

**КАК МЫ ПРЕВРАТИЛИ
КОНТАКТ-ЦЕНТР
В СТАРТОВУЮ ПЛОЩАДКУ
ДЛЯ ТАЛАНТОВ БАНКА**



Костенкова Дарья

Руководитель отдела
удаленных каналов обслуживания



БАНК
ЦЕНТР-ИНВЕСТ

О банке

более **30** лет

строим устойчивый
банкинг

90+

представительств
в 7 регионах России

1452

специалистов

1,5 млн

клиентская
база

 **Expert** | РЕЙТИНГОВОЕ
АГЕНТСТВО

5 объем кредитов МСП
11 объем ипотечного
кредитования

Forbes

42 место рейтинга
надежности банков
России

Коммерсантъ

30 место по объему
кредитования населения
38 место по объему
депозитов физических
лиц

Экспертная оценка **NAUMEN**

3-е место

по уровню омниканальности и уровню обслуживания в цифровых каналах среди КЦ ведущих банков

2-е место

по обслуживанию в мессенджерах среди КЦ ведущих банков

4-е место

в рейтинге чат-ботов среди КЦ ведущих банков

**Ваши сотрудники — ваш главный
кадровый резерв и готовые
высокомотивированные специалисты
для других департаментов компании.**

Факты о нас

Небольшой контакт-центр

Нет выделенной ИТ-команды

Типичные болевые точки контакт-центров

- ↗ Текучесть кадров
- ↗ Сложный найм
- ↗ Слабая автоматизация
- ↗ Имидж «непрестижной» работы
- ↗ Выгорание
- ↗ Короткий “жизненный цикл”
- ↗ “Потолок” для талантов

Факты о нас

- За 2 года **50%** операторов перешли в другие отделы
- **90%** из них до сих пор работают в банке

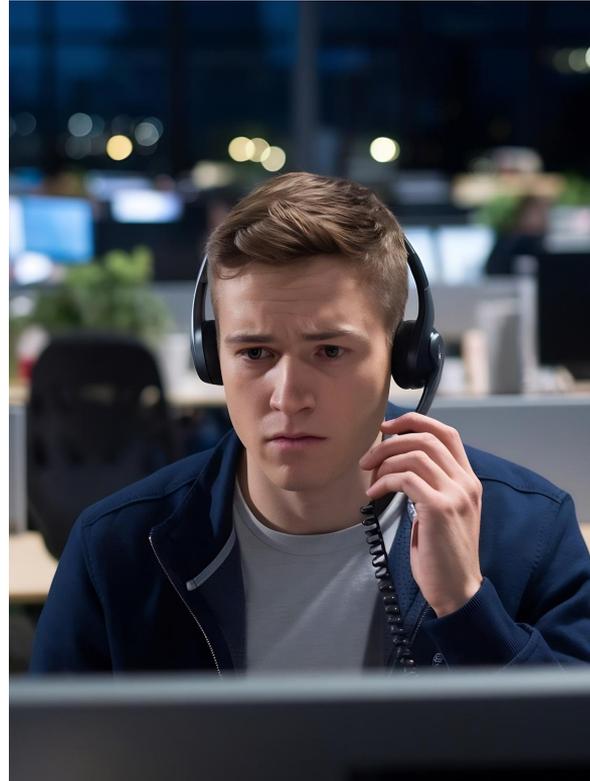
Вы узнаете, как

- превратить текучесть кадров в потенциал
- из контакт-центра сделать фабрику талантов для компании
- сохранять сотрудников в компании

