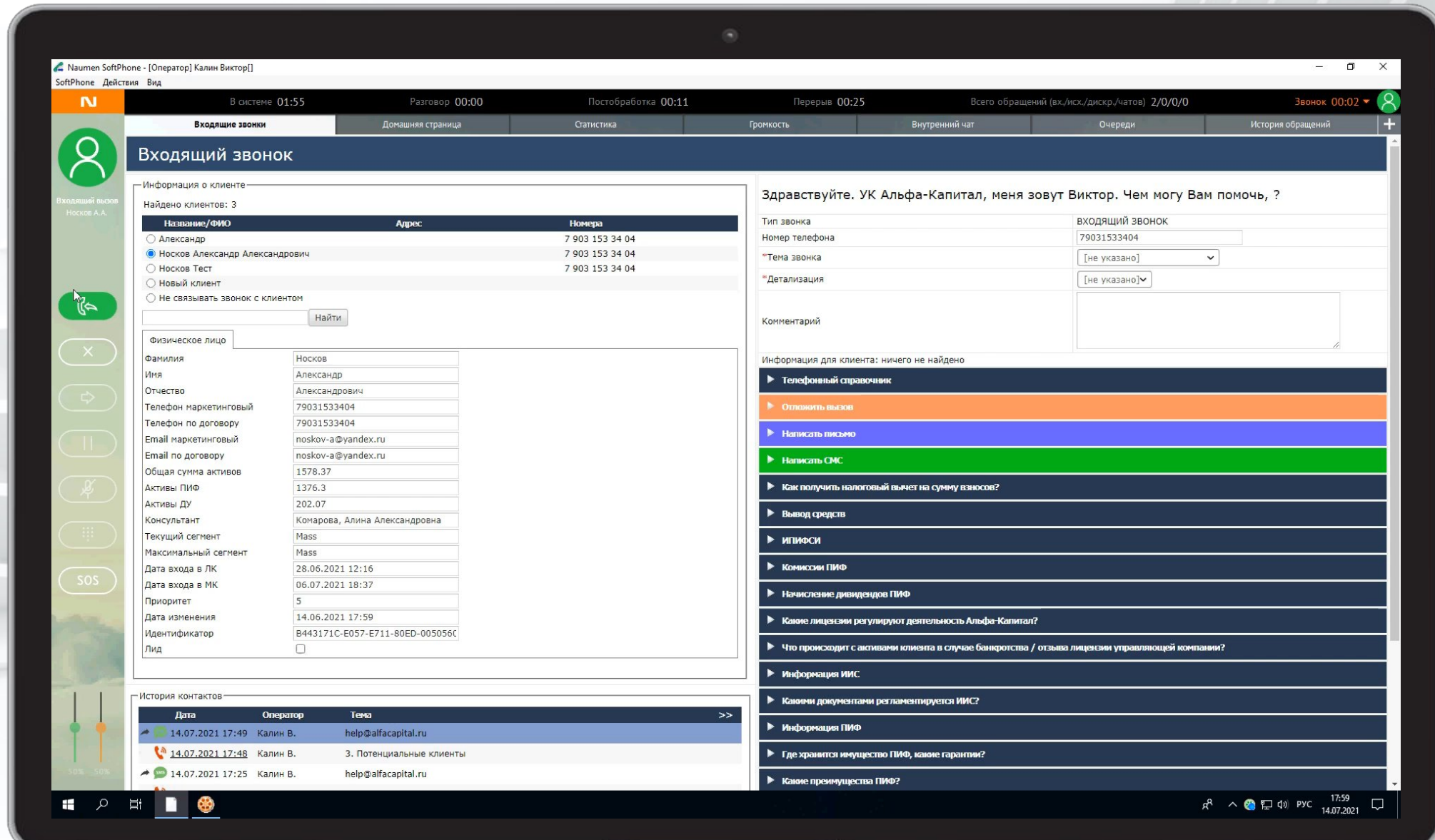


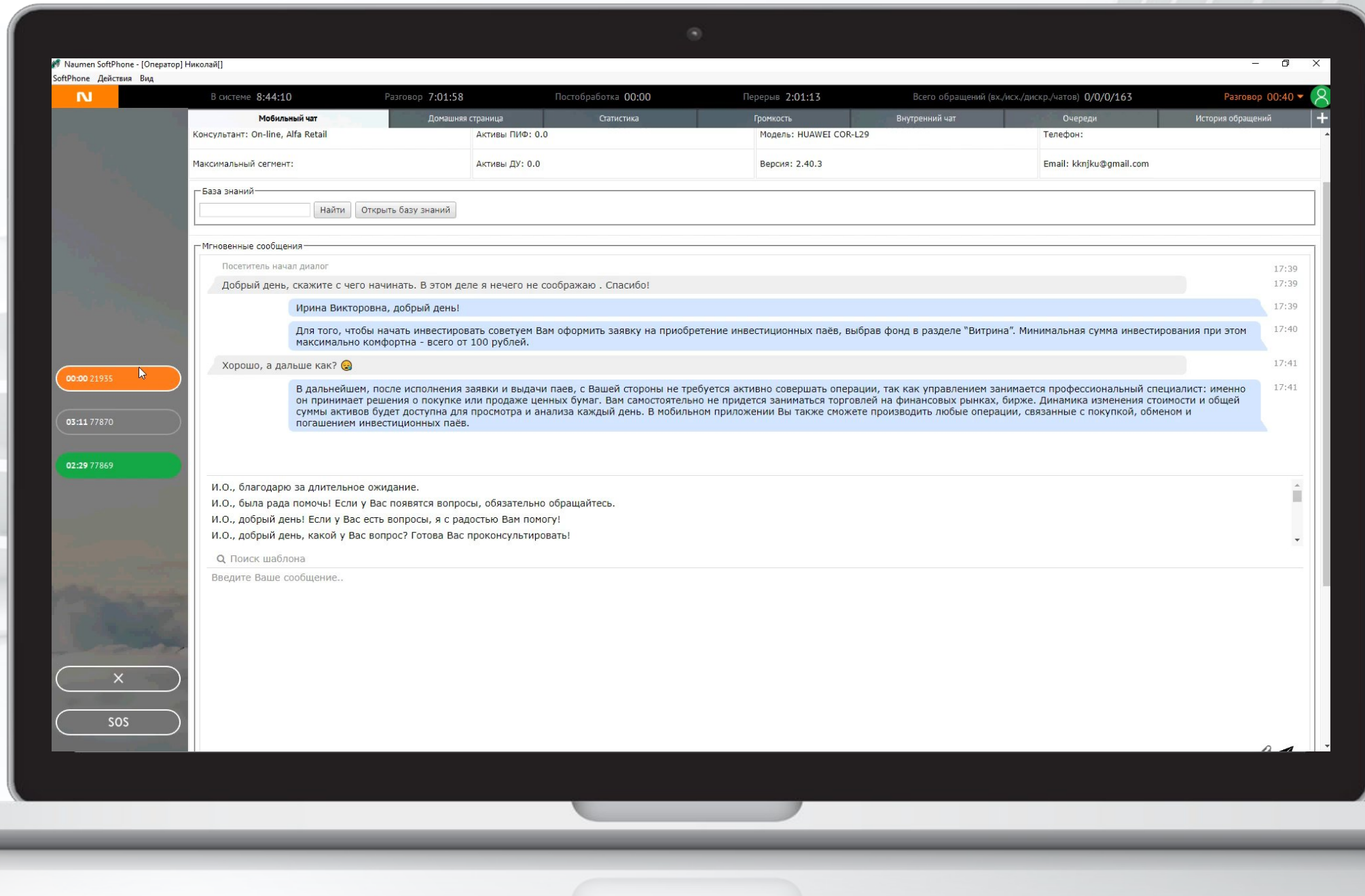
Текущий и максимальный
сегменты



Операционная система







Обеспечен прозрачный контроль качества

Контроль качества реализован **в самой омниканальной платформе** — операторам не требуется переходить в другие системы для ознакомления с результатами оценки

