



ЭНЕРГИЯ ЦЕНТРА ДИСТАНСА: ЗАРЯЖАЕМ КЛИЕНТОВ И КОМАНДУ



7

7

52

НАШИ ФОКУСЫ



ДОСТУПНОСТЬ 24/7

клиент дозванивается до нас
в первые 20 сек.



СЕРВИС С ЧЕЛОВЕЧЕСКИМ ЛИЦОМ

- отключили чат бот, время реакции 40 сек.
- сократили меню IVR до 5 пунктов
- выделили линию VIP с доступностью в 10 сек.



WOW-СЕРВИС

рост оседаемости клиентской базы с 87% до
93% за 9 месяцев

«WOW - СЕРВИС»

ЭФФЕКТ:

+7% КЛИЕНТОВ ОСТАЮТСЯ С НАМИ

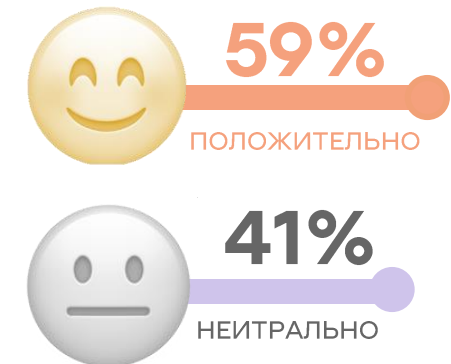
ПРИЧИНЫ ВЫДАЧИ ПРОМОКОДА:



СЕРВИСЫ ЯНДЕКСА:

- ТАКСИ
- ЗАПРАВКА
- ЕДА
- ЛАВКА

РЕАКЦИЯ КЛИЕНТОВ
НА ПРОМОКОД:



ТРЕУГОЛЬНИК КАЧЕСТВА

ЛЮДИ



ПРОЦЕССЫ

АНАЛИТИКА

ЦЕЛИ БАНКА – НАШИ ЦЕЛИ

NPS

на **5** п.п.

SL

на **3** п.п.

на **0,16** б.

CSI

на **26** п.п.

