



А

**Арина
Лепихова**

**Как построить за 1,5 года лучший Call-
центр для юридических лиц?**



Арина Лепихова

- Директор Транзакционного бизнеса **АО ДБ «Альфа Банк»** по развитию Малого и микро бизнеса
- **Лучший финансист** 2021 года по мнению Ассоциации финансистов Казахстана
- CCGuru Awards - **Хрустальная гарнитура** «Лучший мульти\омниканальный клиентский опыт - 2021»
- 15 лет общего стажа в ведущих компаниях: Евросеть, Beeline , Inditex , Альфа Банк
- с 2017 в **Альфа-Банк Казахстан**



Arina_Lepikhova



+7 777 558 33 33



ALepikhova@alfabank.kz



Альфа-Банк **Казахстан**

27 лет на рынке Казахстана

Активы Банка – **более 1 800 млн. USD**

Чистая прибыль – **более 51 млн. USD**

Собственный капитал – **более 301 млн. USD**

Корпоративных клиентов – **более 120 тыс. ЮЛ и ИП**

Частных клиентов – **более 1 200 тыс. ФЛ**

22 отделения по РК



Международные рейтинги

FitchRatings 2021 **BB-**

STANDARD
&**POOR'S** 2021

BB/B



Достижения



Лучшее мобильное
приложение для бизнеса по
версии **SME Banking**



ТОП 20 инновационных
банков СНГ и Кавказа по
версии **SME Banking**

ASIAMONEY

Лучший банк для МСБ
по версии **Asia Money**

markswebb

№1 Business Mobile
№2 Интернет-банкинг для ЮЛ
(по итогам 2020 первого
замера по РК)



Лидеры по гос.
программе 6%



Хрустальная гарнитура
Лучший
мульти/омниканальный
КЦ для ЮЛ



Наша миссия и ценности

Миссия Альфа-Банк

Мы помогаем нашим клиентам жить легко и достигать успеха за счет моментального сервиса

Наши ценности



Клиент в
центре сердце



Выстраивай
взаимовыгодно
е партнерство



Развивайся



Действуй как
предприниматель



Принимай простые
и быстрые решения

Что для нас важно?

Удовлетворенность клиентов

**Что важно для
клиентов?**

**Быстро решить свой
вопрос с минимальными
затратами по времени**

НАШ ФОКУС- СЕРВИС



Как было раньше – ВЗГЛЯД клиента

1

Общая линия Физ лиц и Юр лиц

2

Время ожидания более 15 минут
SL 40%

3

Некорректные консультации -
Невозможность создания
универсальных менеджеров

Как было раньше – взгляд бизнеса

1

Отток Юр лиц

2

Жалобы

3

Нет аналитики



РЕШЕНИЕ - ТРАНСФОРМАЦИЯ



Трансформация обслуживания для юридических лиц



****Все началось создания выделенного call-центра для юридических лиц***



Голосовое обслуживание или бот?

Мы выбираем голосовое обслуживание!

- ✓ Более 85% клиентов выбирают живое обслуживание;
- ✓ Самый короткий IVR;
- ✓ Дозвон до оператора в два клика;



Почему не бот?

- На рынке нет готовых решений голосового бота, который может полностью покрыть потребность клиентов на двух языках;
- Согласно внутреннему опросу более 85% клиентов выбрали быстрый дозвон и живого оператора;
- В планах на 2022 год запустить Голосовую биометрию и Речевую аналитику – после начать пилот с ботами;



Чаты и Социальные сети

Каналы сопровождения:



- ✓ Поддержка 24/7
- ✓ Сопровождение социальных сетей
- ✓ Мониторинг всех упоминаний

Созданы стандарты обслуживания в чатах и соцсетях – ЧАТ Руководство

Цель:

- ✓ *Единый стиль ведения диалога*
- ✓ *Снижение количества ненужных действий*
- ✓ *Правила использования эмодзи*
- ✓ *Улучшение качества предоставляемых ответов*

