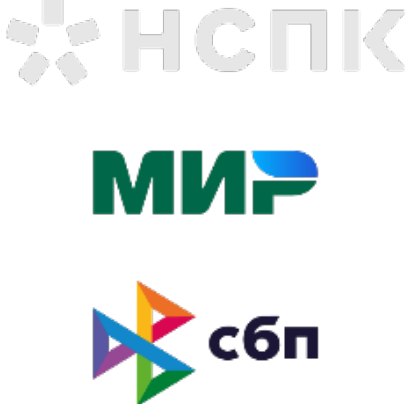


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №10232

НОМИНАЦИЯ: САМЫЕ ЭФФЕКТИВНЫЕ ИННОВАЦИИ, ПРАКТИКИ ИЗМЕНЕНИЯ И УЛУЧШЕНИЯ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Национальная Система Платежных Карт и Лонгфилд
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Тула
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	136
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://privetmir.ru/mirpay/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Центр экспертной поддержки клиентов Mir Pay
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Национальная система платёжных карт:

- Обеспечивает обработку операций по картам «Мир» и картам международных платежных систем;
- Занимается развитием Программы лояльности и других сервисов Платёжной системы «Мир»;
- Совместно с Банком России развивает Систему быстрых платежей (СБП);
- Развивает Мобильный платежный сервис Mir Pay, разработанный специально для держателей карт «Мир».

Наша команда - это сотрудники внешнего Контактного Центра «Лонгфилд» технической линии поддержки, которые ежедневно решают самые сложные вопросы клиентов, связанные с

проблемами работы мобильного приложения Mir Pay.

Mir Pay — мобильное приложение платёжной системы «Мир». С ним можно безопасно, быстро, удобно оплачивать товары и услуги при помощи телефона. Это единственный рау-сервис, охватывающий максимальное количество держателей карт «Мир», через который проходит около 9 млн транзакций в день. Установка Mir Pay доступна на смартфон на базе операционной системы Android с технологией NFC.

С ростом популярности рау-сервисов оплачивать покупки с помощью телефона стало обыденностью, поэтому мы наблюдали ежегодный органический прирост пользователей Mir Pay.

Но в 2022 году произошел непрогнозируемый рост пользователей мобильного приложения Mir Pay. Это связано с уходом зарубежных платежных решений и изменением в потребительском поведении: появлением на рынке новых моделей смартфонов на базе операционной системы Android, переходом пользователей с iOS на Android. А также благодаря удобству самого мобильного приложения Mir Pay, с помощью которого можно быстро проводить оплату, используя телефон, сохраняя при этом бонусы от банков и платежной системы.

С ростом числа пользователей приложения, закономерно увеличилось количество запросов в Контактный центр, который был рассчитан на определённый объем заявок. А рост разнообразия моделей телефонов с операционной системы Android, повлиял на сложность клиентских вопросов, как следствие вырос срок предоставления ответа пользователям.

Мы понимали, что доля транзакций по Mir Pay будет только расти и справедливо встал вопрос, как комплексно выстроить взаимодействие с клиентами по продукту, связать операционные и клиентские процессы для обеспечения лучшего опыта пользователя и повышения лояльности.

Опираясь на продуктовую стратегию компании, а также на тенденции в индустрии платежных сервисов, где основными трендами выступают удобство, простота использования приложения, а также безопасность, была поставлена цель — **Улучшить клиентские впечатления от использования продукта Mir Pay и при этом выдержать рост нагрузки обращений за счёт имеющихся ресурсов.**

Для того, чтобы достичь глобальную цель, нужно было решить следующие задачи:

- Повышение экспертности сотрудников Контактного центра;
- Предоставление инструмента внешнему Контактному центру для решения вопросов клиента при первом обращении;
- Организация взаимодействия команд разработки, бизнеса и клиентской поддержки;
- Разгрузка разработчиков от нецелевых задач, фокусировка разработки на развитии продукта;
- Сокращение срока решения задач по доработкам путем проверки списка ошибок и процесса релиза.

