

Customer Contacts Week
XII Неделя Контактных Центров

4 -7 октября 2021 года
Москва

Система встроенного внутреннего контроля обработки обращений клиентов

Вера
Кулебякина
Ростелеком

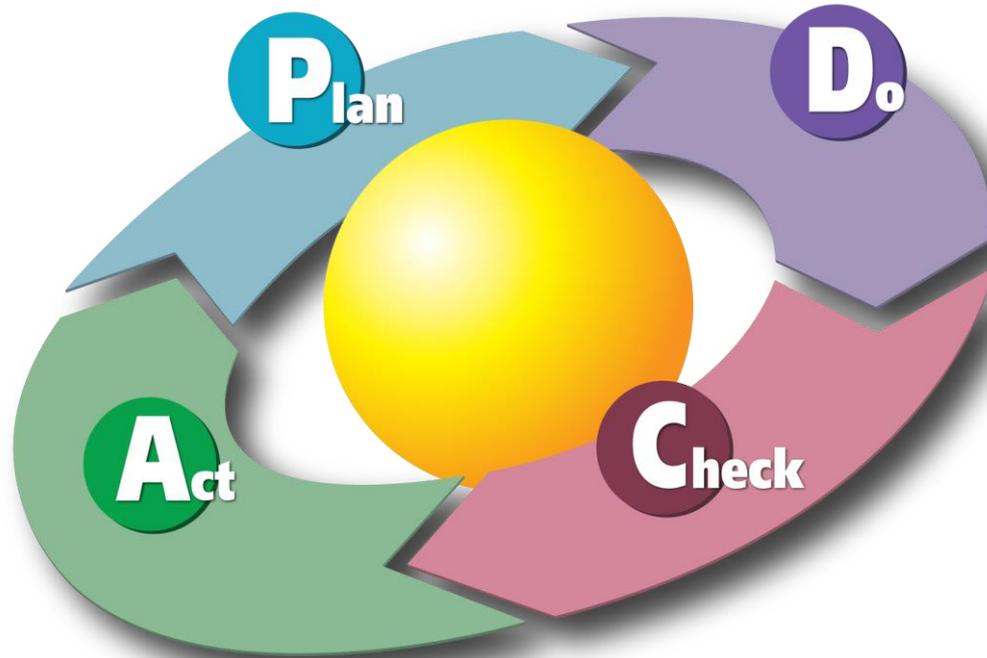
99

**Вы можете не меняться.
Выживание не является обязанностью.**

Эдвард Деминг



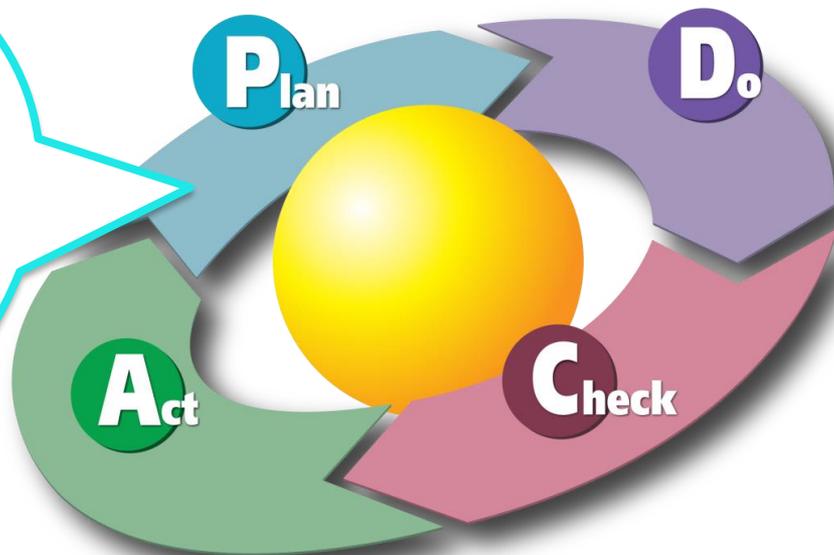
Начнем с теории: Цикл Деминга PDCA



Plain Видеть цель!