Открыть анкету

0:00 / 15:25

Длительность записи: 15:24

сохранить

Нормативы звонка

Название	Норматив	Вес	Текущее значение	Оценка в баллах
Длительность звонка, сек	[0.0, 200.0]	1	925	0
Общее количество ожиданий	[0.0, 60.0]	1	0	100
Длительность поствызывной обработки, сек	[0.0, 15.0]	1	68	0
Является FCR	да	1	повторный вызов	0
Оператор первым положил трубку	нет	1	нет	100

Работа в ПО

Заполняй все необходимые данные в ПО корректно и в соответствии с процедурами.

Нет

Комментарий

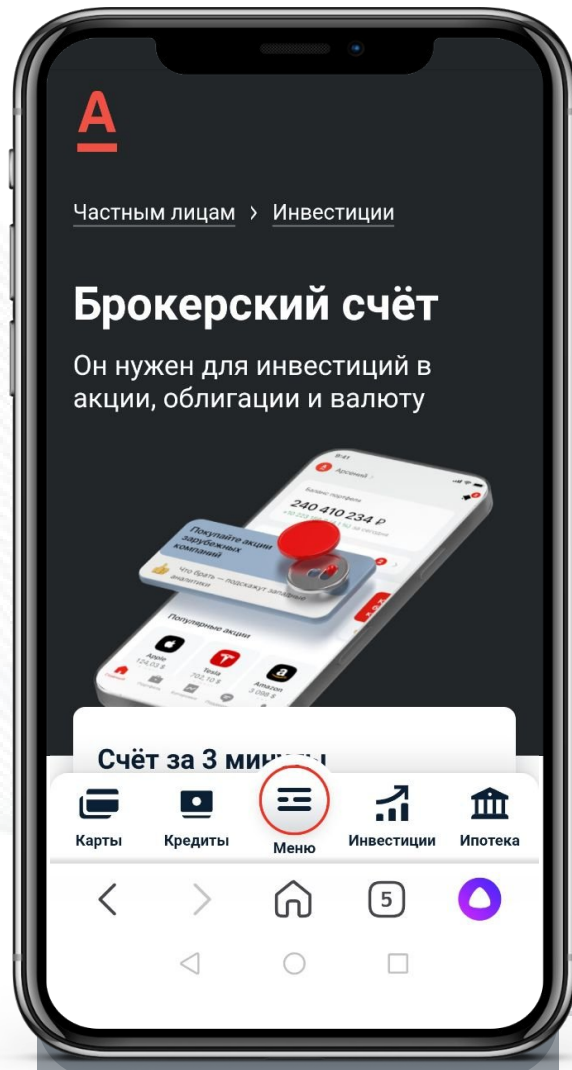
Резюмирует разговор

В конце разговора Сотрудник подводит итог: что выбрали, к чему пришли и так далее. Затем назначает следующий шаг: «Я перезвоню вам...»

