

ЛУЧШЕЕ В АЛЬФА-МИРЕ



ПОЗДРАВЛЯЕМ С 8 МАРТА!



Дорогие женщины «Альфы»!

От всей души поздравляем вас с прекрасным праздником, который наполнен нежностью и теплотой. Ведь все самое дорогое, что есть в нашей жизни — счастье, радость, надежда — связано с вами! Мы искренне хотим сказать, как много вы для нас значите. Спасибо вам за добро, улыбки и помощь, которые вы дарите нам, освещая своей красотой каждый день. Спасибо вам и за то, что в непростое время на вас всегда можно положиться. Вы уверенно идете к поставленным целям, достигаете впечатляющих результатов, разделяя с нами ответственность за успех «Альфы».

Поздравляем вас с 8 марта и искренне желаем любви и понимания близких, успеха в работе и достижения всего задуманного.

НАКОПИТЕЛЬНЫЙ СЧЕТ С ПОВЫШЕННОЙ СТАВКОЙ ДЛЯ ЗАРПЛАТНЫХ КЛИЕНТОВ

Зарплатным клиентам и сотрудникам Банка теперь доступна услуга «Копилка для зарплаты» с повышенной ставкой на любой минимальный остаток — 7% годовых. Чтобы подключить услугу, нужно отправив заявку на электронный адрес Convers_Bank@alfabank.ru, указав: в теме письма: «Копилка для зарплаты. Фамилия И.О.»; а в теле письма: 1) фамилию, имя, отчество полностью; 2) серию и номер паспорта; 3) параметры перевода: от 1 до 30% от поступлений на зарплатный счет сотрудника, либо фиксированную сумму перевода. Также услугу можно подключить моментально через Центр поддержки клиентов (внутренний номер для сотрудников Банка — 013 3888).



