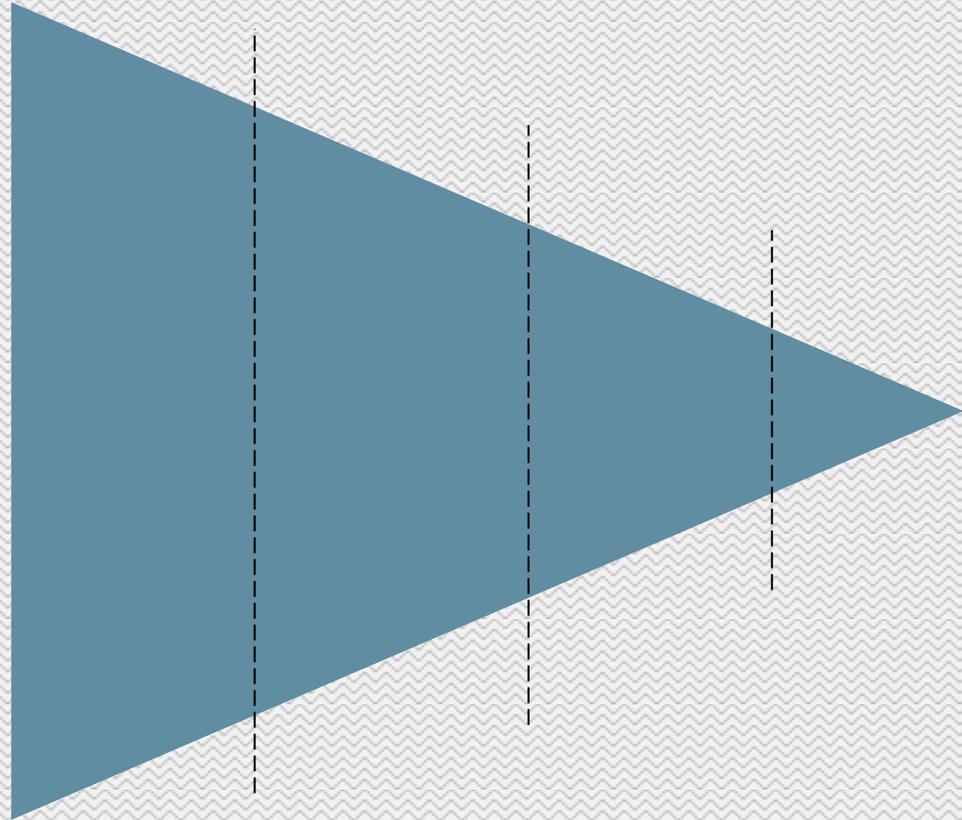
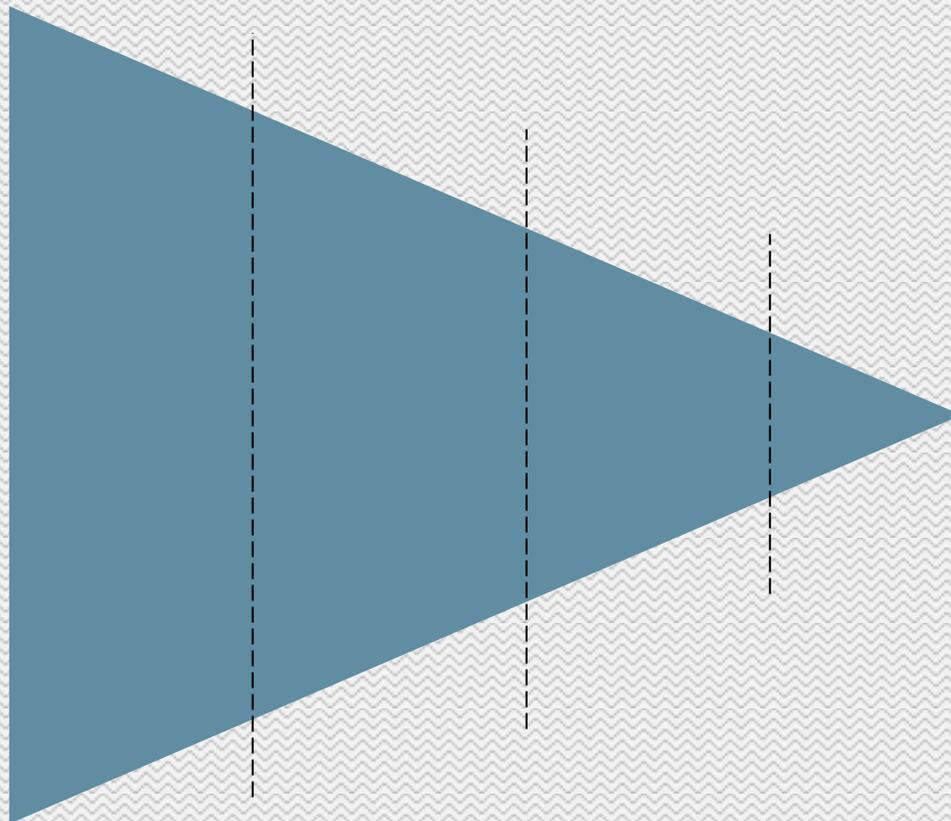