ИЗМЕНИЛИ ДНК ОТДЕЛА

Традиционный контакт-центр 2020

1. Голосовые каналы
2. Обработка эл.почты



Мир менялся

Контакт-центр менялся за ним



Трансформация роли через мультиканальность и цифровизацию

Традиционный контакт-центр

1. Голосовые каналы
2. Обработка эл.почты

Трансформация роли через мультиканальность и цифровизацию

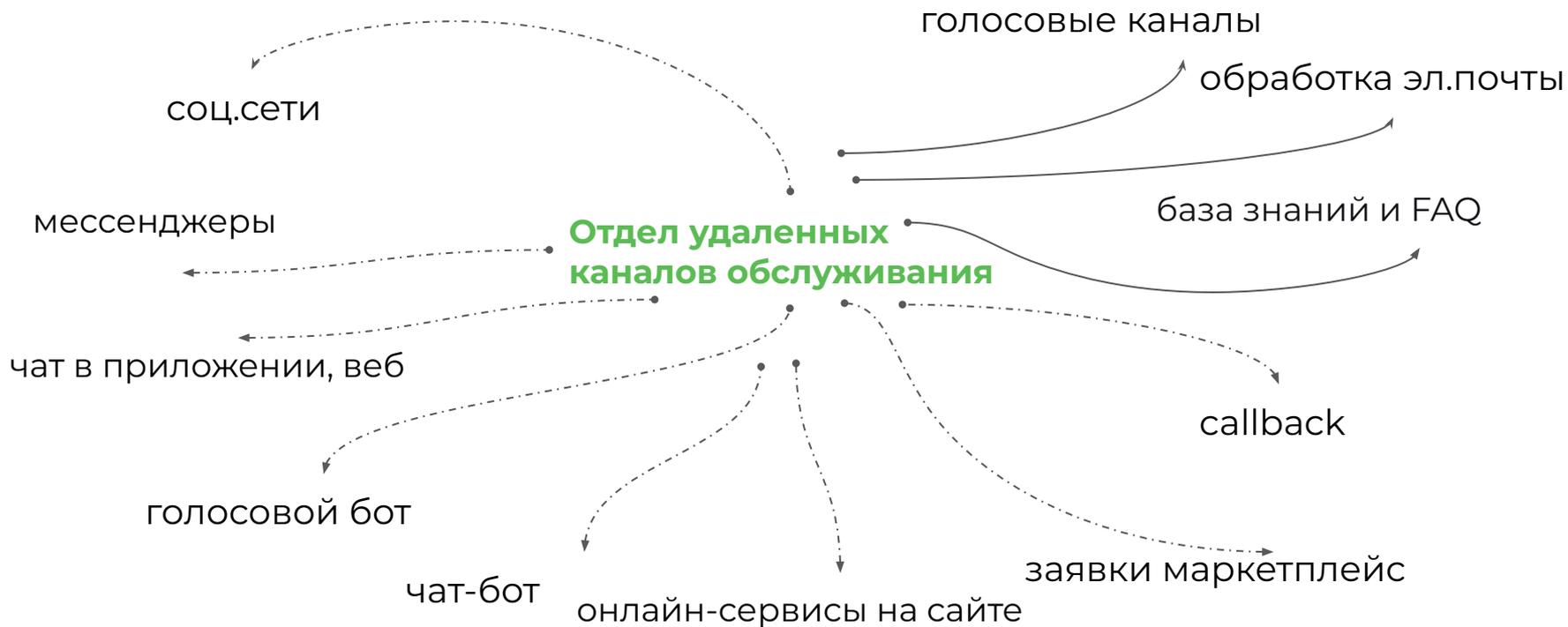
Традиционный контакт-центр

1. Голосовые каналы
2. Обработка эл.почты

Отдел удаленных каналов обслуживания

1. Голосовые каналы + callback
2. Обработка эл.почты
 - + мессенджеры
 - + чат в приложении и на сайте
 - + голосовой бот
 - + чат-бот
 - + база знаний
 - + онлайн сервисы на сайте
 - + заявки маркетплейс
 - + соц.сети