И многие другие стандарты закреплены и помогают действующим и новым сотрудникам быстро и эффективно отвечать на запросы клиентов



ОТЗЫВЫ НАШИХ КЛИЕНТОВ

Социальные сети



plastik_okna_astana01 Хороший банк мне понравился их обслуживание. 👍



tms.tour 👍 Вот это круто придумали. Мне сегодня девушка с колл центра посоветовала обратиться в чат. Решили вопрос за 10 мин. И не надо никуда ехать



yurist_pvl_mediator Классный банк Просто сссупер 🔥 Процветания Вам!!!



aliya_prof Супер 🍌 вот это я понимаю поддержка бизнеса ! 🔥



Сторы

Svetula95



Света Доступный и простой в работе) Служба поддержки (в случае возникновения проблем) работает быстро и адекватно

daryaple



Дарья Альфа банк развивается и это приятно! Очень удобное приложение, пользуюсь им уже третий год

ИП AUREOLE



Спасибо Альфа банк! Приятно с вами работать! Спасибо за мобильность в обслуживании! И за очень качественное и быстрое обслуживание!

dream_kst



ТОО Удобное приложение для бизнеса, все что нужно для работы есть. С обновлением добавили Управление несколькими компаниями.

What's App

Молодцы объяснили извинились!!! Молодцы 👍👍👍

Кеп рақмет шешіп бергендеріңізде

Да позвонили

Спасибо большое за оперативность!

И Вам спасибо!!! АЛЬФА-БАНК САМЫЙ ЛУЧШИЙ БАНК В РК

Спасибо, какие Вы доброжелательные и внимательные ко своим клиентам

Спасибо большое за терпение и оперативность 🙏

Благодарю 😊 даже ночью отвечаете. !!!!! Большое человеческое спасибо 🙏

A Техническая поддержка

Как было:

01 Невозможность дозвона, отсутствие единой линии

02 Решение инцидентов достигало 3-4 дня

03 Решали вопросы хаотично самостоятельно разработчики из команд разработки

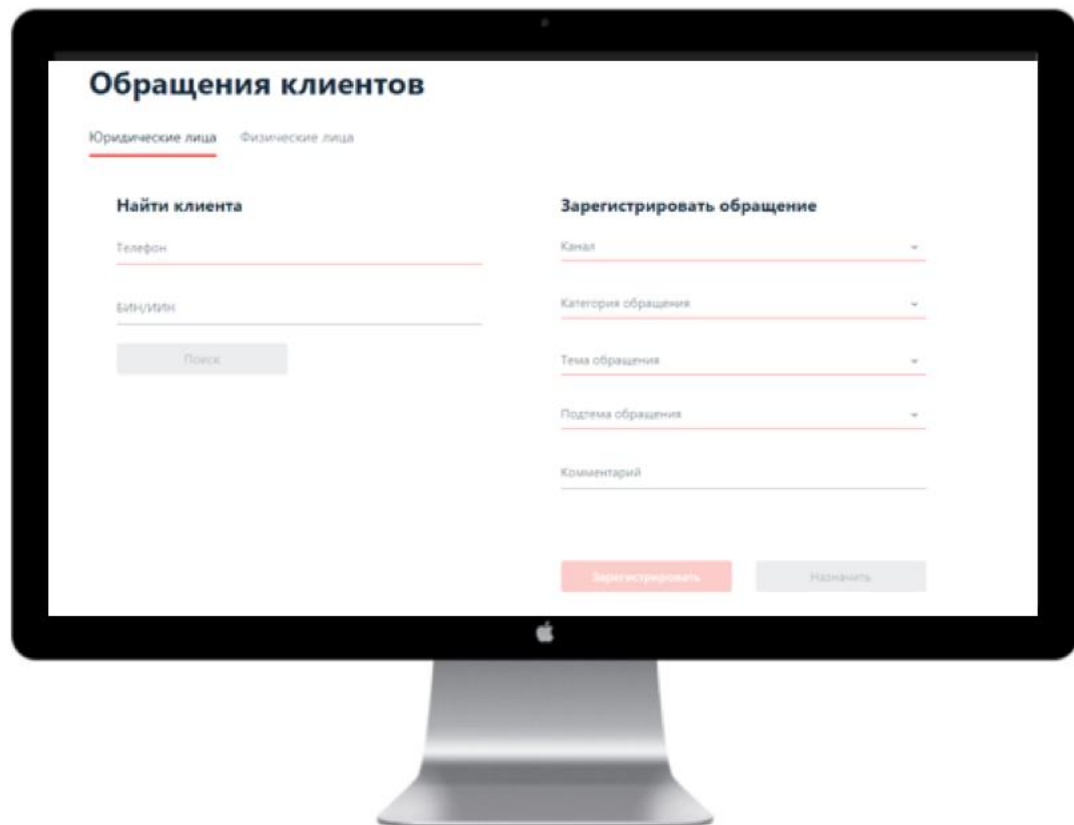
Как сейчас:

1. В единой линии 2510
2. Отдельно выделенные люди
3. Универсальные менеджеры с доступами





Оmnиканальное обслуживание в рамках единого окна



- ✓ CRM - инхаус решение
- ✓ Быстрые доступы к данным клиента
- ✓ Использование CRM во всех точках касания
- ✓ Отслеживание истории обращений клиентов
- ✓ Сокращение времени на обслуживание

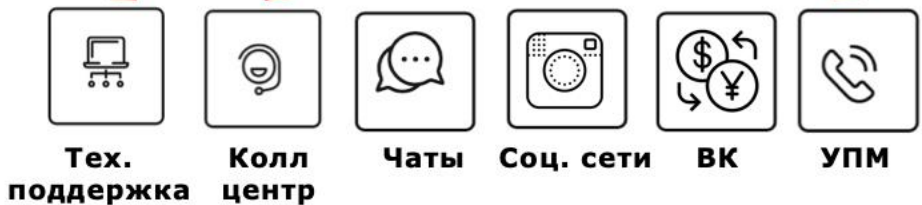


Омниканальное обслуживание в рамках единого окна

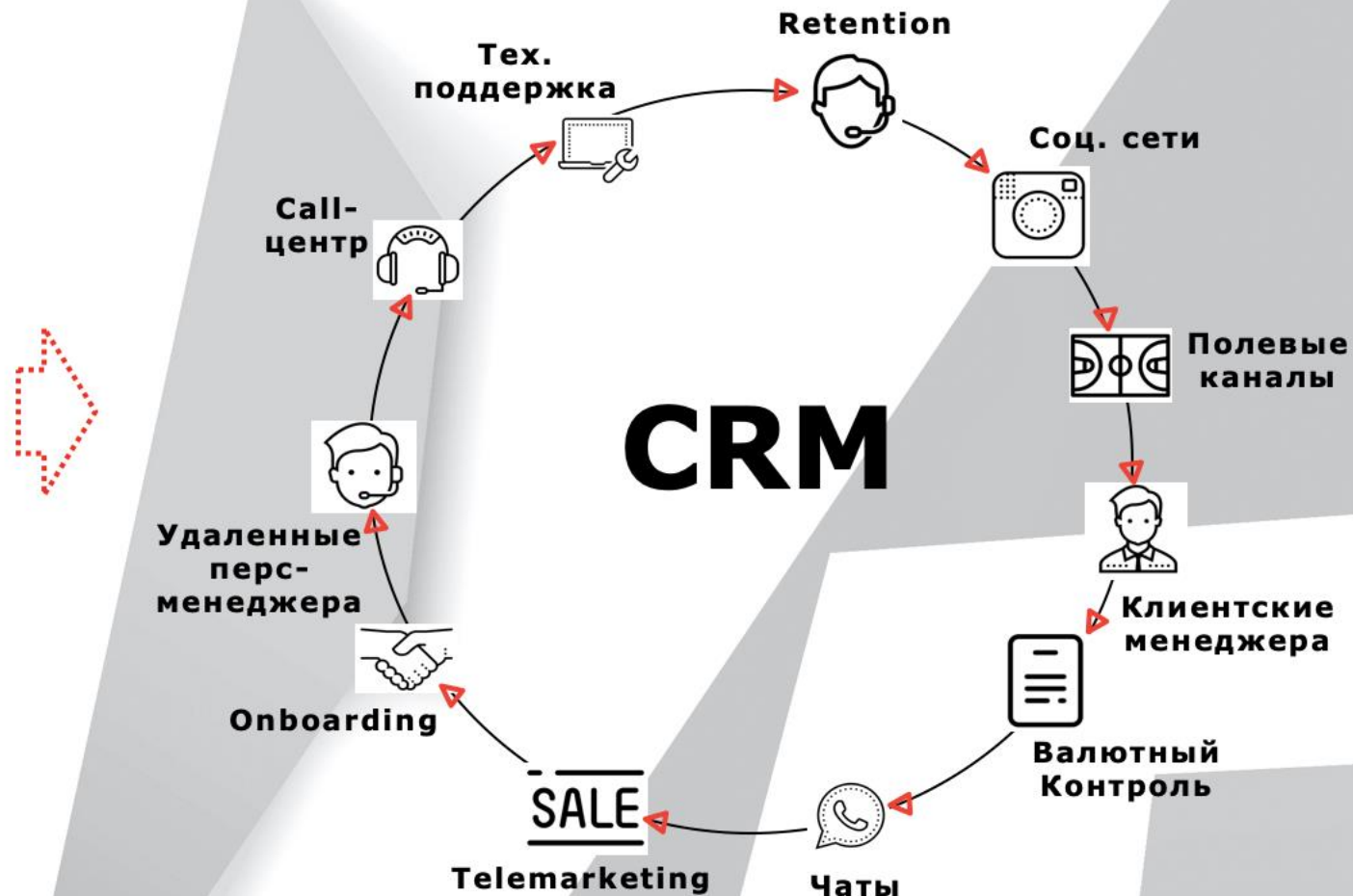
Как было



Customer



Как сейчас



Центр экспертизы

- Статистика обращений | Боли | Технические проблемы – в едином окне
- На основе общей статистики приоритезация Бэклогов разработки



Работа с персоналом и мотивация

1

Ежемесячная мотивация

- Премия за выполнение KPI
- Награждение лучших сотрудников брендированными призами

