




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9303

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ КОМАНДА ПО РАБОТЕ С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ, ЖАЛОБАМИ И ПРЕТЕНЗИЯМИ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Мобайл Телеком-Сервис
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Алматы
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	310
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://www.tele2.kz
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Адвокаты абонентов Tele2 и Altel. Честные и открытые
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание команды (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.

Жалобы клиентов неизбежны в любой сфере бизнеса. Вопрос в том, как с ними работать? Прятать от всех или же научиться принимать, делать выводы, проводить работу над ошибками и постоянно улучшать процессы и совершенствоваться. Наша команда стоит на страже интересов абонентов и стремится сохранить и преумножить их лояльность. Наша история началась в 2010 году с группы из 8 операторов в составе колл-центра. Сегодня число наших абонентов выросло, расширилась продуктовая линейка услуг и акций, став более технологичной и инновационной и, в то же время более сложной для понимания абонентов. Трансформировалась и мы – теперь мы группа по работе с претензиями, нас 17 специалистов и супервайзер в команде Отдела анализа и управления взаимоотношениями с клиентами (ОАУВК). Наша площадка в г.Алматы.

Мы всегда нацелены на персонализированную помощь и увеличение удовлетворенностью сервисом. Благодаря жалобам абонентов, мы постоянно оптимизируем и упрощаем наши внутренние и внешние процессы, сервисы и услуги, чтобы абонент мог быстро и удобно получить качественное решение при наименьших усилиях. Мы регулярно анализируем все полученные жалобы, тесно взаимодействуем со всеми подразделениями компании, делимся знаниями, навыками и опытом с операторами колл-центра.

2. Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы открыты. Наш абонент может оставить обращение в любом удобном канале обслуживания: в колл-центре, в открытых офисах, в цифровых каналах. Благодаря широкому выбору каналов обслуживания и простоте оформления обращения, нам удается быстро выявлять болевые точки и проблемные зоны в наших услугах и сервисе. Мы не вуалируем проблемы, мы понимаем, что, если абонент жалуется, значит, проблема есть, и мы должны с ней разобраться.

Примерами могут служить успешно отработанный кейс с ограничениями в безлимитном доступе к соцсетям: количество жалоб по тематике снизилось почти в 3 раза, а уровень удовлетворенности клиентов (CSI) вырос на 43 процентных пункта (п.п.), а также кейс с мошенническими звонками от имени сотрудников банков и правоохранительных органов: повторные обращения по тематике снизились на 27%, а CSI вырос на 3 п.п. и в среднем составляет 92%. Оба кейса позитивно повлияли на показатели эффективности команды, а подробнее о них мы расскажем в следующих разделах.

Мы клиентоцентричны. В этом году мы сфокусировались на повышении качества нашего сервиса и сокращении времени ожидания решения. Ведь именно эти два параметра сейчас особенно важны для абонентов. Благодаря индивидуальному подходу при обработке претензий, наличию инструментов для быстрого решения вопроса абонента, гибкой системе компенсаций, мы достигли CSI 90% и улучшили его на 2,3 п.п. с начала года.

Мы проактивны. Перед запуском новых тарифов и услуг мы всегда принимаем участие в их обсуждении, особое внимание уделяем простоте восприятия продукта и легкости клиентского пути. Продумываем и обозначаем возможные проблемы, с которыми могут столкнуться наши абоненты. Это помогает нам минимизировать жалобы абонентов в будущем.

3. Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Для нас Абонент – главная ценность, и все сотрудники, включая руководство, искренне заинтересованы и открыты к обратной связи от наших абонентов. Мы постоянно проводим глубокий анализ всех претензионных обращений и регулярно транслируем выводы менеджменту и руководителям подразделений, задействованных в работе с жалобами.

