

Описание проблемы

- По данным за март - май 2013 г. в **59%** обращений Клиенты Банка успешно сгенерировали ПИН код (успешно с первого раза = **47%**)
- По данным за период с 06 мая по 12 мая 2013 (после устранения IT ошибок) – в **69%** обращений Клиенты Банка успешно генерировали ПИН код своей карты (успешно с первого раза = **54%**)
- Учитывая данный факт Банк несет следующие потери:
 - Потери объема транзакций через ATM
 - Потери Клиентов
 - Затраты на рассылку ПИН конвертов
 - Затраты на обработку повторных обращений клиентов

Цель

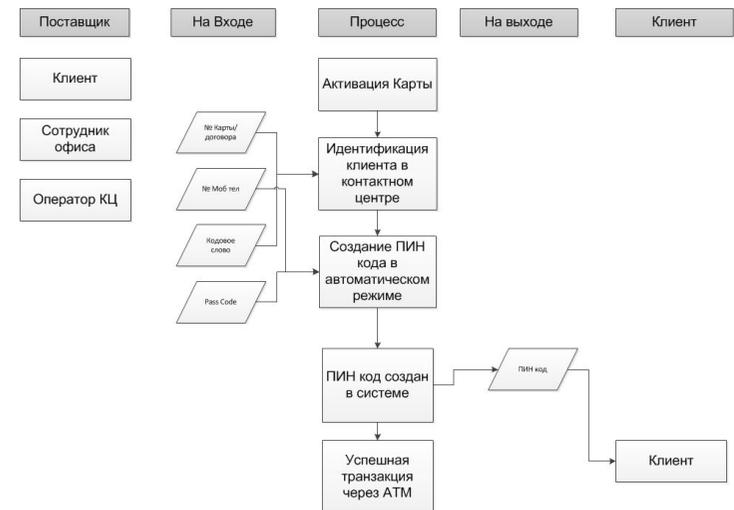
- 95% всех обращений с целью генерации ПИН кода должны быть успешными с первого обращения с момента активации карты
- Сократить затраты на рассылку

