

**Форум IBM Lotus 2010**

**Разумное сотрудничество для разумной работы**

**Lotus знает**, как превратить интеллектуальные ресурсы в стратегический актив

## **Эффективное взаимодействие с клиентами. Опыт Сбербанка России**





# СБЕРБАНК



Банк, которому ценен каждый клиент

«Наши клиенты, их потребности, мечты и цели есть основа всей деятельности Банка как организации.»

*Из документа  
«Миссии и ценности Сбербанка»*

Число клиентов Сбербанка на сегодняшний день превышает 70 миллионов человек по всей стране





**СБЕРБАНК**

# Накануне перемен (2007 год)



Более 370 000 обращений в год только по Москве (без учета обращений по пластиковым картам)

Нет:

- единой схемы работы по обращениям клиентов
- четкой классификации обращений
- общей статистики
- взаимосвязи между подразделениями



# Ключевые предложения по изменению процессов (2008 год)



- Создание единого порядка работы с обращениями клиентов
- Рассмотрение всех обращений клиентов в специализированных подразделениях
- Создание централизованного программного обеспечения для регистрации, обработки и анализа обращений
- Организация регулярного анализа обращений с целью обеспечения процесса улучшения качества работы Банка





**СБЕРБАНК**

# ЦСКО — сервис как приоритет



- Трансформация операционной функции - один из ключевых проектов стратегии развития Сбербанка до 2014 года
- Цель проекта — перейти к новым, современным технологиям работы, консолидировав их в центрах сопровождения клиентских операций (ЦСКО)
- В 2011 году новой технологией работы будет охвачена вся сеть филиалов Сбербанка



**ЦСКО**

ЦЕНТР  
СОПРОВОЖДЕНИЯ  
КЛИЕНТСКИХ  
ОПЕРАЦИЙ





**СБЕРБАНК**

# Работа с обращениями клиентов



Одно из направлений деятельности ЦСКО – организация работы с клиентами, в том числе прием обращений

«Трансформация операционной функции полностью меняет нашу работу за счет централизации, оптимизации и автоматизации всех процессов.»

*Игорь Азарнов  
начальник Управления поддержки клиентов  
ЦСКО «Южный порт»*

Нужна автоматизированная система, которая позволит работать в единой базе со всеми обращениями, поступающими в адрес Сбербанка



# Проект «Разработка централизованной автоматизированной системы «Обращения клиентов»

- Выбор платформы
- Выбор разработчика
- Инфраструктура системы
- Сроки и этапы реализации проекта
- Основные характеристики ЦАС «ОК»





**СБЕРБАНК**

# Почему IBM?



## Преимущества ПО IBM:

- Высокая надежность
- Кроссплатформенность IBM систем
- Возможность работать через различные клиентские программы, в том числе через “тонкий клиент” web-браузер
- Возможность гибко и оперативно разрабатывать, внедрять приложения, вносить изменения в логику и интерфейс
- Встроенные средства синхронизации (репликации), управления доступом, поиска, широкие возможности интеграции и многое другое

Наличие инфраструктуры Lotus Domino – DB2 в Центральном аппарате и 17-ти Территориальных банках на территории России







# Почему ОКС?



Надежный и высоко квалифицированный партнер,  
проверенный годами

Решения ОКС, внедренные в филиальной сети Сбербанка по  
всей России:

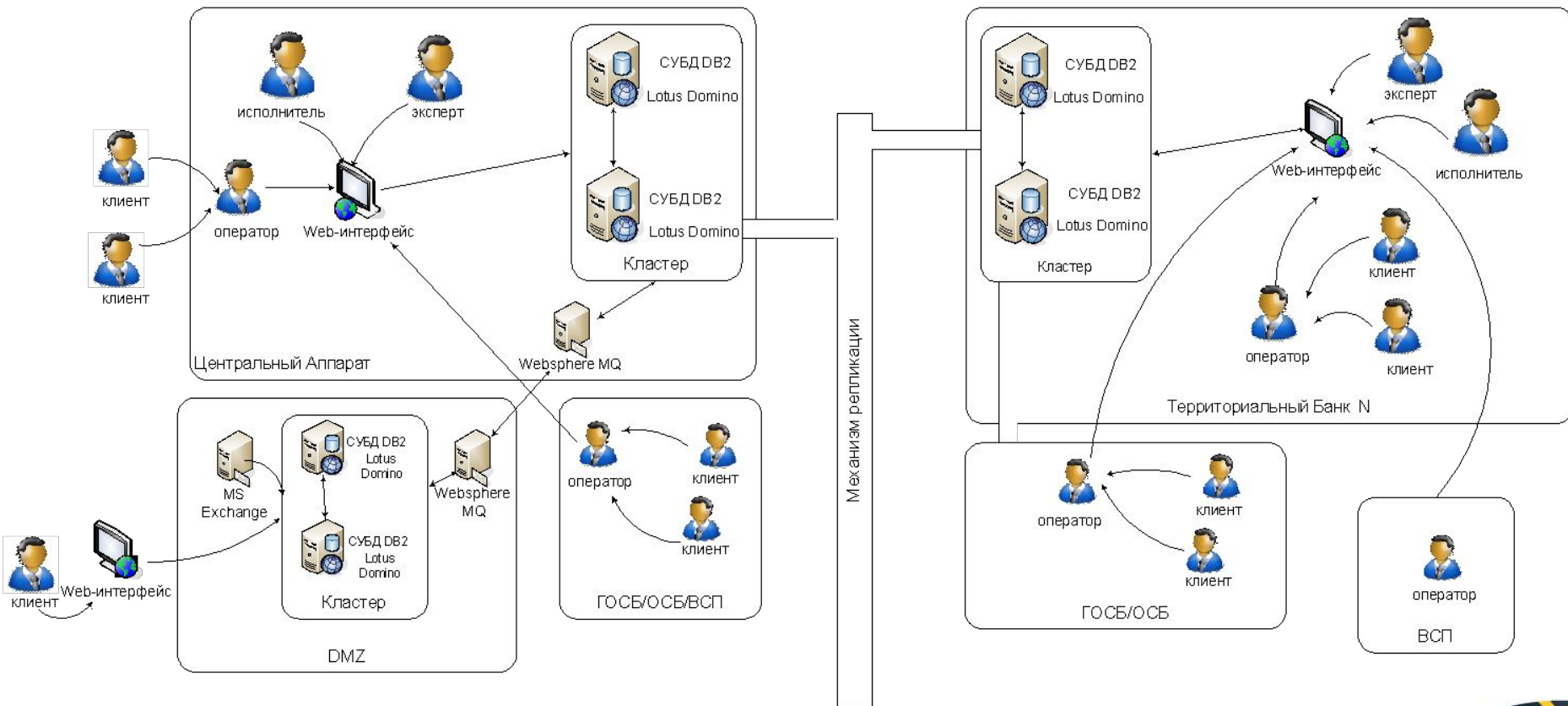
- Автоматизированная система «База реализованных рисков» (АС «БРР»)
- Автоматизированная система «Подсистема сбора данных» (АС «ПСД»)
- Автоматизированная система «Подсистема удаленной установки АС «Фокус» (АС «ПУФ»)





**СБЕРБАНК**

# Инфраструктура ЦАС «ОК»





**СБЕРБАНК**

# Сроки и этапы реализации



## Этап 1. Реализация базового функционала

- с июля по октябрь 2009
- автоматизация 80% ежедневной работы сотрудников УПК

## Этап 2. Реализация расширенного функционала

- с ноября 2009 по январь 2010
- 100% автоматизация работы сотрудников УПК, ЕРКЦ, МКЦ
- функции контроля и обработки данных