Экспертность. У нас в арсенале эффективные инструменты – биллинговая система, собственные CRM системы Request, Solution checker, Online BTS. В большинстве случаев мы предоставляем решение сразу, без перенаправления запроса в другие подразделения, сокращая время ожидания абонента. Результат: 79,8% претензий обработано на нашем уровне. Сокращение среднего срока обработки претензии на 34%.

Универсальность и многофункциональность. Мы решаем все проблемы: технические, биллинговые, финансовые, по услугам и продуктам, напрямую взаимодействуем с внешними

партнерами, предоставляющими дополнительные услуги нашим абонентам (Мобильные финансовые сервисы, контент услуги, платежные системы, банки). Через систему СВМ кампаний мы помогаем подключить персональный оффер, если абонент не смог это сделать самостоятельно. Все это значительно сокращает срок обработки претензии и предотвращает повторные обращения. Результат: 13% обращений обрабатываются в течение первого часа, а 53% - в течение первых суток.

И вернемся к 2 кейсам из предыдущего раздела: **ограничения в безлимитном доступе к соцсетям**. В компании множество тарифных планов с безлимитным доступом к соцсетям, без расхода интернет трафика из основного пакета. В середине года увеличилось количество жалоб абонентов по тематике «тарификация соцсетей». Совместно с техническими экспертами мы детально исследовали причины и никак не могли найти их. Поскольку данный сервис у всех операторов связи полностью зависит от вендора мирового уровня, мы упорно настаивали на комплексной проверке всех причин. Благодаря нашей клиентоцентричности и несогласию оставлять абонента один на один с проблемой, партнер смог выявить проблемную зону и на уровне штаб квартиры и офиса в РК провести ряд работ по разработке пакета технических обновлений, применимого для всех сотовых операторов РК. А в начале 2023 года будет внедрен новый метод, определяющий шифрование YouTube и Instagram, что позволит полностью решить проблему для абонентов всех сотовых операторов РК. Отметим, что партнер оценил нашу настойчивость в освещении проблемы, внутреннюю экспертизу и эффективное win-win сотрудничество. Для поддержания лояльности, в рамках политики компенсаций, мы начисляли нашим абонентам пакеты трафика, продолжая работать над поиском решения этой проблемы. Результат: снижение числа жалоб по этой тематике почти в 3 раза, повторных обращений в 1,5 раза, рост CSI в 2,5 раза.

Мошеннические звонки от имени сотрудников банков и правоохранительных органов.

Такие звонки и неприятны, и опасны. С апреля 2022 г. жалобы на звонки от мошенников и подмену номера стали увеличиваться. Мы поняли, что нужно оперативно менять схему работы с этими жалобами, пока нет централизованного решения между всеми сотовыми операторами РК. Объединив свои усилия вместе с экспертами службы по предотвращению фрода, мы разработали схему взаимодействия с партнерами по рынку. Мы отказались от перенаправления абонента к другому оператору, когда подмена номера происходит не в нашей сети. Ежедневно списки абонентов перенаправляются всем операторам для блокирования мошеннического трафика на их стороне. После получения подтверждения об исправлении ситуации, мы сообщаем это абоненту. Результат: рост CSI по тематике до 92%, сокращение повторных обращений на 27%.

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

Мы индивидуально подходим к каждой претензии абонента и поэтому, совместно с отделом разработчиков, создали новый инструмент - **Интеллектуальная очередь претензий**. Каждая претензия абонента имеет свой срок предоставления решения и приоритет в зависимости от тематики обращения.

Автообзвон. Наша собственная уникальная разработка - «виртуальный агент», который оповещает абонента о решении по его претензии. Само разбирательство по претензии ведет специалист, а сообщение результата мы отдаем «виртуальному агенту», который в дружелюбной форме сообщает его нашему абоненту.