2

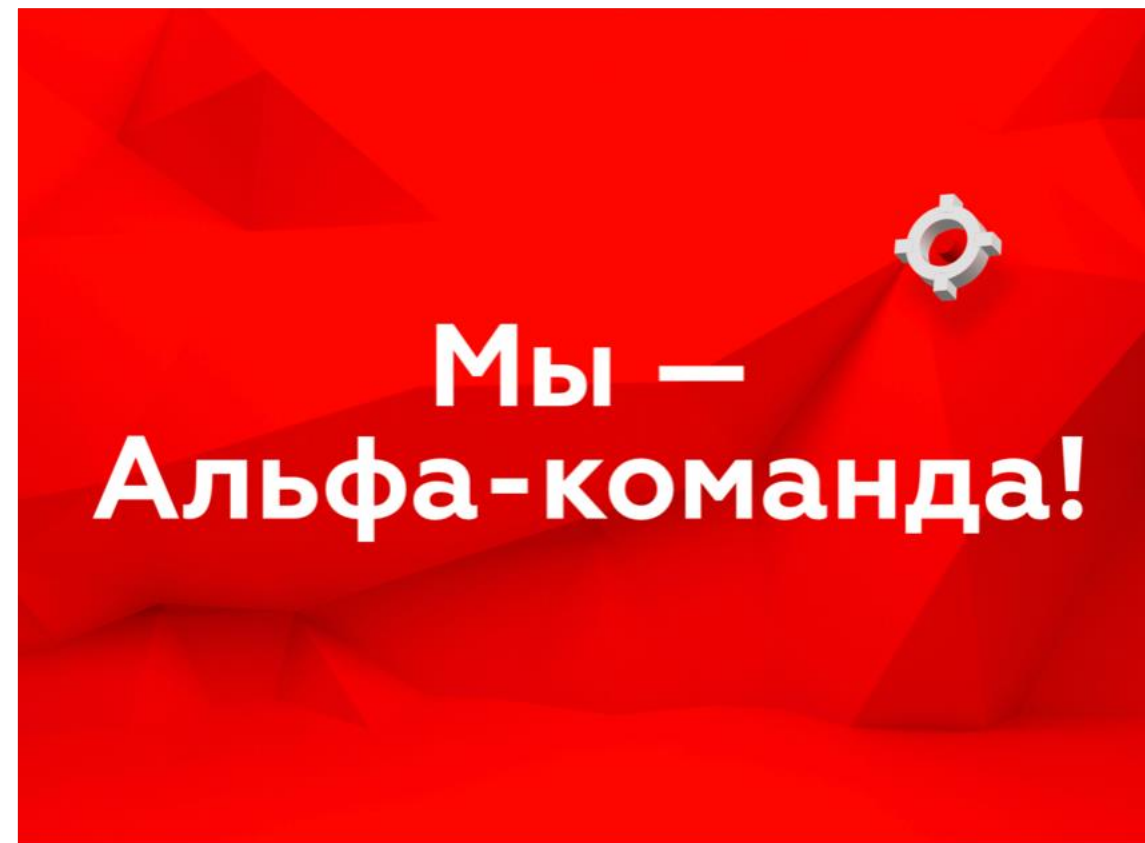
Обучение и развитие

- Проведение тренингов по школе сервиса и продаж
- Создание Базы знаний по продуктам и услугам
- Книжный клуб – мотивация за рецензию по списку прочитанной литературы