У нас есть воронка R&D



MVP

Внутренние ресурсы

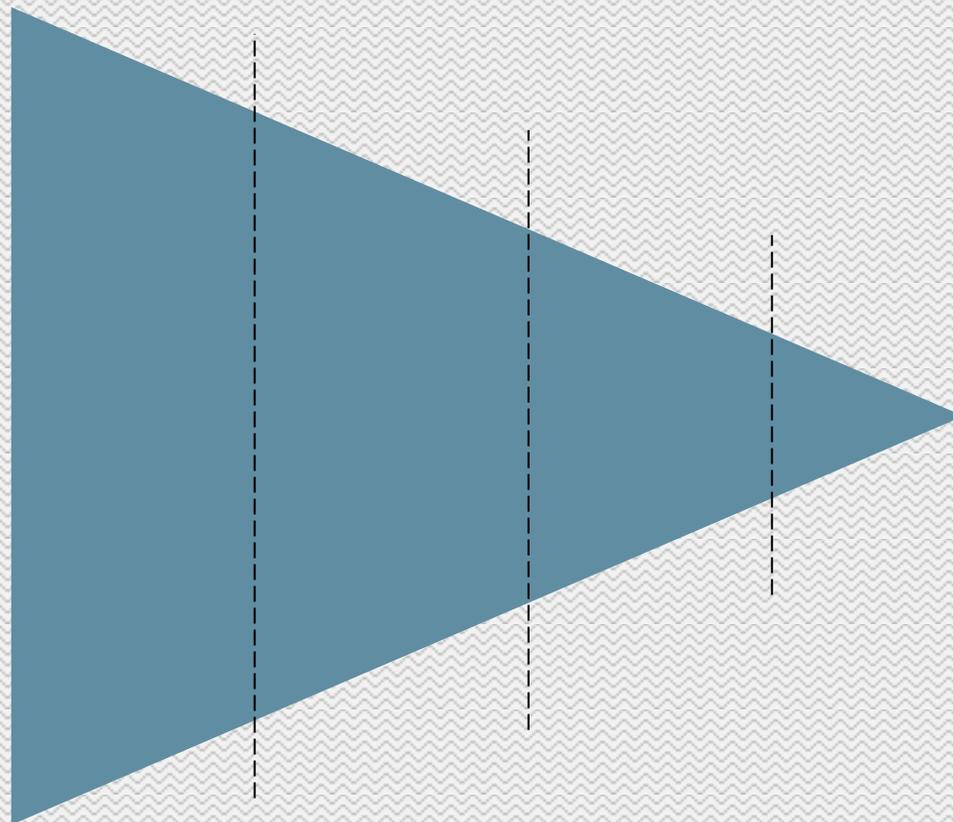


MVP

Внутренние ресурсы



Партнёры



MVP

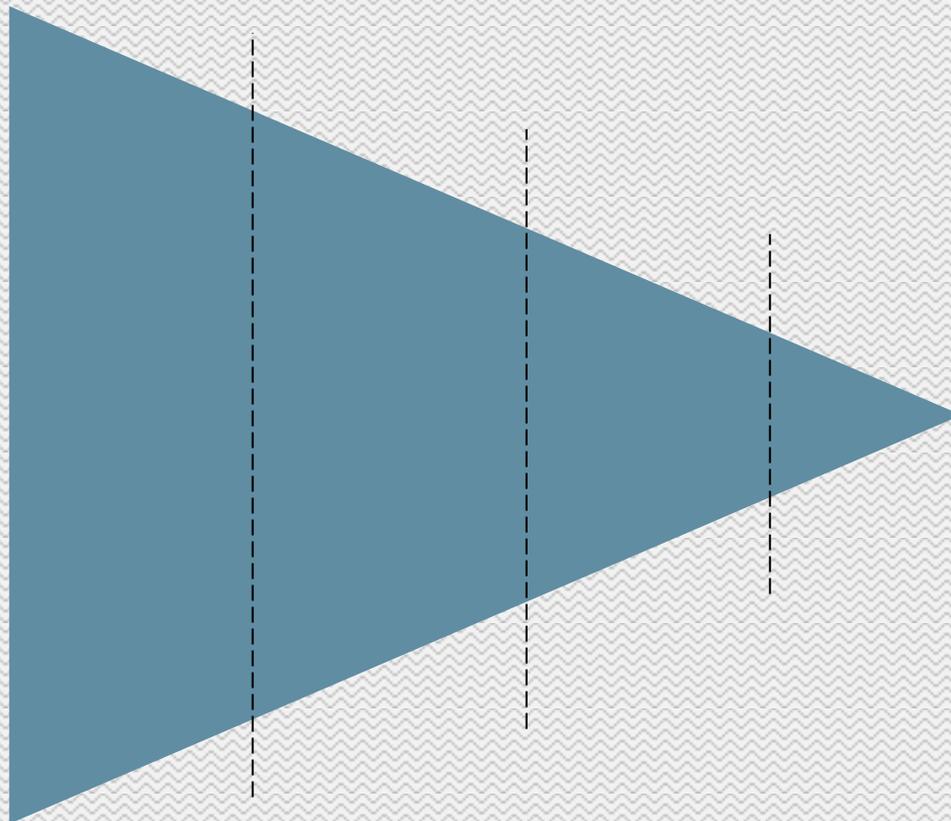
