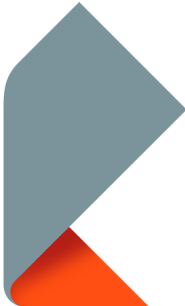




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №10009

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ КОМАНДА ПРОДАЖ И ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Ростелеком
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва, Санкт-Петербург, Краснодар, Нижний Новгород, Екатеринбург, Новосибирск, Владивосток
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (ФТЕ) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	120
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://rt.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Центр компетенций по дистанционным продажам
ИМИДЖ НОМИНАНТА	 <p>Ростелеком Бизнес Технологии возможностей</p>
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/OzWY3Ovamqs

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание, цели и достижения (не более 3600 знаков с пробелами)

Уважаемое жюри! Сможет ли один человек без команды построить настоящую империю? Истории успеха великих компаний, таких как Google или Apple, показывают, что именно удачно подобранная и хорошо слаженная команда является ключом к успеху любого бизнеса. И мы, команда Центра компетенций по дистанционным продажам компании Ростелеком, гордимся тем, что являемся империей онлайн-продаж. Да, это звучит пафосно, но мы уверены: за дистанционными продажами – будущее, которое мы создаем!

Наша история началась в далеком 2018 году, когда контактные центры активно развивались в

России. Тогда 8 руководителей сформировали мини-группы, нацеленные на дистанционные продажи услуг для среднего и малого бизнеса. С тех пор мы выросли в крупное подразделение, охватывающее всю страну от Санкт-Петербурга до Владивостока.

Мы расширились до 8 площадок и 15 локаций численностью в 120 профессионалов. За последний год мы обработали 124 600 заявок, провели более 1 320 000 минут на линии с клиентами, осуществили 165 000 звонков и подключили 37 820 продуктов. **(слайд 2)**

Мы гордимся не только цифрами. Мы – это продающее подразделение с полным циклом продаж, воплощающее лучшие традиции контактных центров и действующее в соответствии со стратегией компании Ростелеком. Наша команда успешно преодолевает все вызовы рынка телекоммуникационных услуг.

Наши достижения за последний год впечатляют **(слайд 3)**:

1. Увеличение нового дохода на 22% по сравнению с предыдущим периодом;
2. Рост доли сервисной выручки до 75%, что является максимальным показателем среди других отделов продаж компании Ростелеком;
3. Повышение конверсии на 16%.

Эти результаты – не просто цифры. Они являются отражением нашего единства, профессионализма и постоянного стремления к совершенству. Мы не просто команда, мы – движущая сила компании Ростелеком, готовая к новым достижениям в мире дистанционных продаж.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Мы быстро реагируем на изменения, которые происходят на рынке телекоммуникаций и являемся индикатором изменения вектора развития среднего и малого бизнеса как в отдельных регионах, так и на всей территории России для компании Ростелеком.

Основными векторами влияния Центра компетенций дистанционных продаж в рамках компании Ростелеком являются финансовые показатели **(слайд 3)**, которые отражают результаты нашей работы. Однако, за этими результатами скрываются вспомогательные звенья, которые формируют продажи и на которые наша команда может влиять напрямую **(слайд 4)**:

Маркетинг: мы установили эффективное сотрудничество с отделом маркетинга, что позволяет нам запускать собственные акции, менять цены на продукты, оперативно изменять содержание сайтов и выбирать другие онлайн платформы для продвижения услуг. При этом команда маркетинга внимательно рассматривает отзывы и предложения нашей команды, и наоборот. Благодаря качественному взаимодействию мы провели 2 акции, снизили цены на 2 вида оборудования, модернизировали 4 сайта и заменили 2 площадки для продвижения продуктов. Только совместная работа обеих команд позволяет разработать эффективный план действий, который приводит к увеличению продаж.

Продукты: сфера телекоммуникаций очень динамична. В ней постоянно развиваются новые технологии, исчезают конкуренты. В условиях ограниченных ресурсов задача продуктового маркетолога заключается в создании продукта, который будет полезен пользователю, и предотвращении постоянного откладывания его выпуска. Миссия Центра компетенций состоит в своевременном и качественном продвижении нового продукта (мы протестировали 4 новых продукта), обратной связи по его сильным и слабым сторонам, а также в приносе дохода компании, за который отвечают оба отдела.

