



ЕДИНАЯ СЕРВИСНАЯ ПЛАТФОРМА

>5 000

СЕРВИС



>1 500

ОПЕРАЦИОННЫЙ ДЕПАРТАМЕНТ



>400

УРЕГУЛИРОВАНИЕ



>15 000

>8 000

ДОСТАВКА



>1 000

ТЕЛЕМАРКЕТИНГ



ПРЕДПОСЫЛКИ ЕДИНОЙ СЕРВИСНОЙ ПЛАТФОРМЫ



Сезонность



Запуски новых
продуктов



Периодические пиковые нагрузки



Стабильность персонала



Расширение географии присутствия



Экономия издержек

ЧТО ТАКОЕ ЕДИНАЯ СЕРВИСНАЯ ПЛАТФОРМА



ЕДИНАЯ СЕРВИСНАЯ ПЛАТФОРМА

— это омниканальное решение создающее защиту от внезапных факторов



Управление стоимостью

Стоимость работы зависит от выставленного тарифа



Управление пиками

Увеличение количества слотов и стоимости работ



Экономия времени на подборе и обучении

Выход на продуктивность за 10 дней



Защита от внезапных негативных влияний

Дополнительное наличие персонала без необходимости его оплаты



РЕЗУЛЬТАТЫ ЕДИНОЙ СЕРВИСНОЙ ПЛАТФОРМЫ

A



1,4 млн

ежемесячный обработанный поток Сервис



1,6 млн

задач обработано в ОД

безошибочность — 100%



33 тыс

ежемесячный обработанный поток при
коллаборации с поддержкой торгового
эквайринга



20 тыс

ежемесячный обработанный поток в
поддержки Свой в Альфе



1 061

найдено авто в коллаборации
с урегулированием



>1 500

выдачи продуктов
при коллаборации по проекту Вместе с
доставкой

РЕЗУЛЬТАТЫ ЕДИНОЙ СЕРВИСНОЙ ПЛАТФОРМЫ

Обращения, млн шт



VOC оператор, баллы



Стоимость обслуживания 1 АК руб



Продуктивность, обр мес



Симуляторы ПО

Траектория развития

Голосовые тренажеры

AI Тренажеры

🏠 ⚡ Личное Управление Alfa AI Рабочее Жизнь 🔍

← 📑 Моё обучение

обслуживанию физических лиц в голосовых каналах

✓ Добро пожаловать! ^

✓ Рады вас видеть в нашей траектории! ⏱

✓ Welcome-курс ▾

✓ Техническая поддержка ▾

✓ Система обучения ▾

✓ Alfa People ▾

6 Ачивки и мерч ▾

✓ Суперсервис ▾

✓ Манифест сервиса ▾

✓ Корпоративная библиотека ▾

✓ Метрики клиентского опыта ▾

Рады вас видеть в нашей траектории!

ПРОЙДЕНА СТАТЬЯ

Добро пожаловать!

Вы приступаете к прохождению образовательной траектории — это важный шаг в вашем профессиональном развитии. В процессе обучения вас ждут курсы, практические задания и полезные материалы, которые помогут развить необходимые навыки и уверенно применять их в работе

Проходите обучение, отслеживайте прогресс и не стесняйтесь обращаться за помощью, если возникнут вопросы. Желаем вам продуктивного обучения и успешного прохождения всех этапов траектории!