Управление «агентом» полностью в наших руках - мы сами записываем аудиоролики в зависимости от тематики, бренда и языка обращения. А если «агент» не дозвонился до абонента 3 раза, то система отправляет sms с подробным описанием решения по претензии абонента. Мы не

останавливаемся и продолжаем дорабатывать и совершенствовать «агента», чтобы охват тематик становился еще больше. Все ролики записаны голосами нас и наших коллег. На данный момент более чем в 50% всех претензий абонентов решение предоставляется с помощью этого инструмента.

Время, затраченное специалистом на оповещение абонента звонком, в среднем 4 минуты, sms сообщением – 70 секунд, автообзвоном – 40 секунд. Таким образом, в каждой претензии наш «агент» высвободил ребятам от 30 до 200 секунд времени на обработку других претензий, что позволило команде сократить время предоставления ответа абоненту и обрабатывать большее количество обращений без увеличения штата.

Еще одна «фишка» на базе Автообзвона – **обратный звонок**. После того как наш «виртуальный агент» предоставил решение, и у абонента остались вопросы к нам, система дает возможность абоненту продолжить контакт уже с живым человеком. Соединение происходит не с оператором колл-центра, а с экспертами нашей команды, которые дают развернутый ответ на все вопросы абонента.

Проактивный обзвон. Как упоминалось ранее, мы проактивны. И поэтому мы хотим знать, доволен ли абонент, ранее обращавшийся с жалобой, качеством наших услуг. По истечении предоставленного срока решения проблемы, модуль **Проактивный обзвон** проводит автоматический обзвон обращавшихся абонентов. Робот уточняет, решена ли проблема абонента, и, если абонент сообщает, что улучшений нет, претензия автоматически открывается повторно и с высоким приоритетом направляется на проверку нашей команде. За этот год система совершила более 18 тысяч звонков абонентам, ранее обращавшихся с жалобой по низкой скорости интернета, из которых 23% подтвердили проблему. Это позволило нам совместно с технической дирекцией инициировать повторные проверки качества услуг в определенных локациях для проведения дополнительных работ.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Мы всегда работаем над тем, чтобы ежедневно совершенствовать наш сервис, становиться с каждым днем лучше, чем были вчера. Именно поэтому мы ежедневно проводим анализ негативных оценок, полученных при замере CSI. Специалисты группы на своем уровне осуществляют сбор данных, проводят анализ, прорабатывают разные гипотезы, ищут способы улучшения, вместе со всей командой выбирают лучшие решения.

Мы не «загнаны в рамки». Специалистам еще на этапе первичного обучения прививается культура клиентоцентричности. Это помогает понять, что все что мы делаем – ради и на благо клиента. Мы всегда на стороне абонента. В рамках политики компенсаций каждому специалисту выделен банк excuse-бонусов, которые он может предоставлять абонентам на свое усмотрение в качестве подарка или извинения за доставленные неудобства. Ребята самостоятельно решают, какое количество скидок и бонусов предоставить, осуществить ли возврат средств, если расход услуг абонента превысил допустимый порог. Так же в нашей практике были случаи, когда мы выезжали к абонентам домой или в офис, чтобы помочь в настройке роутера или телефона, доставляли сим-карту взамен вышедшей из строя. Любая инициатива улучшить качество и помочь абоненту у нас всегда приветствуется и поддерживается. За 2022 год мы уже предоставили 2,5 тысячи интернет пакетов разным номиналом и 13,5 тысяч скидок на абонентскую плату по тарифному плану и услугам.

Взаимодействие с абонентами. Мы всегда нацелены на френдли формат в общении с клиентами, чтобы после получения ответа по обращению, абонент чувствовал, что он дорог нам, и мы делаем

все возможное, чтобы он остался доволен решением его вопроса, продолжал пользоваться нашими услугами, рекомендовал нас своим родным и друзьям. В ответах мы поздравляем абонентов с праздниками, оставляем милые пожелания, ведем диалоги в максимально теплой и дружеской форме. Это так же помогает нам наращивать уровень удовлетворенности клиентов.