Нет

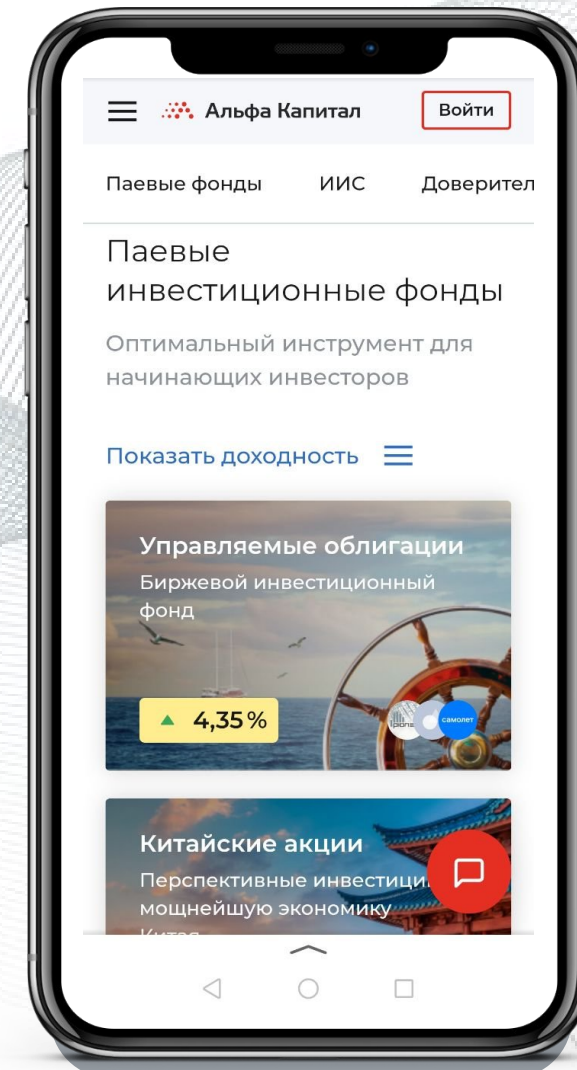
Комментарий

Улучшено обслуживание внутренних клиентов

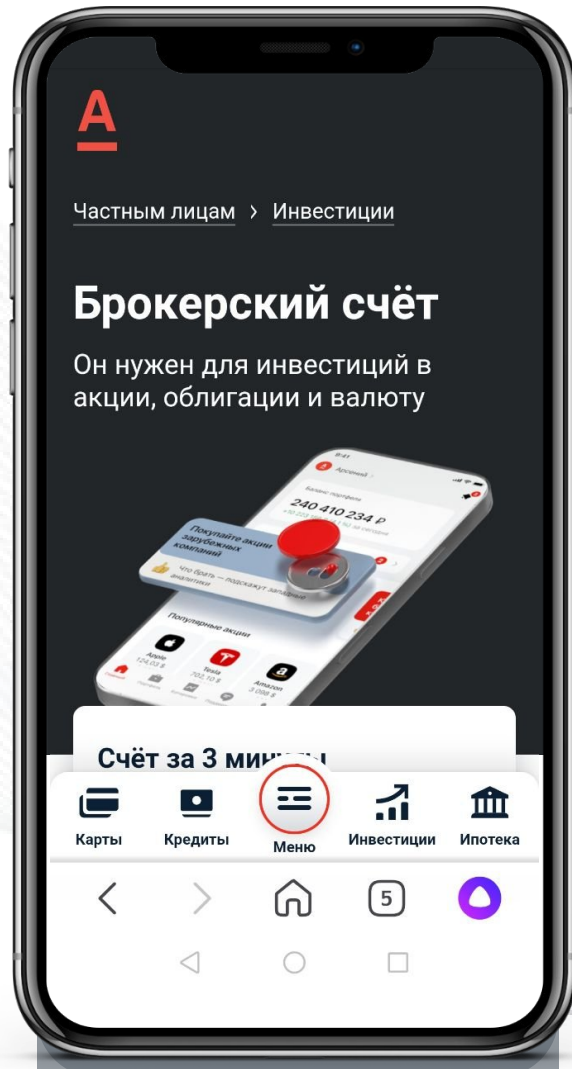


в 10+ раз

СНИЖЕНА ДОЛЯ ОБРАЩЕНИЙ
ОТ СОТРУДНИКОВ РОЗНИЧНЫХ
ОФИСОВ «АЛЬФА-БАНКА»