Business Case

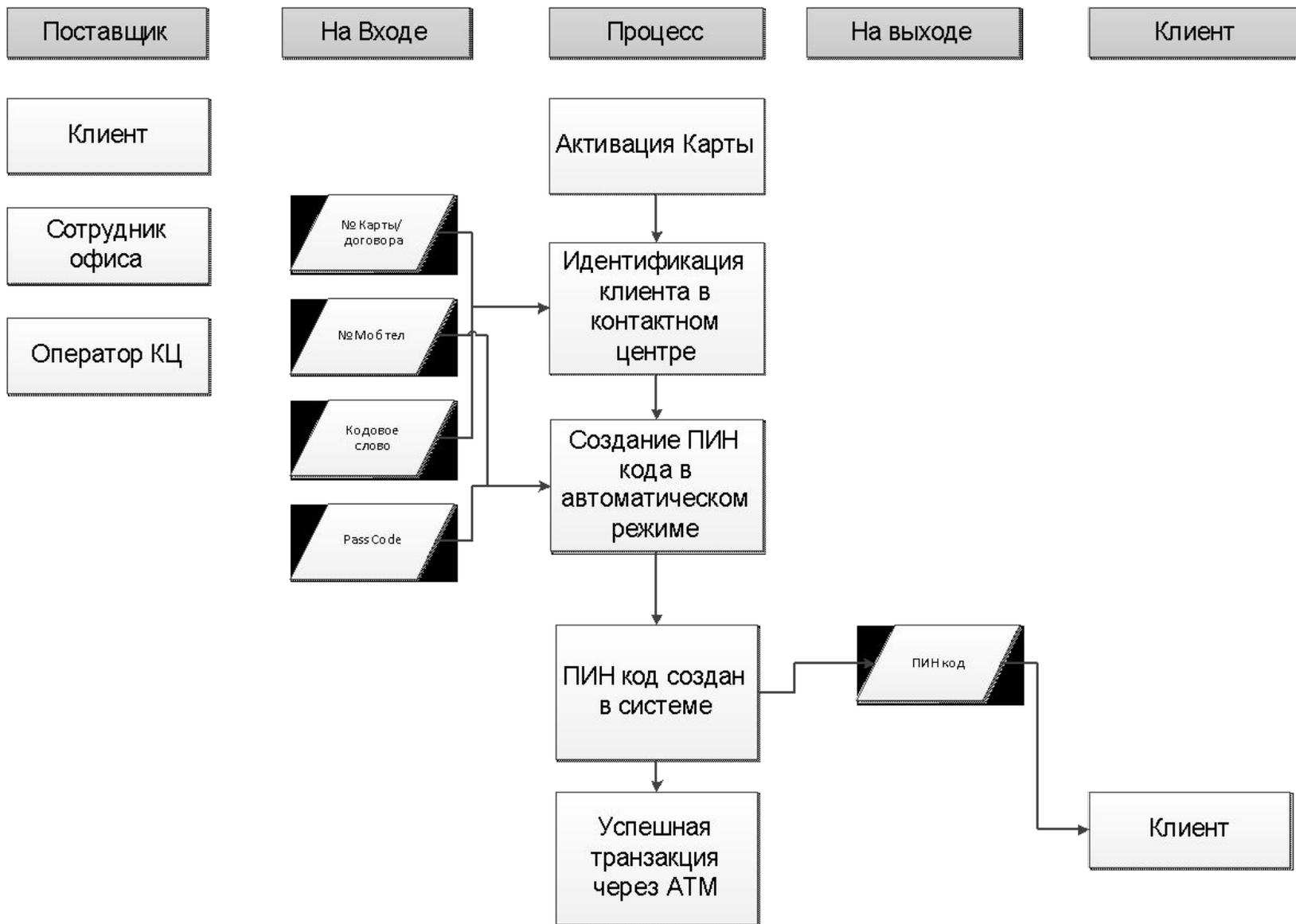
Положительный эффект проекта:	Как?
Финансовая выгода	20 Млн РУБ/год - экономия на бумажную рассылку ПИН кодов, трафик и доп. ФТЕ