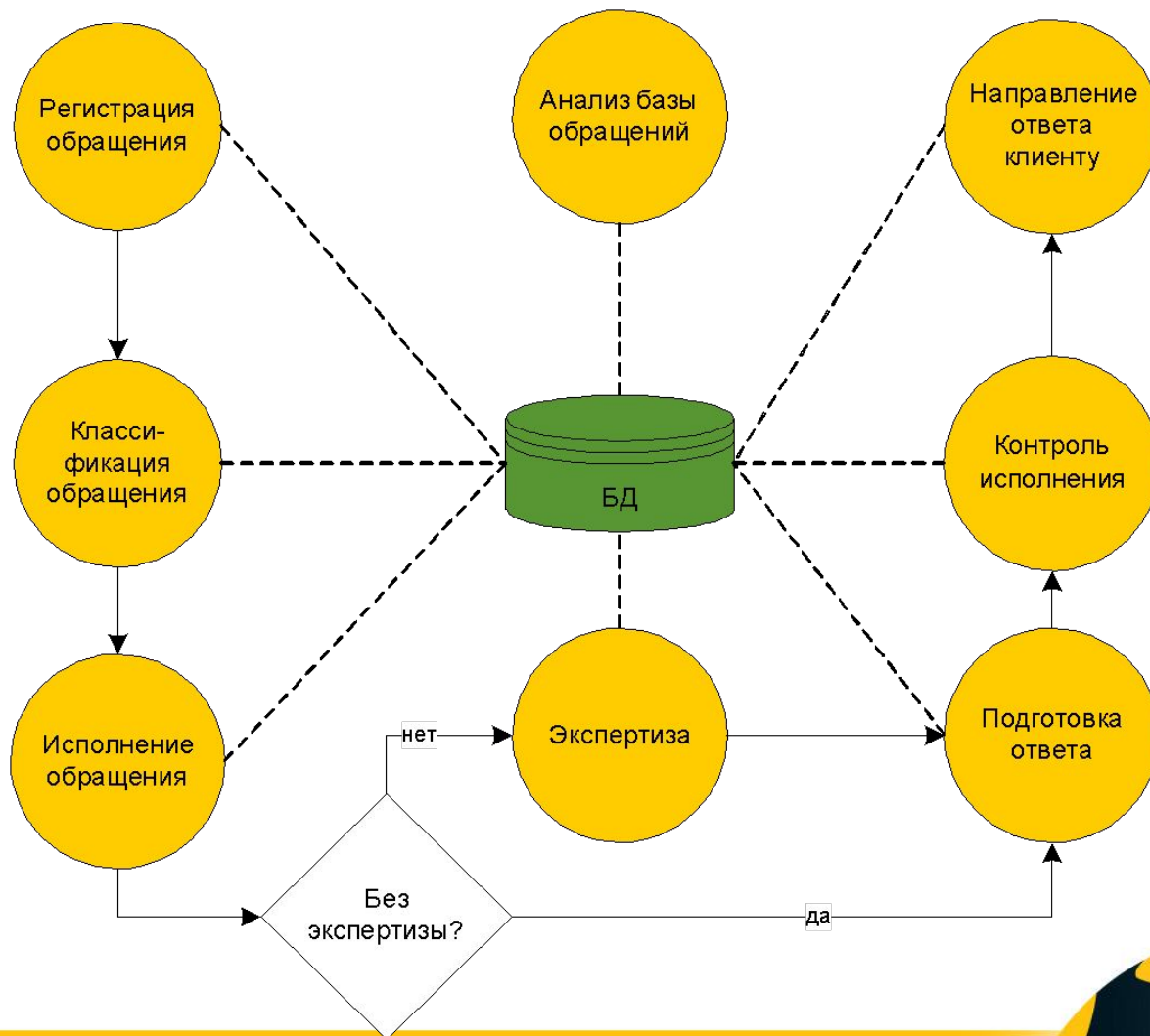
## Этап 3. Реализация аналитического функционала

- с февраля по май 2010
- построения и генерации отчетов любой сложности



# Бизнес задачи, решаемые с помощью ЦАС «ОК»

- Регистрация обращений
- Классификация обращений
- Исполнение
- Экспертиза
- Контроль исполнения
- Анализ накопленных данных





**СБЕРБАНК**

# Ролевая модель системы



Возможность выполнения действия определяется ролью пользователя в системе

Для каждой роли свой набор функций и свой набор представлений



Администратор  
Доступа



Администратор  
Базы Данных





**СБЕРБАНК**

# Регистрация обращений



Оператор



Клиент

## Источник обращения

- Физические лица (в том числе коллективы)
- Юридические лица (в том числе органы власти)
- Анонимные

## Содержание обращения

- Текст
- Файлы

## Канал поступления обращения

- Электронные каналы (сайт, электронные сообщения)
- Неэлектронные каналы (письмо, телефонный звонок, личный визит)

## Канал возникновения обращения

## Взаимосвязь обращений

### Обращение физического лица

Клиент	Обращение
<input checked="" type="radio"/> Физическое лицо <input type="radio"/> Юридическое лицо <input type="radio"/> Аноним	
<input checked="" type="radio"/> Индивидуальное обращение <input type="radio"/> Коллективное обращение	
Фамилия *	Самойленко
Имя *	Анна
Отчество *	Андреевна
Пол	<input type="radio"/> Не определен <input type="radio"/> Мужской <input checked="" type="radio"/> Женский





**СБЕРБАНК**

# Классификация обращений



Классификатор

## Классификатор:

- Задаёт параметры классификации
- Определяет сложность обращения и срок ответа на обращение
- Назначает Контролера

Назначения	
ФИО классификатора	Мухин Андрей Владимирович
Подразделение классификатора	Сбербанк России, Территориальные банки,
Группа исполнителей*	Сектор расследования обращений по опер
ФИО контролера*	Николаева Лилия Владимировна Выбрать...
Подразделение	Отдел рисков