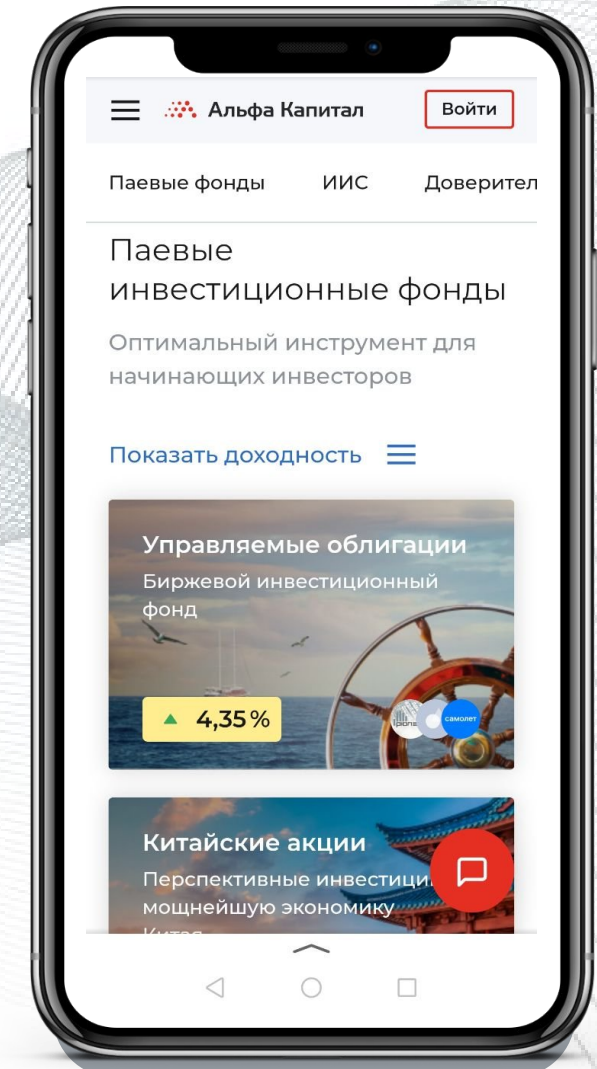


Оператор сразу видит ошибки на стороне клиента