КЗШР

ЦЕЛЬ

ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ СЕРВИС

МЫ НЕ МЕНЯЕМ МИР – МЫ ДЕЛАЕМ ЕГО СЕРВИСНЫМ

SL - Service Level
доступность линии

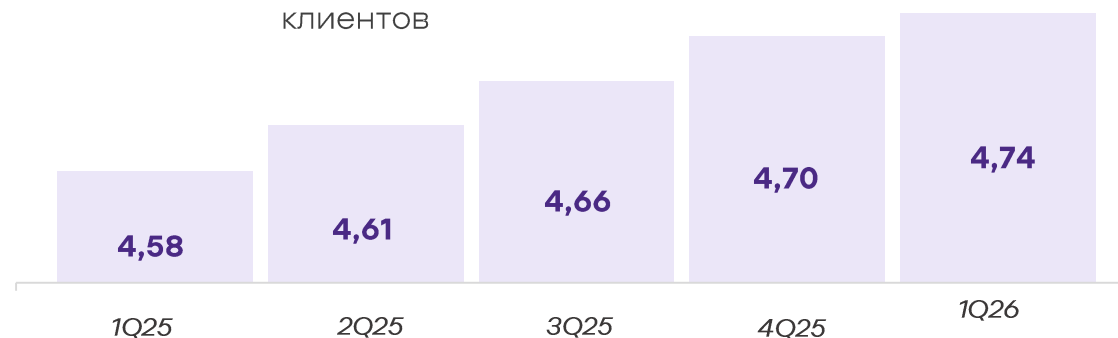
93% клиентов

дозваниваются в первые **20 сек**

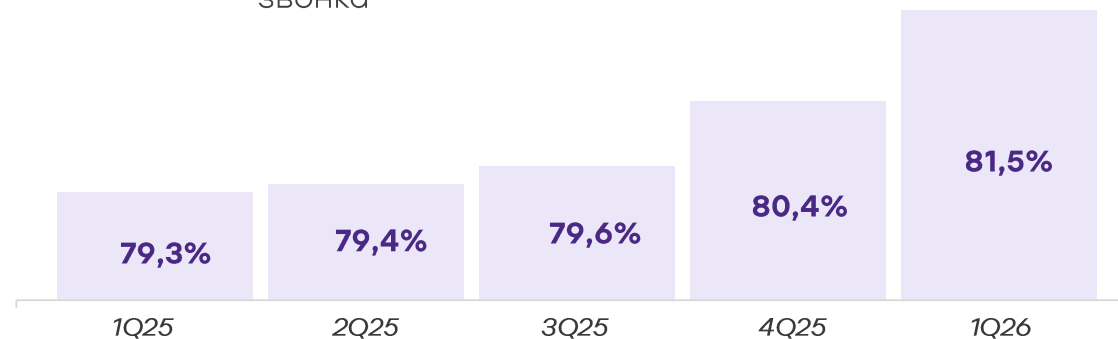


NPS - Net Promoter Score
индекс лояльности клиентов

CSI - индекс удовлетворенности
клиентов



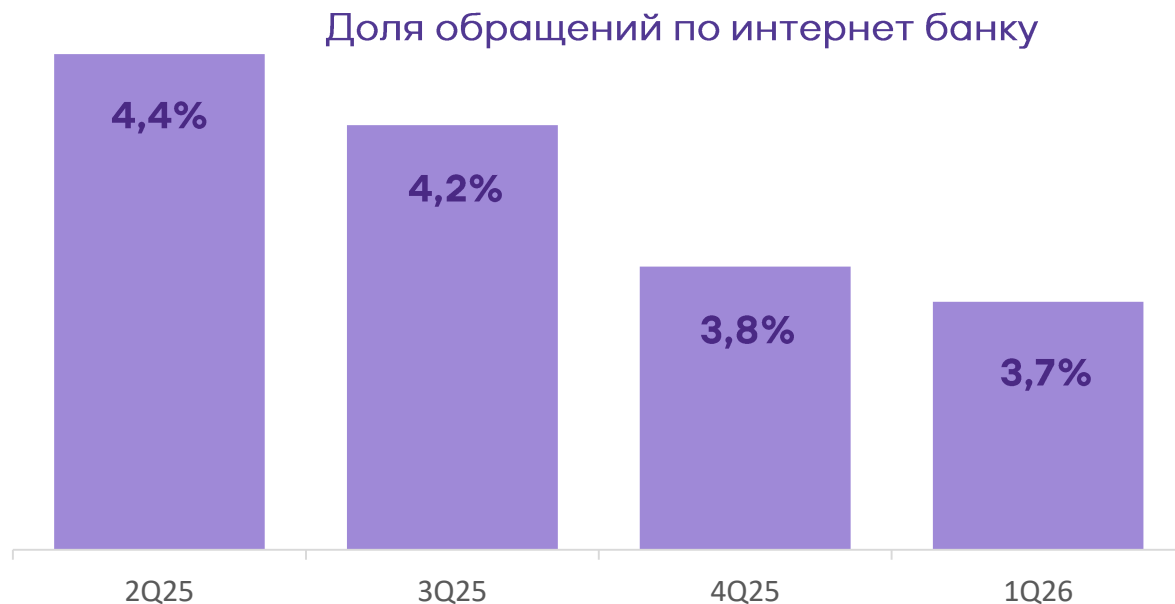
FCR24 - решение вопроса с первого
звонка



УЛУЧШАЕМ ПРОЦЕССЫ

Мы:

1. Совершенствуем сервисные процессы
2. Уменьшаем количество повторных обращений клиентов
3. Выводим операции в дистанционные каналы обслуживания и ДБО



15%

СНИЗИЛИ ЧИСЛО
ОБРАЩЕНИЙ ПО
ИНТЕРНЕТ БАНКУ

в 2,5 раза

СОКРАТИЛИ ЧИСЛО
ЗАПРОСОВ
ПО ПОДТВЕРЖДЕНИЮ
ПЛАТЕЖЕЙ



ПРАВИЛА РАБОТЫ В КОМАНДЕ

- ✓ РЕШАЕМ ЗАДАЧИ ПОД КЛЮЧ
- ✓ ДЕЛИМСЯ УСПЕХАМИ ОТКРЫТО
- ✓ НА ГРАБЛИ НАСТУПАЕМ ОДИН РАЗ
- ✓ ОС ВОСПРИНИМАЕМ С БЛАГОДАРНОСТЬЮ
- ✓ ЗАДАЕМ ВОПРОСЫ, НЕ БОИМСЯ РЕАКЦИИ
- ✓ БЕРЕМ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕУСПЕХ
- ✓ ВЫПРЯМЛЯЕМ СЛОЖНЫЕ ПРОЦЕССЫ
- ✓ ДЕЛИМСЯ УСПЕХАМИ ОТКРЫТО
- ✓ ЦЕНИМ И ЗНАЕМ СУПЕРСПОСОБНОСТИ ДРУГ ДРУГА
- ✓ ГОВОРИМ «РТОМ»



