




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9300

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ОПЕРАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Мобайл Телеком-Сервис
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Алматы
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	310
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://tele2.kz/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Передовые технологии в операционной поддержке
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/SLf-LnatJol

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание (не более 1800 знаков с пробелами)

Компания "Мобайл Телеком-Сервис" объединяет бренды Tele2 и Altel. Tele2 – европейский оператор связи и Altel - первый казахстанский оператор сотовой связи. Мы несем новое качество жизни клиентам через реализацию потенциала современных цифровых услуг: выгодные, прозрачные и честные предложения. Каждый из нас вовлечен в общее дело и знает свою роль в создании лучшего клиентского опыта, для завоевания лояльности абонентов.

Суть инновации: Эффективное управление ресурсами для обслуживания голосовых и текстовых обращений в контактный центр с использованием передовых технологий, in-house решений, лучших наработанных практик мониторинга операторов в реальном времени.

Ежемесячно в контактный центр обращается более миллиона абонентов в разные каналы обслуживания на двух языках. Наш инновационный подход к операционному планированию помогает достигать ключевые цели и непрерывно их улучшать.

Ежемесячно, через разные каналы обслуживания, в контактный центр обращается более миллиона абонентов на двух языках.

2. Цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

Главная цель – это отразить инновационные процессы, используемые для прогнозирования и контроля трафика в Службе Обслуживания. Процессы регулярно реализуются в указанных направлениях:

- Управление прогнозируемой и непрогнозируемой (сбой систем, работ базовых станций) нагрузкой в голосовых каналах путем проактивного реагирования – информирование абонентов при дозвоне на основе системы интерактивного голосового взаимодействия (далее - IVR).
- Прогнозирование звонков на основе многомерных настроек WFM (Workforce Management) систем, нацеленных на высокую точность планирования и распределения ресурсов.
- Управление skill-группами – маршрутизация звонков в зависимости от характера обращений, типов и языка обслуживания клиентов, для предоставления максимально корректного и исчерпывающего сервиса.
- Управление входящим трафиком в реальном времени – использование интерактивных систем отчётностей и инструментов визуализации данных.
- Управление, контроль и планирование в текстовых (далее - non-phone) каналах – возможность отслеживания любой динамики обращений, основываясь на детальную отчетность, разработанную In-House решением для системы Единое окно.

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры) (не более 1800 знаков с пробелами)

Все отделы Службы Обслуживания клиентов: B2B и B2C сегменты, включая non-phone каналы и линию e-commerce. Наиболее точный прогноз трафика позволяет оптимально распределять ресурсы и помогать клиентам на каждом уровне.

Технические отделы, ответственные за работу базовых станций и услуг биллинга. Real-time анализ минимального отклонения от заданного прогноза способствует оперативному определению проблем, возникающих на сети, до их эскалации.

Отделы продуктов, тестирования и маркетинга. Анализ повышенного количества обращений от пользователей конкретного нового продукта может выявить точки для улучшения, которые не были учтены во время тестирования.

4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

Применение WFM-инструментов для построения математически точного прогноза трафика.

Прогноз входящего трафика в Службе Обслуживания осуществляется передовой WFM технологией, которая включает в себя вычислительную инфраструктуру, прикладные программы прогнозирования и учета графиков работы персонала, качественных показателей работы подразделений и поддерживающие организационные системы.

Точность прогноза составляет 6-8%, с учетом специфики клиентской базы, которая является мультиязычной (55% обращений на казахском, 45% - на русском), текущая точность прогноза является высоким достижением.

Процессы прогнозирования также связаны с активностями, проводимыми в компании (акции, продвижение продукта, работа по удержанию и монетизации абонентской базы). Процесс налажен так, что каждая активность согласуется с прогнозистом, в результате чего корректируется прогноз с целью минимизации влияния на уровень сервиса. Прогноз осуществляется на основе множества skill-ов, которые разделены на разные категории обращений и типы клиентов.

Маршрутизация звонков. Учитывая тренды и исследования, проводимых в рамках контактного центра, проблема переадресации вызовов является особенной проблемой. Поэтому в нашем контактном центре мы уделяем особое внимание перенаправлению звонков. В этом нам помогает корректная маршрутизация звонков и глубинная речевая аналитика. Маршрутизация звонков по языковому признаку представляет собой только одну ветку распределения поступающего трафика.

Основное влияние на точность прогноза сказывается при возникновении **массовых аварий** на сети, что влечет за собой обращения вне трафика. Для проактивного реагирования разработан автоматизированный процесс, который отслеживает количество обращений от абонентов по каждой тематике. Если количество заявок по определенной тематике превышает заданную норму и достигает так называемого “триггера” - CRM система, используемая в контактном центре, отправляет SMS ответственным лицам (группа по контролю трафика, группа мониторинга сети) с сигнальным оповещением.

Чтобы избежать ложной тревоги, активация триггеров подвязана к ряду условий, которые были подготовлены путем детального статистического анализа: интервал времени (определенное число обращений по одной тематике в течение 15 минут), локации абонентов (все обращения из одного населенного пункта), время суток (триггеры отличаются в дневные и ночные часы, в связи с разной нагрузкой на кол-центр). Также важно отметить, что дополнительно триггеры зависят от абонентской базы в данной локации – для каждой локации устанавливается собственное значение.