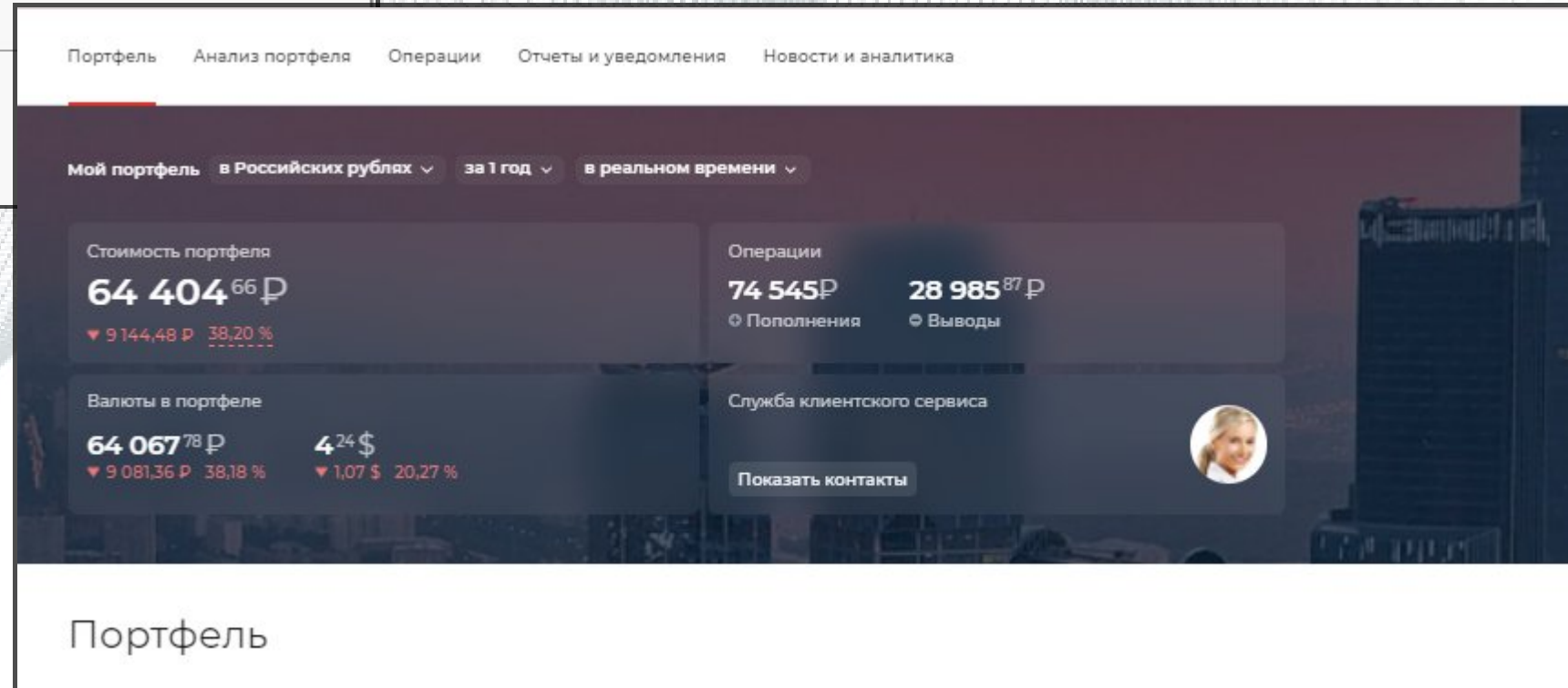
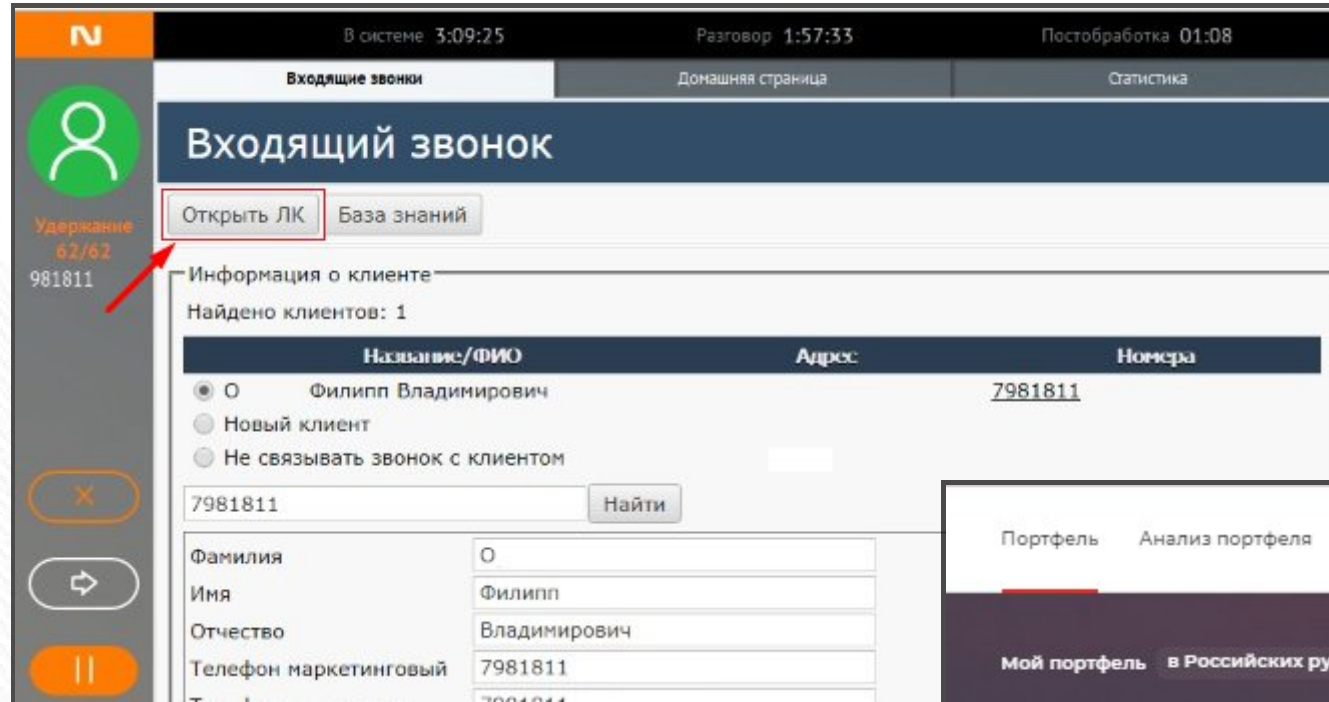