Скоуп Проекта

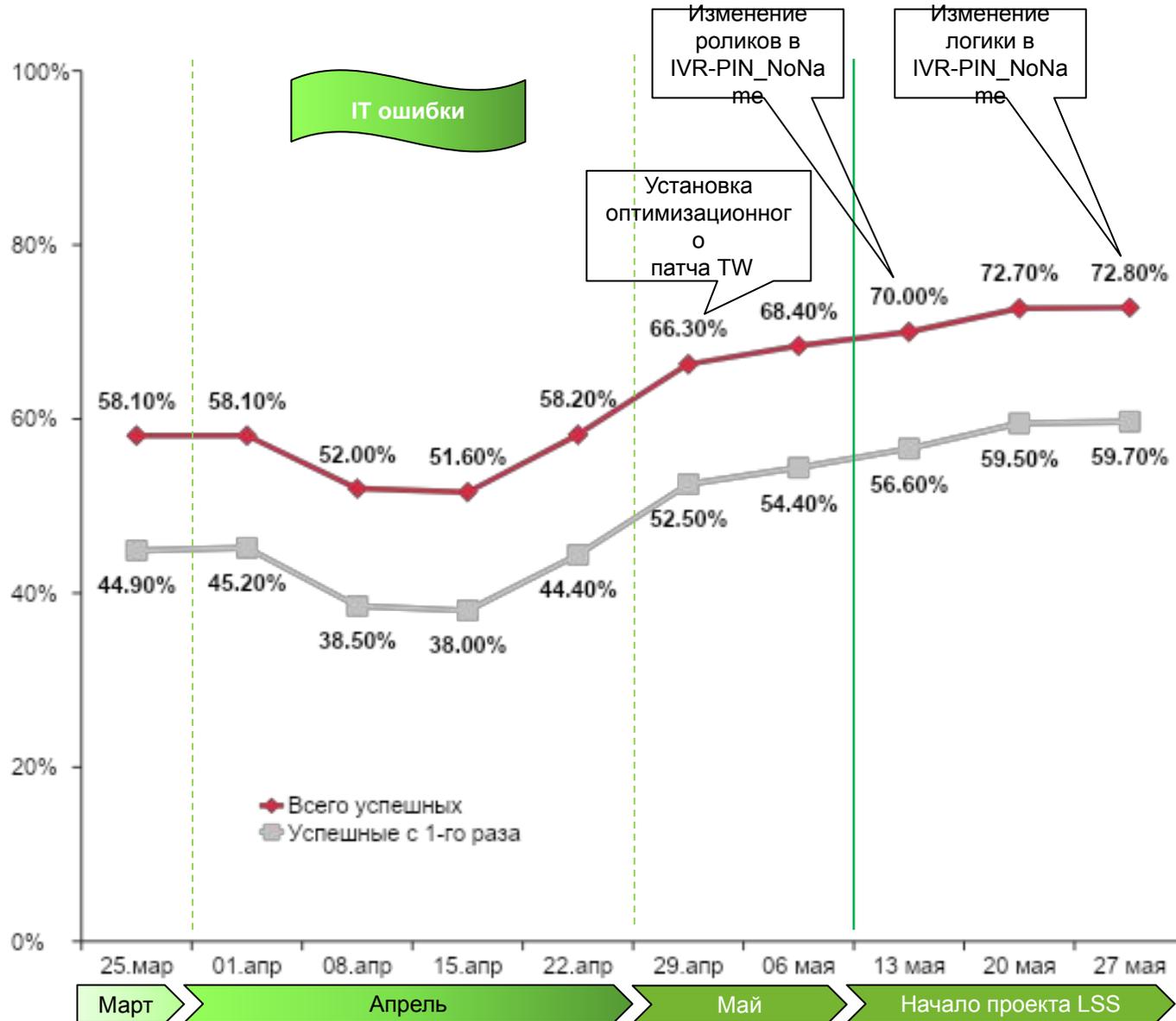
- ✓ КМВ (3 тип IVR – сложный)
- ✓ Кредитная именная карта - возможно исключение из скоупа проекта после этапа Анализа (2 тип IVR –средний)
- ✓ Карта дебетовая именная - возможно исключение из скоупа проекта после этапа Анализа (1 тип IVR – легкий)
- ✓ Карта дебетовая Home cash (NN) (2 тип IVR – средний)
- ✓ Карта виртуальная – возможно исключение из скоупа проекта после этапа Анализа



SIPOC



Тренд повышения % успешных генераций



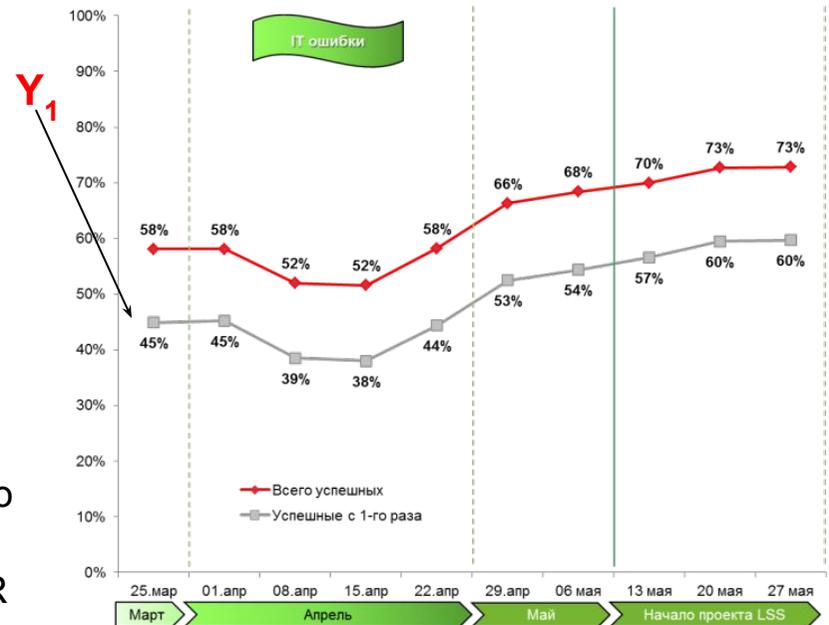
Ключевые переменные процесса

$$Y_1 = f(X_{11} + X_{12} + X_{13} + X_{14} + X_{15}) = 54\%$$

Выбраны ключевые результаты и переменные:

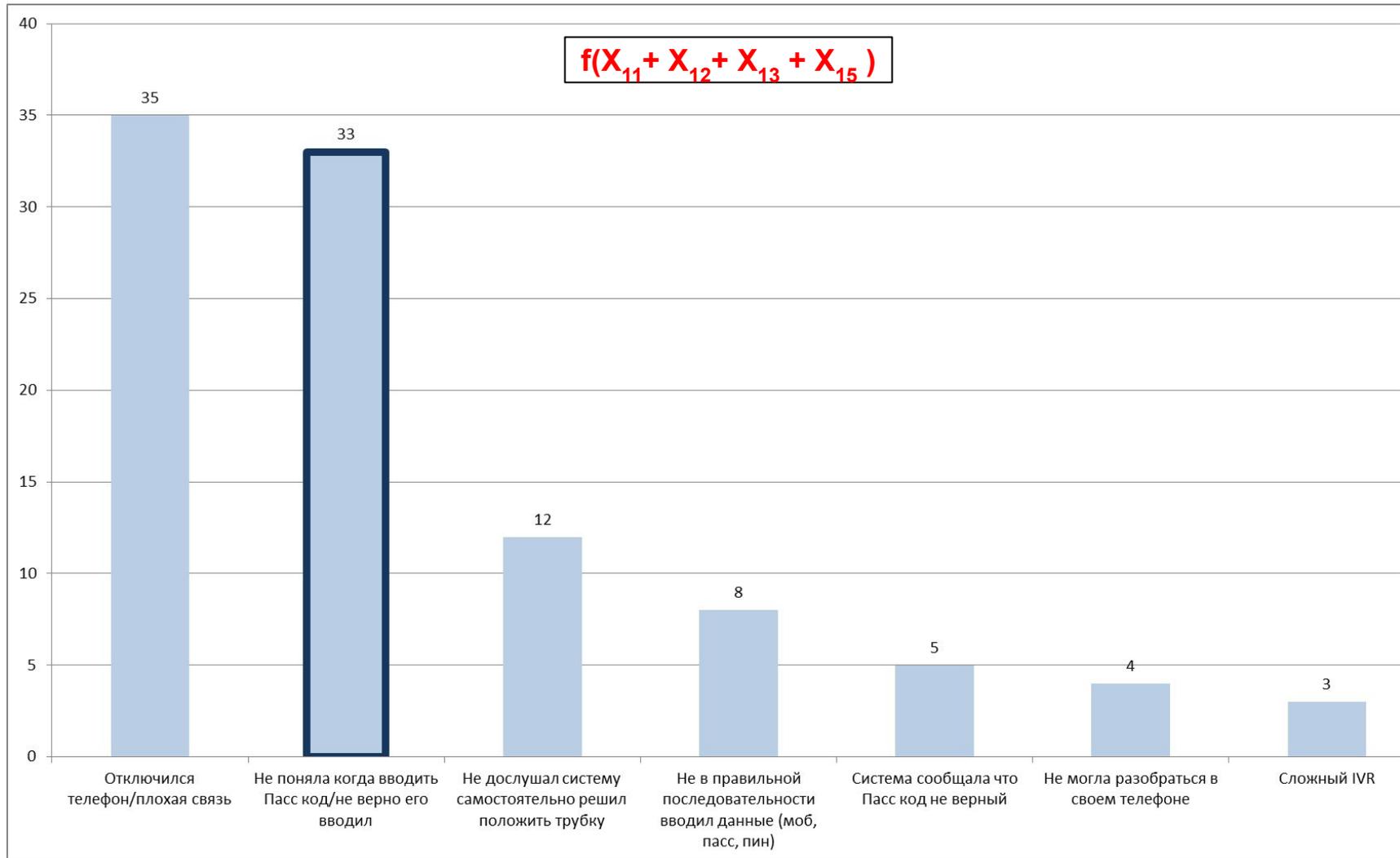
Y1 – Успешные обращения в IVR с целью генерации ПИН кода с первого раза