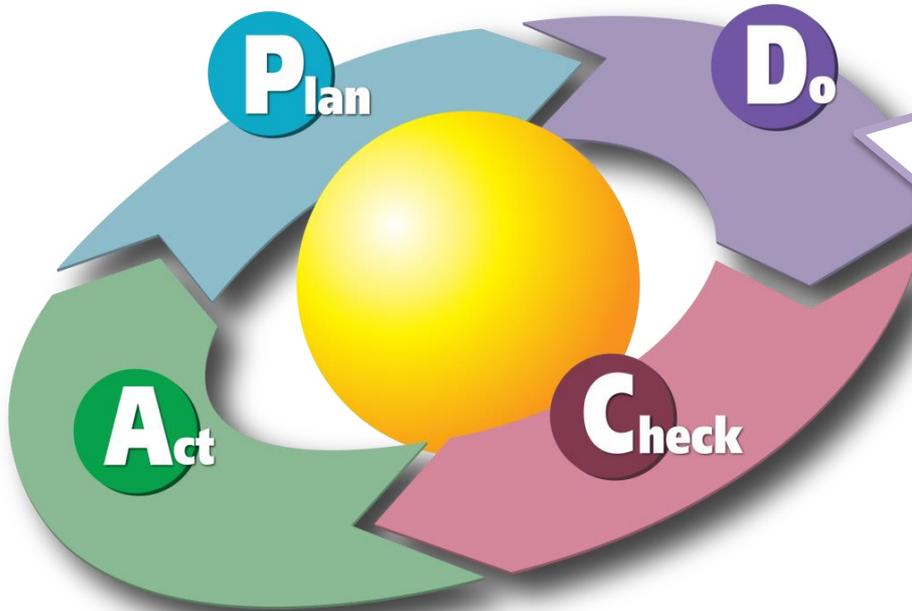
Планировать меры по улучшению

- ✓ Что хотим получить?
- ✓ Какие результаты хотим получить?
- ✓ Какие ресурсы есть?
- ✓ Какие трудности будут?
- ✓ Какие риски понятны и как их преодолеть?



Do

Выполнять эти меры!

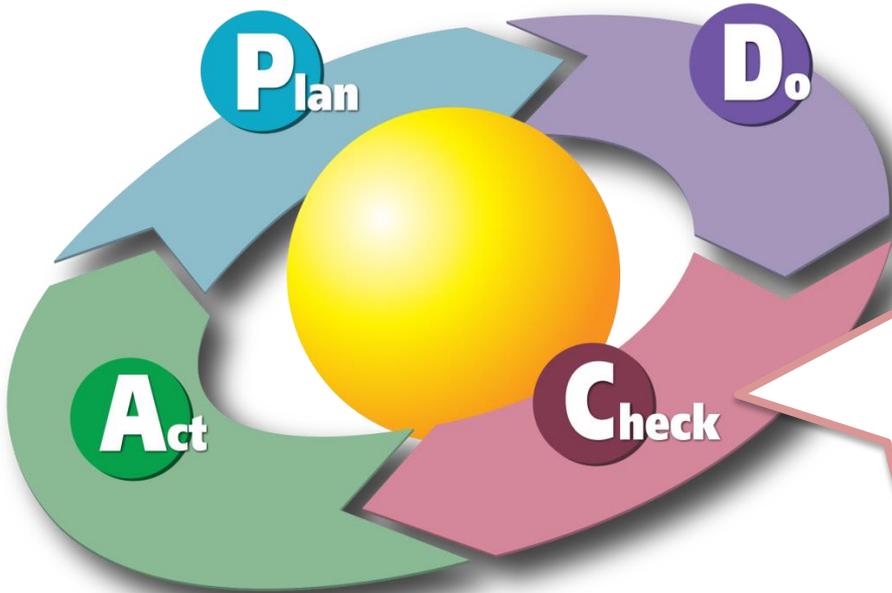


Верить в себя!

