

КАК ЧЕРЕЗ РЕШЕНИЕ ИНФРАСТРУКТУРНЫХ КЛИЕНТСКИХ ЗАДАЧ УЛУЧШИТЬ ВЕСЬ СХ КОМПАНИИ

A



Андрей Пчелкин
Альфа-Банк



На старте проекта

Уже построили непрерывный процесс улучшения клиентского опыта —

от

анализа обращений клиентов
в Контакт-центр, экспертизы оценок
VoC, претензий, рыночных практик



до

внедрения сервисных улучшений —
ведем автоматизированный реестр
всех клиентских долгов



**Поняли, что есть большая зона
для улучшений, которая не попадает
в стандартный процесс**

и сфокусировались на решении инфраструктурных
клиентских проблем - последовательно внедряем
улучшения, которые существенно шире зоны
ответственности одного подразделения и
затрагивают доработки значительного количества IT-
систем.

Видим и работаем

Клиентский долг,
который включен в бэклог подразделения

Видим, но не приоритезируем

Клиентский долг,
который не включен в бэклог подразделения

Нашли способ помочь клиентам

Для решения подобных клиентских проблем

нужно формировать **гибкие команды разработки** и отдельную структуру с **конвейером улучшений**, с отдельной системой управления, согласованными критериями **включения в годовые планы** и **принципами аллокации команд разработки** с переключением высвобождающихся ресурсов на новые проекты.



Критерии отнесения задач к инфраструктурным с влиянием на СХ

1

Существует подтвержденное или потенциально значимое **ВЛИЯНИЕ ЗАДАЧИ НА КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ** обращения, негатив в VOC или претензиях, отсутствие функционала в УКД

2

Задача **КРОСС-ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ** не может быть однозначно закреплена за одним подразделением или находится все зон ответственности подразделений

3

ЭФФЕКТИВНОСТЬ (срок, стоимость) решения существенно выше при реализации в составе инфраструктурного скоупа

4

ДЛИТЕЛЬНЫЙ СРОК СУЩЕСТВОВАНИЯ и отсутствия решения по клиентской боли

5

БОЛЬШОЕ КОЛИЧЕСТВО ИТ СИСТЕМ, требующих доработки в контуре одной задачи

6

БОЛЬШАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ

Что сделали



25+

задач из выделенного портфеля
проектов было реализовано

Например

1
Переработан механизм актуализация
персональных данных для решения
клиентских проблем, связанных
с задублированной или некорректной
информацией

2
Изменилась работа с погашением
задолженности по кредитным
продуктам

3
Создан механизм управления сервисными
сообщениями, позволяющий менять тексты ошибок и
информационных сообщений
в мобильном и интернет-банке без привлечения
команды разработки



Результаты

При значительном росте клиентской базы с момента старта портфеля проектов:

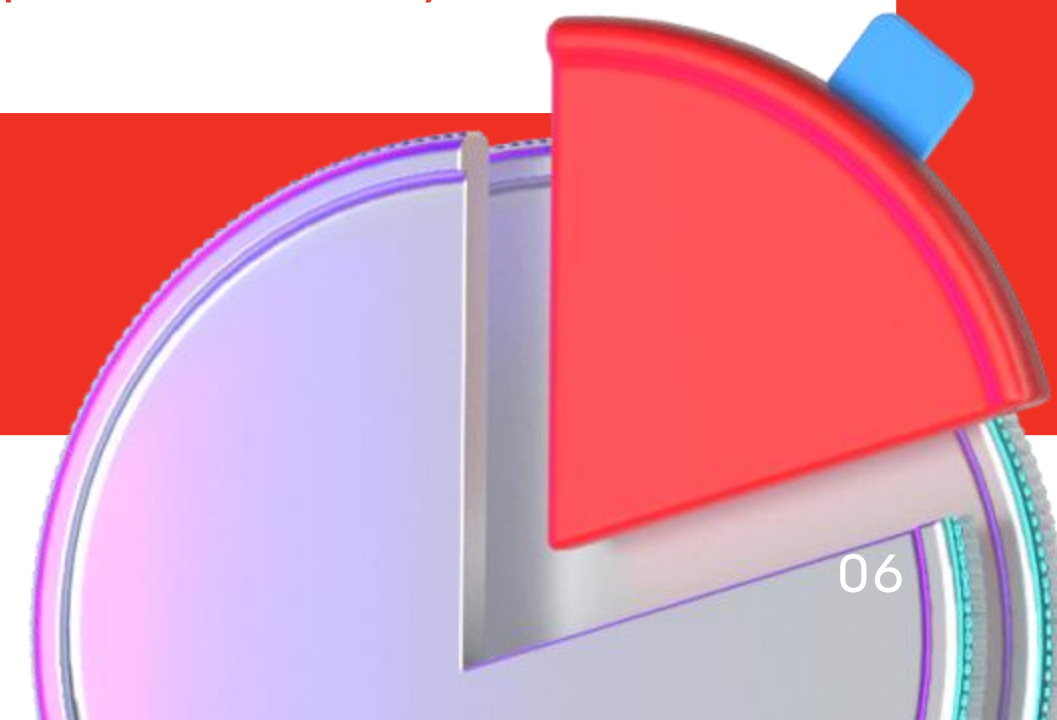
На **0.14** вырос **VoC** на клиента

На **1%** уменьшились обращения

Более **25** улучшений реализовали

40 ИТ-систем доработали:
оптимизировали процессы и модули

После реализации проектов нанятые команды бесшовно передавались в другие новые направления бизнеса



Постоянные улучшения

Мы не только находим зоны роста, но и знаем, как быстро и эффективно реализовать улучшения через совмещенный подход

Этот подход заключается в одновременной работе подразделений розничного бизнеса через приоритеты, выставляемые CX-экспертами

Также существуют выделенные стримы, реализующие большие кросс-функциональные доработки, напрямую затрагивающие инфраструктуру банка

ВАЖНО

Постоянно улучшать клиентский опыт, в том числе инвестируя в перестройку и изменение ИТ-инфраструктуры и платформенные решения



Обсудим?



Андрей Пчелкин

Лидер продуктового стрима
Альфа-Банк

APchelkin@alfabank.ru