Иногда

НАШИ КЛИЕНТЫ ПУТАЮТ
МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ ОТ
«АЛЬФА-БАНКА» И «АЛЬФА
КАПИТАЛ»



Прямой переход в Личный кабинет



Результаты

23%

УСКОРЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

62%

СОСТАВИЛ РОСТ НАГРУЗКИ НА КЦ ПРИ
РОСТЕ КЛИЕНТСКОЙ БАЗЫ В **7 РАЗ**
(2019 vs 2022)

4,6 баллов

ОЦЕНКА УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПО 5-БАЛЛЬНОЙ ШКАЛЕ

28 сек

СРЕДНЕЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ОТВЕТА
ОПЕРАТОРА СОКРАТИЛОСЬ С 1,5 МИН
ДО 32 СЕК

12 сек — среднее время ответа в чате

72%

С 54% ДО 72% ВЫРОСЛА ДОЛЯ ЗВОНКОВ,
ПРИНИМАЕМЫХ В ТЕЧЕНИЕ 20 СЕК (SLA)

85%

ОПЕРАТОРОВ РАБОТАЮТ УДАЛЕННО

Автоматизация исходящего обзвона

- Запуск системы автоматизированного исходящего обзвона
- Автоматизация кампании по обработке лидов из дистанционных каналов:
 - ✓ онлайн получение событий из CRM, обзвон через автоматизированную систему
 - ✓ **расширенные данные для операторов (весь процесс оформления)**
- **Автоматическое определение целевых лидов:** последний шаг оформления, модель телефона клиента, приоритетные партнёры, источник трафика
- **Отчетность BI по исходящему обзвону:**
 - ✓ динамика, дозвон, % обработки базы, результаты звонков
 - ✓ притоки, ЧП, конверсия в оплату
- Отдельная входящая линия для перезвонов
- **Автоматическое удаление необработанных лидов за предыдущий день**
- «Карусель» номеров в качестве АОН
- Запуск системы Quality Management для исходящих вызовов:
 - ✓ прослушка и оценка звонков операторов
 - ✓ операторы в режиме он-лайн самостоятельно могут ознакомиться с результатами

3,8x

Повышение конверсии продаж

3x

Повышение количества звонков

2x

Повышение доли дозвона

Исходящий обзвон 1,5 года назад...

	A	B	C	D
1	Фамилия	Имя	Отчество	Телефон
2	КУП	АЛЕКС	ВАСИЛЬЕЕ	98 16
3	ЩЕГ.	ДМИТ	ВИКТОРО	90 20
4	СМИ	СЕРГЕ	ВИТАЛЬЕЕ	91 46
5	КИМ	ДМИТ	ОЛЕГОВИЧ	99 58
6	ГИЛ	СЕРГЕ	НИКОЛАЕ	90 33
7	УЛЬ	ИЛЬЯ	АНДРЕЕВИ	92 11
8	МО	ВЛАД	НИКОЛАЕ	91 92
9	АРУ	ЮРИЙ	ГЕНРИХОВ	90 11
10	НИК	ГЕННА	НИКОЛАЕ	92 96
11	ВОР	СЕРГЕ	ВЯЧЕСЛАВ	92 62
12	ПАН	АНТО	ВАЛЕНТИ	91 10
13	АФА	АЛЕКС	ИВАНОВИ	91 14
14	САМ	АЛЕКС	ЕВГЕНЬЕВ	91 94
15	ГОР	ЮРИЙ	ВАЛЕРЬЕВ	98 62
16	МАХ	СЕРГЕ	ПЕТРОВИЧ	90 71
17	МАХ	ЮРИЙ	ВАСИЛЬЕЕ	90 18

Спасибо за внимание!

Александр Носков
8 903 153-34-04

