

# ОПТИМИЗАЦИЯ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА В БАНКЕ ЧЕРЕЗ АУТСОРСИНГ РЕСЕПШН



## КЛИЕНТ:

Один из крупнейших банков РФ, входящий в ТОП-30 отрасли

## РЕШЕНИЕ:

Комплексная модель полного аутсорсинга услуг «под ключ».



## ЦЕЛЬ ПРОЕКТА:

Создать безупречную систему обслуживания приемных зон в головных офисах банка, исключив использование собственных кадров и ресурсов организации.

## СУТЬ МОДЕЛИ:

- Банк получил готовую сервисную команду в штате, включая администраторов и супервайзеров.
- Все этапы управления персоналом (от подбора и обучения до контроля и предоставления отчетности) берет на себя исполнитель.
- Качество соответствует бренду банка благодаря единым SOP и многоуровневым проверкам.

## РЕЗУЛЬТАТЫ:

- Банк снизил совокупную стоимость владения, убрав непрофильные расходы.
- Гарантирована 100% непрерывная работа службы приема гостей обеспечением кадрового резерва для замещения.
- Банк получил прозрачную услугу с четко прописанными показателями качества (SLA) и ясной системой отчетности, что позволило банку сфокусироваться на основном бизнесе.