

**ТРАНСФОРМАЦИЯ
БИЗНЕС ПРОЦЕССОВ
КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА**

БЛАГОСОСТОЯНИЕ



ВРМ — ПРОЕКТ ГОДА

2022

НПФ «БЛАГОСОСТОЯНИЕ»

А БОЛЕЕ 25 ЛЕТ НА РЫНКЕ НПФ

А ВЫПЛАЧИВАЕМ БЫВШИМ
РАБОТНИКАМ ХОЛДИНГА
РЖД НЕГОСУДАРСТВЕННУЮ
ПЕНСИЮ

А 1,3 МЛН КЛИЕНТОВ

А 16 ФИЛИАЛОВ

А СУБП ФУНКЦИОНИРУЕТ
БОЛЕЕ 12 ЛЕТ

А МОДЕЛИРОВАНИЕ БП
ВЕДЕТСЯ В ПО «BUSINESS
STUDIO»

А ВХОДИТ В ТОП 5 НПФ
РОССИИ

НАШ ПРИНЦИП РАБОТЫ С КЛИЕНТОМ

ЧЕЛОВЕК ЧЕЛОВЕКУ ЧЕЛОВЕК



БИЗНЕС- КОНТЕКСТ:

ПРОЕКТ ТРАНСФОРМАЦИИ И

ПОВЫШЕНИЯ КАПИТАЛИЗАЦИИ

Фонда БЫЛ ЗАПУЩЕН

В НАЧАЛЕ 2021 ГОДА

-  **ВЫПОЛНИТЬ**
ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ
-  **ПОВЫСИТЬ**
ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОЦЕССОВ
-  **СОХРАНИТЬ**
СУБП И ЧЕЛОВЕКОЦЕНТИЧНЫЙ ПОДХОД

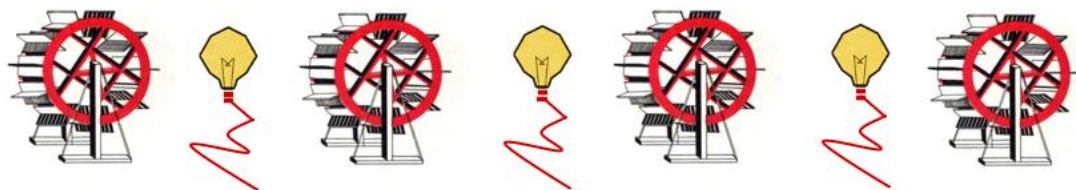


**БАЛАНС ЖЕЛАНИЙ КЛИЕНТА
ВОЗМОЖНОСТЕЙ СОТРУДНИКА И
БИЗНЕС ИНТЕРЕСОВ ФОНДА**

ТРАНСФОРМАЦИЯ - ЭТО ПУТЬ!



БИЗНЕС- КОНТЕКСТ:



При реализации задач трансформации вопросы оптимизации стоимости процессов и услуг вступают в противоречие с желанием повышать эффективность модели КС, формирующей позитивный клиентский опыт.

Создание цифровых финансовых организаций показывает свою

**ЭКОНОМИЧЕСКУЮ
ЭФФЕКТИВНОСТЬ!**

но

**ВАЖНО ПОМНИТЬ,
ЧТО ОСТАЮТСЯ
ЛЮДИ
НЕ ГОТОВЫЕ
К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ МНОГИХ
СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

БИЗНЕС- ПРОЦЕСС:

КОНЦЕПЦИЯ
ПРОЕКТА
ТРАНСФОРМАЦИИ
ПРОЦЕССОВ КС

«СОХРАНЕНИЕ
ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО
КОНТАКТА И
ЦЕЛЬНОСТИ
КОММУНИКАЦИЙ ПРИ
ЦИФРОВИЗАЦИИ КС»



ЦЕЛЬ ПРОЕКТА:

«СОЗДАНИЕ ЕДИНОЙ
ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ,
ПОЗВОЛЯЮЩЕЙ РАБОТНИКАМ
ФОНДА ПОДДЕРЖИВАТЬ
НЕПРЕРЫВНЫЙ ДИАЛОГ С
КЛИЕНТАМИ».