На текущий момент сервис Mir Pay не только выдержал нагрузку и надёжно работает, но и продолжает активно развиваться и совершенствоваться. Мы предоставляем нашим клиентам профессиональную поддержку, при этом возникающие сбои в системе своевременно ликвидируются при обновлениях.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Операторы Контактного центра успешно справляются с консультированием клиентов по сложным вопросам, но организация технической поддержки требует определенных технических знаний и навыков, а также наличия профильных специалистов.

Что мы сделали:

- **Организовали экспертную группу по продукту Mir Pay из операторов Контактного Центра:**

- Провели конкурс из действующих сотрудников и отобрали тех, кто желает работать на данном направлении;
- Дали инструменты решения вопросов на первой линии: расширили базу знаний необходимыми алгоритмами для решения вопросов и инцидентов, предоставили доступ к ресурсу, который позволяет просматривать ошибки по устройствам, с которыми обратились клиенты;
- Запустили выделенную линию экспертной группы, которая даёт рекомендации по решению проблемы с пояснением причин и необходимых действий для ее устранения.

- **Реализовали процессы взаимодействия между подразделениями клиентской поддержки и разработки:**

- Еженедельные совместные встречи по результатам разбора части клиентских заявок, выработка новых алгоритмов решения проблем, связанных с эксплуатацией приложения; Это позволило передать часть экспертизы сотрудникам Контактного центра и повысить компетенции операторов;
- Совместный чат для постоянного контакта сотрудников экспертной группы с командой разработки, где можно оперативно уточнять ряд вопросов или сообщать о проблемах массового характера, если такие выявляются;
- Общий статус руководителей Контактного центра с разработкой по результатам тестирования и обращений пользователей. Своевременное информирование сотрудников поддержки о новых обновлениях и фичах приложения.

- **При тесном контакте с разработкой, улучшили онбординг клиентов:**

- Дополнили FAQ на сайте с решениями часто встречающихся проблем и вопросов;
- Упростили описание настроек в самом приложении;
- Обновили описание в сторсах, лендинговую страницу, запустили обучающий видео контент, что позволяет пользователям заранее посмотреть на продукт с большей долей позитива.

- **Развернули процессы разработки в сторону клиента:**

- Изменили процесс тестирования с охватом наибольшего количества вариантов настроек смартфонов в связи с увеличением новых моделей телефонов;
- Расширили виды тестирований: добавили Краудтестирование, включили обязательное нагрузочное тестирование Mir Pay в релизный процесс.

Данные действия положительно повлияли на подразделения:

В Контактном центре снизилась нагрузка на операторов за счет того, что перестроен процесс работы по проблемным кейсам. Создана отдельная техническая группа поддержки на базе действующих операторов, которым передана экспертиза по приложению Mir Pay. Сотрудники группы забирают на себя вопросы по ошибкам приложения и плотно работают с ними, привлекая, при необходимости, разработчиков приложения.

Такой подход позволил повысить качество предоставляемых ответов и решений по возникающим отклонениям, что привело к снижению количества повторных запросов со стороны пользователя.

Разработчики и владельцы продукта оперативно получают обратную связь от пользователей

для дальнейшего развития продукта, так как находятся в постоянном контакте с клиентской поддержкой.

Бизнес получил экономию на поддержке из-за сокращения нежелательных контактов, а также рост лояльности к бренду, что влияет на увеличение количества транзакций через сервис Mir Pay.

Клиенты получают квалифицированную помощь, быстрое решение вопроса.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

В результате реализованных изменений в Контактном центре:

- В 3 раза сократилось среднее время рассмотрения заявок по проблемным ситуациям с 15 до 5 дней.

До изменения процессов — количество обращений, закрытых в течение пяти дней, был 50%. Теперь не меньше 90% проблемных заявок закрывается в течение пяти дней.

90% обращений от всех поступающих вопросов по приложению Mir Pay, решаются в режиме онлайн.

- FCR по продукту Mir Pay вырос до 85 % по сравнению с 2022 годом, где составлял 81 %.

Больше клиентских вопросов стало решаться при первом обращении благодаря тому, что техническая поддержка эффективно разбирается в возникших проблемах, предоставляя клиентам всю необходимую информацию.

Регулярно проводится анализ причин повторных обращений и разработка мер по их устранению: анализ обращений во всех каналах, выявление корневых причин, повлиявших на дополнительные запросы, изменение процессов, обучение сотрудников, передача разработчикам приложения информации для улучшения клиентских сценариев.

