

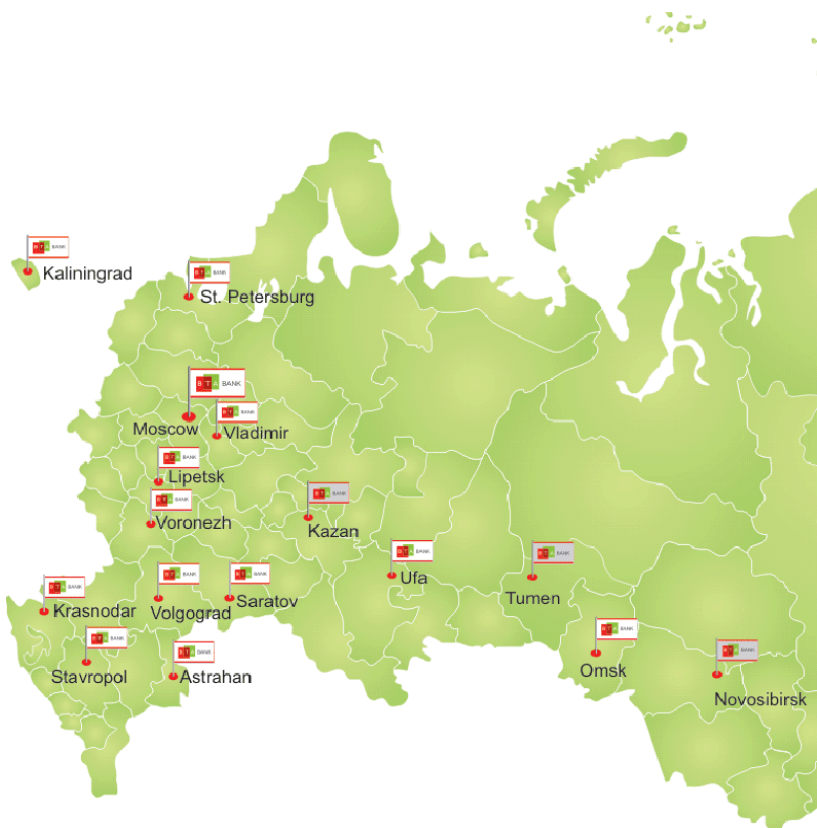


Инновационные проекты в области качества обслуживания

Докладчик:
Исполнительный директор Коваль И.С.

24 мая 2010 г.

О Банке



АМТ Банк - универсальный **высокотехнологичный** банк, оказывающий услуги физическим лицам. Банк гарантирует квалифицированное банковское обслуживание на уровне международных стандартов.

Филиальная сеть БТА Банк в России - 11 филиалов, 28 дополнительных и 2 операционных офиса.

АМТ Банк входит в ТОП100 банков России, занимает 37 место по размеру капитала, 72 место по размеру активов.

В 2008 году АМТ Банк стал лауреатом Национальной банковской премии в номинации "**За внедрение современных технологий (стандартов) управления**".

В 2009 году АМТ Банк стал лауреатом Национальной премии "**ИТ-лидер**" в номинации "За выдающийся вклад в развитие информационных технологий".

В 2010 году АМТ БАНК получил награду "**Банк года**", организованной порталом Банки.ру, в номинации "2-е место в Народном рейтинге по итогам 2009 года".

Качество – вызов 21 века

- Мы хотим быть лидерами во всем.
- Мы хотим, чтобы клиенты любили нас и видели, что эта любовь - взаимна и плодотворна.
- Для этого нам надо стать лидерами в клиенто-ориентированности
- У нас нет времени, чтобы воспитывать новое поколение клиенто-ориентированных сотрудников – они нужны нам сразу.
- Мы не хотим решать проблему не системно и постоянно наступать на одни и те же «грабли»
- Мы считаем, что современные технологии и смелые эксперименты способны помочь нам решить эту проблему.

