

A

Total Experience

единый CX для клиентов
и сотрудников Альфы



Анна Кабанец

Начальник управления клиентского опыта
Департамент стратегического развития и качества



Татьяна Мамонтова

Руководитель направления
Дирекция по HR-эффективности



Финансовый суперсервис – один из ключевых приоритетов стратегии Альфа-Банка

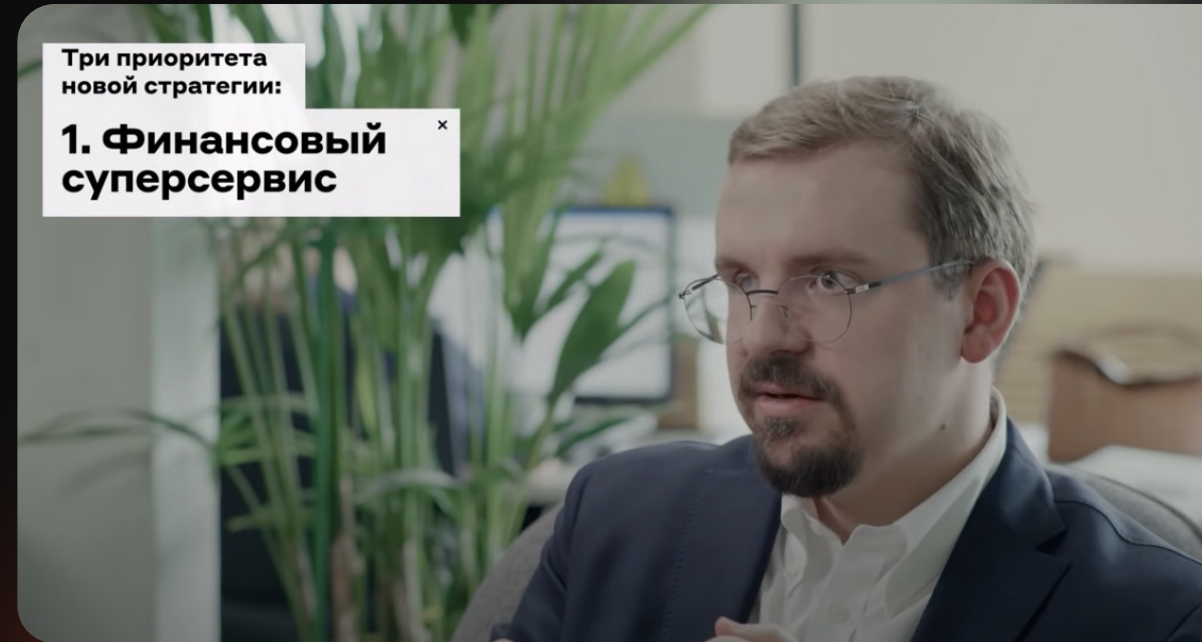
Что это значит

«Высочайший уровень сервиса становится не эмоциональным выбором, а рациональным, выгодным выбором.

Те компании, которые смогут предложить качественный сервис, смогут не только удержать своих клиентов, но и привлечь новых»

Три приоритета
новой стратегии:

**1. Финансовый
суперсервис**



Довольный клиент

Выстроили работу по замерам
удовлетворенности клиентов банка

VOC – внешний клиент



Каналы обслуживания



Продукты

Ваше мнение - это важно
Оцените качество обслуживания в офисе
сотрудником Анастасия

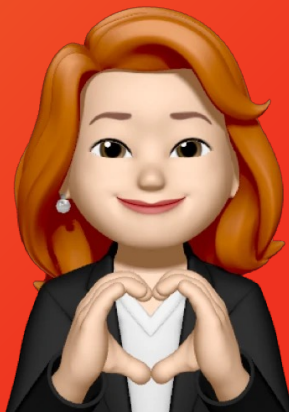
★ ★ ★ ★ ☆

Поставьте оценку от 1 до 5, где 5 – отлично

Что испортило впечатление?

Скорость обслуживания
 Отношение сотрудника
 Знание продуктов

Оставьте комментарий



TOTAL
EXPIRENCE

Довольный сотрудник

Масштабировали подход для замеров
удовлетворенности сотрудников банка

VOE – внутренний клиент



HR-процессы



Рабочие процессы

Ваше мнение — это важно
Насколько легко вам было запланировать и/
или перенести ежегодный оплачиваемый
отпуск?