3

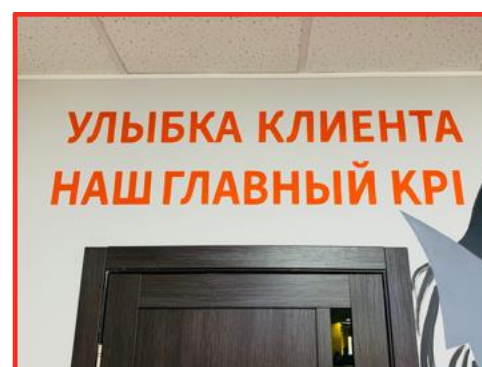
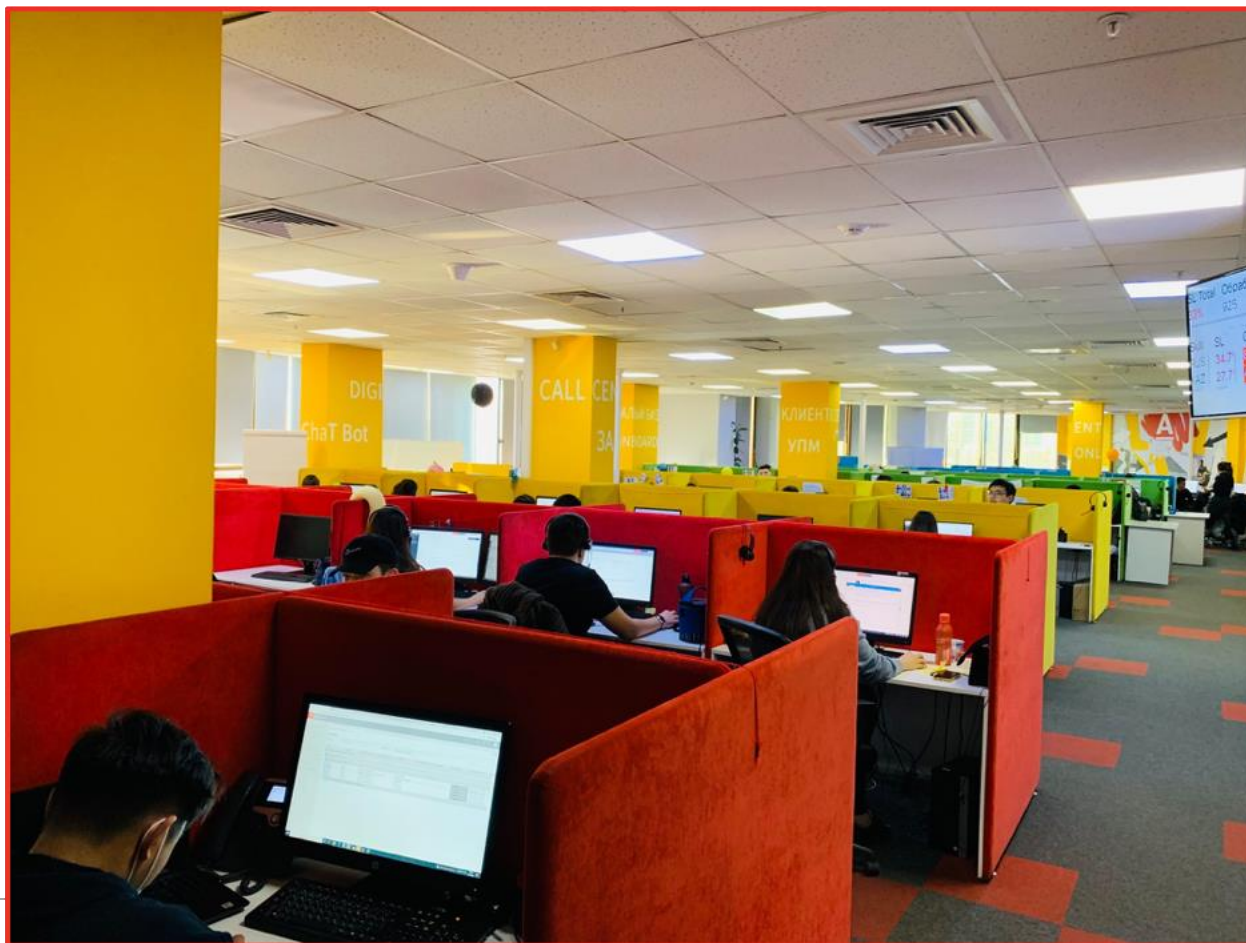