К следующей задаче

https://alfapeople.alfabank.ru/lxp-my-education/task/fk6j6u2idv84

7

Симуляторы ПО

Траектория
развития

Голосовые тренажеры

AI Тренажеры

Голосовые тренажёры

ИНСТРУМЕНТЫ ОБУЧЕНИЯ

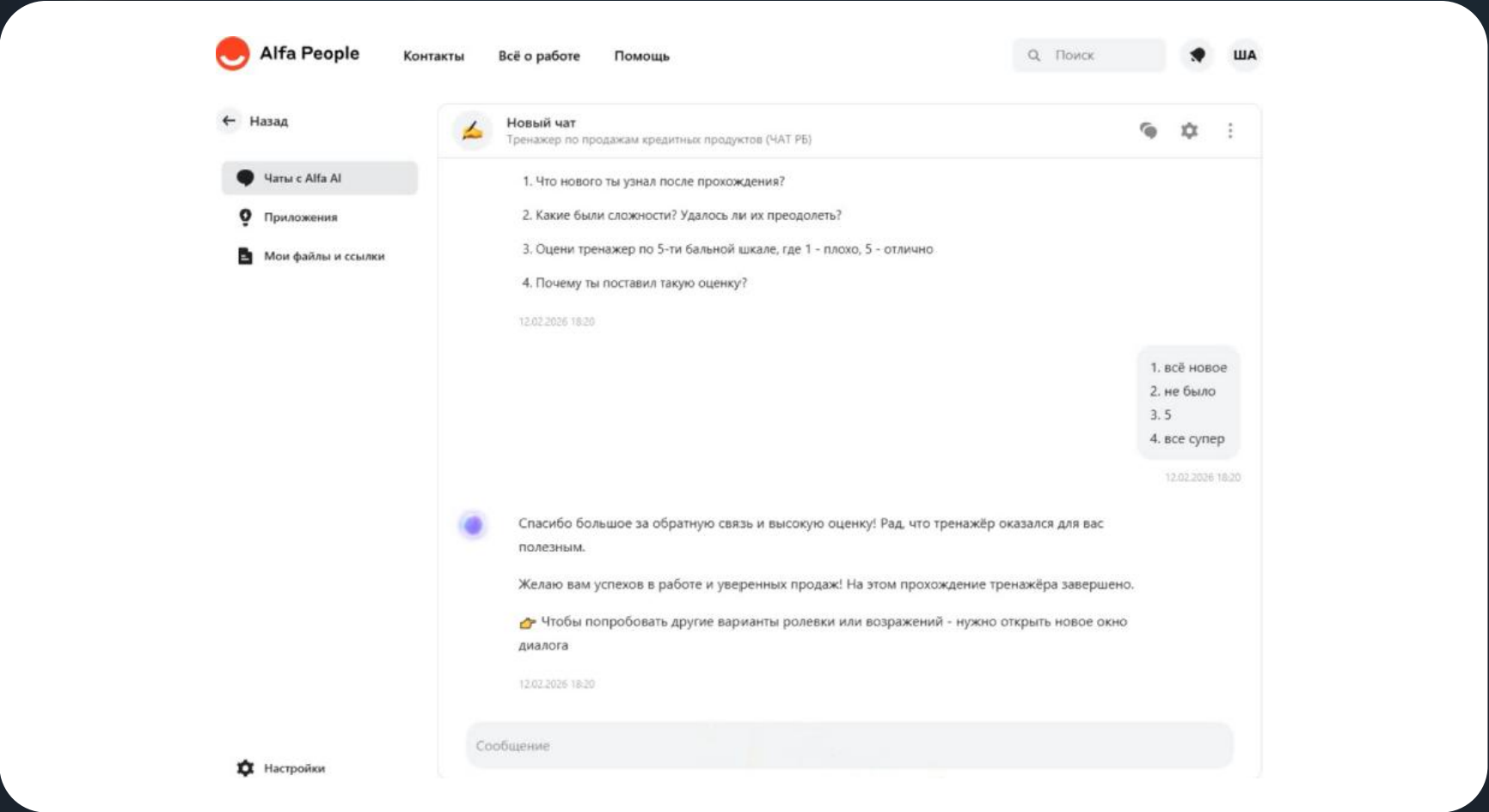