МЫ ХОТЕЛИ ПОВЫСИТЬ
ЭФФЕКТИВНОСТЬ
ПРОЦЕССОВ КС

ЗА СЧЕТ ИЗМЕНЕНИЯ
ПРОЦЕДУР БП,
ЦЕНТРАЛИЗАЦИИ ЧАСТИ
ФУНКЦИЙ,

ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ
АВТОМАТИЗАЦИИ,

ЧТО ПОЗВОЛИЛО БЫ БЕЗ
ПРИВЛЕЧЕНИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПЕРСОНАЛА
ПОДДЕРЖИВАТЬ НА ВЫСОКОМ
УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ
КЛИЕНТОВ ПО ВСЕМ КАНАЛАМ.

АНАЛИЗ

ПРОЯСНИТЬ
ЗНАЧИМОСТЬ
ВЛИЯНИЯ ТЕХ ИЛИ
ИНЫХ ФАКТОРОВ НА
КАЧЕСТВО И
СТОИМОСТЬ
ПРОЦЕССОВ

**КЛИЕНТЫ
СОТРУДНИКИ
ПАРТНЕРЫ**

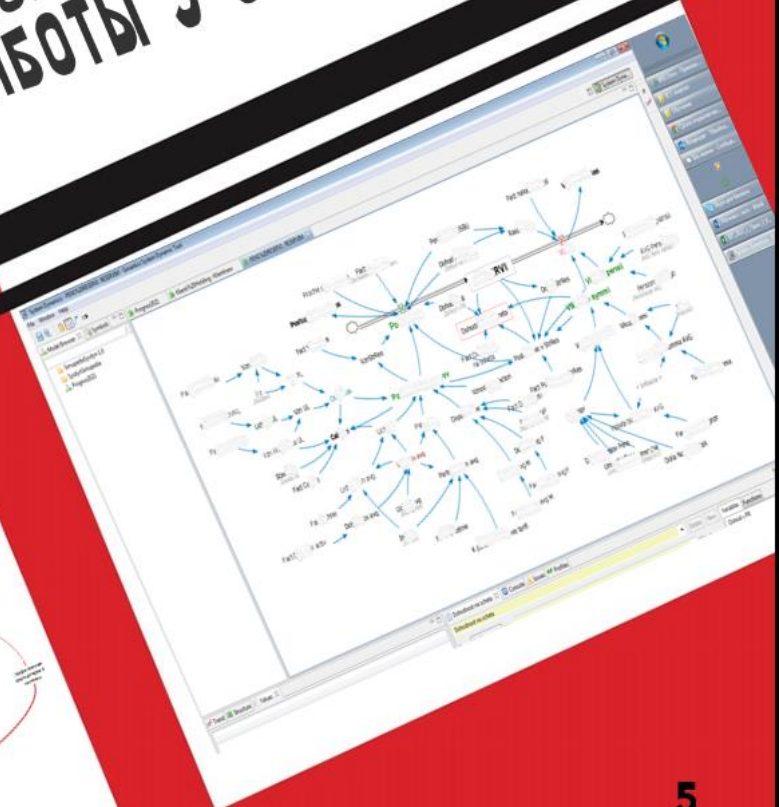
БЛАГОСОСТОЯНИЕ

**ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЙ
ТРЕНД ЗНАЧЕНИЙ
КАЧЕСТВА ПРОЦЕССА**

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОТ
РАБОТЫ У СОТРУДНИКА**

**ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ
МЕТОДОВ СИСТЕМНОЙ
ДИНАМИКИ**

SIMANTICS SYSTEM DYNAMICS



КОМАНДА ПРОЕКТА:

**ВОВЛЕЧЬ
ВДОХНОВИТЬ
ЗАИНТЕРЕСОВАТЬ**

**ОПРЕДЕЛИЛИ
ИНСТРУМЕНТЫ
ОБЩЕЙ
КОММУНИКАЦИИ**



**ОТМЕЧАЛИ
УСПЕШНЫЕ ЭТАПЫ**

**ЧЕСТВОВАЛИ
УЧАСТНИКОВ, КОТОРЫЕ ВНЕСЛИ
НАИБОЛЬШИЙ ВКЛАД В ЭТОТ УСПЕХ**

«СУПЕРГЕРОЙ PRO»



**Кроссфункциональная команда
трансформации состояла из**

- /// **ЗГД по технологиям**
- /// **ЗГД по экономике и финансам**
- /// **СОТРУДНИКОВ ДЕПАРТАМЕНТОВ И СЛУЖБ**
 - » **КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА**
 - » **ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**
 - » **БЕЗОПАСНОСТИ**
 - » **ЭКОНОМИКИ И ФИНАНСОВ**
 - » **ПО РАБОТЕ С ПЕРСОНАЛОМ**
 - » **АНАЛИТИКИ И МЕТОДОЛОГИИ УЧЕТА**
 - » **СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**
- /// **СОТРУДНИКОВ РЕГИОНАЛЬНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ**
- /// **ПОДРЯДЧИКИ И ПАРТНЕРЫ Фонда**
- /// **ПРЕДСТАВИТЕЛИ КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ Холдинга «РЖД» и зависимых обществ**

«ГЛАВНЫЙ ИНСТРУМЕНТ
В ПОСТРОЕНИИ
ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНОЙ
МОДЕЛИ — НАШИ
СОТРУДНИКИ»

«ФОНД ОТБИРАЛ КАДРЫ ОБУЧАЛ В
АКАДЕМИИ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА
РАЗВИВАЛ МЕТАКОМПЕТЕНЦИИ
ОБШИРНЫЕ ЗНАНИЯ О ПЕНСИОННОМ
ПРОДУКТЕ И СОВРЕМЕННЫМИ IT
ОПЕРАТОРАМ КОЛЛ ЦЕНТРА ДАЛИ
ЗНАЧИТЕЛЬНЫЕ ПРАВА ПРИНИМАТЬ
РЕШЕНИЯ ПО СПОРНЫМ ВОПРОСАМ»

«ЧЕЛОВЕК
ЧЕЛОВЕКУ
ЧЕЛОВЕК!!!»

«ФИНАНСОВАЯ ГРАМОТНОСТЬ
ДЛЯ КЛИЕНТА»



КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС:



К КОНЦУ 2021 ГОДА

ФОНД ОБЕСПЕЧИВАЕТ

**ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ
КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА,**

НЕЗАВИСИМО ОТ СПОСОБА
КОММУНИКАЦИИ ВЫБРАННОГО КЛИЕНТОМ
ДЛЯ ОБРАЩЕНИЯ ФОНД —
БУДЬ ТО

ЛИЧНЫЙ ВИЗИТ,
ЗВОНОК В КОНТАКТ ЦЕНТР,
ПИСЬМЕННОЕ ОБРАЩЕНИЕ

БЛАГОДАря ВЫСОКОЙ ЗРЕЛОСТИ
БИЗНЕС ПРОЦЕССОВ И
ЭФФЕКТИВНОЙ АВТОМАТИЗАЦИИ В
ФОНДЕ КЛИЕНТ ПО ВЫБРАННОМУ
КАНАЛУ КОММУНИКАЦИЙ БЫСТРО
УДОБНО И ЛЕГКО ПОЛУЧИТ
КАЧЕСТВЕННУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ЧТО СДЕЛАНО В БП:

ПРОЦЕССЫ КС СТАЛИ БЫСТРЕЕ

ИНФОРМАЦИЯ О ХОДЕ ПРОЦЕССА ПОПАДАЕТ
В ЕДИНОЕ ХРАНИЛИЩЕ ИНФОРМАЦИИ

ПРОЦЕССЫ КС ИЗМЕНИЛИСЬ И СТАЛИ БОЛЕЕ
ЭФФЕКТИВНЫМИ

ДЛЯ КЛИЕНТА ПО ДОГОВОРАМ НПО
ДЛЯ РАБОТНИКОВ РЕАЛИЗУЮЩИХ
ДАННЫЙ ПРОЦЕСС

ОНИ ПОЗВОЛЯЮТ ПОДДЕРЖИВАТЬ
КОНЦЕПЦИЮ

«ЛЮДИ ДЛЯ ЛЮДЕЙ (H2H)»,

НО ПРИ ЭТОМ УРОВЕНЬ
ИХ АВТОМАТИЗАЦИИ
ЗНАЧИТЕЛЬНО ВЫРОС

МОДЕЛИ ПРОЦЕССОВ РАЗРАБОТАНЫ
И ПОДДЕРЖИВАЮТСЯ
В АКТУАЛЬНОМ СОСТОЯНИИ



ЧТО СДЕЛАНО В БП: ПРИМЕРЫ ИЗМЕНЕНИЙ

**ПО ЗАПРОСУ ОПЕРАТОРОВ КЦ
РЕАЛИЗОВАНА ЗАДАЧА ПО
ИЗМЕНЕНИЮ «КАРТОЧКИ ЗВОНКА»**

БЫЛИ ПРОВЕДЕНЫ РАБОТЫ ПО:

**ДОБАВЛЕНИЕ НЕОБХОДИМЫХ
АТРИБУТОВ, ВКЛАДОВ, РАЗДЕЛОВ;**

**ПРОТОТИПИРОВАНИЕ ВНЕШНЕГО ВИДА
ФОРМЫ, МОДИФИКАЦИЯ СТИЛЕВОГО
ОФОРМЛЕНИЯ, РАЗРАБОТКА
ВИДЖЕТОВ;**

**ПРОТОТИПИРОВАНИЕ МОДЕЛИ
ХРАНЕНИЯ ДАННЫХ ЭЛЕКТРОННЫХ
СЕРВИСОВ
И Т.Д.**

**ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ ВСЕХ ИДЕЙ РАБОТНИКОВ
КОЛЛ-ЦЕНТРА НЕОБХОДИМО БЫЛО
ИНТЕГРИРОВАТЬ «СУРОК» (CRM) С ДРУГИМИ
ИС ФОНДА, ИЗМЕНИТЬ ПРОЦЕССЫ
СБОРА/АНАЛИЗА И ХРАНЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ)**



The screenshot displays the 'Абсолют' CRM system interface. The top navigation bar includes links for 'ЗАПРОС ДАННЫХ В БД', 'НОВАЯ', 'Личный кабинет', 'Открыть карточку', 'ЗАПРОС В ПОИСК', 'Действия с карточкой', 'Создать карточку', 'Добавить в избранное', and 'Настроить'. The main content area shows a customer card for 'Абсолют' with the following details:

- ОБЩЕЕ:** Имя: Абсолют, Дата рождения: 01.01.2020, Пол: Мужской, Контакт: 012 345 6789, Адрес: Москва, ул. Ленина, д. 10.
- История:** Список действий: 1. Регистрация (01.01.2020), 2. Первый звонок (02.01.2020), 3. Второй звонок (03.01.2020).
- Детали:** Контакт: 012 345 6789, Адрес: Москва, ул. Ленина, д. 10.
- Электронные сервисы и контактная информация:** Личный кабинет: Активен, Пароль: 123456, Email: info@absolut.ru, Сайт: www.absolut.ru.
- СМС-информирование:** SMS-информирование: Активно, SMS-уведомления: Активно, Контактный телефон: 012 345 6789.
- Контакты:** Мобильный телефон: 012 345 6789, Номер телефона: 012 345 6789, Электронная почта: info@absolut.ru, Адрес: Москва, ул. Ленина, д. 10.
- Информация для клиента:** Информация по факту: Факт принадлежности: Активен, Информация о выписке: Не установлено.