Мы честны с абонентами. Мы решили, что лучше быть честными и не вуалировать наши проблемы и потому пошли по пути предоставления абонентам «честных ответов» по жалобам на качество связи и интернета. Мы сообщаем реальные сроки проведения работ по улучшению качества услуг, несмотря на большую длительность или отсрочку их начала. Открыто говорим, если работы пока не запланированы. Как следствие, повторные обращения по этим тематикам снизились на 2 п.п., при этом негативного влияния на показатель удовлетворенности клиента нет.

Мы на стороне абонента. Мы всегда ставим себя на место нашего абонента поэтому проникаемся его проблемой. Даже если абонент ошибся сам, мы не останемся в стороне и всегда будем рады помочь. За 2022 год 14,5 тысячам абонентов мы помогли вернуть закрытый архивный тарифный план, который они по ошибке сменили самостоятельно, и вернули 12,5 тысяч платежей, которые абоненты ошибочно пополнили не на свои номера. Мы за быстрое, качественное и лучшее обслуживание.

6. Вовлеченность сотрудников (не более 3600 знаков с пробелами)

Наши ребята — это не просто коллеги или сотрудники. Это единая команда, соратники, друзья, люди, готовые всегда прийти на помощь не только в рабочих процессах, но и в любых жизненных ситуациях. Коллектив активно растет по карьерной лестнице внутри компании и обновляется. Ребята растут до руководителей и экспертов других отделов и служб, но при этом не забывают и о родных пенатах, всегда приходят на помощь по первому зову. Большое количество первоклассных экспертов нашей компании выросло из нашей команды. Именно благодаря высокой экспертизе и приобретенным навыкам, адвокаты абонентов появляются во всех подразделениях компании. А дружба и гармоничное взаимодействие помогают нам обогащаться новыми полезными инструментами и программами для еще большей оперативности и эффективности в решении проблем абонентов.

У каждого из нас есть индивидуальные показатели и командные цели, что безусловно объединяет и мотивирует. Применяв командный подход к постановке целей, мы увидели отличные результаты, когда все ребята стараются приложить максимальные усилия для достижения лучшего общего результата, да и соревновательный дух подстегивает. Это ярко видно на примере CSI, он вырос до 90,1%. Ребята со стабильно высоким показателем взяли шефство над теми, у кого он был низким либо нестабильным.

В каждом из нас есть свои сильные стороны, но для достижения высокого результата этого не всегда достаточно, и поэтому в команде регулярно происходит обмен опытом. Во избежание профессионального выгорания и для повышения экспертизы, ребята функционально разделены на мини группы по сбору данных и анализу ключевых показателей. Состав групп регулярно меняется, более опытные сотрудники обучают менее опытных в том или ином процессе, чтобы потом самим обучиться чему-то новому в другом. Сотрудник с самыми высокими результатами выполнения KPIs по итогам месяца получает признание и приятный подарок из брендированной продукции.

Уровень сплоченности команды подтверждается и тем, что в случаях высокой нагрузки, ребята всегда готовы подключиться к выполнению задач в свое нерабочее время. В январе во время ЧП в

нашей стране мы делали все возможное, чтобы оставаться в процессе, безусловно, не без помощи коллег из других подразделений. Несмотря на нестабильную работу интернета, полную изоляцию и стресс, мы продолжали помогать абонентам, обрабатывая обращения и днем, и ночью из всех возможных локаций.

В период массовых пожаров в Костанайской области, в первую очередь мы обрабатывали запросы абонентов, которые оказались в опасной для жизни ситуации, предоставляли скидки, созванивались с абонентами, выражая поддержку и сочувствие. Случаются такие ситуации, когда требуется безотлагательное решение, и мы всегда готовы помочь и подключиться к процессу в нерабочее время.