Драйверы трансформации

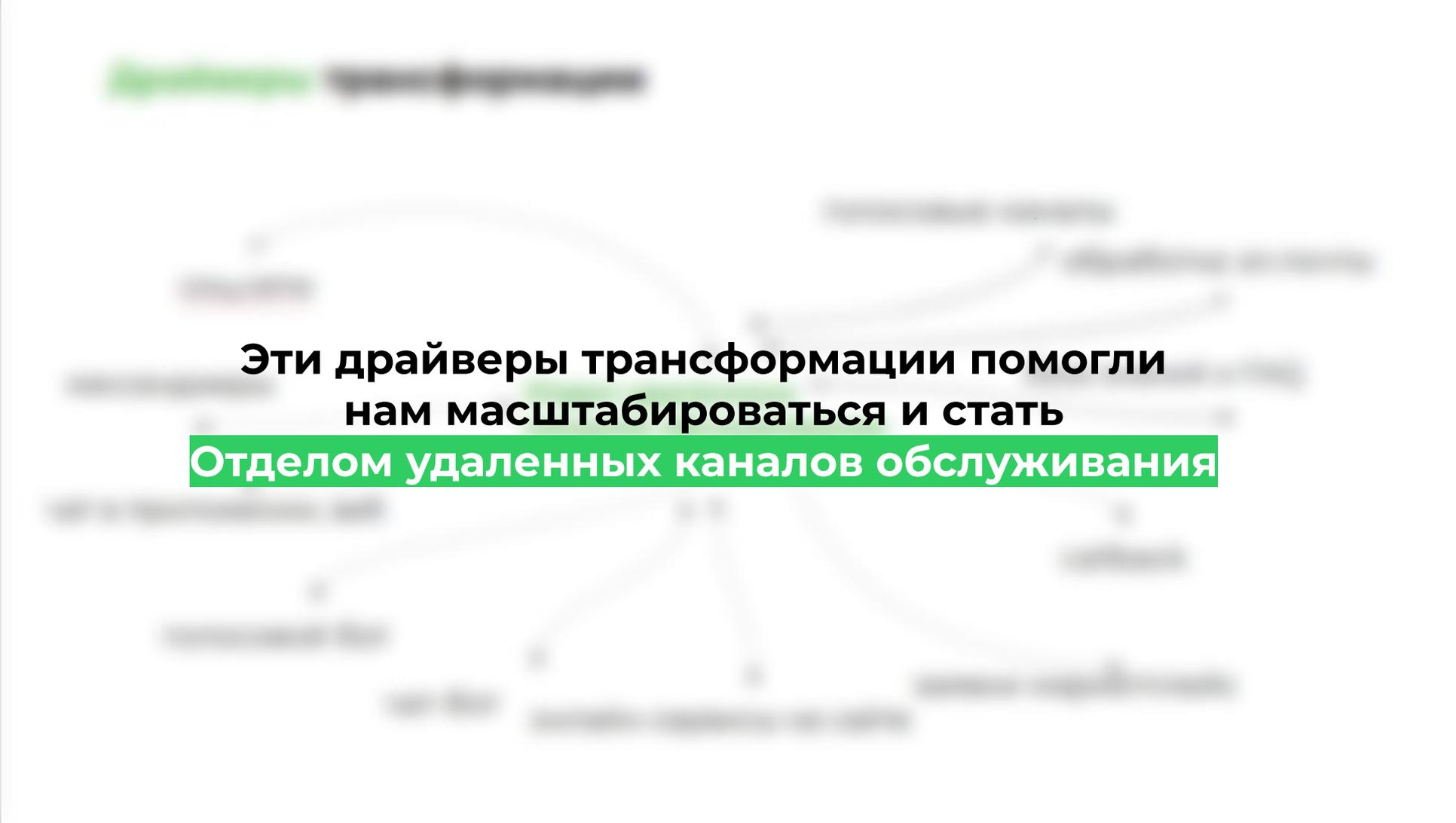


Инсайт: Боты — основа массового сервиса, контакт с оператором — **кастомное решение для сложных кейсов.**

Смещаем фокус в обслуживании клиентов на эмпатию



**Мониторинговая форма
+ промты для речевой аналитики**



**Эти драйверы трансформации помогли
нам масштабироваться и стать
Отделом удаленных каналов обслуживания**

НО КТО ЭТО ВСЕ ДЕЛАЛ?

Сотрудники — инициаторы изменений

Хотела бы
заниматься аналитикой...



Какие у меня
тут перспективы?



Как продержаться
до конца смены?



Эта работа –
временный этап...





**ПРЕДЛОЖИЛИ
ПОПРОБОВАТЬ**

**СКРЫТЫЙ БОНУС ЦИФРОВИЗАЦИИ –
ВОЗМОЖНОСТЬ РАЗВИВАТЬ КАДРЫ**

Опыт **общения с клиентами** в экспертизу по запуску цифровых продуктов



Дмитрий,
выпускник КЦ

- 2020-2023 оператор тех.поддержки
 - 2023-2024 ведение проекта чат-бот в КЦ
 - 2024 - Ведущий специалист КЦ
- Обучение бота на клиентских запросах
- 2024 - переход в ИТ на позицию тестировщик Мобильного банка
 - Январь 2025 — тимлид направления тестирования Интернет-банка
 - Апрель 2025 — менеджер проекта “Интернет-банк” с командой из 16 человек

Участие в запуске 4 ключевых продуктов для банка

Фабрика талантов



Яна

Оператор → Ведущий специалист → **Бизнес-аналитик**



Ярослав

Оператор тех. поддержки → **Администратор бизнес приложений**



Алина

Оператор → Ведущий специалист → **Руководитель направления**



Иван

Оператор → Ведущий специалист → **Менеджер отдела аналитики и разработки**



Антон

Оператор ДБО ЮЛ → Тестировщик **ДБО ЮЛ**



Екатерина

Оператор → Ведущий специалист → Руководитель направления → **Бизнес-аналитик ДБО ЮЛ**