★ ★ ★ ★ ★

Что понравилось больше всего?

Интерфейс инструмента
 Понятность статуса
 Наличие нужных функций

Комментарий

Огонь! Удобно очень)



Внедрили продуктовый подход в HR-разработке

Описали опыт
сотрудника
с помощью CJM

01

Привлечение

**02**

Подбор

**03**Оформление
и приём**04**

Адаптация

**05**Моя жизнь
в компании**06**Обучение
и развитие**07**

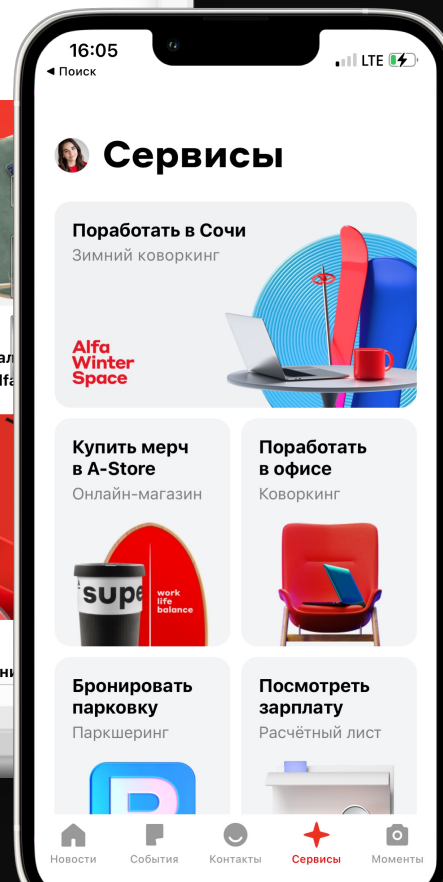
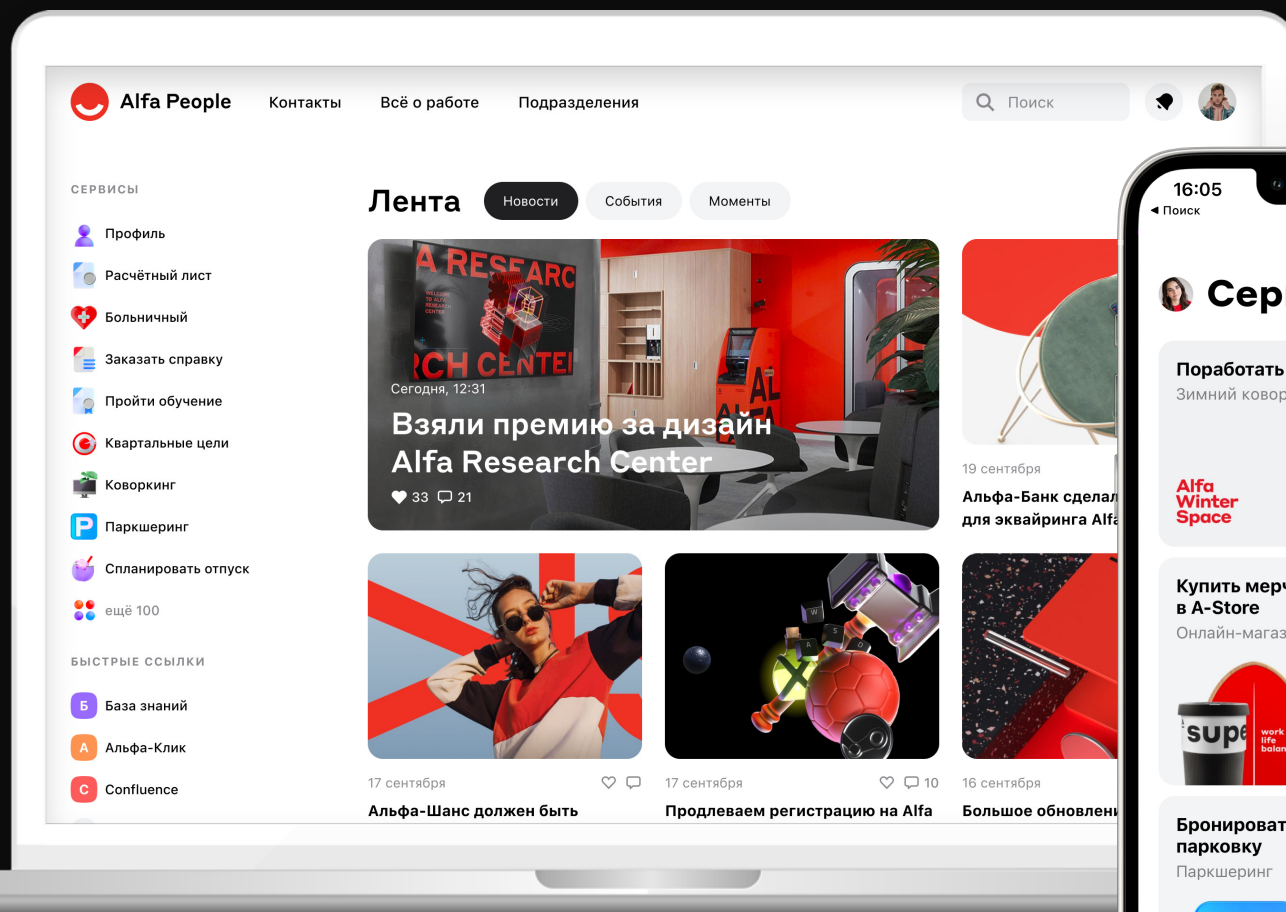
Карьера

