




## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №9321

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННОГО, ПРОАКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

|   |   |
|---|---|
| <b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>                    | МегаФон, ПАО  |
| <b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>            | Брянск, Пенза, Кемерово, Ростов-на-Дону, Чита, Вологда, Чебоксары, Иваново          |
| <b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b> | 2000  |
| <b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>                           | <a href="https://megafon.ru/">https://megafon.ru/</a>                               |
| <b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>                         | Теплокарты  |
| <b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>                                |  |
| <b>ССЫЛКА на Youtube</b>                              | ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ  |

## ЭССЕ НОМИНАНТА

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

МегаФон является лидером по скорости мобильного интернета в России.

И, как настоящий лидер, не собирается останавливаться на достигнутом и активно работает над улучшением качества связи для своих Клиентов.

Для более качественной и системной работы с нашими Клиентами мы выбрали самый проактивный подход - запустили проект "Теплокарты".

Это инструмент агрегации обращений качества связи по адресам возникновения сложности, решая которые мы предоставляем обратную связь Клиентам.

Проект был разработан объединённой командой Клиентского сервиса и Инфраструктуры.

Его главная задача - комплексная и, в то же время, персонализированная работа с обращениями Клиентов по качеству связи. Работа с концентрациями заявок на карте более эффективно помогает выявлять проблемы Клиента. Она дает большую точность диагностики и приоритизации критичной сложности.

Уже сейчас, с помощью данного проекта, мы решили сложности **200 тысяч Клиентов!!!**

Как это работает?

Каждое обращение Клиента фиксируется в системе. При скоплении определенного количества обращений автоматически формируется пятно, которое отражается на внутренней карте покрытия. Далее оно направляется в работу профильным инженерам для выявления причин и их устранения.

Данная схема позволяет прозрачно повышать приоритеты инфраструктурных процессов, значительно сокращать сроки решения не только для обратившихся Клиентов, но и тех, кто находится в данной локации.

А Клиентскому сервису позволяет замыкать контур обратной связи с Клиентом в зависимости от типа проблемы.

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

Теплокарты позволяют не только снизить нагрузку в каналах: call-центр, офисы продаж и обслуживания, социальных сетях, но и предвосхитить ожидания Клиентов в вопросе быстрого решения и дальнейшего стабильного предоставления качественной связи.

Данные Теплокарт позволяют нам более качественно планировать развитие сети Компании.

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

Клиент - главная ценность! Ради лучшего клиентского опыта мы развиваемся, улучшаем процессы и делаем все, чтобы он был счастлив.

Работа над проектом "Теплокарты" позволила выстроить крутое кросс-функциональное взаимодействие между Клиентским сервисом, Клиентским опытом и Инфраструктурой, не смотря на кардинально разные функциональные задачи.

Налаженное взаимодействие помогает нам и сейчас при работе с текущими операционными задачами.

**Клиентский сервис**, включающий в себя все линии обслуживания Клиента разработал сценарии развития проекта, проработал способы улучшения и сокращения клиентского пути.

**Инфраструктура** со своей стороны создала механику реализации таким образом, чтобы решение было предоставлено быстро и качественно.

**Клиентский опыт** - помог в части организации персонализированного информирования.

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

Внедрение проекта "Теплокарты"- эволюция в развитии и расширении существующей системы диагностики и решения вопросов по качеству связи.

Как мы этого добились?

Создали карту с покрытием сети нашей компании.

Интегрировали CRM с картой для возможности автозагрузки заявок по геокодированию.

Разработали алгоритм выявления очагов скопления обращений (пятен). В приоритетизации работы с пятнами учитывали: каждое обращение в компанию, сегмент рынка, тему, LTV и ряд других факторов.

Настроили прямую автоматическую маршрутизацию пятен в инфраструктуру для решения, что помогло нам существенно сократить цепочки и человеческий ресурс, участвующий в обработке обращений на **15%**.

Создали инструмент для автоматической отправки сообщения Клиенту после решения пятна.

Абсолютно каждый Клиент, после получения решения, может оставить обратную связь (оценку) и указать комментарий к оценке, который даёт вектор для дальнейшего развития проекта.

Карту с визуализированными пятнами при обслуживании успешно используют сотрудники КЦ.

В случае обращения Клиента по адресу, где есть пятно, сотрудник сразу может предоставить ответы на ключевые вопросы такие как: причина возникновения проблемы и сроки ее решения.

Клиенты очень позитивно воспринимают тот факт, что с проблемой уже работают и решение скоро будет - *" Вижу, что по вашему адресу уже ведутся работы над улучшением качества связи. Решение ожидается в течение (срок согласно данным на карте)"*.

Улучшив комплексную работы с заявками на качество связи, мы сохраняем процесс работы по "единичным" заявкам с критичной проблеме.

## 5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Работая с очагами скопления обращений, мы решаем сложности не только по обратившимся Клиентам, но и тем, кто находится в данной локации, но в компанию не обращался.

Проактивно мы помогли **110 тысячам Клиентов!!!**, которые пользовались связью в проблемных локациях.

С помощью Теплокарт, сотрудники Контактных центров на 50% стали меньше передавать обращений для решения в другие подразделения. А количество пятен, которые решаем за 1 день сейчас составляет 40%.

Согласно оценки Клиентов нашего персонализированного и проактивного подхода, мы имеем следующие результаты:

- увеличение оценки решения вопроса Клиентом на 10 п.п. с момента старта проекта
- готовность Клиентов рекомендовать компанию увеличена на 10 пунктов с момента старта проекта
- системный подход к решению пятен позволил нам **в 2 раза** быстрее решать единичные заявки

Схема работы с Теплокартами позволяет:

**Для инфраструктуры** - оперативно повышать приоритеты таких процессов как: устранение аварий, оптимизация стройки. А так же как минимум 50% клиентских проблем решать в рамках проекта Теплокарты .

**Для Клиента** - получать персонализированный и проактивный подход в решении его вопроса.

**Для бизнеса** - максимально сокращать ресурсы и трудозатраты путем оптимизации процессов компании.

## 6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Что делает наш проект успешным?

В первую очередь - довольный Клиент и эффективная команда! Год мы доказывали ТОП-менеджменту, что идея проекта Теплокарты принесет крутые результаты.

Поначалу казалось все очень страшным и непонятным, запуск многих необходимых процессов - невозможным. Но без сплоченной кросс-команды не было бы результата.

На первых этапах ключевую роль играл менеджмент, с горящими глазами, продвигавший эту идею внутри компании. Постепенно в наш проект поверили все стейкхолдеры. В процессе реализации возникало много сложностей (технических, ресурсных, финансовых), но команда с потрясающей эффективностью принимала все вызовы и реализовала проект в жизнь.

Так почему же данный проект лучший?

1. Он уникальный, не имеющий аналогов!
2. Обратная связь от Клиентов говорит сама за себя
3. Снижение обращаемости в каналы обслуживания
4. Мы видим новые перспективы развития и масштабирования Теплокарт, усовершенствование автоматизаций диагностики пятен.

Обратная связь Клиента - основной мотиватор.

С каждым годом Клиент становятся все требовательней к интернету и качеству связи. Мы это уже учитываем в рамках проработки стратегии развития проекта Теплокарты!

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>ФАМИЛИЯ</b>      | Макарова   |
| <b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b> | Ирина  |
| <b>ДОЛЖНОСТЬ</b>    | Старший менеджер по развитию каналов клиентских заявок и претензий |