Комплексная система контроля качества обслуживания

Идеальная система контроля качества обслуживания:

- Получает фидбек непосредственно от клиента о конкретном менеджере;
- Не содержит посредников, задержек и полностью исключает человеческий фактор (сбор анкет, анализ информации);
- Поощряет сотрудников к отличному качеству обслуживания;
- Дает сопоставимые и последовательные данные для анализа;
- Результат может быть непосредственно использована в системах мотивации сотрудников;

Кнопка качества – идеальная система оценки

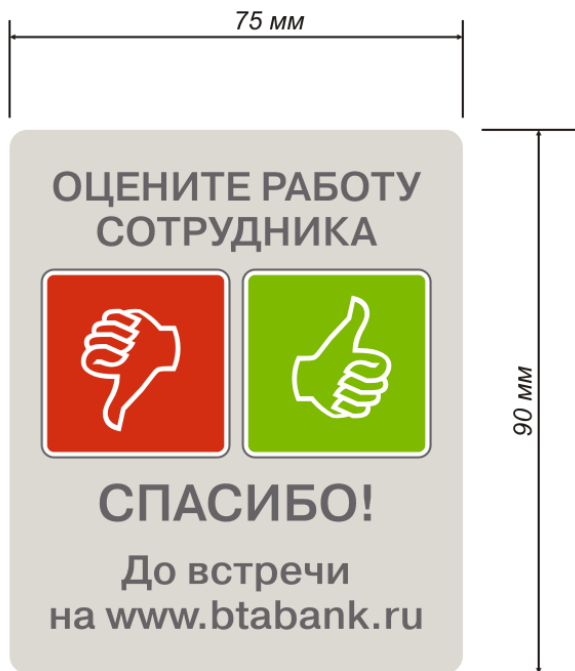
Структура работы системы:

- На стойке сотрудника, обслуживающего клиента, закреплены 2 кнопки – красная (обслуживание не понравилось) и зеленая (обслуживание понравилось) ;
- Нажатие клиентом на одну из кнопок подает сигнал от имени рабочей станции сотрудника в Систему;
- Система идентифицирует сигнал, сотрудника, Офис и филиал банка через систему связанных таблиц;
- Система моментально перестраивает на мониторе в операционном зале данные о клиентских отзывах за сегодня;
- Система хранит данные о каждом клиентском отзыве и формирует управленческую отчетность по качеству в нужных разрезах

Кнопка качества – решения

Кнопка:

- USB-устройство и кнопочная панель



Кнопка качества – решения

Монитор: Экран 1 - рейтинг оперзала за сегодня

Принципы зонирования экрана монитора



Кнопка качества – решения

Монитор: Экран 2 - как пользоваться системой

Принципы зонирования экрана монитора



Кнопка качества – решения

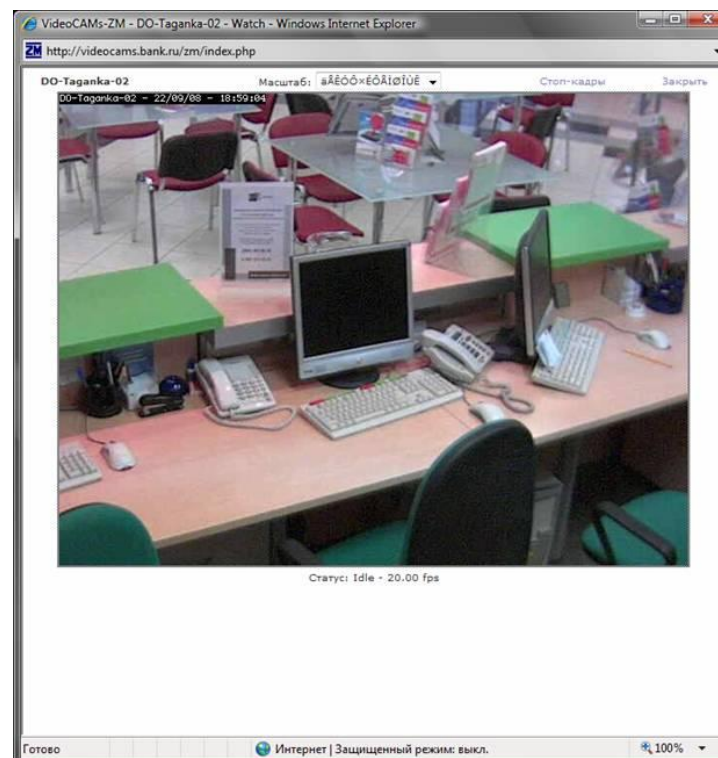
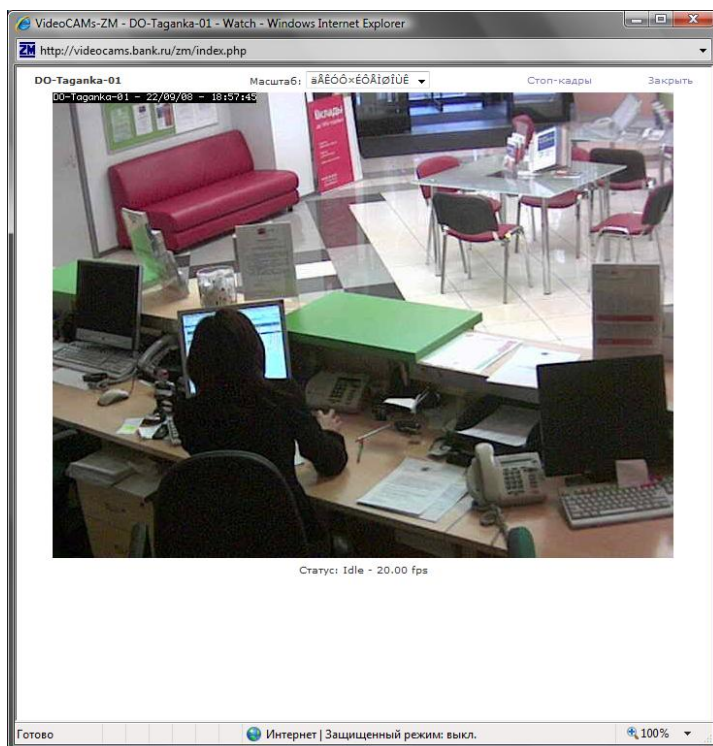
Монитор: Экран 3 - благодарность клиентам