Внутренние ресурсы



Партнёры



Диск ресёрч



MVP

Внутренние ресурсы



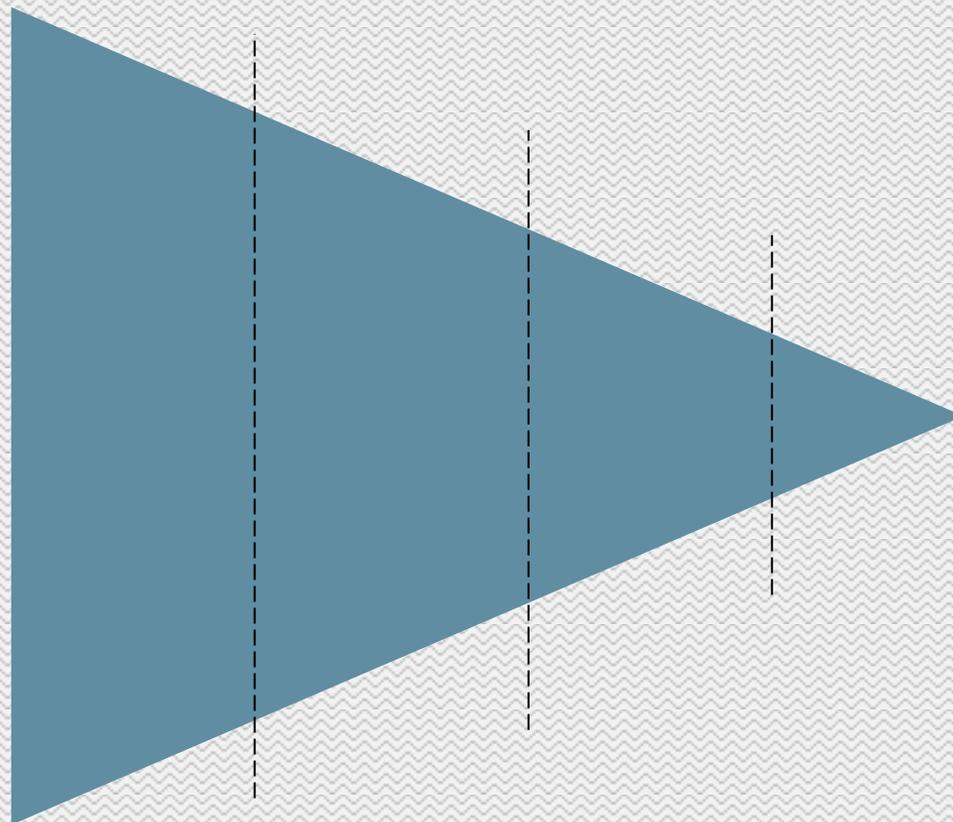
Партнёры



Деск ресёрч



DT, этногр. исслед.