Как мы уже говорили, мы не просто коллеги, мы – друзья. Проводя на работе большую часть своей жизни, крайне важно, найти людей «своих», созвучных тебе, с одними человеческими ценностями, и всё это наша команда. Именно поэтому мы помогаем друг другу и в сложных ситуациях, и с большим удовольствием разделяем радостные события. Вместе отмечаем дни рождения, праздники, знаковые события членов команды, знакомимся и дружим семьями. Ходим в горы, кино, кафе, боулинг, театр и т.д.

7. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)

Наши ключевые показатели мы отслеживаем с помощью разработанных дашбордов в аналитических системах Power BI и Tableau. Это позволило нам значительно сократить время на сбор и формирование аналитики, тем самым, высвободив человеческие ресурсы, еще больше внимания уделить проблемам абонентов, включая проактивные мероприятия.

Помимо обработки поступающих претензий, мы помогаем и на первой линии в колл-центре, принимая входящие звонки в моменты высокой нагрузки из-за аварий. Это все говорит о высоком уровне экспертности, многофункциональности и многозадачности наших ребят.

Неотъемлемой частью работы нашей команды является и регулярное обучение. Помимо совершенствования уже имеющихся навыков, мы также ищем новые, удобные и эффективные способы развития. Учимся и обогащаемся знаниями как самостоятельно, так и проходя внутренние курсы, тренинги, лекции, программы обучения и развития.

Помимо собственного развития мы еще и учителя для других сотрудников службы:

- 1) Для новых операторов колл-центра регулярно проводим уроки на online open space площадке, где рассказываем и объясняем важность правильной регистрации претензионных обращений, рассказываем, как работать с претензионными абонентами, объясняем необходимость полноты данных и важных деталей в определенных тематиках обращений.
- 2) Для оперативного распознавания причины проблемы очень важна корректность регистрации жалобы, и мы постоянно это отслеживаем. Все выявленные ошибки и недочеты при составлении претензий мы постоянно собираем, анализируем и вместе с рекомендациями отправляем на проработку самому сотруднику и в группу по обучению, а также в онлайн и оффлайн форматах проводим дополнительное обучение для всех операторов колл-центра по восполнению пробелов в знаниях.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Все, что мы рассказали о своей группе, показывает и доказывает, что мы не только сильная команда с большим спектром навыков, а еще и вовлеченные эксперты, насквозь пропитанные

ценностями компании. Мы честны в наших отношениях с абонентами. Мы открыто принимаем все претензии во всех каналах, не вуалируя их под рядовые консультации. Используем индивидуальный подход в обработке каждой претензии.

Инновационные и нестандартные решения позволяют нам внедрять изменения в наши внутренние CRM системы, постоянно «прокачивая» и улучшая их. Мы упрощаем сложные процессы, создаем новые инструменты, передаем несложные популярные операции на первую линию колл-центра, чтобы оператор решал вопрос в первом звонке, что безусловно облегчает жизнь нашим абонентам и улучшает CSI и FCR.

Мы всегда готовы к вызовам и трудностям, стойко переносим их и получаем бесценный опыт. Мы выходим за рамки, постоянно ищем способы оказывать лучший сервис, уходим от формальностей и шаблонов.

Мы гибкие - работаем как в офисе, так и удаленно из любой точки нашей страны. Мы отталкиваемся от обстоятельств и, если возникает необходимость, не выпадаем из процесса, а просто меняем локацию и продолжаем помогать нашим абонентам.

Вовлеченность всех сотрудников доказывается сплоченностью команды, выполнением установленных KPI's, сильным командным духом. Мы гордимся каждой решенной ситуацией, полученным позитивом от абонентов, своими личными достижениями в показателях эффективности, результатами всей команды.

И, конечно, это было бы невозможно без удобных условий для работы, без заботы о сотрудниках, без воодушевляющей и мотивирующей атмосферы в команде, в нашей службе и в компании в целом. И как результат - наш eNps 93,2%.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Жижера
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Радмила Викторовна
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник Отдела анализа и управления взаимоотношениями с клиентами