Классификация	
Группа обращения*	Жалобы
Тип обращения*	Жалоба на качество обслуживания Выбрать...
Банковский продукт	Банковские карты
Банковская услуга	Дебетовые карты Выбрать...
Сложность обращения	Третий уровень сложности
Срок ответа на обращение	30 дней





**СБЕРБАНК**

# Исполнение и экспертиза



Исполнитель



Эксперт

## Исполнитель:

- Запрашивает у Эксперта дополнительную информацию, если необходима экспертиза
- Готовит заключение по обращению и ответ Клиенту
- Передает документы на утверждение Контролеру

## Эксперт:

- проводит экспертизу и отправляет Исполнителю экспертное заключение

### Обращение физического лица № 000102-2010-000687

Статус обращения:	В РАБОТЕ
ЦСКО \ отдел	Центральный аппарат \ Центральный аппарат
Дата и время регистрации:	03.02.2010 10:48
Максимальная дата рассмотрения:	05.03.2010

### Запрос дополнительной информации

Номер обращения:	000102-2009-000282
Регистрационный номер запроса:	000102-2009-000282-1
Состояние запроса:	На экспертизе

ЦСКО - эксперт	Центральный аппарат
Подразделение - эксперт	Сбербанк России, Центральный аппа
Срок ответа на запрос (дни)	3

Клиент	Обращение	Классификация	Рассмотрение	<b>Заключение</b>	Экспертиза	Выплаты	Ответ	История
--------	-----------	---------------	--------------	-------------------	------------	---------	-------	---------







**СБЕРБАНК**

# Контроль исполнения



Контролер



Руководитель

## Контролёр:

- Распределяет обращения по Исполнителям
- Следит за сроками и качеством подготовки документов
- Передает документы на утверждение Руководителю

## Руководитель:

- Утверждает документы

## Работают:

- сортировка и фильтрация списков обращений
- система поиска обращения
- система оповещений пользователей о поступлении обращений и документов

## Статистика

Количество обращений на контроле: 140

ФИО Исполнителя	Всего обращений	Обращений за сегодня	Просроченные за сегодня	Назначено исполнителю	В работе	Ответ на подписи	Ответ подписан	Ответ утвержден
--------------------	--------------------	-------------------------	----------------------------	--------------------------	----------	---------------------	-------------------	--------------------





**СБЕРБАНК**

# Анализ накопленных данных



Аналитик

- Построение отчетов на основе готовых шаблонов
- Мастер отчетов: создание шаблонов для отчетов личного и общего использования
- Экспорт данных в MS Excel

## Мастер отчетов

Название отчета:

Группа:

Общий  Личный  Стандартный

Данные | Поля | **Группировка** | Сортировка | Функции | Настройка отображения

Выбор полей для группировки

ВИД ИСТОЧНИКА  
ДАТА ПОСТУПЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ  
БАНКОВСКИЙ ПРОДУКТ  
БАНКОВСКАЯ УСЛУГА  
ГРУППА ОБРАЩЕНИЯ

Группировка по строкам  
Цвет:

БАНКОВСКИЙ ПРОДУКТ  
БАНКОВСКАЯ УСЛУГА

Группировка по столбцам  
Цвет:

Год (ДАТА ПОСТУПЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ)  
Месяц (ДАТА ПОСТУПЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ)

Жалобы и претензии физических лиц		2009			2010			Итого
		Октябрь	Декабрь	Итого	Январь	Март	Апрель	
Банковский Продукт / Банковская Услуга	Банковские карты							
	super card	1000	0	1000	0	0	0	1000
	Дебетовые карты	0	0	0	0	19000	0	19000
Валютные операции	Валютно-обменные операции	0	45000	45000	0	0	0	45000
	Дорожные чеки	0	0	0	0	0	1000	1000
Переводы	Международные срочные переводы	0	0	0	0	0	45000	45000



# Основные характеристики ЦАС «Обращения Клиентов»

Количество пользователей ЦАС«ОК»:

- Сегодня – 8 000 по Москве и 3 000 в территориальных банках
- К концу 2011 года – более 50 000 по всей России

Количество регистрируемых обращений:

- Сегодня – 370 000 обращений в год по Москве
- К концу 2011 года – 2 000 000 обращений в год по всей России

Объем обращения до 10 мб



## Форум IBM Lotus 2010

Разумное сотрудничество для разумной работы

Lotus знает, как превратить интеллектуальные ресурсы в стратегический актив

Спасибо за внимание!