НАШИ ЛЮДИ – НАШЕ ВСЁ

eNPS

80

1 Q 2 6



83

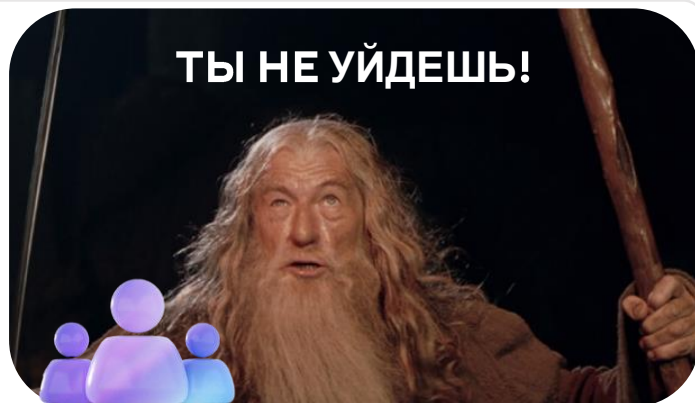
2 Q 2 6

СНИЗИЛИ ОТТОК
ПЕРСОНАЛА :

9 → 2

1 Q 2 6

2 Q 2 6



ABS

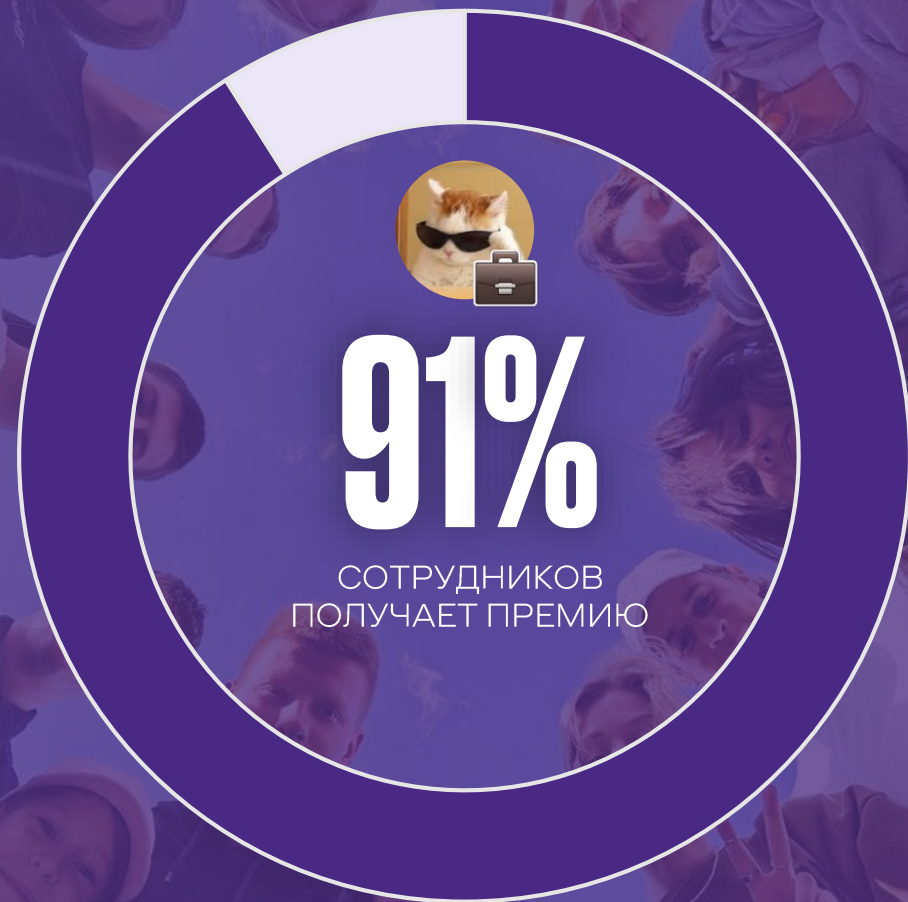
15%

1 Q 2 6



5%

2 Q 2 6



СЧАСТЛИВЫЕ СОТРУДНИКИ – ЭТО...

Happy Job

89,9%

↑ РОСТ 12%

eNPS

41%

↑ РОСТ 5,4%

65%

↑ РОСТ 24%

Индекс чистой
лояльности
к руководителю

83 %

↑ РОСТ 11%

Лояльность



МЫ – КОМАНДА СМЕЛЫХ



ПЕРЕХОДИТЕ ПО QR-КОДУ

РАДА ВОПРОСАМ!

