

**Диана Зарипова, Татьяна Федюкова, Юрий Грибов,
Лейля Сунгатова, Булат Исламов, Ирина Клементьева
ПАО «АК БАРС БАНК»**

«Расчетно-кассовое обслуживание, снижение клиентских усилий»

Проблематика: Бизнес несет репутационный ущерб и теряет лояльность клиентов в связи со сложностью и длительностью процесса при открытии счета. Среднее время нахождения потенциального клиента в офисе банка при подаче документов на открытие счета более 80 минут (до 120 мин. макс.), в т.ч. время оплаты комиссии за заверение документов через кассу банка от 6 минут до 40 минут (при наличии очереди), ручная корректировка документов сотрудниками Банка при автоматизации процесса по их заполнению - 35 мин.

Основные этапы и методы:

1. Разработали и реализовали дорожную карту анализа и улучшения процесса
2. Изучили теорию и философию LEAN 6 Sigma, применили методологию DMAIC;
3. Провели опрос голоса клиента, Гемба, провели анализ проблем по процессу
4. Провели картирование потока создания ценности: текущее и будущее состояние
5. Предложения по улучшению реализованы по DMAIC

Ресурсы: в рамках рабочего процесса, затраты 10-20% рабочего времени вовлеченных сотрудников

Результат:

Для внутреннего клиента:

1. Снижение операционного риска при ручной корректировке МОКК пакета документов
2. Высвобождение времени кассира (прием оплаты комиссии от Клиента) – 6 мин.
3. Высвобождение времени МОКК при формировании ордера для оплаты комиссии Клиентом - 3 мин.
4. Высвобождение времени МОКК при корректировке форм документов, выгруженных из CRM для подписания Клиентом - 35 мин.

Для внешнего клиента:

1. Сокращение времени ожидания Клиентом в очереди в кассу для оплаты комиссии – от 1 до 35 мин. Доработано ПО для ТСО для приема оплаты комиссии от Клиента
2. Сокращение времени ожидания клиентом при корректировке МОККом форм документов, выгруженных из CRM для подписания Клиентом - 35 мин.

**Diana Zaripova, Tatiana Fedyukova, Yuri Gribov,
Leila Sungatova, Bulat Islamov, Irina Klementyeva
PJSC "AK BARS BANK"**

«Settlement and cash services, reducing customer efforts»

Problem: The business has been experiencing reputational damages and is losing customer loyalty due to the complex and time-consuming process of opening a bank account. On average, a potential client spends more than 80 min (up to 120 min max) in the bank, when submitting documents for opening an account. This includes paying the commission fee for the certification of the documents through the bank's cash desk – 6 to 40 min (if there is a queue), manual correction of the documents by the bank's employees, while automating the process of filling out papers – 35 min.

Main steps and methods:

1. Developed and implemented an analysis and process improvement roadmap
2. Studies the LEAN 6 Sigma theory and philosophy, applied the DMAIC methodology;
3. Conducted a client survey, Gemba, problem analysis of processes
4. Performed value-stream mapping: current and future states
5. Suggestions for improvement were implemented, using DMAIC

Resources: 10-20% of the working day of the employees involved

Results:

For an internal client:

1. Reduced operational risk during manual adjustment of the documents by the corporate customer service manager.
2. Reduced the cashier's time involvement (accepting commissions payments from the clients) to 6 min.

3. Reduced the time needed for the customer service manager to form an order for commission payment to 3 min.
4. Reduced the time needed for the customer service manager to correct the documents downloaded from CRP for client's signature to 35 min.

For an external client:

1. Reduced the waiting time in the queue to pay the commission to 1 to 35 min. Modified the self-service terminal software
2. Reduced the time that the client is waiting for the customer service manager to correct the documents to 35 min.

Ак Барс
Банк



ТАИССР
1920-2020

ВРЕМЯ ЛИДЕРОВ

Команда «Кислород»

Расчетно-кассовое обслуживание, снижение клиентских усилий

Спонсор проекта:

О.В. Ясонова

Команда проекта



Ольга Владимировна
Ясонова

Спонсор проекта

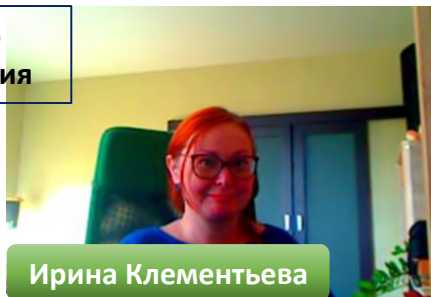


Ильдар Рустэмович
Абдуллин

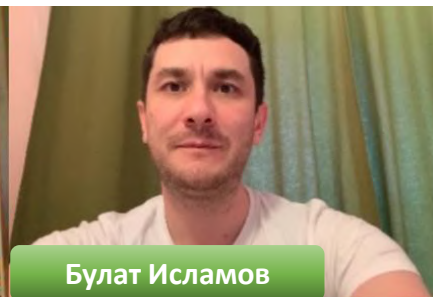
Владелец процесса

Рабочая команда проекта

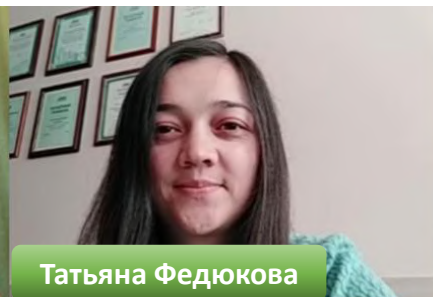
Лидер
внедрения



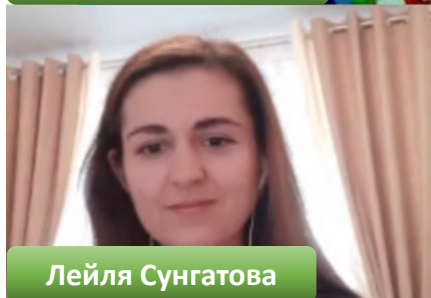
Ирина Клементьева



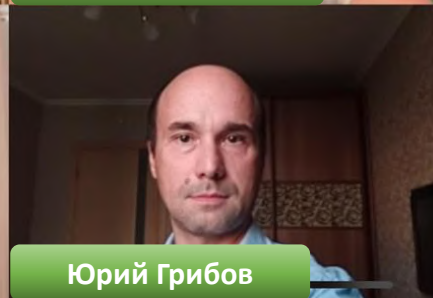
Булат Исламов



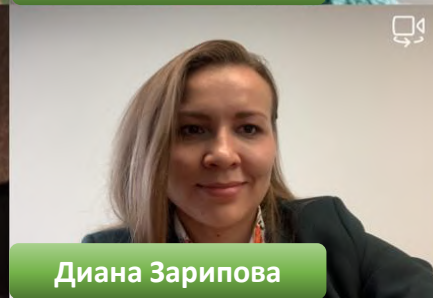
Татьяна Федюкова



Лейля Сунгатова



Юрий Грибов



Диана Зарипова

Описание задачи

Бизнес несет репутационный ущерб и теряет лояльность клиентов в связи со сложностью и длительностью процесса при открытии счета.

Среднее время нахождения потенциального клиента в офисе банка при открытии счета более **80 минут (до 120 мин. макс.)**, в т.ч.

- Время оплаты комиссии за заверение документов через кассу банка
min – 6 минут,
max – 40 минут



- Ручная корректировка документов сотрудниками Банка при автоматизации процесса по их заполнению - 35 мин.