ДИРЕКТОРОМ ПО РАЗВИТИЮ ОНЛАЙН-ДИСТРИБУЦИИ СТАЛ АЛЕКСАНДР

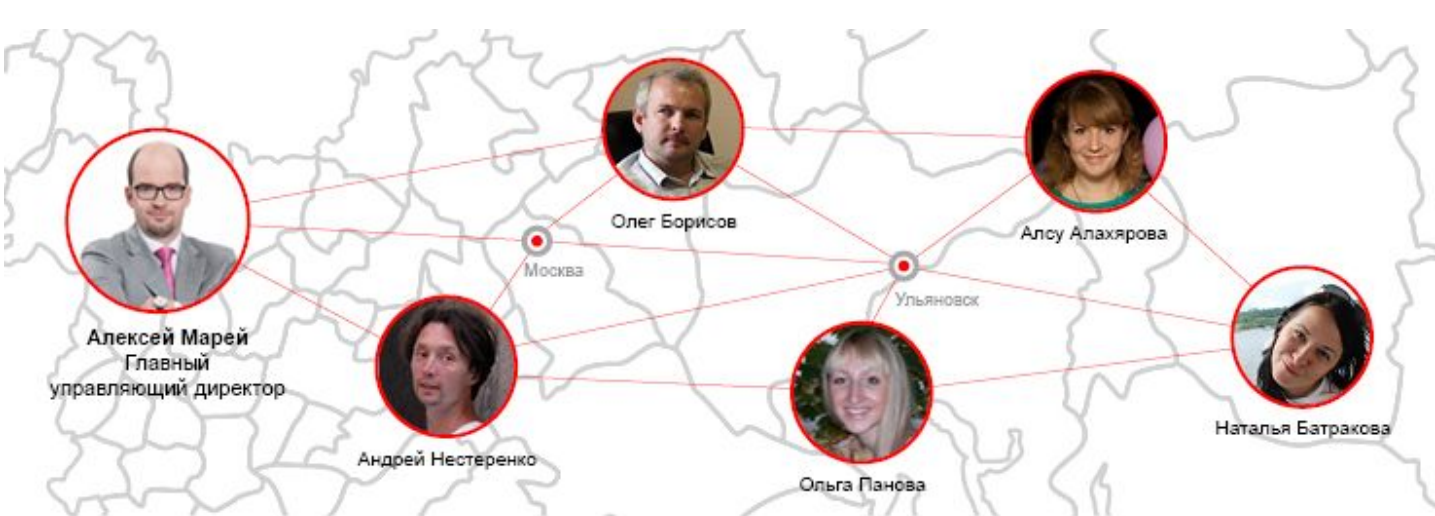


К команде Розничного бизнеса в должности Директора по развитию онлайн-дистрибуции присоединился Александр Рожнов. В зону ответственности Александра будет входить развитие онлайн-каналов, продажа кредитных и некредитных продуктов через интернет. Александр имеет большой опыт работы в сфере интернет-продаж. Хорошо знаком со спецификой розничного рынка, процессом запуска бизнеса с нуля, имеет опыт управления командой и филиальной сетью. В должности исполнительного и генерального директора Александр работал в региональных подразделениях компании «Связной». Позже занимался разработкой и реализацией концепции терминальной торговли компании. С 2011 года курировал развитие интернет-бизнеса и интеграции с розницей в компании «Белый ветер». В 2014 перешел в компанию BORK на управление интернет-ресурсами холдинга.



Михаил Повалий, Руководитель Блока «Розничный бизнес»

Привлекать клиентов через интернет, предлагая пакеты услуг, страховые и, конечно, кредитные продукты — одна из важных задач для розницы. Развитие интернет-канала позволит



В Центр поддержки клиентов в Ульяновске обратился клиент, получающий зарплату на карту Альфа-Банка. Он находился в длительной командировке в Казахстане, где у него испортилась московская sim-карта с номером, к которому привязан «Альфа-Клик». Фактически он оказался без доступа к своим деньгам, еще и в другой стране. Мужчина оформил заявку на изменение номера для интернет-банка, указав для связи мобильный международный номер в Казахстане. Сотрудники группы контроля качества пытались дозвониться по нему для клиента, однако безуспешно. Как выяснилось позднее, причиной стал технический недочет. В АТС Альфа-Банка в момент обращения клиента не было актуального мобильного международного кода Республики Казахстан. Коды меняются достаточно часто, и очередное обновление данных в АТС не совпало по времени с изменением кода республики.

Клиент, не получив ответа, вновь обратился в call-центр. В работу над повторным обращением включилась начальник группы контроля качества **Алсу Алахярова**. После нескольких неудачных попыток дозвониться с рабочего телефона Алсу решила позвонить клиенту со своего мобильного. Услышав гудки, она поняла, что номер клиент указал верно. Алсу написала ему в мессенджер и сообщила, что на связь с ним пытается выйти Альфа-Банк, чтобы решить проблему. Клиент откликнулся, началась переписка.

Клиент посетовал, что международный звонок в call-центр и ожидание на линии для него затратны. Тогда сотрудники группы контроля качества вызовов решили сообщить мужчине стационарный городской номер Альфа-Банка в Ульяновске — специалиста группы кадрового администрирования **Натальи Батраковой**, чтобы напрямую, без ожидания, связать его с Центром поддержки клиентов. Приняв звонок от клиента, Наталья соединила его со старшим специалистом группы контроля качества **Ольгой Пановой**. Клиент получил от Ольги SMS с паролем и вошел в «Альфа-Клик». Позднее в мессенджере он оставил сообщение для Алсу, Ольги и Натальи: «Мой вопрос решен. Спасибо!». Сейчас мужчина пользуется услугами Альфа-Банка и может управлять своим счетом, используя «Альфа-Клик».

История имела положительные последствия и для Банка. Сотрудники ЦПК совместно со специалистами Управления сетевой инфраструктуры Блока IT — руководителем направления **Олегом Борисовым** и ведущим сетевым администратором **Андреем Нестеренко** — доработали алгоритм международных звонков клиентам. Теперь обновление данных в АТС и проверка кодов будут проходить чаще. Если до клиента, находящегося за рубежом, невозможно дозвониться, будет проходить проверка правильности

Коллеги, благодаря неравнодушию, желанию решить проблему клиентом сотрудникам удалось не только сохранить его лояльность, но найти и исправить системный недочет. Эта история — пример того, что сделав чуть больше на своем месте, можно получить результат намного больше ожидаемого для всего Банка. Это о нас, Альфа!

Герои этой истории демонстрируют лидерские компетенции «Действует как личный советник клиента»: проявляют личную ответственность, быстро и без оправданий решая проблемы, связанные с обслуживанием клиента, а также «Проактивность в реализации задач» — находят лучшие, более быстрые и эффективные способы выполнения работы.

Коллеги, я жду от вас новых свершений, успехов и побед — пишите мне о них по адресу [Aleksey A Marei/alfa-bank](mailto:Aleksey.A.Marei@alfa-bank).

Мыслите, стремитесь, развивайтесь, цените клиентов и друг друга, работайте в команде!