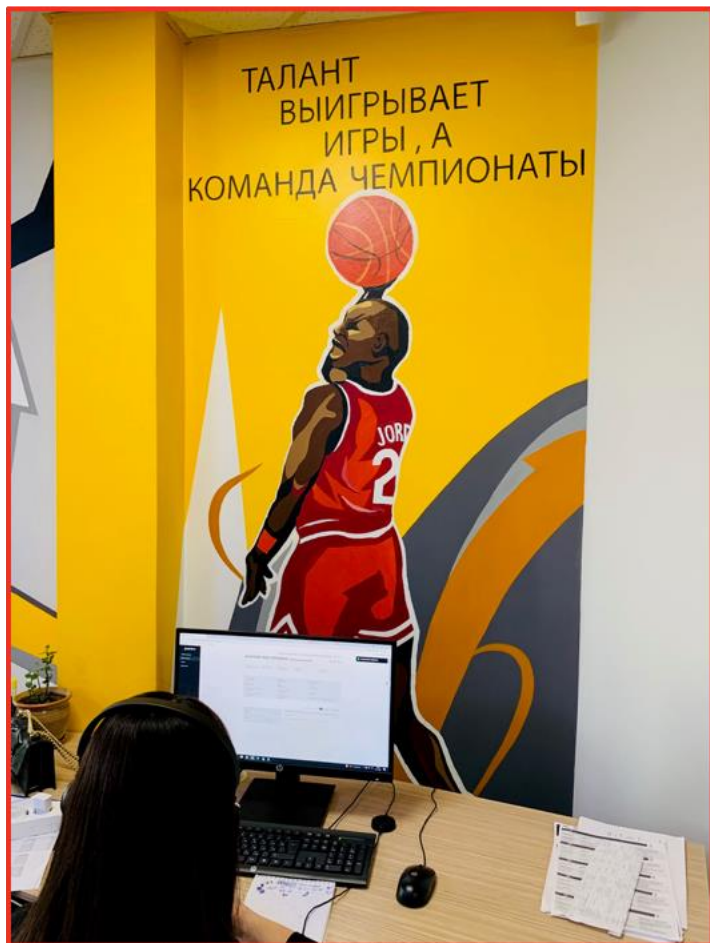
Карьерная модель