- ✓ **Выполнять
запланированные действия**
- ✓ **Собирать данных с целью
доказательств**
- ✓ **Определять и применять
методы**

Check

Не замечать препятствий!



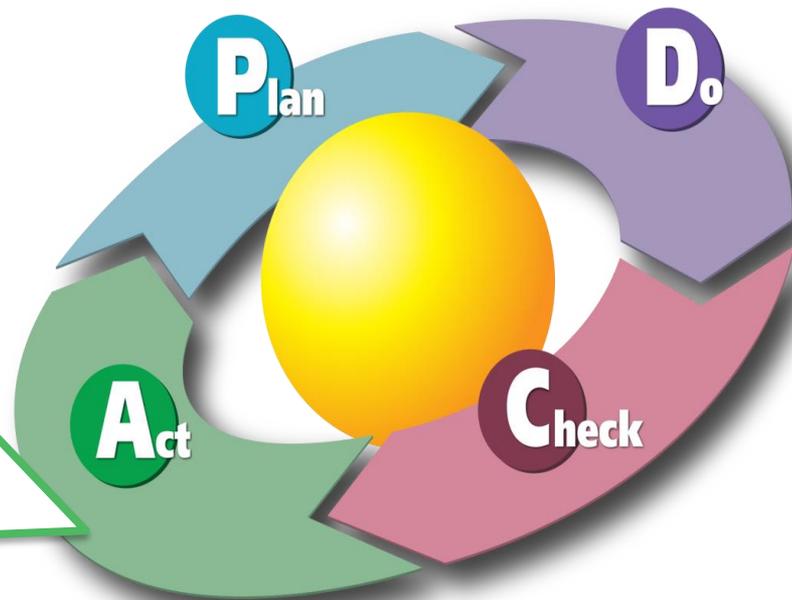
Проверять выполнение!

- ✓ Анализировать данные
- ✓ Сравнить запланированные и достигнутые результаты
- ✓ Зафиксировать конкретные улучшения

Акт Ни дня без подвига!

Устранение несоответствий

- ✓ Внедрять улучшения
- ✓ Постоянно следить за показателями
- ✓ Продумывать оперативно дополнительные возможные улучшения



Что сделали мы?

**Реализовали встроенную систему контроля
обработки обращений клиентов**

ПОРТАЛ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Портал обратной связи. Что это такое?

Web-форма для регистрации ошибок, допущенных сотрудниками при обработке обращений клиентов

Инструмент для фиксации любых ошибок, зафиксированных специалистами смежных подразделений



Портал обратной связи. Интерфейс пользователя

Услуга

Номер заявки: ФЛ/ЮЛ:

Из другого МРФ? Филиал:

Тип ошибки:

Подтип ошибки:

Суть ошибки

Файл:

- Не решено на 1 линии
- Ошибки в выполнении БП/следовании ТК
- Диагностика
- Блокировки
- Ошибки оформления
- Нарушения корпоративной этики
- Ошибки, при работе с КП (компьютерная помощь)
- Ошибки обслуживания Клиента
- Наряд 0**



Портал обратной связи. Интерфейс фиксация ошибки

Форма регистрации рекламации (проверка по Active Directory)

Импорт рекламаций

Пользователь, в сторону которого создается рекламация

Выбор работника

ФИО:

Новоселов Анатолий Викторович

МРФ: МРФ "Волга"

Филиал:

Макрорегиональный филиал «Волга»

Отдел:

Отдел технической поддержки массового сегмента

?

Линия:

2ЛТП

2ЛТП

Услуга

Номер заявки:

ФЛ/ЮЛ: ФЛ





Портал обратной связи. Как это работает

Обработка обращения клиента

Работа по скрипту



Допущена ошибка – это повторное обращение то есть будущие потери на обработку

Выезд специалиста



Выезд не требовался – это потери то есть затраты на выезд и затраты на обработку

Фиксация ошибки



Анализ проблемы. Фиксация ошибки – затраты времени на фиксацию

Накопление данных для аналитики

Возможность анализировать данные по рекламациям



Снижение затрат на сбор и выбор данных для аналитики

Аналитика рекламаций

Анализ данных в любом разрезе:

- По специалисту
- По процессу



Снижение затрат на обработку в группах контроля качества

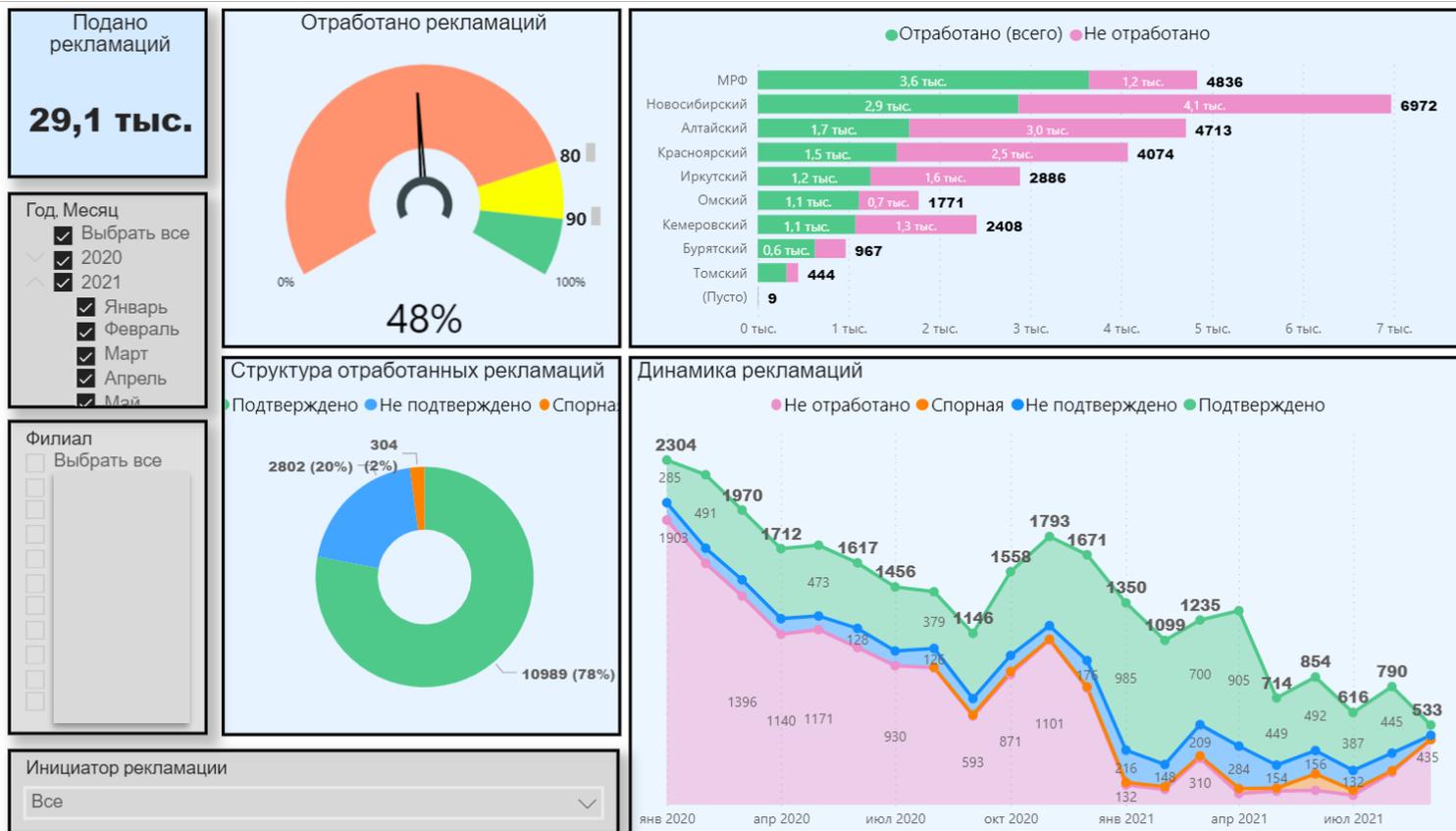