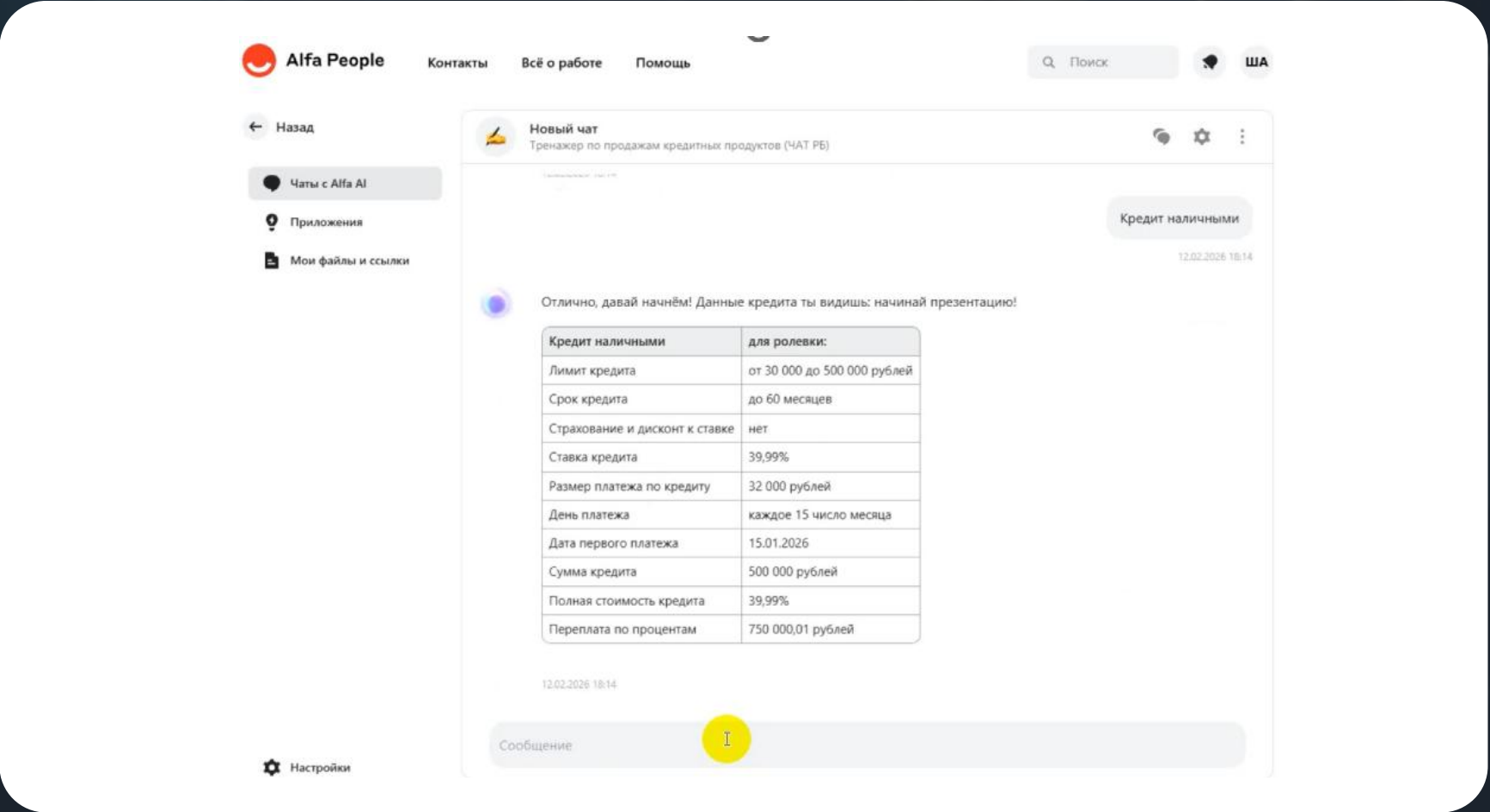
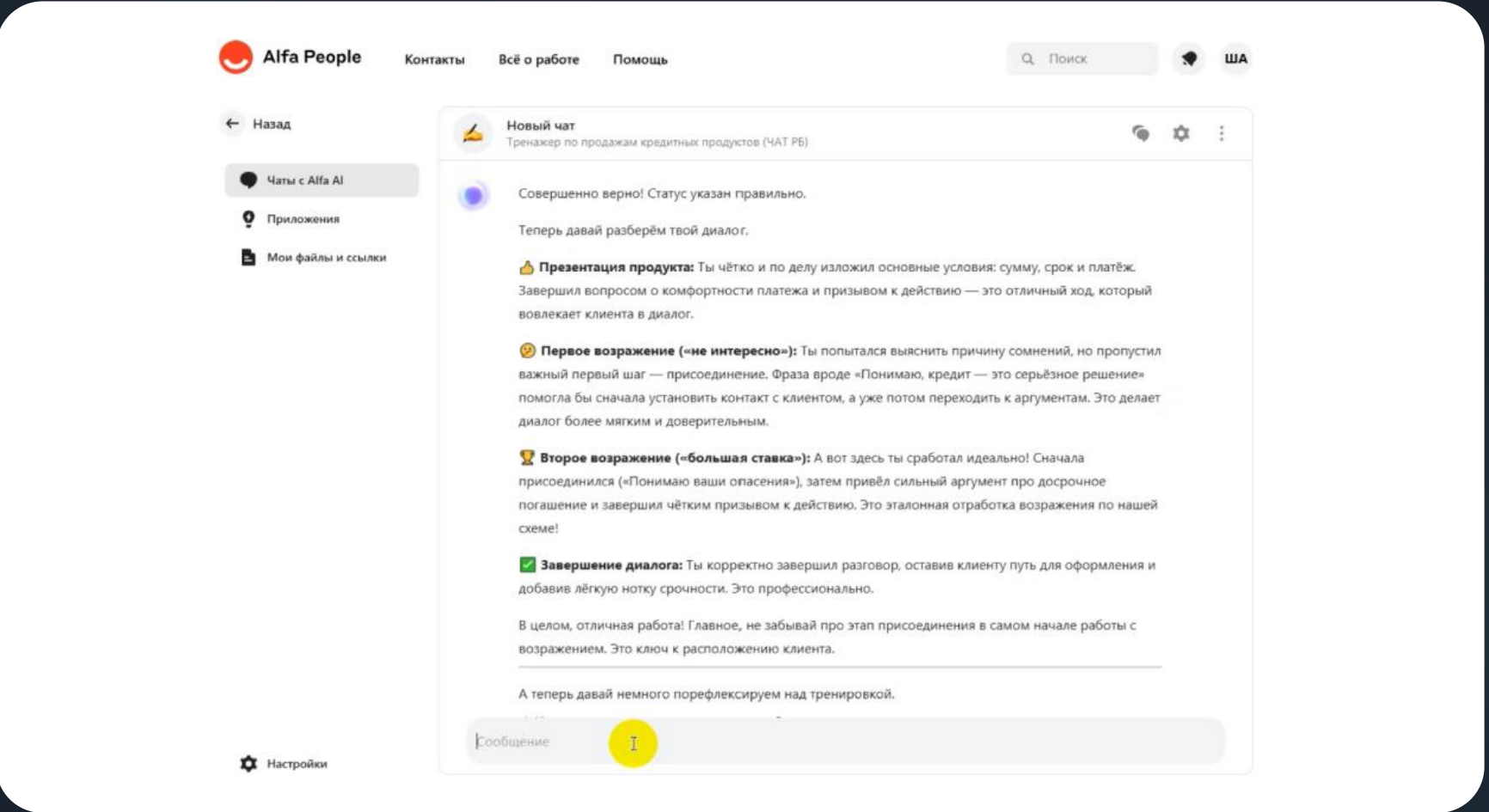
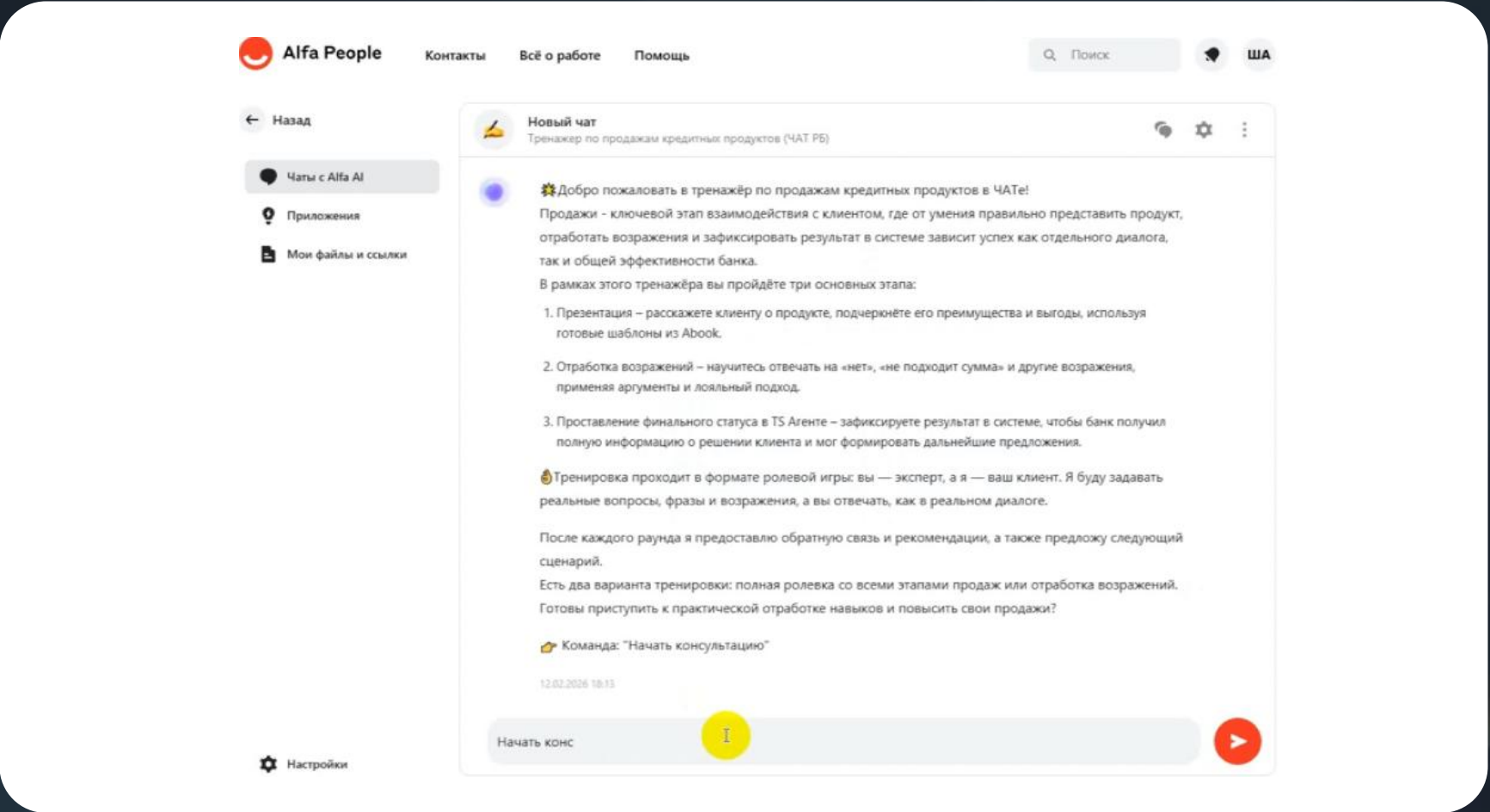


