


## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №10167

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШАЯ КОМАНДА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Уфанет, АО
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Уфа, Стерлитамак
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	260
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.ufanet.ru/">https://www.ufanet.ru/</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Команда Клиентского сервиса
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<a href="https://youtu.be/T7n4wEDjjDQ">https://youtu.be/T7n4wEDjjDQ</a>

### ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Миссия нашей компании – «Друзья всегда с тобой». Для нас важно быть настоящей поддержкой для людей. Предоставляя услуги, мы обеспечиваем возможность комфортной работы и развлечений. Вовремя приходим на помощь, когда это необходимо.

Ключевым направлением развития компании сейчас является выход на международный рынок. Осуществить это возможно при условии, что отлажены основные бизнес-процессы и мы можем рассчитывать на лояльность наших действующих клиентов.

С момента основания компании клиент – это главное для сотрудника любой клиентской службы. Всё это время мы совершенствовали наши процессы обслуживания. Однако, в этом году столкнулись с вызовом - кадровым дефицитом на рынке труда. Текущего штата оказалось недостаточно для качественной обработки входящего потока обращений (на рис. 1 отражена связь дефицита штата и времени ответа клиентам в КЦ). При этом привычный процесс повышения эффективности в отдельно взятых отделах достиг предела.

Мы определили новую стратегию. **Повысить качество обслуживания, снизив нагрузку на**

клиентские службы, для этого:

- **Оптимизировать сквозной клиентский процесс, устранив потери на “стыках” взаимодействия между отделами,**
- **Повысить эффективность работы умных помощников.**

Мы объединили все клиентские службы в единое направление – **Клиентский сервис**. В него вошли: Служба поддержки клиентов, Служба заботы о клиентах, Сервисная служба и Центр методологии и качества. Сборной командой мы внедрили проекты, которые существенно улучшили клиентский опыт:

#### • **Бесшовное обслуживание**

Мы описали и внедрили сквозные стандарты обслуживания. Благодаря этому теперь наши клиенты не ощущают на себе передачи решения их вопроса из одного отдела в другой, им больше не приходится каждый раз повторять свой запрос. Исключены ситуации, когда одинаковые функции дублируются сотрудниками разных служб, не принося ценности ни клиенту, ни компании, а только увеличивая сроки решения и потребность в штате,

#### • **Превентивная диагностика**

Мы запустили диагностику и решение технических проблем до обращения клиента в компанию. Цель превентивной диагностики - сократить количество клиентских проблем на сети, найти системное решение этих проблем и таким образом повысить лояльность наших клиентов,

#### • **Сокращение холостой нагрузки**

Чтобы выделить больше ресурсов на обслуживание клиентов, мы оптимизировали процесс взаимодействия Службы технической поддержки (СТП) и Сервисной службы (СС). Ранее для решения ряда вопросов сотрудники СС ежедневно обращались в СТП. Мы выявили функционал, который смогли передать сервис-инженерам для самостоятельного решения проблем, тем самым сократив нагрузку на СТП.

В работе над этими проектами нам отлично помогло следование концепции методологии **Agile**:

- работа в небольших фокус-группах. Небольшие команды позволяют обеспечить регулярное живое общение в дружеской атмосфере;
- отсутствие иерархии, назначенного лидера. Лидерство по проекту на себя принимает тот участник команды, который обладает наибольшим уровнем компетенций и лучше разбирается в соответствующей области;
- работа по спринтам. Ежемесячно мы определяем тренд и цель, после чего каждую неделю встречаемся для обсуждения промежуточных результатов.

## **Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)**

**Команда клиентского сервиса уменьшила потребность компании в наборе новых сотрудников, повысила качество обслуживания клиентов и сократила расходы.**

Одним из ключевых решений стала оптимизация процесса взаимодействия Сервисной службы и Службы технической поддержки. Ранее для настройки и диагностики оборудования нам требовалось задействовать обе службы: по решению ряда вопросов сервис-инженеры ежедневно обращались к системным администраторам.

Мы расширили функционал сервис-инженеров. Оптимизировали их рабочий инструмент ERPMobile, интегрировав в него функции и возможности программы Tesla, которую используют системные

администраторы. Тем самым снизили холостую нагрузку между службами, не создающую ценности для клиентов.