MVP

Внутренние ресурсы



Партнёры



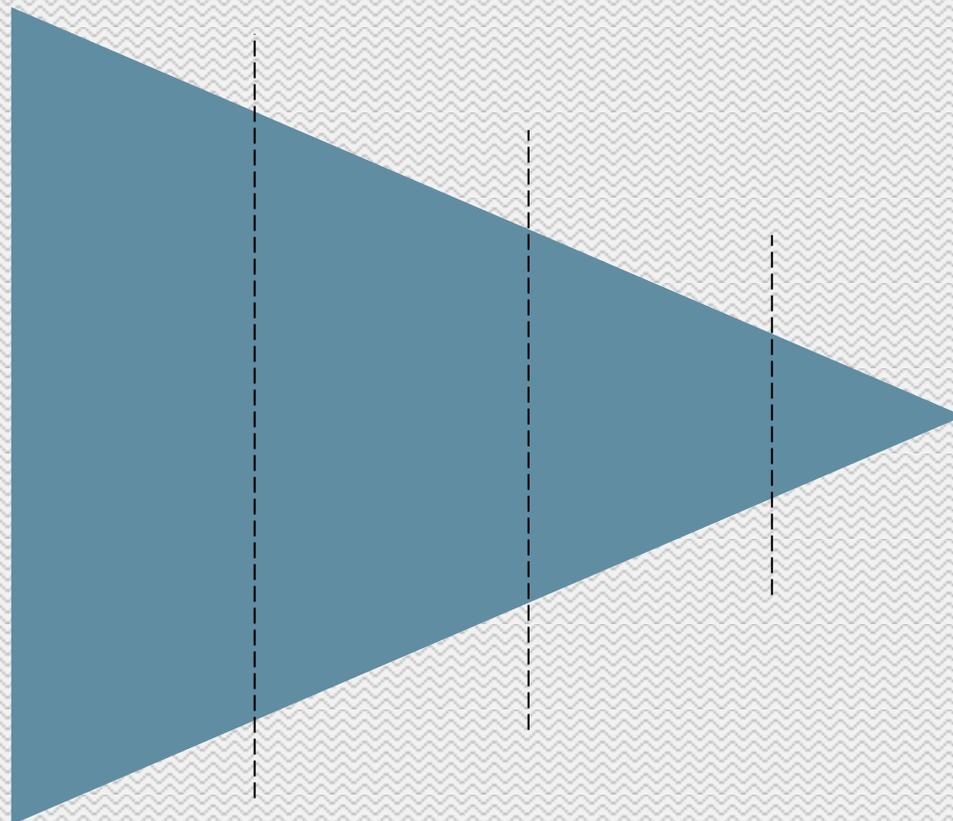
Диск ресёрч



DT, этногр. исслед.



Альфа-идея



MVP

**Альфа-идея — открытый
портал, для всех желающих**
<http://idea.alfabank.ru/>



Мы хотим стать лучше для вас и знаем, что вы тоже заинтересованы в этом. Есть способ сделать обмен мнениями полезным и интересным — поделитесь идеей. Мы уверены, что можем многому научиться у почти шести миллионов наших клиентов. Если вы знаете, чего вам не хватает в Альфа-Банке или как можно повысить качество сервиса, ниже кнопка для вас.



Есть идея!



Есть вопросы?

Отвечаем на вопросы: система вознаграждений, правила пользования и другое.



Каталог идей

Идеи, разложенные по полочкам.

[Альфа-Банк SMS](#)

[Альфа-Директ](#) [Альфа-Идея](#)

[Альфа-Клик](#)

[Альфа-Консультант](#)



Оценка



[Алексей Марей](#), 31 декабря 2013, 12:49

С Новым годом, дорогие клиенты и участники сайта Альфа-Идея! *Идея принята*

Вот уже три года мы с вами вместе. За это время количество пользователей сайта выросло почти до 40 тысяч человек. Фактически это население небольшого города. Города, где все мы объединены большой целью - сделать мир финансов и банковских услуг проще и удобнее, стать ближе к каждому клиенту.

Более 200 ваших идей и предложений взято в работу, а половина из них уже реализована. И пусть некоторые предложения требуют не одного месяца

С точки зрения посетителя:



Мы хотим стать лучше для вас и знаем, что вы тоже заинтересованы в этом. Есть способ сделать обмен мнениями полезным и интересным — поделитесь идеей. Мы уверены, что можем многому научиться у почти шести миллионов наших клиентов. Если вы знаете, что вам не хватает в Альфа-Банке или как можно повысить качество сервиса, напишите об этом.

Пользователь может заставить свою идею



Есть вопросы?

Отвечаем на вопросы: система вознаграждений, правила пользования и другое.