Использование IVR в процессе управления массовыми инцидентами. IVR не является инновацией в деятельности контактных центров, но благодаря предиктивному анализу профиля абонента (модель телефона, активность передачи данных за последнее время), местонахождения, на IVR проговаривается информация, полезная именно для данного клиента, например, на сколько изменилась его абонентская плата, проблема на сети в его регионе, или почему именно у него не работает Интернет.

Ранее IVR ролик, оповещающий об аварии на сети в определенном регионе, проигрывался только перед непосредственным соединением – всем абонентам проигрывалась одна предварительная запись. Наряду с разрушительным эффектом на уровне сервиса, из-за большого потока поступающих звонков, это значительно влияло на имиджевое восприятие Компании.

Сейчас происходит идентификация локации абонента на входе в IVR. Заведена таблица, которая проводит двухэтапную проверку – система определяет местоположение абонента, затем проверяет наличие аварии в этом регионе.

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Применение WFM-инструментов для построения математически точного прогноза трафика обусловлено разными процессами в компании. Например, В 2022 году активности, связанные с продвижением продуктов, выросли на 38% в сравнении с 2021 годом и точность прогноза составляет осталась в пределах 6-7%, что говорит о том, что применяемые методы прогноза являются эффективными.

Автоматизированные информативные дэшборды, разработанные на основе BI инструментов,

отображают детализированные данные по обращениям и доступны всем заинтересованным лицам компании:

- Интерактивный дэшборд (с данными о прогнозируемых, поступивших, принятых, потерянных звонках) в системе Tableau помогает не только визуально отследить малейшие отклонения в реальном времени, но и также детально видеть по каким именно тематикам наблюдается критический рост (см. рис. 1). Дополнительно специалист по контролю трафика может сравнить количество тематик за час и день в том же дэшборде.
- Для детального изучения и анализа исторических данных в разных срезах применяются дэшборды в Power BI (см. рис. 2), построенные на основе информации из CMS Avaya и Oracle BI, которые содержат в себе ежедневную статистику каждой skill-группы, оператора, отдела и канала обслуживания.
- Обращения в разрезе регионов отслеживаются на доске с картой нашей страны, где установлены фильтры по тематикам и локациям (см. рис. 3).
- Детальный отчет, разработанный в Tableau, отображает данные по тематикам обращений от абонентов по количеству и дате (см. рис. 4).

Вышеуказанные отчеты оптимизируют процессы в компании, освобождая сотрудников от рутинных работ.

В нашей службе обслуживания применяются различные методы для корректного распределения звонков на специальную skill-группу операторов:

- Отдельные маршруты задействованы на обработку повторных обращений от абонентов – итерационные звонки приоритизируются и направляются на наиболее опытных операторов. Повторные обращения от абонентов не превышают целевое значение **12%**.
- Звонки от абонентов, для которых у нас есть особое предложение – направляются на специально обученных сотрудников с доступами на подключение акционных услуг. В результате работы с маршрутизацией звонков, доля переадресаций обращений снизилась с **2,64% до 0,91%**, таким образом сокращая дополнительных 4 тысяч звонков в месяц.
- С целью обеспечить плавную адаптацию к работе, новые сотрудники принимают звонки по отдельному маршруту от абонентов с простыми запросами.
- Линия по ошибочным платежам помогает абонентам вернуть сумму, которую они перевели на некорректный номер, на первой линии. Время ожидания сократилось **от 2-3 часов до 2-3 минут**.

Во время пиковой нагрузки по обращениям с вопросами об изменении условий по тарифным планам, путем предоставления корректной информации при дозвоне на IVR – эффективность голосового информинга достигла 58%. Ранее IVR ролик, оповещающий об аварии на сети в определенном регионе, проигрывался только перед непосредственным соединением с оператором. Здесь заключалась заминка - о проблеме, условного города X, слышали все абоненты, независимо от локации, иными словами, всем проигрывалась одна предварительная запись. Наряду с рушительным эффектом на уровне сервиса, из-за большого потока поступающих звонков, это значительно влияло на имиджевое восприятие Компании.

Благодаря анализу абонентских запросов и внедрения определения местоположения абонентов, мы улучшили эффективность IVR на 5% в период массовых инцидентов. В целом эффективность IVR улучшилась от 61,8% до 64,9%, забирая на себя более чем 600 тысяч звонков ежемесячно.

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Ежедневно мы используем передовые технологии при работе с входящим трафиком тем самым оптимизируя расходы Службы Обслуживания. Каждая инициатива описанная выше основана на

командных обсуждениях и состоит из вклада каждого сотрудника. Мы не боимся использовать передовые технологии аналитики и, путем менторства, обучаемся Business Intelligence инструментам, которые облегчают ежедневные процессы и помогают нам экономить время на обработку данных – отчеты автоматически обновляются и транслируют как актуальную информацию, так и историческую.

В своей работе мы идём в двух направлениях: ищем возможности для изменений внутри, через анализ процессов по Lean-методологии, а также идём от клиента, проводя различные опросы, фокус-группы, вовлекая наших абонентов в beta-тестирование, ведь всё что мы создаем, мы делаем с любовью для наших абонентов. Дерзость и любовь к вызовам помогают нам делать то, что еще никто не делал, менять правила в технологиях, сервисе, продвижении и процессах!

Те, кто стремится к развитию, находят в Объединенной компании Tele2 и ALTEL безграничные возможности для роста и самореализации, а компания обеспечивает надежный фундамент для экспериментов и инноваций.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Ашаева
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Бибиш Окумгазыкызы
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник Отдела прогнозирования и телефонных продаж