Корректирующие мероприятия



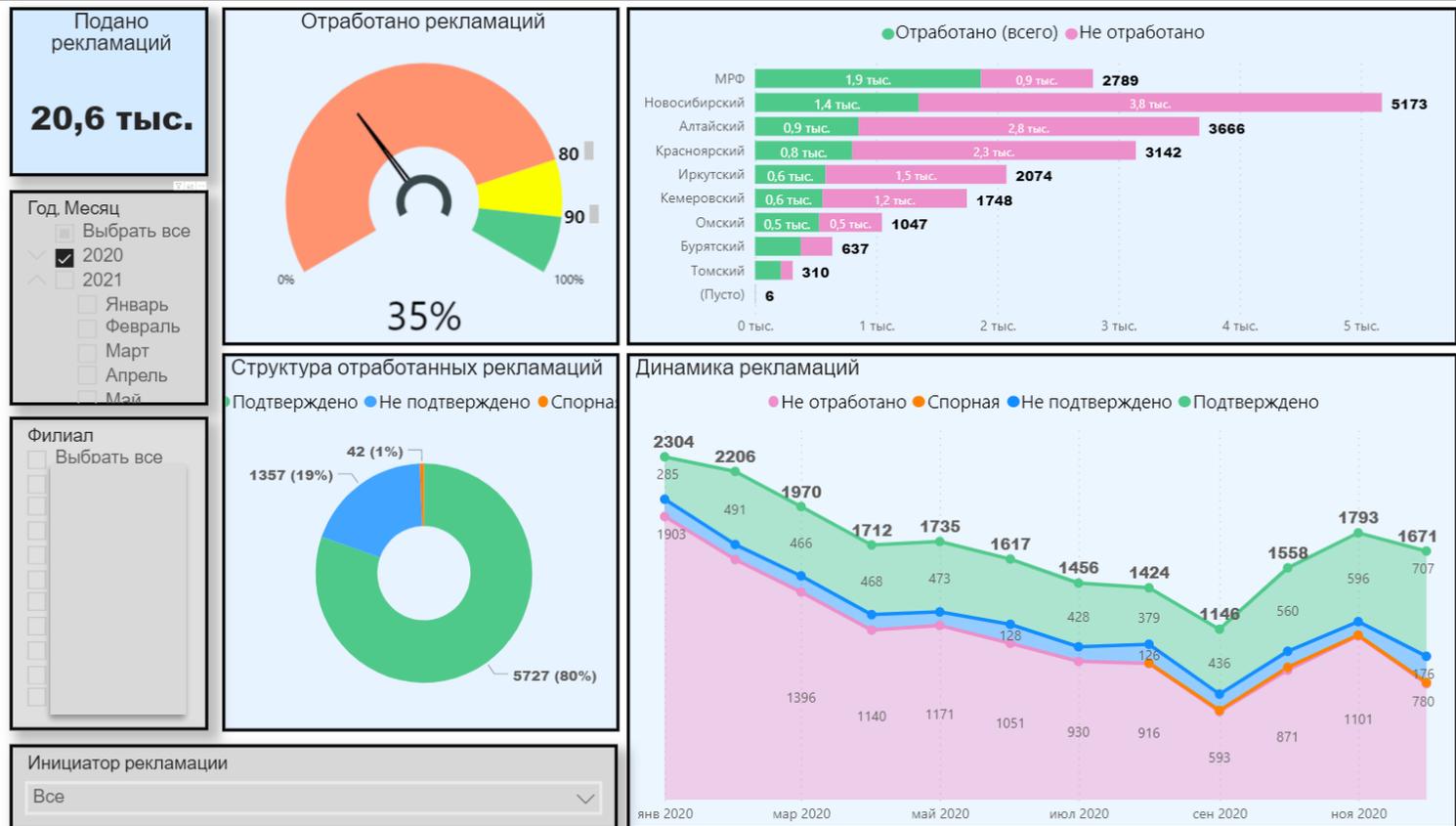
**Самая острая память тупее самого тупого карандаша
Или что мы получили имея данные**