**08**Вознагражден
ие, льготы и
удержание**09**Увольнение
и оффбординг

Аналитика



Ключевой продукт Alfa People – единая точка контакта для всех сервисов



HR-сервисы



Сервисы
инфраструктуры



IT-заявки

Для текущих, будущих
и бывших сотрудников



 Хабр

Читайте подробнее
в нашей статье на Хабре

Проводим исследования чтобы разрабатывать актуальные сервисы

Тестируем интерфейсы с помощью eye-tracking



1

Исследование опыта сотрудников и рынка

2

Проектирование и дизайн на основе гипотез

3

Тестирование MVP на пользователях (UX-тесты)

4

Разработка финального продукта

5

Получение обратной связи через опросы и исследование

A person with long brown hair, wearing a dark jacket and light blue jeans, is sitting on a red tufted sofa. They are holding a black smartphone in their hands and looking at the screen. The background is a solid red color.

**Запустили на сотрудников
VOE-опросы
на VOS-платформе бизнеса**

Как было

Не системно собирали обратную связь от пользователей

Оцените, пожалуйста, эффективность процесса >/survey/PROCESS<

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9 ○ 10

Мы будем рады получить ваши предложения по улучшению качества наших услуг:

Информация

Мероприятие: **Тестовое Инвестируй в себя**

Дополнительно

Анкета обратной связи по тренингу

Опишите, пожалуйста, основные результаты тренинга лично для Вас:

Какие темы, раскрываемые на тренинге были наиболее интересными/полезными?:

Поделитесь, пожалуйста, своими впечатлениями о тренинге, оценив каждое высказывание по шкале от 1 до 10, где 1 – минимальная оценка, а 10 – максимальная. Будем благодарны получить письменные комментарии по каждому блоку. Спасибо!

Отправить анкету

- Не учитывалась коммуникационная политика
- Не было системного сбора и анализа данных
- Разный формат вопросов и шкалы оценок
- Не было отработки негативных оценок
- Опросы только через email
- Оценивали отдельные процессы, а не клиентские опыт в целом
- Не было единого визуального оформления



Как стало

Создали эффективный инструмент VOE

Результаты 2022 в цифрах

3

интеграции
с системами



21

опрос на
платформе



>240 тыс.

ответов
получили



13%

средний
отклик



1

Запустили VOE
на VOC-платформе бизнеса

2

Используем единую методологию
для VOC и VOE

3

Отправляем опросы в Push и email
Опросы доступны через email и push
в приложении для сотрудников

4

Настроили процесс
работы с результатами

5

Отрабатываем негативные оценки
Негативные оценки (1-3) отрабатываются через
платформу экспертами Human Help и IT

Запустили VOE на VOC-платформе бизнеса

Единый технологический инструмент для управления клиентским опытом для внешних и внутренних клиентов Альфы, помогает в реализации стратегической инициативы «Финансовый суперсервис»