- Возможность роста внутри блока
- Возможность увеличения ЗП каждый квартал при выполнении KPI



Офис наш второй дом

Уютный | Светлый | Современный





Адаптация к новым реалиям

Как пережили локдаун?

- ✓ Все сотрудники КЦ были переведены на удаленную работу за неделю;
- ✓ 100% сотрудников сохранили без увольнения;
- ✓ Сохранили эффективность сотрудников на том же уровне;
- ✓ Обеспечили всех сотрудников ноутбуками и гарнитурой;

Наши инструменты:



Open VPN

Позволил остаться в рабочей экосистеме для решения задач клиентов



Skype | Zoom

Принятие и обработка вызовов, собрания, оперативки

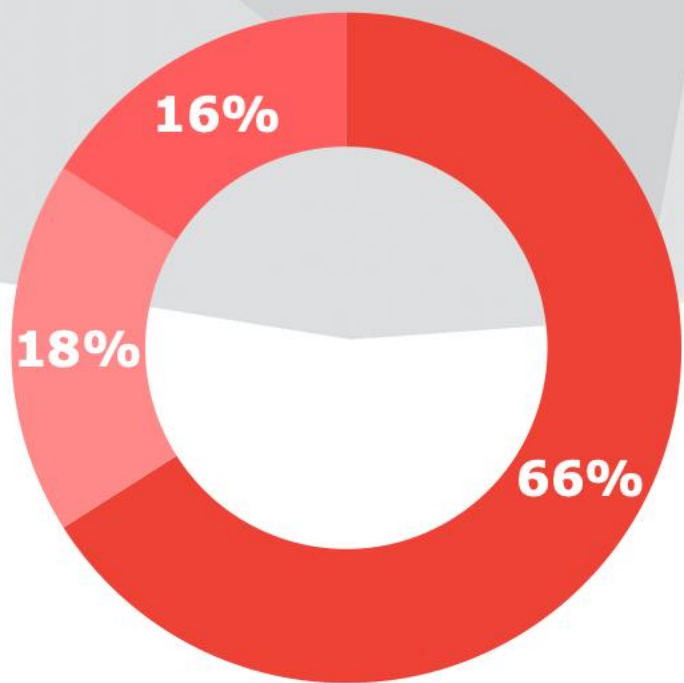


Результаты





Скорость реакции и как мы решаем вопросы клиентов



- Колл центр
- Чаты
- Техническая поддержка

Call-центр

SL 20 сек **95%**

FCR **90%**

ЧАТЫ

SL 5 мин **85%**

CSI **4,7**

Мы это сделали!

Хрустальная гарнитура 2021

Альфа-Банка получил Хрустальную гарнитуру
в номинации **«Лучший мульти/
омниканальный клиентский опыт»**

A

Лучший мульти/омниканальный
клиентский опыт - 2021



NPS #1

НАША
СКОРОСТЬ
ВЕДЕТ КЛИЕНТОВ
К ПОБЕДЕ



КЛИЕНТ В СЕРДЦЕ