Каталог идей

Идеи, разложенные по полочкам.

Альфа-Банк SMS

Альфа-Директ Альфа-Идея

Альфа-Клик

Альфа-Консультант



Оценка



[Алексей Марей](#), 31 декабря 2013, 12:49

С Новым годом, дорогие клиенты и участники сайта Альфа-Идея!

Идея принята

Вот уже три года мы с вами вместе. За это время количество пользователей сайта выросло почти до 40 тысяч человек. Фактически это население небольшого города. Города, где все мы объединены большой целью - сделать мир финансов и банковских услуг проще и удобнее, стать ближе к каждому клиенту.

Более 200 ваших идей и предложений взято в работу, а половина из них уже реализована. И пусть некоторые предложения требуют не одного месяца



Мы хотим стать лучше для вас и знаем, что вы тоже заинтересованы в этом. Есть способ сделать обмен мнениями полезным и интересным — поделитесь идеей. Мы уверены, что многим из вас удастся угодить почти шести миллионам наших клиентов. Если вы хотите сделать это, то можно повысить качество сервиса — тоже кнопка для вас.

- **За вопросы начисляются баллы**
- **есть определенная сетка баллов**
- **Есть спец баллы в случае конкурсов**
- **При достижении 2000 баллов, раз в 3 месяца идея рассматривается комитетом**
- **Человек получает приз**

Есть идея!



Есть вопросы?

Отвечаем на вопросы: система вознаграждений, правила пользования и другое.



Каталог идей

Идеи, разложенные по полочкам.

Альфа-Банк SMS

Альфа-Директ Альфа-Идея

Альфа-Клик

Альфа-Консультант



Оценка



[Алексей Марей](#), 31 декабря 2013, 12:49

С Новым годом, дорогие клиенты и участники сайта Альфа-Идея!

Идея принята

Вот уже три года мы с вами вместе. За это время количество пользователей сайта выросло почти до 40 тысяч человек. Фактически это население небольшого города. Города, где все мы объединены большой целью - сделать мир финансов и банковских услуг проще и удобнее, стать ближе к каждому клиенту.

Более 200 ваших идей и предложений взято в работу, а половина из них уже реализована. И пусть некоторые предложения требуют не одного месяца



Мы хотим стать лучше для вас и знаем, что вы тоже заинтересованы в этом. Есть способ сделать обмен мнениями полезным и интересным — поделитесь идеей. Мы уверены, что можем многому научиться у почти шести миллионов наших клиентов. Если вы знаете, чего вам не хватает в Альфа-Банке или как можно повысить качество сервиса, ниже кнопка для вас.

- **Облако позволяет нам оценить какие идеи наиболее популярны**



Есть вопросы?

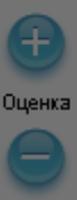
Отвечаем на вопросы: система вознаграждений, правила пользования и другое.

Каталог идей

Идеи, разложенные по полочкам.

Альфа-Банк SMS
Альфа-Директ Альфа-Идея

Альфа-Клик
Альфа-Консультант



Оценка



[Алексей Марей](#), 31 декабря 2013, 12:49

С Новым годом, дорогие клиенты и участники сайта Альфа-Идея! *Идея принята*

Вот уже три года мы с вами вместе. За это время количество пользователей сайта выросло почти до 40 тысяч человек. Фактически это население небольшого города. Города, где все мы объединены большой целью - сделать мир финансов и банковских услуг проще и удобнее, стать ближе к каждому клиенту.

Более 200 ваших идей и предложений взято в работу, а половина из них уже реализована. И пусть некоторые предложения требуют не одного, а нескольких месяцев работы, мы уже сейчас работаем над ними.



Мы хотим стать лучше для вас и знаем, что вы тоже заинтересованы в этом. Есть способ сделать обмен мнениями полезным и интересным — поделитесь идеей. Мы уверены, что можем многому научиться у почти шести миллионов наших клиентов. Если вы знаете, чего вам не хватает в Альфа-Банке или как можно повысить качество сервиса, ниже кнопка для вас.

- **Прямое обращение руководителя банка**



Есть идея!



Есть вопросы?

Отвечаем на вопросы: система вознаграждений, правила пользования и другое.



Каталог идей

Идеи, разложенные по полочкам.

Альфа-Банк SMS

Альфа-Директ Альфа-Идея

Альфа-Клик

Альфа-Консультант



Оценка



[Алексей Марей](#), 31 декабря 2013, 12:49

С Новым годом, дорогие клиенты и участники сайта Альфа-Идея!