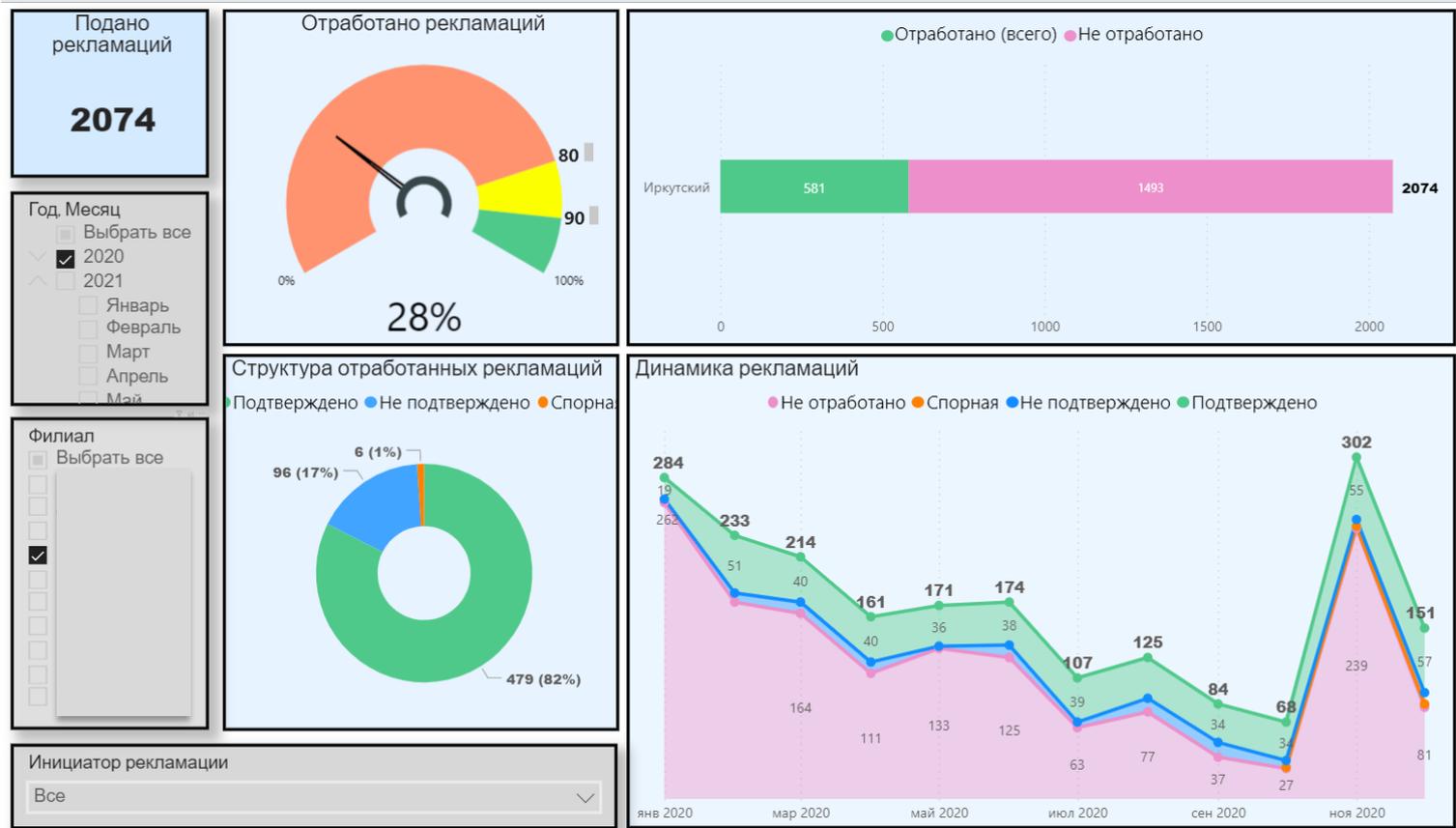
Статистика фиксации и обработки рекламаций 2020 – 2021 годы