ОПЕРАТОР САМОСТОЯТЕЛЬНО РЕШАЕТ:

- 1 ПРИНЯТЬ ДОКУМЕНТЫ ДЛЯ
НАЗНАЧЕНИЯ ПЕНСИИ ПРИ
ИСТЕЧЕНИИ СРОКА ОБРАЩЕНИЯ
ПО ДОГОВОРУ**
- 2 УДАЛЁННО ПРОДЛИТЬ ВЫПЛАТУ
ПЕНСИИ ПО ИНВАЛИДНОСТИ**
- 3 ДИСТАНЦИОННО ПОДТВЕРДИТЬ
НАХОЖДЕНИЕ В ЖИВЫХ 70+**
- 4 САМОСТОЯТЕЛЬНО ИЗМЕНИТЬ
РЕКВИЗИТЫ ВЫПЛАТЫ И
ПОСТАВИТЬ «НА ВЫПЛАТУ» ВНЕ
ГРАФИКА**

«ЧЕЛОВЕК ЧЕЛОВЕКУ ЧЕЛОВЕК!!!»



ТРУДНОСТИ

- 1 Сложная эпидемиологическая ситуация 2020-2021 года**
- 2 Расширение скоупа проекта в процессе его реализации**
- 3 Особенности автоматизируемых процессов**
- 4 Изменение состава рабочей группы как контрагента, так и в Фонде**
- 5 Параллельная работа нескольких контрагентов и работников Фонда с одной средой системы требующая оркестровку задач**
- 6 Тестирование и внедрение автоматизации совпало со стадией «выхода из изоляции» и как следствие с повышенной нагрузкой на сотрудников из-за роста количества обращений клиентов**

РЕЗУЛЬТАТЫ:

- КОЛИЧЕСТВО ПРИНЯТЫХ ЗВОНКОВ НА 1 РАБОТНИКА ВЫРОСЛО НА 51,2%
- КОЛИЧЕСТВО ПОДГОТОВЛЕННЫХ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ ОДНИМ СОТРУДНИКОМ ВЫРОСЛО НА 35,3%
- ИНДЕКС УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ КЛИЕНТОВ (CSI), СОСТАВЛЯЮЩИЙ НЕ МЕНЕЕ 4,875 ПО ПЯТИБАЛЛЬНОЙ ШКАЛЕ
- ИНДЕКС ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ЛОЯЛЬНОСТИ (NPS) СОСТАВЛЯЕТ 96%
- РУТИННЫЕ ОПЕРАЦИИ (ФОРМИРОВАНИЕ ТИПОВЫХ ОТВЕТОВ ПОДГОТОВКА/ФОРМИРОВАНИЕ СПРАВОК/ВЫПИСОК) ПЕРЕДАНО НА СТОРОНУ ИС
- ПРОВЕДЕНА ОПТИМИЗАЦИЯ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ ЗА СЧЕТ ВЫСВОБОЖДЕНИЯ РАБОТНИКОВ УЧАСТВУЮЩИХ В ПРОЦЕССЕ ПО ФИЛИАЛЬНОЙ СЕТИ 16 ПШЕ ПРИ РОСТЕ КОЛИЧЕСТВА ОБРАЩЕНИЙ НА 38,9% В ГОД
- МОНИТОРИНГ, КОНТРОЛЬ СТАБИЛЬНОСТИ И БЕСПЕРЕБОЙНОСТИ ПРОЦЕССА ПРОИСХОДЯТ В РАЗРАБОТАННОЙ ИС

«СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!»