Идея принята

Вот уже три года мы с вами вместе. За это время количество пользователей сайта выросло почти до 40 тысяч человек. Фактически это население небольшого города. Города, где все мы объединены большой целью - сделать мир финансов и банковских услуг проще и удобнее, стать ближе к каждому клиенту.

Более 200 ваших идей и предложений взято в работу, а половина из них уже реализована. И пусть некоторые предложения требуют не одного, а нескольких месяцев работы, мы уже сейчас работаем над ними.

tomat, 26 Мая 2011, 18:11

Рейтинг
+14
18
голосов

Звонки из-за рубежа *Идея внедрена*

Время ожидания ответа в Телефонном центре может составлять десятки минут, при звонках из-за рубежа это может вылиться в тысячи рублей. Предлагаю таким звонкам назначать наивысший приоритет в очереди ожидания.

Определять, откуда звонок, можно либо по номеру, либо по последней произведенной операции (после авторизации в Телефонном центре).

Кроме того, для разблокировки карт нужна отдельная очередь - опять же с минимальным временем ожидания.

[Аналогичные идеи](#)

Рейтинг
-3

Отвечает  [Александра Самолюбова](#)^A, Директор по обслуживанию клиентов

Здравствуйте. Спасибо за предложение. Очевидно, что вопрос приоритетов звонков Вы поднимаете потому, что столкнулись с затруднениями при дозвоне в Телефонный центр. Но в последнее время мы существенно расширили его пропускную способность, поэтому дозвониться стало намного легче. При среднем времени ожидания меньше минуты подобная приоритизация теряет смысл.

UPD от Александр Эрлих: Решение по Вашей идее пересмотрено и она реализована. В настоящее время при звонке из международного роуминга с мобильного номера телефона, зарегистрированного в России, в Телефонный Центр "Альфа-Консультант" данный звонок поступает к оператору с наивысшим приоритетом и минута голосовое меню IVR. Большое Вам спасибо за Вашу идею.

Теги: [Альфа-Консультант](#), [блокировка карт](#)



[Комментировать \(12 комментариев\)](#)

С точки зрения нас

Статистика

Статистика

Всего пользователей на сайте: 40515

из них активных: 3928

из них сотрудников банка: 68

Оставлено идей: 6087

ответов банка: 5872

Принято в работу идей: 220

из них реализовано: 119

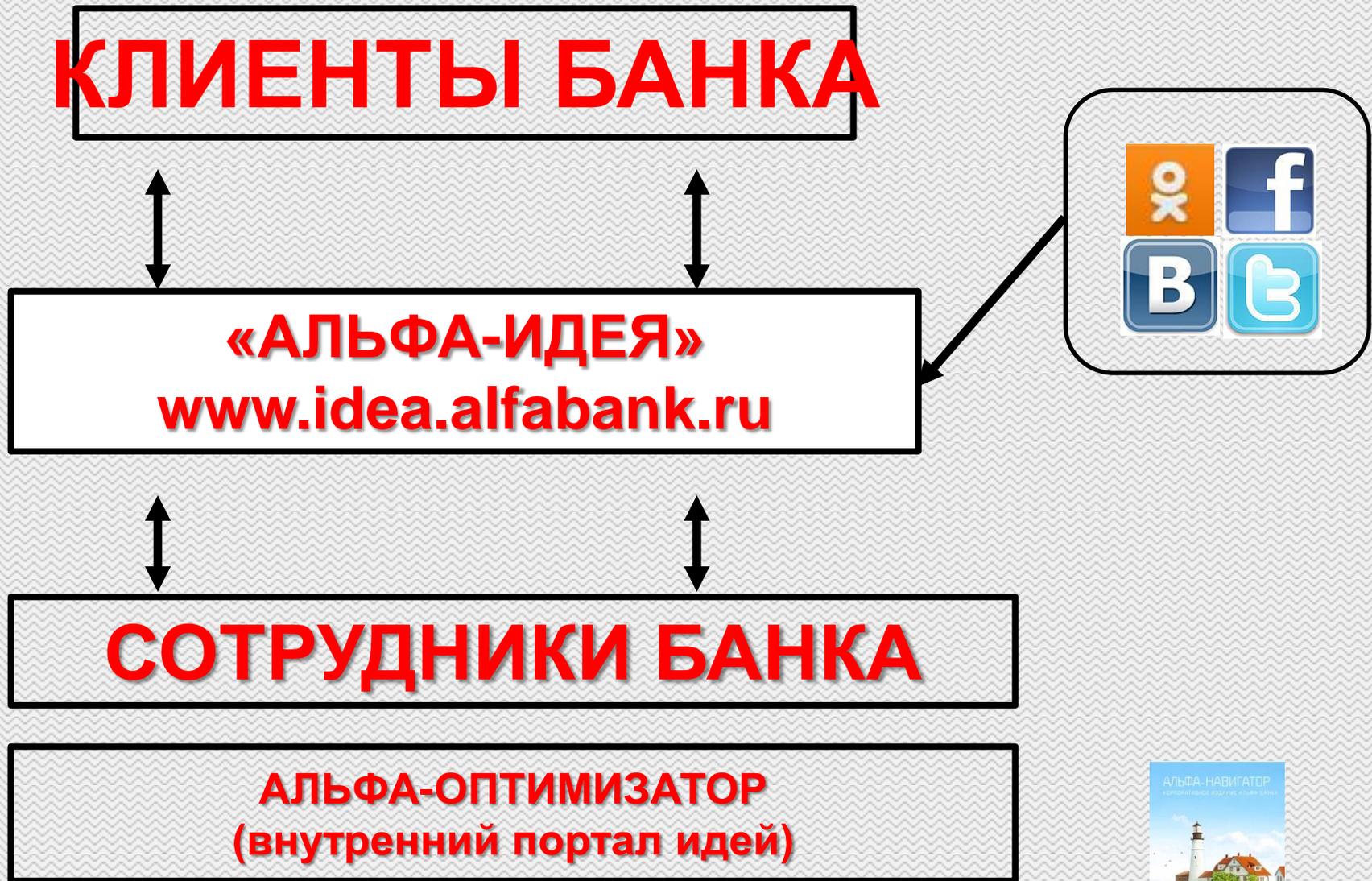
**Посещаемость
70-80тыс. уникалов в месяц**