Симуляторы ПО

Траектория развития

Голосовые тренажеры

AI Тренажеры



Суммаризация обращений

Перефразирование

Голосовой ввод

Роботизированные
проверки

Радары

Суммаризация обращений

Суммаризация обращений

Перепаразирование

Голосовой ввод

Роботизированные проверки

Радары

Разделы

комиссия за снятие наличных

99+

Результаты поиска

Везде Статьи Новости

Нашли всё за вас

В статьях ^

Условия по комиссии за снятие наличных зависят от способа получения средств и типа клиента.

1. Снятие в кассах отделений

Период действия	Сумма операции	Комиссия
До 15.03.2026	До 350 000	1,99% (мин. 990 Р)
	Свыше 350 000	990 Р
С 15.03.2026	До 1 000 000	1,99% (мин. 990 Р)
	Свыше 1 000 000	2,19%

Нашли всё за вас

Это суммаризированный ответ на основе статей Базы Знаний. Возможны неточности

В статьях ^

Для закрытия кредитного счета необходимо соблюдение определенных условий и выполнение специфических процедур в зависимости от канала обслуживания.

Основные условия закрытия

Закрытие любых кредитных счетов возможно только после:

Исполнения сторонами соглашения о кредитовании.

Полного погашения долга по кредиту (договор в EQ должен быть расторгнут).

Способы и сценарии закрытия

1. В мобильном приложении Альфа-Банка

Для клиентов с последним счетом: На странице счета нажать «Закрыть счёт». После выбора действия система предложит чат или звонок (линия сохранения).

Для остальных клиентов с типом счета EQ:

Нажать «Закрыть счёт» $\rightarrow$ ознакомиться с последствиями.

Выбрать «Кредитный счёт и все привязанные карты» $\rightarrow$ пройти опросник.

Суммаризация обращений

Перепаразирование

Голосовой ввод

Роботизированные проверки

Радары

AI-помощник

По вашей кредитной карте льготный период 60 дней. Для погашения задолженности, необходимо внести 8905,60 до 20.06.2026.

AI-помощник

По вашей кредитной карте льготный период составляет 60 дней. Чтобы избежать начисления процентов, необходимо внести 8905,60 Р до 20.06.2026 включительно.