Клиентский путь: мы понимаем, что российские бизнес-клиенты предпочитают качественный, быстрый и простой сервис. Наша команда от лица компании Ростелеком готова предоставлять цифровые технологии, которые позволят бизнесу получить новые возможности: лучшее понимание клиентов, быстрые результаты и достижение высоких результатов. Мы рефлекслируем и внедряем инструменты, которые позволяют сократить клиентский путь через креативный подход и инновации. За последний год мы внедрили более 5 новых проектов, которые сокращают клиентский путь.

Процессы компании: для того чтобы выполнять свою работу просто и качественно, мы меняем, оптимизируем и внедряем внутренние процессы компании Ростелеком, начиная от удобного оформления договоров с клиентами и заканчивая выплатой вознаграждений. За последний год мы внесли изменения в 5 внутренних бизнес-процедур, чтобы больше времени уделять продажам и заниматься своими задачами.

Все эти шаги приближают нас к достижению высоких целей и реализации амбициозных планов. Мы точно знаем, что нет невыполнимых задач!

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Ключевые показатели эффективности помогают нам оценить, насколько хорошо мы выполняем свою миссию, выявить области, требующие улучшений, и определить, куда следует сосредоточить внимание для увеличения онлайн-продаж. Одним из лучших инструментов для этой задачи является рейтинг эффективности, который формируется на основе ежемесячных и ежегодных результатов. Вот некоторые из них **(слайд 3)**:

1. Превышение целей по новому доходу: Мы гордимся тем, что наша работа принесла выполнение целей по новому доходу на 114%. Это не просто цифра – это результат нашего стремления к постоянному улучшению, инновациям и превосходному обслуживанию клиентов.

2. Эффективность сквозной конверсии: Наша сквозная конверсия по подключениям достигла 105%, что подтверждает нашу эффективность в преобразовании интереса клиентов в реальные подключения. Это свидетельствует о нашей способности не только привлекать клиентов, но и успешно удовлетворять их потребности.

3. Доля новых услуг в доходе: С уверенностью можем заявить, что наша способность применять инновации и предлагать новые услуги на рынке привела к тому, что 32% нового дохода было получено благодаря новым услугам. Это отражает нашу ориентацию на будущее и готовность к постоянному обновлению нашего портфеля продуктов.

4. Продуктивность продаж: Среднее количество услуг на одного клиента в этом году составило 1,3 штуки, что говорит о нашей способности максимально удовлетворять потребности каждого клиента, предлагая им комплексные решения.

5. Рост дохода на менеджера: За последний год мы достигли увеличения дохода на одного менеджера на 10%, что свидетельствует о росте нашей общей продуктивности и эффективности.

6. Качество обслуживания: Ключевым аспектом нашей работы является качество обслуживания клиентов. Мы постоянно анализируем и повышаем качество диалогов. За последний год показатель контроля качества увеличился на 8% и достиг 85%. Это показывает наше неуклонное стремление к совершенству во всех аспектах работы.

7. Индекс удовлетворенности клиентов (CSI): Наша команда также получила высокую оценку CSI, один из самых высоких в компании – 90%. Это свидетельствует о высокой степени

удовлетворенности клиентов, подключившихся к услугам компании Ростелеком.

За этими показателями стоит наша постоянная работа над собой, над улучшением процессов и сервисов. Мы убеждены, что наша стратегия, нацеленная на инновации и качество, позволяет нам не только достигать высоких результатов, но и вносить значимый вклад в развитие отрасли телекоммуникаций.

Мы не просто команда, мы – мотор прогресса в сфере цифровых коммуникаций, и наша работа помогает формировать будущее телекоммуникаций в России и за её пределами.

Клиентский опыт (CX) (не более 3600 знаков с пробелами)

Наша команда стремится сделать клиентский опыт максимально положительным. Если надеть «ботинки клиента», то хороший опыт взаимодействия для него - это прежде всего успешное удовлетворение потребностей. С точки зрения самой компании дело обстоит несколько иначе. Целью любого бизнеса, в конечном итоге, является получение прибыли. Находясь обеими ногами в «ботинках удаленных продаж», мы, разумеется, считаем опыт успешным, когда нашим клиентом совершена покупка, а нами получен доход. Говоря об этом, в глубине души мы надеемся, что покупка эта состояла из максимального количества наших самых прибыльных продуктов, а покупатель будет возвращаться снова и снова, приводя в нашу компанию своих партнеров по принципу «сарафанного радио».