- X_{11} – Нет корректной инструкции «Как создать ПИН код» при активации карты в БО/МО/АП+
- X_{12} – Не адаптированная под клиента консультация «Как создать ПИН код» при звонке в КЦ
- X_{13} – Клиент не знает, зачем и когда нужен Pass код
- X_{14} – Клиента не информируют о том, сколько времени займет создание ПИН кода
- X_{15} – Клиент не знает, что нужно делать в IVR

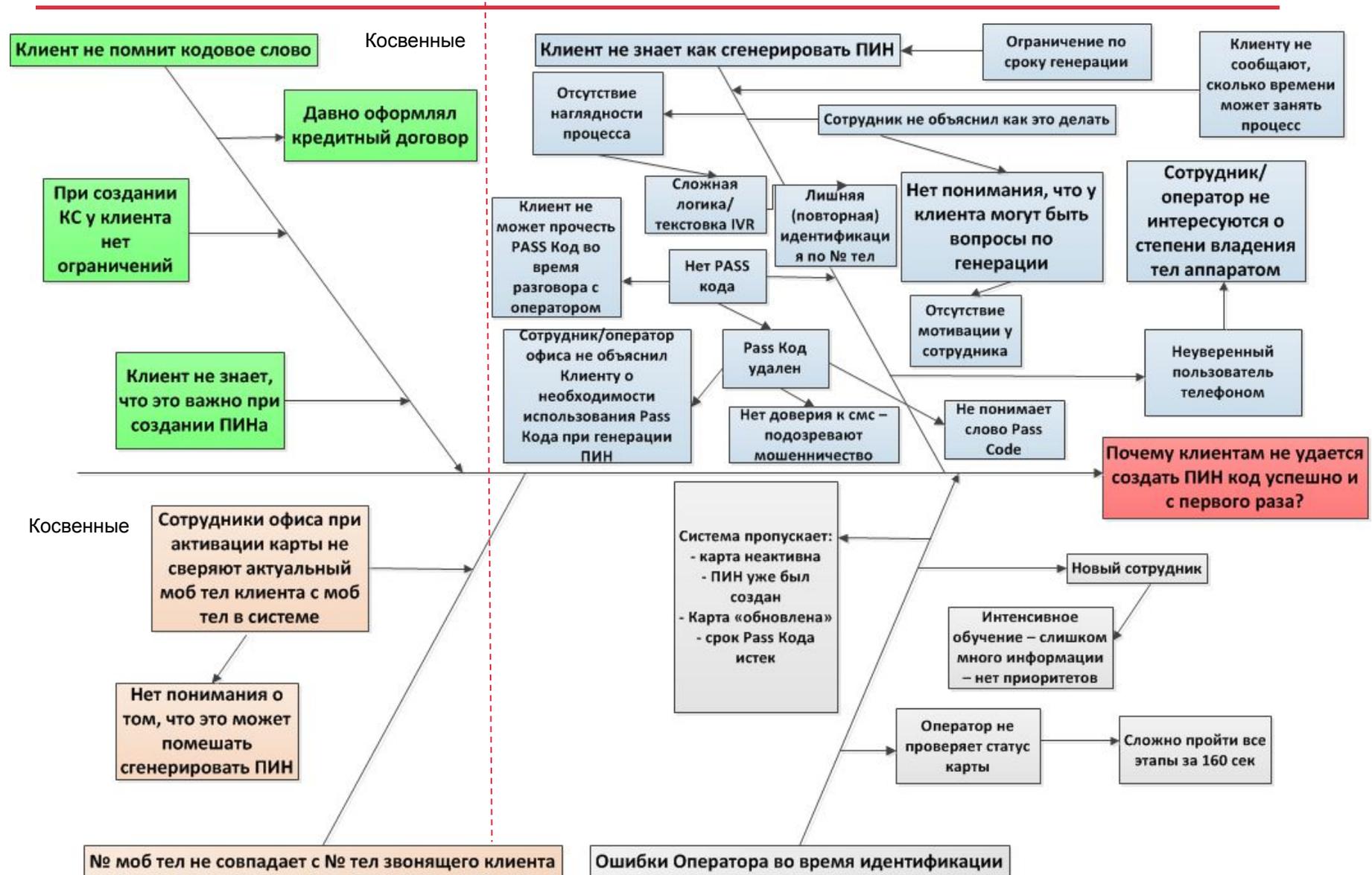


Голос Клиента - 33% опрошенных не поняли когда вводить Pass код либо не верно его вводили

В результате опроса 100 клиентов, которые не смогли с первого раза создать ПИН код, был сделан следующий Анализ:



Коренные причины – Ishikawa от 21.05.2013



Ключевые Проблемы – Причины – Потенциальные Решения

Активация Карты

Отправка Pass Code через СМС

Проблемы

Клиент на этапе активации карты в БО не получает/получает не полную информацию о том, как и когда нужно сгенерировать ПИН код

Коренные Причины

1. Сотрудник не знает/ не умеет создавать ПИН код
2. У сотрудника нет понимания, что Клиент не сможет создать ПИН код
3. Сотрудник не объясняет значения Pass кода
4. Клиент удаляет СМС с Pass кодом

Потенциальные решения

1. Памятка для Клиента «Как создать ПИН код»
2. Обучение сотрудников офиса «Как создать ПИН код» и как объяснить клиенту процесс по средствам тренинга, телефонного модуля

Идентификация