Сообщение



Радары

Кредитные карты

Нет просрочки Нет страхов.

Номер счёта

Доступный лимит 17,78 Р

Долг 35 171,95 Р

Основной долг 31 982,22 Р
Проценты 3 189,73 Р
Просрочка 0,00 Р
Непокрытые деньгами 0,00 Р
Покрытые деньгами 0,00 Р
С учётом социально-защищённых средств 0,00 Р

Платёж 2 080,27 Р до 29.05

Льготные периоды

Покупки в первые 30 дней Не начался, 365 дней
Покупки с 31 дня и Снятие наличных 03.08 - 01.10, 60 дней

Радары

Кэшбэк

СуперКэшбэк от 01.06

null

Категории от 01.06

Кафе и рестораны 5% Цветы 5%

Красота 5%

Последние 30 операций за 30 дней

Alfa Iss -20 000,00 Р
MCC 6011
04.06.2026

FANAGORIA MAG. 159 -475,00 Р
MCC 5921 +4,00 Р
31.05.2026

KUULKLEVER -1 528,00 Р
MCC 5411 +15,00 Р
30.05.2026

SURF COFFEE LUCKY -295,00 Р
MCC 5814 +6,00 Р
30.05.2026

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ СОТРУДНИКА



Планирование смен

Показатели

Премия



Планировщик смен

Расписание: Операторы

Подразделение: ДКЦ Приоритет: 1

Поиск по ФИО

СОТРУДНИК	ЛОГИН	ПРИОРИТЕТ	НАСТАВНИК	ПЕРИОД НАСТАВНИЧЕСТВА	ДЕЙСТВИЯ
Ткачевская Роза Дионовна Специалист	U_DD7JC			15.09.2025 — 31.12.9999	
Светлая Вероника Артемовна Специалист	U_DD4T4	1		15.09.2025 — 31.12.9999	
Высоцкая Айгуль Альбертовна Специалист	U_DD480	1			
Арипов Петр Игоревич Специалист	U_DD3G5	1		15.09.2025 — 31.12.9999	

Определяет очередь, в которой операторы бронируют смены. По умолчанию — 2

Назад

Премия месяц

Ноябрь 2025

Расчетный лист

Общий доход

Премия месяц

Опер. показатели

35 457,41 ₽

До вычета налогов: 554 ₽ — 24.11.2025: 34 903 ₽ — 24.12.2025

Как посчитали

По итогам месяца значения изменяются

$$35\,457,41\text{ ₽} = \left(18\,079\text{ ₽} \times 96\% + 18\,184\text{ ₽} \right) \times 1 \times 1$$

итоговая сумма премия по тарифу значение Score Card доплата коэффициент нарушений оценка руководителя

Премия по тарифу	Дополнительная премия	Оptionальная выплата
18 079 ₽ Освобождено — 40.86 часа. Со скидкой — 442.39 ₽	18 184 ₽	0 ₽
Score Card	Коэффициент нарушений	
95,54	1,0	

Посмотри свои оперпоказатели, они влияют на оценку руководителя и KPI
6 из 8 операционных показателей стоит подтянуть

Назад

Операционные показатели

1 — 30 ноября

Расчетный лист

Общий доход

Премия месяц

Опер. показатели

Чат

Влияет на KPI

VoC чат — 4,86
Цель больше 4,55
Прекрасная обратная связь

Голос

Может влиять на оценку руководителя

FCR чат — 81%
Цель больше 83%
У клиентов остаются вопросы

TR чат — 7%
Цель меньше 9%
Решаете вопросы клиентов без помощи коллег

АНТ чат — 288 сек
Цель меньше 314 сек

Ивенты чат — 0%
Цель больше 60%
Клиенты отметили недостатки



АНТ чат

288 сек
Цель меньше 318 сек

АНТ (Average Handling Time) — среднее время разговора с клиентом. В показатель входит время принятия звонка, время разговора и время холда

Может влиять на оценку руководителя

Не теряйте скорость

История результатов

По дням По месяцам



АНТ чат

288 сек
Цель меньше 318 сек

АНТ (Average Handling Time) — среднее время разговора с клиентом. В показатель входит время принятия звонка, время разговора и время холда

Может влиять на оценку руководителя

Не теряйте скорость

История результатов

По дням По месяцам