VOC

покрытие опросами
всех значимых
бизнес событий
в real time



Feedback Loop

мгновенный обзвон
клиентов по низким
оценкам VOC



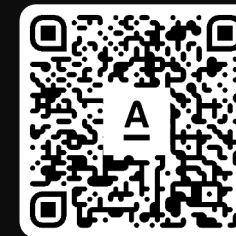
VOE

удовлетворённость
сотрудников банка
процессам и ПО



BIG Data

продвинутая
аналитика для
поиска инсайтов



Читайте подробнее
в нашей статье
на Хабре

Технологическая трансформация VOC-платформы

Используем единую методологию для VOC и VOE

Единая **5-бальная** шкала оценок

1-3 (негатив)
4 (зона роста)
5 (WOW-сервис)

Единые **формулировки** основного вопроса

Насколько легко...
Насколько вы довольны...
Оцените качество...

Даём готовые **варианты ответа** для уточнения, что понравилось или пошло не так

Предлагаем добавить **открытый комментарий**

Настраиваем **единую коммуникационную** политику



Благодаря единству методологии мы можем осуществлять поиск инсайтов на пересечении данных VOC и VOE



Отправляем VOE-опросы в почте и через Push в мобильном приложении

После нажатия на Push, попадаем на экран оценки

Ваше мнение — это важно

Насколько легко вам было запланировать и/или перенести ежегодный оплачиваемый отпуск?

☆☆☆☆☆

Поставьте оценку от 1 до 5, где 5 — очень легко

Ваше мнение — это важно... 8 мин назад
Оцените лёгкость планирования отпуска

Отправить

Ставим оценку, отмечаем особенности, оставляем комментарий

Ваше мнение — это важно

Насколько легко вам было запланировать и/или перенести ежегодный оплачиваемый отпуск?

☆☆☆☆☆

Что понравилось больше всего?

Интерфейс инструмента Понятность статуса Наличие нужных функций

Комментарий

Огонь! Удобно очень)

Отправить

Финальный экран успеха

Спасибо за оценку!

Рады, что вам всё понравилось

На главную

Письмо, которое уходит в почту с просьбой пройти VOE-опрос

ACX Employee Experience

Опрос удовлетворённости

+EMPLOYEE-FN+

пожалуйста, поделитесь своими впечатлениями **о получении оборудования и доступов, необходимых для работы.**

Опрос займет **1 минуту.**

Все отзывы мы передаем ответственным командам и постоянно улучшаем внутренние сервисы, чтобы сделать работу в Альфе ещё комфортнее и построить финансовый суперсервис.

[Пройти опрос](#)

Чтобы проходить опросы в приложении Alfa People (A-Team) скачайте или обновите его тут: для [андроида](#), [самсунга](#), [айфона](#).

Отрабатываем негативные оценки

Если сотрудник поставил оценку «1-3», ему звонит сотрудник Human Help

Платформа VOE

1 Получает уведомление на почту о низкой оценке

2 Переходит на платформу VOE

3 Прозванивает, чтобы отработать негативную оценку

4 Заполняет экспертизу по результатам звонка на платформе VOE

VOE № 130196851

Будынова Дарья Михайловна ОТКРЫТА

0101056 | Табельный номер 216973 | Логин RUM107T | Время 16:11 | Канал AB: Трудоустройство

ID VOE: 130196851 | Ответственный за обработку VOE: Тамбоцева Любовь Владимировна | Сценарий: AB: Заполнена заявка на прием руководителем (SAP HCM)

☆☆☆

[Позвонить](#) [Оповестить](#)

Переписка с клиентом (VOE)

Ваше мнение — это важно
Насколько легко вам было заполнить заявку на прием нового сотрудника (компакт)?
17:14, 21.06.2022

Информация | **Экспертиза**

Информация

- Персональная информация о сотруднике
- Информация о событии
- Информация об оценке

История

ДЕЙСТВИЕ

Задача взята в работу

Клиент поставил оценку 3

Экспертиза

Комментарий необходимо заполнить в виде

- Причины низкой оценки
- Что можно изменить
- Чего не хватает для изменения

148/2000 символов

Выбор категории

Основной негатив

Технические категории - оценка не исключается

Технические категории - оценка исключается

Заполнение
экспертизы



Настроили процесс работы с результатами

Каждый **месяц**

- Выявляем ключевые боли
- Составляем бэклог задач
- Приоритезируем задачи

Каждый **квартал**

- Анализируем выполнение KPI*
- Решаем кросс-функциональные боли
- Обмениваемся опытом

