

Управление обслуживанием клиентов



СУО ДАМАСК сократила время
ожидания обслуживания в
отделениях Байкальского банка
Сбербанка РФ

Постановка задачи

Увеличение проникновения банковских услуг, происходящее в последние годы, отражается на всех банках, но крупные игроки этого рынка испытывают как положительные, так и отрицательные эффекты особенно остро. Так в Сбербанке в период с 2009 по 2010 год клиентопоток вырос более чем в два раза. Но при этом в несколько раз увеличилось среднее время ожидания обслуживания. Если раньше дольше 10 минут в очереди ожидали только 19% клиентов, то сейчас таких клиентов стало втрое больше – 54, 3%. Проведенное в 17 отделения банка исследование показало, что в пиковые часы клиенты Сбербанка стоят в очередях по 30-40 мин, в непииковые — около 20 мин. Стало очевидно, что на супер-конкурентном рынке банковских услуг такие показатели обслуживания не могут считаться приемлемыми.

В связи с этим в октябре 2010 года в Сбербанке была принята программа призванная сократить время ожидания обслуживания во всех отделения Сбербанка - «Очередей.net».

Программа предполагает ряд мероприятий, одним из которых должно стать изменение программы мотивации персонала отделений — теперь большая часть премии сотрудников будет зависеть от числа проведенных ими транзакций и временных показателей обслуживания клиентов в отделении.

А поскольку объективный учет и анализ временных показателей обслуживания не возможен без системы электронной очереди, то внедрение СУО стало неотъемлемым элементом программы «Очередей.net» Сбербанка.

Решение

В результате открытого конкурса Байкальский банк Сбербанка РФ выбрал решение компании ДАМАСК. Решение было выбрано благодаря ряду характеристик системы. Как то: сочетание развитой функциональности продукта с низкой стоимостью эксплуатации, наличие апробированной и тестированной системы поддержки филиалов и сбора статистики, а так же широкие возможности настройки интерфейсов системы, позволяющих соблюсти единообразие фирменного стиля.

Отдельные требования Байкальский банк предъявлял к системе аналитики и отчетности, так как одним из главных назначений системы в данном проекте было фиксирование тайминга работы сотрудников и прочих временных характеристик обслуживания.

Система аналитики и отчетности СУО ДАМАСК фиксирует более 50 таких показателей. Среди них время прохождения очереди, численность ожидающих обслуживания, сколько человек принял сотрудник за день, сколько длилась работа с одним клиентом, сколько занимали перерывы и т.д. Все требуемая информация оформлялась в виде графических и табличных отчетов, представляемых заинтересованным сотрудникам как в он-лайн режиме, так и режиме регулярной автоматической отправки.

Система поддержки филиалов позволяла легко аккумулировать отчетность со всех 17 филиалов при необходимости изменять настройки управления и отчетности.

Второй по важности задачей была организация возможности оценки качества обслуживания самими клиентами. Эта задача давно стояла перед банковским менеджментом. Временным ее решением было использование карточек со смайлами «Хорошо» или «Плохо», которые клиент оставлял в «копилке» операциониста. Но эта система по понятным причинам была малоэффективной. СУО ДАМАСК позволила автоматизировать этот процесс.

Эти данные позволили менеджменту организации отслеживать уровень удовлетворенности клиентов в реальном времени и учитывать этот показатель качества работы сотрудника при начислении мотивации.

Компания Дамаск предложила Сбербанку оборудовать рабочие места операторов автоматическими пультами оценки качества, информация с которых поступает прямо в централизованный модуль статистики.

С точки зрения клиентов вся система выглядела как обычная система электронной очереди, которая избавляет их от необходимости лично следить за продвижением обслуживания и выяснять «Кто последний?».

Результат

После конфигурирования и настройки отчетов у начальников отделений и руководства Байкальского Сбербанка была полностью решена проблема контроля работы сотрудников и получения объективных данных о временных характеристиках обслуживания. Отчеты системы ДАМАСК позволили без дополнительных операций и привлечения лишних программных средств рассчитывать мотивационную часть зарплаты сотрудников, связанную с числом проведенных транзакций и средним временем ожидания клиентов в отделении.

Это вкупе с другими мероприятиями привело к искомому результату. Время прохождения очереди в оснащенных СУО отделениях в пиковые часы сократилось с 30 минут до 15, и в непикивые с 15 минут до 8. Опыт этих и других отделений оснащенных аналогичными системами был признан удачным, и высшим руководством Сбербанка было принято решение о распространении этого опыта на все 20 000 отделений банка.

О компании ДАМАСК

Компания Дамаск занимается разработкой, продвижением и сопровождением оригинальной системы управления очередью Дамаск.

За шесть лет работы на рынке Компания Дамаск – приобрела значительный опыт и экспертные знания в сфере управления потоками посетителей, а ныне является лидирующим российским разработчиком этого направления.

В настоящее время системы электронной очереди ДАМАСК работают в 300 пунктах на территории 60 регионов, поддерживают 4 000 рабочих мест, и обслуживанию 100 000 посетителей ежедневно. Партнерская сеть компании насчитывает более 50 компаний от Калининграда до Иркутска.

Компания ДАМАСК входит в LETA Group.

О LETA Group

LETA Group – управляющая и инвестиционная компания в сфере передовых информационных технологий. Инвестиционная стратегия LETA Group основывается на создании, приобретении и управлении активами в различных сегментах российского ИТ-рынка.

В настоящее время под управлением LETA Group находятся следующие компании:

LETA IT-company, ESS Distribution, Group-IB, ДАМАСК, HamsterSoft ASK Labs и ACKOM-строй. Всего в Группе компаний работает более 320 человек. Выручка LETA Group в 2009 году составила 2 920 млн. руб.



ООО «ДАМАСК»

Москва тел. (499) 703-20-26

Екатеринбург тел. (343) 286-21-30, 286-21-40

Email: info@damask.ru

www.damask.ru