Дарья

Оператор → Ведущий специалист → Руководитель направления → **Руководитель**

Уникальность выпускника КЦ

- Мастера коммуникации и стрессоустойчивости
- Знают процессы изнутри
- Обладают бесценной клиентской экспертизой
- Уже доказал свою эффективность и надежность, замотивирован

КОГДА ПЕРЕДАЕШЬ СОТРУДНИКА
В ДРУГОЙ ОТДЕЛ:

— У НАС НАПОЗОРИЛСЯ,
ТЕПЕРЬ ХОЧЕТ К ВАМ



**ГДЕ НАЙТИ НОВЫЕ
И ИНТЕРЕСНЫЕ ЗАДАЧИ?**

НЕТВОРКИНГ



НЕТВОРКИНГ



Андрей А. [redacted] 11:43 AM

Дарья, добрый день) Подскажите пожалуйста, сможете ли выделить КЦ очень сильно нам помогают. Отдельно хотелось бы отметить Ек:



Андрей [redacted] 10:44 AM

Дарья, добрый день! Нужна ваша помощь, можно у вас попросить людей на тестирование релиза ?
Планируем начать тестирование в пн 1 сентября
Нужны будут 3 человека
Есть возможность выделить людей на эту активность?

Подскажите, пожалуйста, получится ли кого-то из ваших ребят выделить на тестирование нам в помощь в следующие две недели?

10:26



У нас будет два релиза андроид и иос

10:26

Дмитрий

владелец

Всем привет) @darianemen Даш, у нас планируется тестирование нового ИБ с завтрашнего дня, подскажи, пожалуйста, мы же можем подключить Алину? 

Учим операторов тому, что им "не пригодится" в колл-центре

Тестирование релиза
мобильного банка

Участвовать

Курс SQL. Основы.