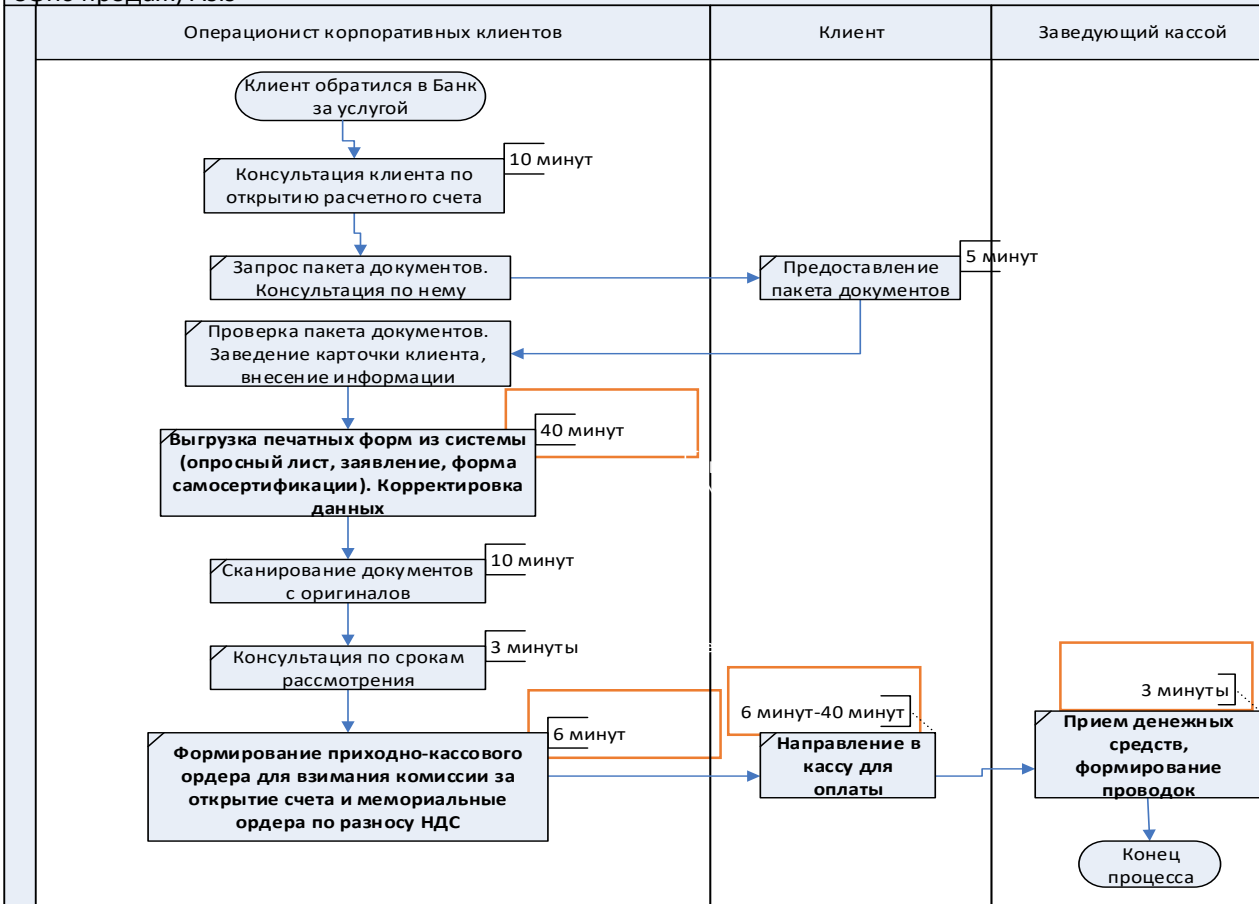
Цели и задачи проекта: сократить долю время нахождения клиента в офисе банка на 50%.

Ожидаемые выгоды от реализации проекта:

- повышение лояльности клиентов, увеличение клиентопотока;
- повышение уровня репутации банка;
- снижение трудозатрат сотрудников банка при открытии счета.

Описание карты процесса «КАК ЕСТЬ»

A3 Прием документов. Формирование, согласование и направление заявки на открытие счета (канал офис продаж) AsIs

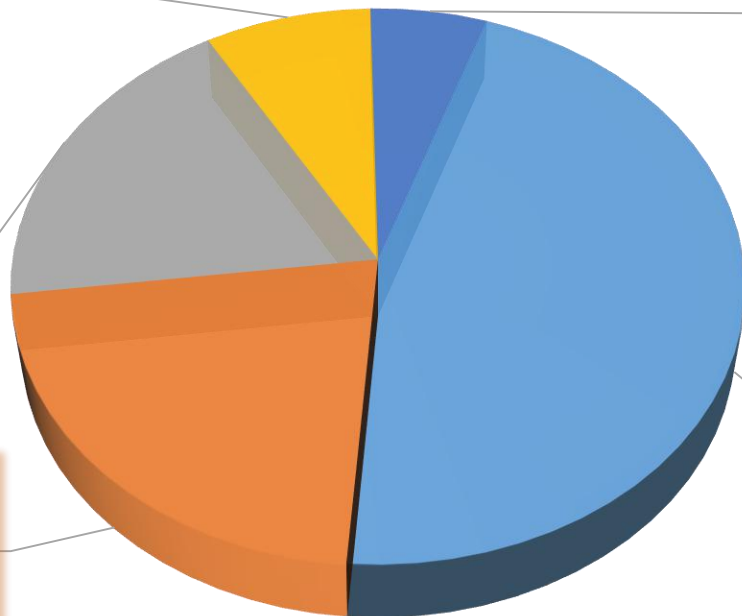


Итого 83
- 117
МИН.