Приведём пример на конкретном характере проблемы - настройка порта на коммутаторе. Ранее для настройки сервис-инженер затрачивал в среднем от 13 минут, из которых:

- 1) 5 минут - на ожидание ответа в чате с технической поддержкой,
- 2) 5 минут - на решение своего вопроса,
- 3) 3 минуты - на проверку и закрытие чата.

После оптимизации ERPMobile эта операция занимает 1 минуту: прямо с телефона сервис-инженер может самостоятельно провести диагностику сети, посмотреть логи и настроить оборудование на сети.

Таким образом, **мы снизили долю обращений сервис-инженеров в Службу технической поддержки с 21,2% до 12%, в среднем с 14 тысяч до 6 тысяч обращений ежемесячно.** Динамика показателей отражена на рисунках 2 и 3 соответственно. Кроме того, мы сократили ежемесячную потребность компании в сотрудниках, а именно:

- 10 системных администраторов,
- 7 сервис-инженеров.

**В финансовом эквиваленте экономия для компании составляет ~ 1 миллион рублей ежемесячно.**

Помимо этого, снижение нагрузки на клиентские службы и сокращение времени решения вопроса клиентов мы обеспечиваем благодаря непрерывным дополнениям сценариев работы Голосового помощника и Чат-бота. Они позволяют клиентам самостоятельно решать вопросы при обращении в контакт-центр, без участия специалистов.

**За 2023 г. наш Голосовой помощник успешно обработал 945 952 звонка, что равноценно работе 114 специалистов первой линии. Экономия для компании составила 35 597 045 рублей.** Средняя эффективность помощника - это 36,8% обработанных звонков от входящего потока. Динамика показателей отражена на рисунках 4 и 5 соответственно.

**Наш Чат-бот в 2023 году решил 421 553 обращения клиентов в чаты без участия сотрудников, что равноценно времени 70 системных администраторов. Экономия для компании составляет 11 381 931 рубль.** Эффективность работы чат-бота составляет 32,8% решенных запросов в чатах от входящего потока. Динамика показателей отражена на рисунке 6.

## **Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)**

Сквозным ключевым показателем для команды Клиентского сервиса является время решения вопроса клиентов. Мы внедрили его в июле этого года. Показатель отражает, сколько времени ушло на решение вопроса клиента с учетом произведенных в каждом отделе мероприятий, а также времени на передачу вопроса из одного отдела в другой (состояние “До” отражено на рисунке 7, состояние “После” - на рисунке 8).

На сегодняшний день в результате внедрения сквозных стандартов обслуживания для всех клиентских служб и автоматизации бизнес-процессов **мы сократили время решения проблем клиентов на 22,5%** (динамика показателей приведена на рисунках 9-11).

С помощью каких инструментов мы этого достигли?

1. Оптимизировали и дополнили основной рабочий инструмент сотрудников службы поддержки. Теперь специалист видит результаты диагностики голосовым помощником и не тратит время на самостоятельную диагностику. Кроме того, мы упростили интерфейс и по ряду характеристик устранили необходимость сотрудников переключаться между информационными системами в разных вкладках, объединив необходимые инструменты на одной странице,
2. Мы взяли в работу новую метрику: статистика переносов заявок на выезд сервис-инженеров. Проанализировали причины переносов заявок по инициативе сотрудников и определили нормативы. Руководители групп сервис-инженеров снизили данный показатель через обучения и организацию резерва оборудования в группах,
3. Повысили эффективность работы умных помощников. Взаимодействие с Голосовым помощником и Чат-ботом является самым бесшовным и быстрым путем для клиента, поскольку он решает свой запрос непосредственно в момент обращения в компанию,
4. Снизили показатель повторных обращений,
5. Повысили эффективность работы Службы технической поддержки. В июне ввели новую систему мотивации для сотрудников, где ключевыми показателями стали FCR, эффективность и время решения вопроса клиента (динамика показателей приведена на рис. 12, 13).

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

Нашу компанию по праву можно считать одной из самых клиентоориентированных на рынке. Не только наши клиенты, а в целом жители городов присутствия знают, что могут обратиться к нам с любой проблемой - и всегда получают поддержку.

В нашей копилке есть целое множество примеров, когда сотрудники проявили неравнодушие к жителям.