1. Оператор запрашивает № карты или № договора
2. Оператор Запрашивает ФИО
3. Оператор запрашивает кодовое слово
4. Оператор запрашивает срок действия карты / лимит по карте / сумму предыдущего ежемесячного платежа
5. Оператор запрашивает № моб. тел

Проблемы

1. Клиент на этапе идентификации в КЦ не получает/получает не полную информацию о том, как нужно сгенерировать ПИН код
2. Ошибки Оператора

Коренные Причины

1. Оператор КЦ не владеет актуальной информацией о том, как создать ПИН код и как объяснить это Клиенту
2. Отсутствие опыта у оператора
3. Оператор пропускает в IVR неактивные карты, карты по которым ПИН уже создан, обновленные карты, карты с истекшим Pass кодом

Потенциальные Решения

1. Обучение операторов КЦ «Как создать ПИН код» и как объяснить это Клиенту
2. Доработать обучающие материалы (Учебник, Памятку, Портал) согласно существующему процессу

Создание ПИН кода

1. Система предлагает создать ПИН нажав "1"
2. Система предлагает пересоздать Pass Code Нажав "2"
3. Система просит ввести № тел
4. Система просит ввести PASS CODE
5. Система просит ввести любой 4-значный номер ПИН
6. Далее система просит повторить ввод созданного 4-значного ПИН
7. Система сообщает об успешно созданном ПИН

Проблемы



1. Клиент совершает ошибочный ввод
2. Клиент кладет трубку
3. Истек таймаут по вводу данных