**Портал управляется одним
основным менеджером, им же
разбираются все запросы и
перенаправляются
ответственным**

**Отвечают все, регулярно,
вплоть до руководителя банка**

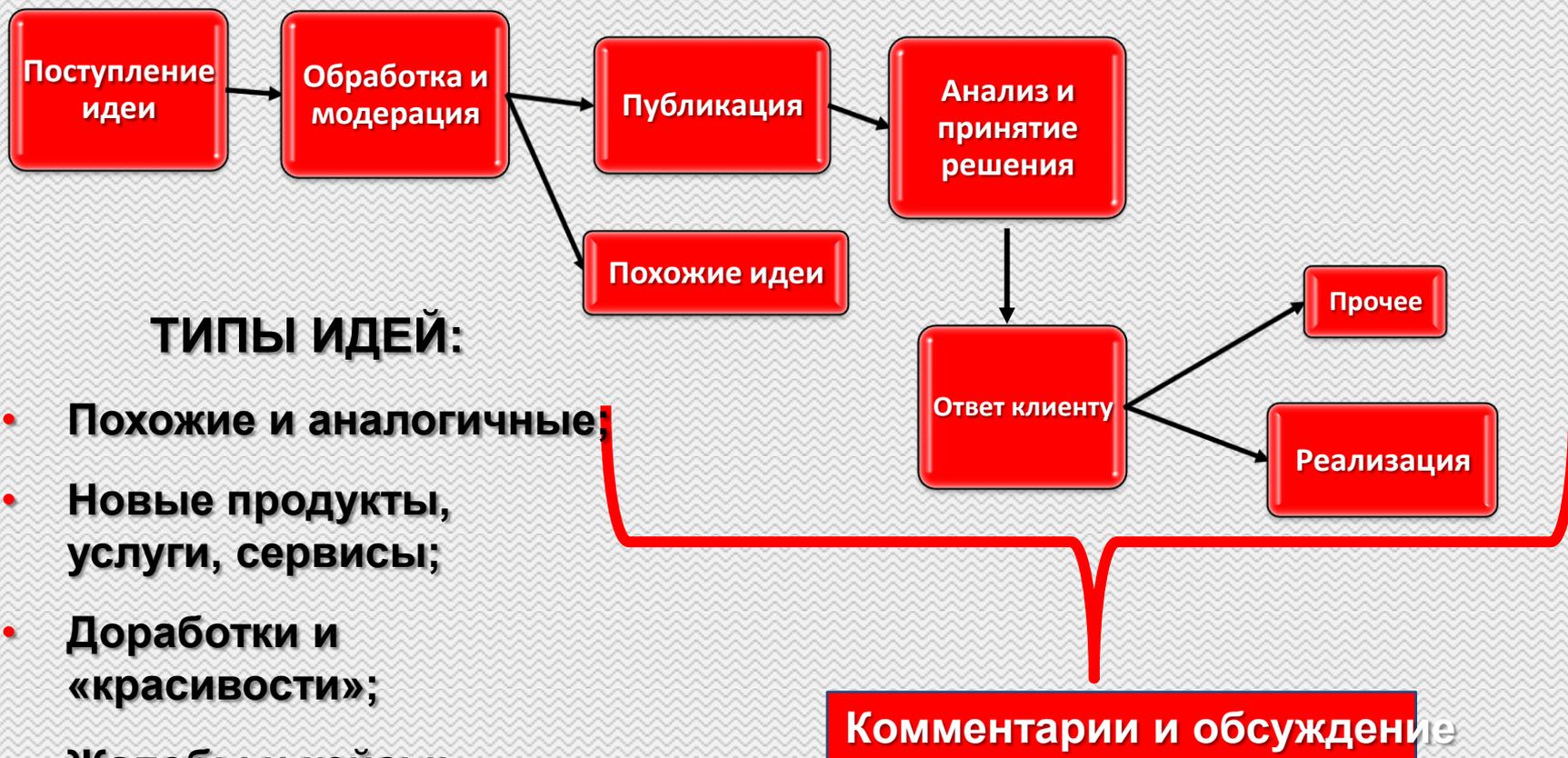
**Портал это часть т.н. процесса
«менеджмент входящих идей»**