Участвовать

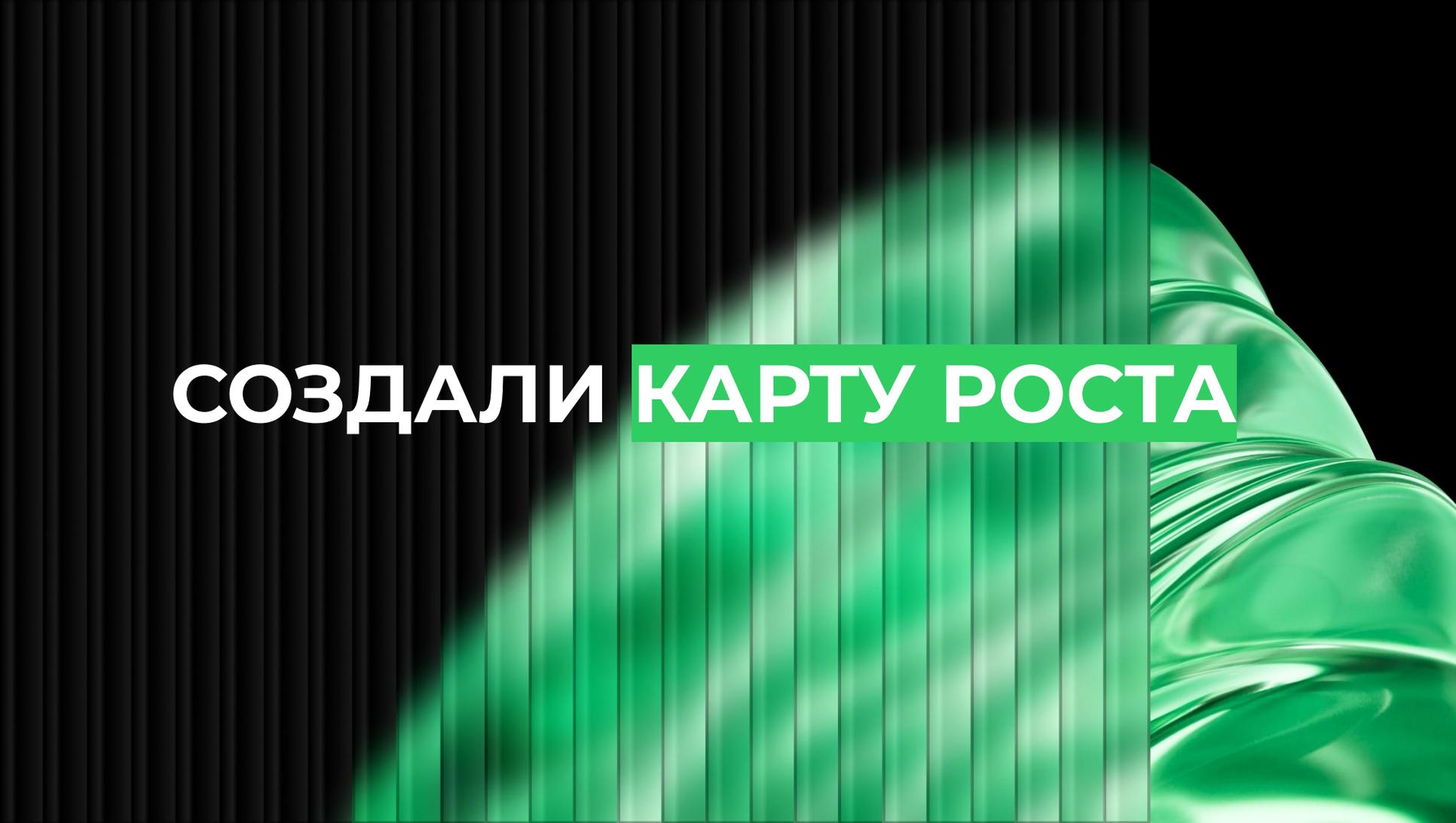
Чат-бот. Контент-
менеджмент

Участвовать

Инвестиции в рост **без ущерба** операционной деятельности

- ↗ Ротационный график
- ↗ Обучение в периоды низкой нагрузки
- ↗ Карт-бланш на развитие между звонками
- ↗ Возможность любит решительных

СОЗДАЛИ КАРТУ РОСТА

The background features a dark green bar chart on the left side, with bars of varying heights. On the right side, there is a stylized, glowing green globe with a grid of latitude and longitude lines. The overall aesthetic is modern and data-oriented.