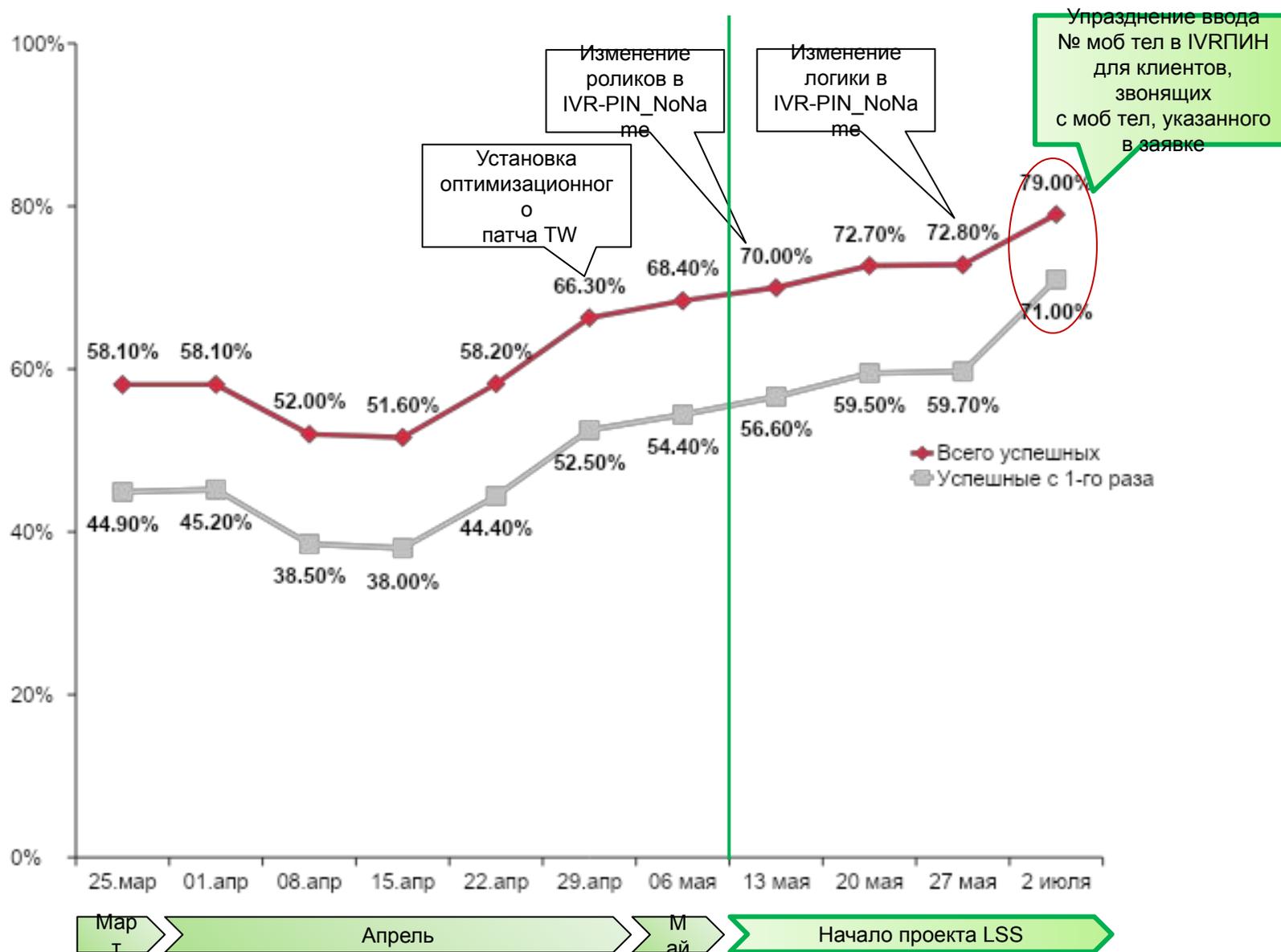
Коренные Причины

1. Отсутствие наглядности процесса
2. Клиент не знает сколько времени займет процесс
3. Клиенту сложно понять текстовку / логику IVR