Основные Элементы Idea Management



- **Оперативное взаимодействие с клиентами Банка по вопросам улучшения существующих продуктов Банка.**
- **Идеи по созданию новых продуктов Банка, ориентированных на текущие потребности клиента. Определение приоритетов.**
- **Доработка новых продуктов сразу же после их внедрения с учетом пожеланий клиентов, быстрое устранение недочетов, которые не могут быть выявлены в процессе предварительного тестирования.**
- **Оптимизация внутренних процессов, снижение издержек.**
- **Проекты, предполагающие социальную ответственность бизнеса перед обществом.**
- **Продвижение бренда, максимальная ориентированность на клиента, разрешение возможных конфликтных ситуаций на самой ранней стадии их возникновения.**

Сайт «АЛЬФА-ИДЕЯ»



ТИПЫ ИДЕЙ:

- Похожие и аналогичные;
- Новые продукты, услуги, сервисы;
- Доработки и «красивости»;
- Жалобы и кейсы;
- Прочие

Комментарии и обсуждение

Два принципа:

- **Никогда не «перенаправлять» клиента;**
- **Ответ должен быть дан на любую идею**



Оценка



[House7en](#), 24 февраля 2011, 01:34

Безопасность

Безопасность. Тут никак не обойтись без этого. Моя мысль: на случай кражи денег в банке нужно заранее создать несколько денег с маяком, чтобы можно было быстро найти преступника. Или поставить камеру, и за территорию 100-400м от банка. На вышках, чтобы можно было видеть грабителя: где и что он. Можно сделать электрический пол. То есть, когда грабитель будет бежать, пустить ток. Тут еще одна проблема. То, что через обувь не пропустит. Так нужна вода, чтобы обрызгать его. Можно сделать автоматически закрывающуюся дверь. То есть, когда воруют, дверь закроется. А можно открыть только снаружи. Поставить камеры, которые снимают даже углы. Больше напишу, если заинтересую.



Отвечает  [Оксана Федорова](#), Зам. Начальника Управления по маркетингу розничного бизнеса



Мы много сил и ресурсов вкладываем в безопасность, однако описанная Вами картина скорее напоминает план по организации работы полицейского комиссариата, а не отделения банка. Мы не планируем смену профиля деятельности, поэтому метить деньги, которые может взять в банкомате и мошенник, и обычный клиент, пропускать ток под отделением банка, пытать людей и устанавливать вышки по кругу в любое количество метров мы не будем.

Теги: [безопасность](#), [отделения](#)



- **Внутренние коммуникации;**
- **Поддержка топ-менеджмента;**
- **Реальный результат**

**Менеджмент
идей**



- **Бюрократия;**
- **Трудновыполнимые идеи;**
- **Затратность или убыточность;**
- **Непрофильность**

**Менеджмент идей – необходимый атрибут
современного успешного бизнеса!**

Что в итоге?

**На входе в облако идей за пол
года было около 80 идей, из
них ~5-7% из idea.alfabank.ru**

- **Очень много дублируются**
 - **Очень многое мы уже
накопали сами**
- **95% идей про доработку
чего либо**