Участники процесса



Продуктовые команды



Центры HR-компетенций



Аналитики



CX-эксперт

Инструменты

Детальный отчёт, включая экспертизу по результатам обработки негативных оценок

Инсайты по итогам анализа результатов за месяц

В итоге: наполняем реестр корневых проблем (бэклог)

Инструменты

Презентация по итогам квартала

Реестр корневых проблем (бэклог)

Список кросс-функциональных кейсов /нерешенных вопросов

В итоге: формулируем квартальные цели



* VOЕ – это один из ключевых KPI, метрика, которая зафиксирована в HR-стратегии

Примеры запущенных опросов

Источники событий – SAP HCM, WebSoft HCM



Сотрудник оформлен на работу

Вопрос

Насколько легко вам было пройти процедуру оформления на работу?



Пройден дистанционный обучающий курс

Вопрос

Насколько вы довольны пройденным дистанционным курсом?



Сотрудник переведен на новую позицию

Вопрос

Насколько легко вам было пройти процедуру перевода (с согласования до подписания документов)?



Заполнена заявка на перевод руководителем

Вопрос

Насколько легко вам было заполнить заявку на перевод вашего сотрудника?



Закрыто обращение / инцидент Human Help

Вопрос

Оцените качество поддержки сотрудниками Human Help



Заполнена премиальная ведомость руководителем

Вопрос

Насколько вы довольны премиальной ведомостью (инструментом распределения премий)?

Примеры результатов работы с VOE



Обучающие курсы

Было

★★★★☆ 4,67

Оценка продукта

Стало

★★★★★ 4,89

Оценка продукта



Я сделал несколько кругов с историями Ефима, прошел его тесты, потратил несколько часов, ... **больше напоминаний мне не присылайте.** Ефима и его коллег больше видеть не могу



Не проходил я ничего, вас обманывают!



Переключение в виде нажатий на рамочки и прочее, как будто я попал в 2000-е



Очень медленно все грузится... ну и навигация по курсу - это песня...



Что улучшили?

Работали с каждым курсом отдельно

1. Убрали лишнее голосовое сопровождение
2. Уменьшили количество кликов
3. Упростили навигацию
4. Сократили количество анимации
5. Сделали более современным дизайн

Доставка справок

Было

★★★★☆ 4,23

Оценка процесса

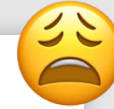
Стало

★★★★★ 4,93

Оценка процесса



Работаю в Москве, физически нахожусь в Екатеринбурге, нужно ждать пока справка приедет



Хочется, чтобы была возможность указать адрес доставки, кроме рабочего места



Что улучшили?

1. Добавили способы доставки справки: от электронного формата на почту до доставки на дом Почтой России
2. Изменили интерфейс: еще удобнее заказать нужный формат документа и не допустить ошибок
3. Добавили возможность заказать справки из мобильного приложения для сотрудников А-Team или Alfa People

Запустили новый сервис «Мой доход» сразу с VOE

11 300

пользователей
зашли в сервис

1127

пользователей
поставили оценку

21%

★★★★☆ 4,74

средняя оценка

«5»
промоутеры

81%

«4»
нейтралы

12%

«3», «2», «1»
критики

7%

A

Было бы классно, если бы сервис не падал ровно в то время, как пришло письмо с информацией о премии



Так и не смог открыть страницу!



У меня недоступен данный сервис



Что понравилось



- ✓ Статистика всех выплат супер информативна, а динамика БЕВ мотивирует!
- ✓ Все огонь! Пушка!
- ✓ Это именно тот сервис, которого так не хватало!
- ✓ Классный сервис! Все понятно и удобно!
- ✓ Все супер!
- ✓ Круто! Все четко и понятно, с графиками за все годы работы в Альфе!
- ✓ Ничего лишнего, все по делу отражено!

Стратегия развития VOE-опросов

Запускаем опросы по всем типам банковских систем

HR системы

Например, E-Staff,
Alfa People

Фронтальные системы и IT-системы банка

Например, AlfaGo, SFA

Внутренне ПО для решения конкретных бизнес-задач

Например, PPM