Принципы зонирования экрана монитора



Кнопка качества – инструмент контроля

- Параллельно устанавливаются web-камеры, отслеживающие и записывающие все (видео и звук), что происходит в оперзале.



Кнопка качества – инструмент контроля

Камеры:

- Имеют web-интерфейс, позволяющий подключаться к любой камере в любой момент времени;
- Не позволяют менеджерам самостоятельно нажимать на кнопку качества, поскольку те рискуют быть замеченными;
- Позволят восстановить все события, предшествовавшие нажатию красной кнопки клиентом и объективно расследовать причину недовольства клиента;
- Являются дополнительным средством объективного контроля ситуации руководством, держат в тонусе руководителей точек и операционистов.

Кнопка качества – клиентам

Что делает система клиентам:

- Клиент понимает, что сам **непосредственно** формирует обслуживающий персонал в нашем банке;
- До того как выбрать сотрудника, к которому встать в очередь, может по данным на мониторе выбрать самого лучшего и избежать плохого обслуживания;
- Клиент понимает, что наш банк заботится о нем и ищет с ним обратной связи;
- Клиент понимает, что наш банк открытый, клиенто-ориентированный и готовый становится лучше для своего клиента.

Кнопка качества – сотрудникам

Что делает система сотрудникам :

- Сотрудник осознает, что **каждый** клиент непосредственно может повлиять на его рейтинг и бонусы и относиться к клиенту внимательно;
- Сотрудник, набравший большое количество положительных отзывов, объективно претендует на бонусы за качество;
- Сотрудник получает возможность быть оценен организацией объективно, без посредников;
- Сотрудник понимает, что, если он работает плохо и портит рейтинг отделения, ему не место в нашем коллективе.

Кнопка качества – руководителям точек продаж

Что делает система руководителям точек продаж :

- Руководитель понимает, что его собственный рейтинг зависит от рейтингов его сотрудников и относится к их работе внимательней;
- Руководитель получает объективное свидетельство от клиентов о качестве обслуживания его сотрудниками;
- Руководитель получает дополнительный аргумент для мотивации/демотивации, продвижения своих сотрудников;
- Руководитель получает возможность быть оценен организацией объективно, без посредников;

Кнопка качества – «за» и «против»

- Кнопка качества – новый, дерзкий проект, который вряд ли может быть однозначно оценен. Уже сейчас есть различные мнения о его будущем. Приведем некоторые из них:

Аргументы «За»

- В кратчайшие сроки клиенто-ориентирует фронт-офис;
- Позволит продвигать лучших менеджеров
- Станет объективной оценкой работы фронта
- Повысит лояльность клиентов к банку

Аргументы «Против»

- Не создаст ничего, кроме чувства тотального контроля;
- Не даст сотруднику шансов на «исправление» прошлого
- Заставит Фронт-офис отвечать за любые плохие процессы
- Нажимать кнопку будут только недовольные клиенты

Анализ всех «За» и «против» на этапе внедрения позволило нам смоделировать и предотвратить многие возможные негативные эффекты еще до инсталляции экспериментальных образцов, меня акценты и уделяя большое внимание внутреннему PR.