- Длительность диалога сократилась на 20 секунд и составила 231 секунду (3,85 мин.) по сравнению с 2022 годом, где показатель составлял 251 сек. (4,18 мин.).

Благодаря усилиям команды, улучшениям в процессах и технологиях, время, затрачиваемое на решение вопросов пользователей, значительно сократилось. Это не только положительно повлияло на впечатления клиентов, но и позволило Контактному центру быстрее реагировать на новые запросы, повышая эффективность своей работы.

Несмотря на значительный рост клиентской базы, показатели удалось достичь без увеличения ресурсов на поддержку.

Динамика показателей, демонстрирующих операционную эффективность, отражена на слайде 6 презентации.

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

Создание технической поддержки положительно повлияло на клиентский опыт, так как позволило клиентам получить качественную помощь и консультации по использованию приложения. Это делает контакт с продуктом более удобным и эффективным для пользователя.

Если смотреть на показатели, то можно выделить два самых важных.

1. Удовлетворенность клиентов решением вопроса – CSI. Данный показатель поднялся на 6 п.п и составил 92 % по сравнению с прошлым годом.

Показатель измеряем с помощью опроса по итогу решения обращения, в котором просим клиента оценить свою удовлетворенность полученной услугой. Клиенты положительно оценивают проделанные изменения в процессах.

2. Приятным бонусом стал рост положительных отзывов клиентов в Сторах, клиентская оценка выросла на 0,5 баллов и составила 3,3 в среднем по году.

Обратная связь является важной частью потребительского опыта – продукт не может эффективно развиваться без нее. Поэтому мы всегда анализируем полученные отзывы и пожелания клиентов. На основе анализа откликов пользователей принимаем соответствующие улучшения или изменения. После того, как было принято решение на основе обратной связи, сообщаем об этом клиенту. Это показывает нашим пользователям, что мы ценим их мнение и готовы вносить изменения на основе их отзывов.

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

При запуске данного проекта кроме основной цели, мы стремились сформировать высокомотивированных профессионалов поддержки, заинтересованных в саморазвитии по данному направлению.

Был запланирован ряд мероприятий, направленных на вовлечение операторов в работу, чтобы сотрудники были не просто исполнителями, но и активными участниками процесса, на который они могут влиять:

1. Организация еженедельных встреч, на которых лидер группы делится предложениями по изменению процесса поддержки клиентов;
2. Поощрение и поддержка сотрудников, которые проявляют инициативу и предлагают новые идеи: отмечаем достижения и вклад в работу проекта, дарим сотрудникам брендированную продукцию;
3. Создание возможности для профессионального роста: вебинары с разработчиками, электронные курсы, тестирования. За год существования проекта два сотрудника выросли до уровня лидера группы.

Удовлетворенность процессом работы сотрудников оцениваем по таким показателям, как качество работы и благодарности от клиентов.

Качество консультаций за год выросло с 80 до 90%. Работа группы соответствует заданным стандартам качества обслуживания, таким как корректность ведения диалога, корректность предоставления консультации, вежливость и полнота ответа.

Количество благодарностей за месяц на одного сотрудника в группе технической поддержки составляет 1,6. Это самый высокий показатель по сравнению с другими направлениями в Контактном центре.

Надо отметить тот факт, что в группе не наблюдается оттока. Это говорит о высоком уровне удовлетворенности и вовлеченности сотрудников, достигнутом благодаря проведенным изменениям. Преобразования способствовали профессиональному росту сотрудников, предоставили им новые возможности для обучения и развития своих навыков.

Совместная, усердная работа над улучшением процессов и внедрением новых технологий сделала работу более эффективной и приятной.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Наилучших результатов в вопросе реализации успешной технической поддержки в Контактном центре смогли добиться путем создания нового подхода в обучении сотрудников через Мастермайнд-группу — это группа взаимного совершенствования.

Мы создали условия и объединили операторов Контактного центра с разработчиками приложения.

- Разработчики постоянно проводят вебинары для операторов, на которых сотрудники могут улучшить свои навыки;
- В свою очередь сотрудники Контактного центра на встречах с разработчиками дают обратную связь и делятся тем, как и что происходит на реальных кейсах.