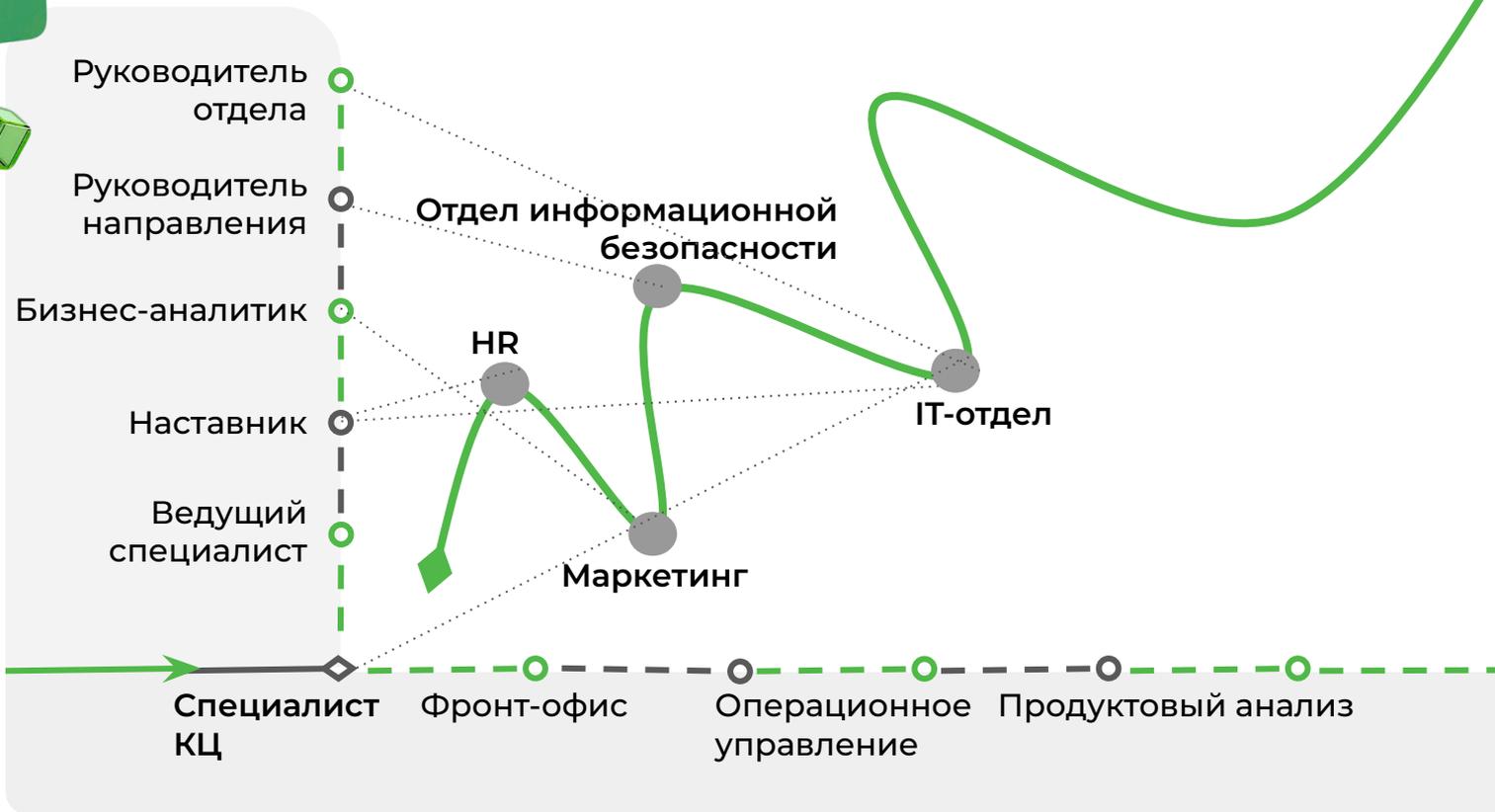
Куда



Карьерные треки



дальше ?



Руководитель
отдела

Руководитель
направления

Бизнес-аналитик

Наставник

Ведущий
специалист

Отдел информационной
безопасности

HR

Маркетинг

IT-отдел

Специалист
КЦ

Фронт-офис

Операционное
управление

Продуктовый анализ

Мы перестали бороться с текучкой.
Мы приняли её как план.

БЫЛО: БОРЬБА

наняли → обучили → потеряли

50%

текучки



Мы перестали бороться с текучкой. Мы приняли её как план.

БЫЛО: БОРЬБА

наняли → обучили → потеряли

50%

текучки



СТАЛО: СИСТЕМА

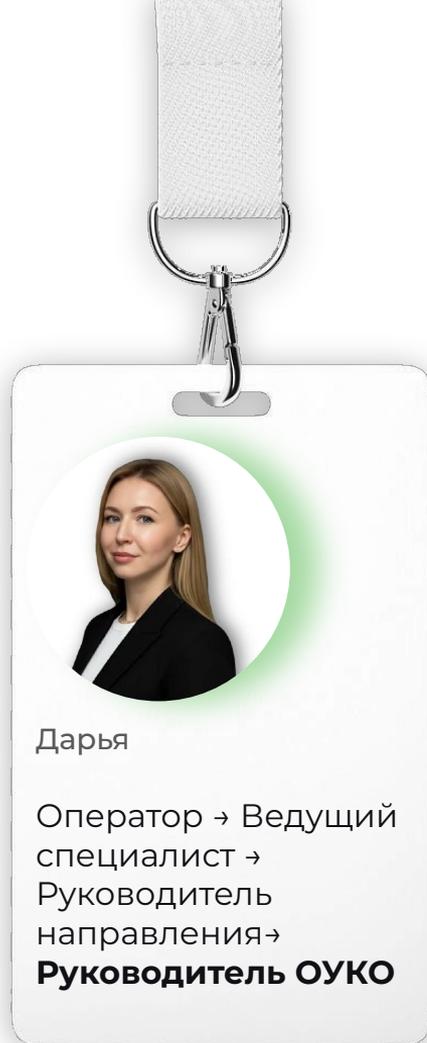
стартовая площадка → развитие → переход

50%

ротации



Личный пример



Какая **ценность** такого подхода для **руководителя** отдела?

- ↗ Стратег, а не исполнитель
- ↗ Инвестиция в собственную карьеру
- ↗ Свободны для повышения, так как подготовили себе достойную замену
- ↗ Карьера не имеет потолка, потому что ваш главный навык — создание эффективных систем и лидеров

**Лучший способ удержать
сотрудника — дать ему расти**

Контакты

Костенкова Дарья

connection@centrinvest.ru

+7 (928) 102-74-92

Материалы