Всего получено 797 оценок

549 клиентов оставили комментарии

ПРИЧИНЫ НЕДОВОЛЬСТВА



10 отзывов связаны с тарифами Банка (за заверение копий документов, доп.продукты)

23 Клиента остались недовольны взаимодействием со службой безопасности и наличием ограничений дебетовых оборотов

27 клиентов отметили длительность сроков рассмотрения заявки на открытие счета

7 клиентов столкнулись со сложностью с получением обратной связи от сотрудников Банка

Самая частая причина (57 отзывов) – процедура подачи документов на открытие счета (большой пакет документов, сложности в заполнении анкет, необходимость несколько раз приезжать в офис Банка и дозаполнять/привозить)

Основной показатель критичный для качества (СТQ)

Процедура подачи документов на открытие счета

Элементы СТQ

Время оформления
операции сейчас: от
80 до 120 мин

Цель 40 минут

Оплата комиссии за открытие счета в терминалах самообслуживания «Ак Барс» Банка (ТСО)

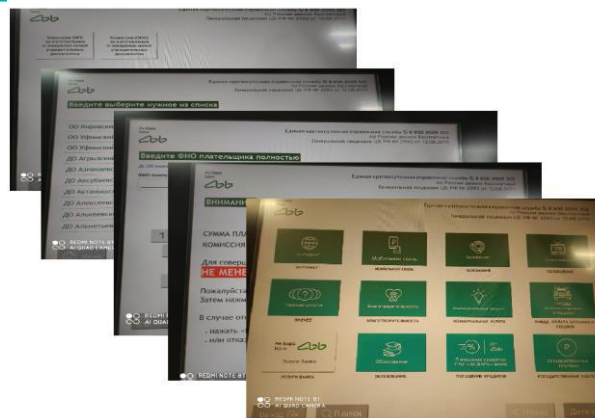
Потеря клиентом времени на оплату комиссии через кассу – от 6 до 40 мин. (ожидание в очереди).
Затраты времени кассира – 6 мин. на каждого клиента.

Решение:



Карты МИР, «Ак Барс» Банка, наличные

Реализация оплаты комиссии через ТСО.



Тестирование готового сервиса – 3 кв. 2020 г.
Ввод в пром. эксплуатацию – 4 кв. 2020 г.

Успех - это КОМАНДА!

Без них это было бы невозможно:

Дирекция по развитию клиентского сервиса

Марина Хайруллина, Зульфия Семенова

ЕСЦ, Управление по бэк-сопровождению розничного бизнеса

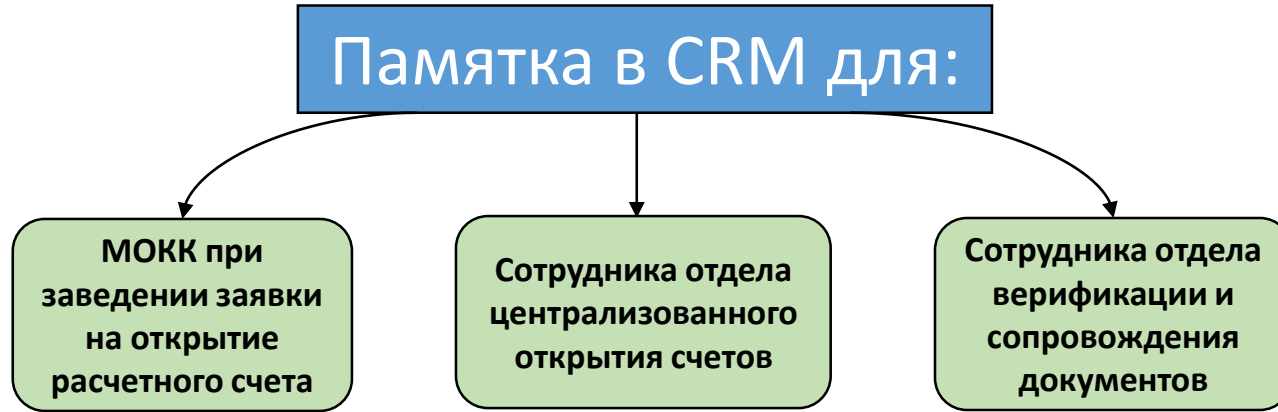
Эдуард Аглеев

Отдел сопровождения устройств самообслуживания

Марат Долгов


Сотрудники Московского филиала



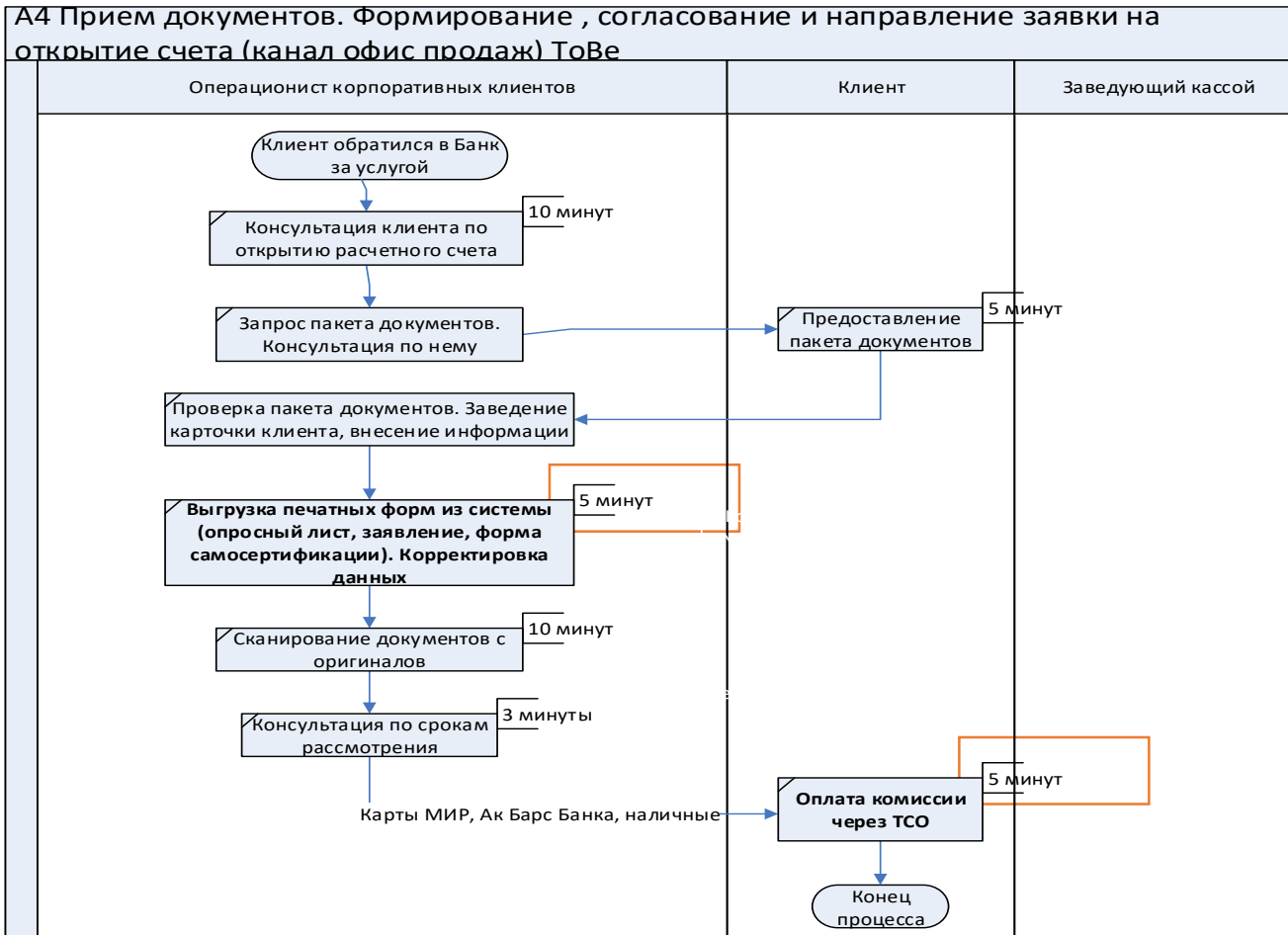


Решение проблем:

- Снижение риска допущения ошибки пропуска действия по запросу документа;
- Снижение времени выполнения процесса сверки документов путем обобщения информации о требуемых документах в одном перечне;
- Оптимизация процесса обучения новых сотрудников;
- Оптимизация процесса для контролирующих Служб Банка.

№	Описание		Дата реализации
1	Оплата комиссии за открытие счета в терминалах самообслуживания		3 - 4 квартал 2020 г.
2	Устранение ошибок в документах, выгружаемых из CRM		3 - 4 квартал 2020 г.
3	Визуализации памяток по требуемым для открытия счета документам в CRM для сотрудников Банка		4 квартал 2020 г.

Описание карты процесса будущего состояния



Итого –
38 мин.

Цель выполнена!



№ п/п	Выгода для внутреннего клиента
1	Снижение операционного риска при ручной корректировке МОКК пакета документов
2	Высвобождение времени кассира – 6 мин.
3	Высвобождение времени МОКК при формировании ордера - 3 мин.
4	Высвобождение времени МОКК при корректировке форм документов, выгруженных из CRM - 35 мин.

№ п/п	Выгода для внешнего клиента
1	Сокращение времени ожидания клиентом в очереди в кассу для оплаты комиссии – от 1 до 35 мин.
2	Сокращение времени ожидания клиентом при корректировке МОКК форм документов, выгруженных из CRM - 35 мин.



44 МИН.

ОТ 36 ДО 70 МИН.

Ак Барс
Банк



ТАИССР
1920-2020

www.akbars.ru