Именно поэтому мы уделяем огромное внимание каждому этапу клиентского пути (**слайд 5**):

- 1.Оперативный отклик на запросы клиентов.** Мы стараемся связаться с клиентом в течение 30 минут после поступления обращения. Если по каким-то причинам это не удастся, мы возвращаемся к обращению повторно в течении 5 дней.
- 2.Выявление реальных потребностей клиента.** Зачастую клиенты знают о нашей компании не так много и рассматривают нас только, как поставщика интернета и телефонии. Наша задача - расширить их представление о компании и показать весь спектр предлагаемых продуктов, их более 30.
- 3.Быстрая проверка технической возможности подключения.** Мы стремимся сделать это в режиме онлайн, чтобы клиент как можно быстрее получил ответ.
- 4.Максимально простое заключение договора удаленно,** без визита клиента в офис.
- 5.Поддержка клиента на этапе подключения продукта** при необходимости. Например, в одном из случаев мы даже помогли клиенту выбрать нужный цвет кабеля, чтобы он гармонично вписался в интерьер.
- 6.Готовность вернуться к клиенту** и помочь решить возникшие вопросы даже после завершения работ.
- 7.Передача клиента в сервисный отдел** с сохранением высокого уровня заботы о нем. Передача клиента не означает прощания с ним!

Мы постоянно контролируем качество обслуживания, анализируем обратную связь от клиентов, проводим проверки сотрудников в роли «тайных покупателей», не редко наши топ-менеджеры активно участвуют в проверке клиентского пути. Все это помогает нам совершенствовать клиентский опыт и выстраивать долгосрочные взаимовыгодные отношения с клиентами.

Опыт сотрудников (ЕХ) (не более 3600 знаков с пробелами)

Команда Центра компетенций по дистанционным продажам - это слаженный и ответственный механизм, каждая деталь которого играет важную роль. Благодаря взаимодействию и обмену опытом мы преодолеваем сложности, связанные с географической удаленностью офисов и разницей часовых поясов.

Наши энергичность, преданность общему делу и поддержка друг друга помогают справляться с амбициозными задачами на высоко конкурентном телеком-рынке. Эти качества делают нашу команду по-настоящему сплоченной и жизнестойкой.

Интересные факты о нас **(слайд 6)**:

- **80%** руководителей работают здесь более 5 лет и вырастили команду с нуля, вкладывая душу в общее дело. Их преданность и энтузиазм вдохновляют всех членов коллектива.
- **60%** сотрудников трудятся вместе с момента основания отдела, с радостью делясь бесценными знаниями и навыками с новичками. Их опыт - фундамент нашего успеха.
- **20%** менеджеров выросли до руководящих позиций. Это доказывает, что мы ценим таланты в коллективе и помогаем реализовать потенциал каждого.
- **100%** руководителей инициируют проекты, направленные на рост эффективности и результативности команды. Их энергия заряжает всех остальных.
- Каждый член коллектива вносит вклад в привлечение персонала, разработку ИТ-решений, оптимизацию бизнес-процессов компании. Это повышает нашу экспертизу.
- **100%** нашей команды участвовали в реализации 20 пилотных проектов в рамках компании Ростелеком за последний год. Мы открыты инновациям и готовы менять подходы ради развития.
- **10%** сотрудников, получив бесценный опыт у нас, перешли развиваться в другие подразделения. Мы рады видеть их успехи.

Атмосфера дружелюбия и открытости позволяет нам свободно обмениваться мнениями и быстро решать возникающие вопросы. Это ключевое преимущество нашей команды.

Мы активно применяем нестандартные инструменты обучения персонала, чтобы быть в тренде меняющегося рынка **(слайд 7)**:

1. Запустили образовательный трек «Холодные звонки / Битва Переговоров». Это повысило конверсию на 3%.

2. Внедрили систему наставничества от опытных кураторов для быстрой адаптации новичков. Срок их обучения сократился в 2 раза.

3. Разработали систему рейтингования сотрудников, стимулирующую их развиваться и повышать личную эффективность.