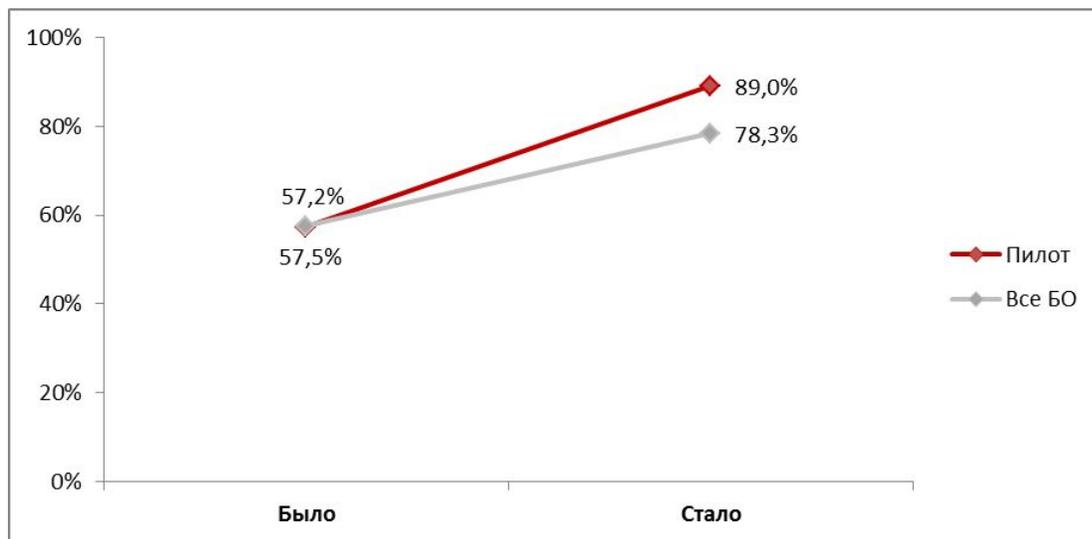
Потенциальные Решения

1. Описать процесс для внутреннего использования в Банке
2. Памятка для Клиента «Как создать ПИН код»
3. Изменить текстовку IVR в соответствии политики ФинМага Банка

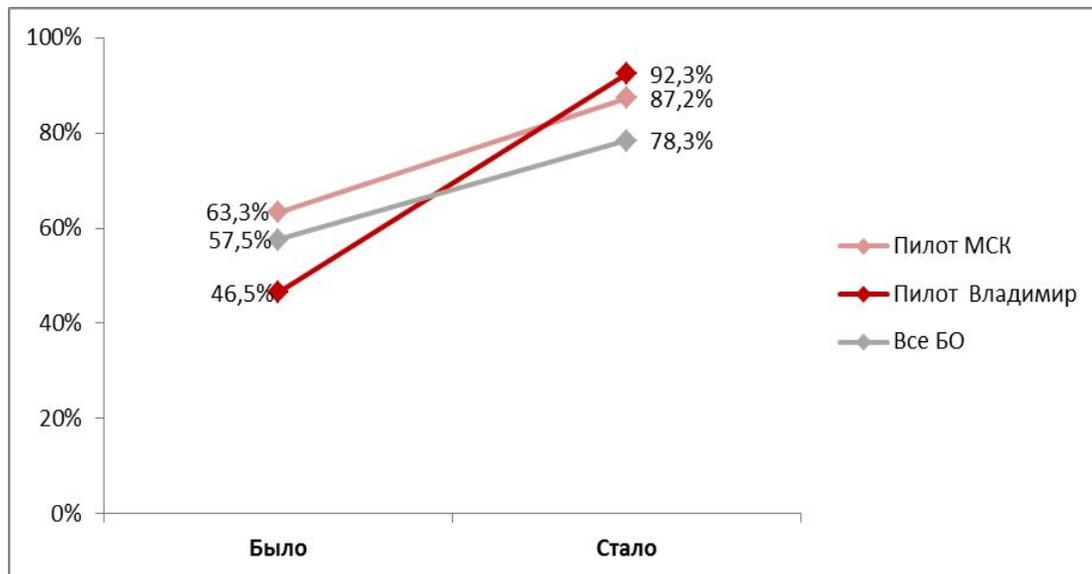
Тренд повышения % успешных генераций – промежуточные результаты



87,7% обращений клиентов в Пилотные БО с 1-ого раза были успешны



При общем показателе успешности **78,3%**, Показатели пилотных офисов – **89%**



Показатель успешности в пилотном г. Владимире **92,3%** из них все с 1-ого раза.
Показатель успешности в пилотных БО г. Москва – **87,2%** (из ни с 1-ого раза 85,1%)