На встречах происходит обмен мнениями, разборы ситуаций и принятие решений для лучшего ответа.

Сотрудники Контактного центра сами становятся участниками крауд-тестирования (тестирование с большим количеством людей): выполняют задания, связанные с тестируемым функционалом, воспроизводят клиентские сценарии и предоставляют обратную связь о его удобстве использования.

В самом Контактном центре коллеги разработали инновационный метод обучения, который проходит без отрыва от производства — обучающая платформа Roboschool. Сотрудникам предлагается сыграть роль в различных ситуациях, чтобы они могли научиться решать проблемы. Оператор в процессе учится управлять своим отношением к конкретной ситуации, получать обратную связь и выбирать эффективную стратегию поведения.

Благодаря такому комплексному подходу в работе с сотрудниками операторам предоставлена возможность постоянно обучаться новым навыкам и знаниям, а также повышать свою квалификацию;

Ребята выступают активными исследователями продукта, помогают компании улучшить процессы, продукт, что способствует достижению более высоких результатов.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Передача подрядчику обслуживания сервисов стала уже привычной практикой, но передача техподдержки пользователей на аутсорсинг все еще вызывает вопросы. Реализация техподдержки, несмотря на кажущуюся простоту – это процесс сложный и трудоемкий. Как правило, под него выделяется специально обученные сотрудники, обрабатывающие большой объем информации, которым требуется особое программное обеспечение и оборудование.

С другой стороны, наличие службы техподдержки – признак компании, которая заботится о своих клиентах. Поэтому создание техподдержки путем плотной совместной работы заказчика с подрядчиком – можно считать отличной практикой в Контактном центре.

Благодаря успешному взаимодействию команд создано отдельное направление поддержки в Контактном центре и как следствие улучшилось качество обслуживания клиентов, так как

сотрудники из специально организованной группы помогают пользователям разобраться в работе со сложным продуктом компании и ответить на их вопросы, быстро реагируют на запросы и предоставляют всю необходимую информацию.

Данное взаимодействие выгодно для обеих сторон тем, что:

- Как заказчик, мы получили улучшение имиджа и оптимизацию затрат;
- Подрядчик получил рост вовлеченности и мотивации сотрудников Контактного центра, и как следствие увеличение производительности и снижение затрат на расширение штата операторов.

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

По данным аналитики в Google Play, App Gallery и RuStore на конец ноября 2022 года суммарное скачивание сервиса Mir Pay достигло более 22,5 млн. раз.

При этом число карт, подключенных к системе, выросло в 10 раз по сравнению с 2021 годом, а количество совершенных операций по Mir Pay — в 15 раз. Об этом сообщала пресс-служба нашей компании популярному portalу «Известия»

(<https://iz.ru/1481420/mariia-frai/ukhod-ot-kontaktov-populiarnost-rossiiskikh-pay-servisov-rezko-vyrosla>)

Одним из факторов такой популярности сервиса – это его выгодное использование, так как Mir Pay позволяет сохранять бонусы от банков и платежной системы.

О данных выгодах много написано в различных статьях СМИ:

- <https://mironline.ru/press-center/detail/46>
- <https://mironline.ru/press-center/detail/45>
- <https://mironline.ru/press-center/detail/36>
- <https://mironline.ru/press-center/detail/41>

Естественно было то, что при росте популярности сервиса, увеличился рост нагрузки.

И на данный момент, несмотря на то, что большая часть задач решена, мы продолжаем работать в направлении улучшения и развития технической поддержки приложения Mir Pay, но можем с уверенностью сказать, что сейчас мы:

- Обеспечили качественным сопровождением клиентов в Контактном центре, сформировав профессиональную команду из действующих сотрудников Контактного центра;
- Внедрили новые и расширили имеющиеся инструменты для улучшения процесса технической поддержки на всех уровнях, без прерывания доступности систем.

В планах дальнейшего развития данной группы – это расширение компетенций. Так как рынок платежных сервисов совершенствуется, значит и нам нужно постоянно углублять знания и развивать навыки

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Вагапова
----------------	----------

ИМЯ ОТЧЕСТВО	Сания Раисовна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель направления