Мы также активно развиваем корпоративную культуру, проводя командные мероприятия, тимбилдинги, онлайн КВИЗы, поддерживая собственное радио и Telegram-канал. Это позволяет нам заряжаться позитивом, энергией и воодушевлением для решения новых задач.

Мы постоянно контролируем качество обслуживания, анализируем обратную связь от клиентов, проводим проверки сотрудников в роли «тайных покупателей», не редко наши топ-менеджеры часто участвуют в проверке клиентского пути. Все это помогает нам совершенствовать клиентский опыт и выстраивать долгосрочные взаимовыгодные отношения с клиентами.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Наша команда легко принимает и внедряет новые технологии для решения амбициозных целей компании Ростелеком по цифровой трансформации. Мы уверенно подтверждаем статус высокотехнологичного лидера индустрии связи.

В частности, мы применили ряд инноваций (**слайд 8**):

1. **Искусственный интеллект** для автоматической оценки потенциала клиентов при распределении заявок. Это повысило точность определения вероятности подключения до 79%, конверсию на 6%, ARPU на 6% и доход сотрудников на 17%.
2. **Электронные персонализированные коммерческие предложения**. Сократили время взаимодействия на 2 минуты. Успешно масштабировали решение для нашей компании.
3. Новые **online-каналы для клиентов в формате виджетов**: чат, аудио/видео звонки, callback (обратный звонок), онлайн перевод звонков напрямую из контакт-центра. Теперь связаться с менеджером можно всего за 30 секунд вместо 30 минут.
4. Система **автоматизации контроля качества** на базе речевой аналитики. Сбор отчётов по этапам продаж сократился до 30 минут.
5. Проект "**Подключение клиентов день в день**" для ускорения старта сервиса. Сократили сроки подключений клиентов на 2% за счёт оптимизации эскалаций.

Мы также активно используем облачные решения, блокчейн, большие данные, машинное обучение и другие передовые технологии в своей повседневной работе. Это позволяет автоматизировать рутинные задачи, повышать скорость и качество обслуживания, быстрее реагировать на потребности клиентов.

Наши сотрудники регулярно проходят хакатоны и стартап-акселераторы компании Ростелеком, где генерируют свежие идеи по улучшению клиентского опыта с помощью технологий. Лучшие из них внедряются в продукты компании.

Наша команда вносит ценный вклад в повышение технологичности и сервиса компании Ростелеком для миллионов клиентов! Мы готовы к новым инновационным задачам.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Компания Ростелеком демонстрирует выдающиеся результаты в области инноваций и лучших практик, что является результатом труда и постоянного стремления к совершенству нашей команды. (**слайд 9**)

- Наша **Digital команда** обеспечивает быстрый и качественный сервис клиентам, сокращая время ответа на запросы до менее чем 10 минут.
- Мы **достигли высокого уровня сквозной конверсии**, превышающего 30%, благодаря эффективным инновационным практикам и оптимизации процессов.
- Наш **подход к обслуживанию клиентов** не имеет географических ограничений. Мы ориентированы на клиентов и обеспечиваем удобное подключение из любого города, экономя их время и повышая нашу привлекательность на рынке.
- **Контроль качества и постоянное совершенствование процессов** и услуг являются нашим приоритетом. Мы используем речевые аналитики для контроля качества обслуживания и постоянно адаптируем и улучшаем наши методы и технологии.
- Наши **усилия по развитию персонала** включают регулярные тренинги, профессиональные

конкурсы и коуч-сессии, что способствует их профессиональному росту и развитию.

- На рынке мы первая компания, с государственным участием, которая внедрила **аудио и видео чаты для общения с клиентами**, что привело к увеличению конверсии на 1,2%.

Цель Компании стать ближе к клиенту, и мы, единственная команда, которая эти цели уже воплощает в жизнь!

Дополнительная информация и итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Наша команда всегда стремится к высокому уровню профессионализма и готова принимать любые вызовы, чтобы обеспечить клиентам компании Ростелеком доступное обслуживание. Мы усердно работаем над улучшением рабочих процессов и их автоматизацией. Мы также уделяем внимание мнению клиентов и активно влияем не только на свою собственную работу, но и на функционирование всей компании.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Богатырева
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Ирина Сергеевна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель направления центра компетенций по дистанционным продажам