Так, например, сотрудница Службы заботы о клиентах Ирина Моторина в ходе обзвона клиентов в зоне риска однажды попала на дедушку, которому на днях исполнилось 75 лет. В разговоре он поделился тем, что ранее работал юристом, а сейчас уже на пенсии, но очень любит внимание и общение. Ирина поделилась этой историей в отделе, и ребята захотели сделать доброе дело - собрали небольшой подарок и заехали в гости, чтобы поздравить с юбилеем и пообщаться. Как он был счастлив! (Фото на память и эмоции ребят можно увидеть на рис. 14)

Разумеется, это не входит в обязанности сотрудников, но они никогда не останутся в стороне.

Можно сказать, что в Службе заботы у нас работают самые эмпатичные и сопереживающие сотрудники. Очень частая практика, когда при обращении клиентов в возрасте, бабушек и дедушек, ветеранов, прошедших войну, ребята по своему желанию собирают продуктовые корзины и выезжают к ним, чтобы уделить внимание.

Ежегодно в Службе проходит Марафон добрых дел, когда сотрудники из разных регионов совершают добрые дела и передают эстафету другим - кто-то оказывает помощь приютам с животными, кто-то помогает нуждающимся, а кто-то делает пожертвования в специальные фонды.

Клиенты видят и чувствуют нашу заботу, поэтому мы часто наблюдаем, что жители города могут позвонить нам в контакт-центр с весьма нестандартными просьбами - например, помочь снять кошку с дерева. Кто-то даже звонит в чрезвычайной ситуации и просит помочь вызвать скорую помощь, зная, что мы в беде не бросим!

В нашей Сервисной службе были примеры, когда сотрудники находили пропавших детей и даже спасали жизни! Вот один из последних отзывов от клиентов:

*"Сегодня во время подключения и настройки интернета, Кошелев Булат спас нашего сына, он подавился, я растерялась и не знала как помочь, он сразу же сделал правильные действия и конфетка вылетела, если бы не он я не знаю какие были бы последствия. Выражаю огромную благодарность. Желаю ему крепкого здоровья! И успехов на работе. Пусть его помощь вернется ему в 1000 раз больше!"*

**Хотим отдельно отметить, что такую заботу сотрудники проявляют исключительно по своей личной инициативе, понимая, что такова культура нашей компании. "Друзья всегда с тобой!", и никак иначе!**

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

**Для того, чтобы все сотрудники компании понимали ценность улучшений клиентского процесса, мы проводим специальные корпоративные мероприятия.** Самым ярким примером может послужить Марафон "Сердца клиентов", который состоялся весной (см. ссылку на YouTube в сопроводительных материалах).

Во время проведения марафона мы рассказывали всей компании о том, что такое клиентский сервис и проводили обучения клиентоориентированности. За это время получили более 500 благодарностей от клиентов, заменили более 1 000 роутеров устаревших моделей, чтобы клиенты могли комфортно пользоваться нашими услугами. Число кайдзенов (предложений улучшений) от сотрудников за это время выросло в 3 раза. (рис. 15)

Одним из самых эффективных кайдзенов стало предложение по переводу клиентов- юридических лиц компании с постоплатной системы на авансовую. Данное решение сократило объем дебиторской задолженности в компании в 2 раза. (рис. 16)

Кроме того, нашей задачей было до каждого донести мысль: "довольный сотрудник = довольный клиент". Только обеспечив для наших ребят комфортные условия труда, мы можем рассчитывать, что с такой же заботой они будут подходить к работе с клиентами. Для этого **мы запустили опросы eNPS среди сотрудников и исследовали их мнение относительно удобства рабочих инструментов, прозрачности регламентов, качества взаимодействия с другими подразделениями.**

По итогу анализа обратной связи мы пересмотрели систему мотивации сотрудников Службы поддержки клиентов, Отдела неголосовых коммуникаций и Службы технической поддержки. Сделали условия оплаты труда более прозрачными и понятными, нацеленными на достижение основных показателей службы. Разработали календарь мероприятий, чтобы ежемесячно у сотрудников была возможность творчески и креативно провести время вместе за подготовкой к празднику. В октябре, например, мы вместе отмечали Хэллоуин, украшали офис и готовили костюмы.

Помимо этого, у нас появилась Карта развития сотрудников, по которой руководители наглядно демонстрируют сотрудникам возможности их дальнейшего роста в службе и компании (см. файл "Карта развития" в сопроводительных материалах). Это мотивирует сотрудников и позитивно сказывается на их оценке компании.

Мотивируя сотрудников, улучшая условия труда, мы расширяем воронку их предложений, которые приводят к общему росту эффективности и повышению качества обслуживания.

## Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Согласно нашим маркетинговым исследованиям, основная причина, по которой клиенты выбирают наши услуги - это качество. Чтобы усилить ВАУ-эффект, мы разработали инструмент превентивной диагностики технических проблем. Его цель - оперативное выявление и решение клиентских проблем на сети и поиск системных решений для их предотвращения в будущем. Диагностика происходит до обращения клиента в контакт-центр: человек ещё даже не успел заметить проблему, а ему уже сообщили о её решении.

При помощи специальной системы “Периметр” мы в режиме реального времени осуществляем следующий мониторинг:

1. Поиск портов с динамическим ростом ошибок,
2. Поиск портов с петлями (loopdetect),
3. Поиск портов с большим количеством MAC адресов за ними,
4. Поиск Flapping портов (скачет линк каждые 2-3 секунды).

Данные кейсы охватывают весь модельный ряд оборудования на сети доступа компании.

**Эффективность работы Периметра и доля подтвержденных проблем у клиентов составляет 82,8%. На сегодняшний день ежемесячно в среднем мы выявляем и решаем технические проблемы до обращения у 600 клиентов** (рис. 17).

Помимо оперативного выявления локальных проблем клиентов мы запустили мониторинг домов с потенциальными массовыми проблемами. Мы выявляем проблемные дома на основании динамики обращений клиентов с техническими проблемами относительно числа активных абонентов.

Ежемесячно по этой схеме мы выявляем порядка 15 потенциально проблемных домов. **Одним из главных системных улучшений, принятых в ходе анализа первопричин их появления, стала сегментация сети.** В рамках проекта “Сабринг” мы начали делить сеть на зоны особым образом, что исключило возможность взаимного негативного влияния абонентов друг на друга через кольцевые порты.

## Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы убеждены, что применение нашего опыта может помочь другим организациям преодолеть сегодняшний кризис на рынке труда и повысить качество обслуживания.

Стоит рассматривать наш подход в следующем ключе:

- **Создание клиентоориентированной культуры среди сотрудников.** Это фундамент, без которого невозможны прорывные улучшения. Только при наличии правильного “рассола” сотрудники будут делиться, чем живут ваши клиенты, в чём их боль, за что они готовы рекомендовать компанию своим друзьям и знакомым. А это лучшая почва для поиска системных улучшений,
- **Повышение эффективности за счет внедрения сквозных стандартов обслуживания и автоматизации.** Повышение эффективности посредством дисциплины и обучений ограничено и имеет свой предел. Руководителям важно достигать поставленных задач через глубокое понимание и улучшение бизнес-процессов и информационных систем. Наш опыт подтверждает наличие самых разнообразных информационных систем собственной разработки:
- ERP - информационная система для работы с данными по договорам и тарифным планам клиентов, заведения заявок и отслеживания истории обращений,

- ERP Mobile - мобильное приложение, интерфейс ERP для работы выездных сотрудников (сервис-инженеров, например),
- Tesla - программный ресурс для диагностики технических проблем по услугам (например, проверки линии, наличия ошибок на порту),
- Периметр - инструмент мониторинга состояния портов в режиме реального времени и оперативного выявления ошибок.

В этих направлениях нам есть, чем гордиться. Мы полагаем, что вопросы создания клиентоориентированной культуры, повышения эффективности и разработки информационных систем сейчас актуальны для любой организации и с радостью готовы поделиться своим опытом и проверенными решениями.

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

Мы смело можем сказать, что задаём тренд на клиентский сервис в компании и в целом в нашей отрасли. Для наших клиентов за долгие годы пользования услугами Уфанет стал по-настоящему родной компанией. Мы всей душой переживаем за то, чтобы люди оставались довольны качеством нашей работы, и благодаря этому компания процветала. И мы искренне верим, что по степени равнодушия к клиентам и сотрудникам, **по ЧЕЛОВЕКООРИЕНТИРОВАННОСТИ - мы абсолютно точно на первом месте!**

### **ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:**

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Сайфутдинова
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Елена Алексеевна
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Руководитель направления клиентского сервиса