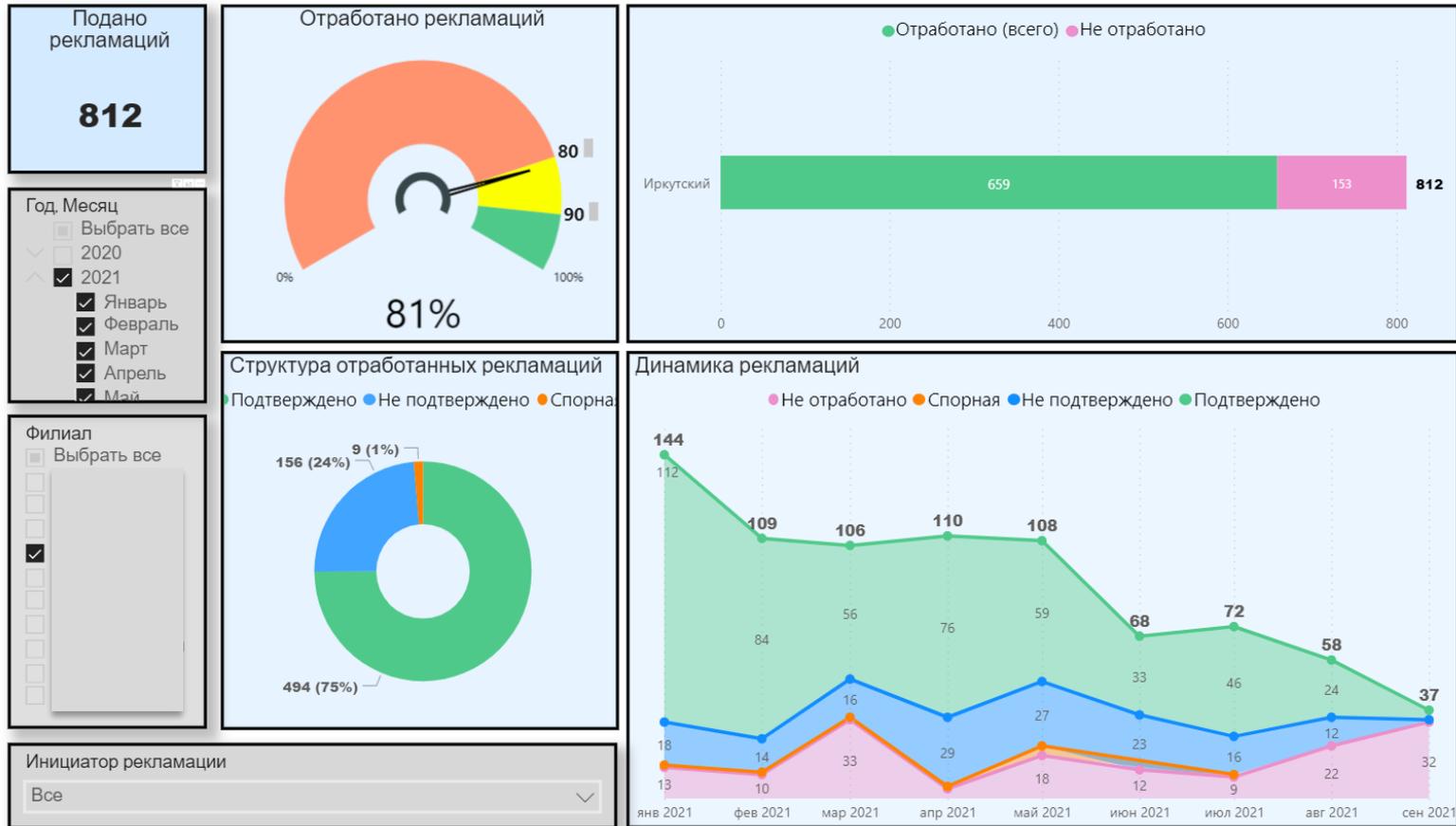
Статистика фиксации и обработки рекламаций 2020 год



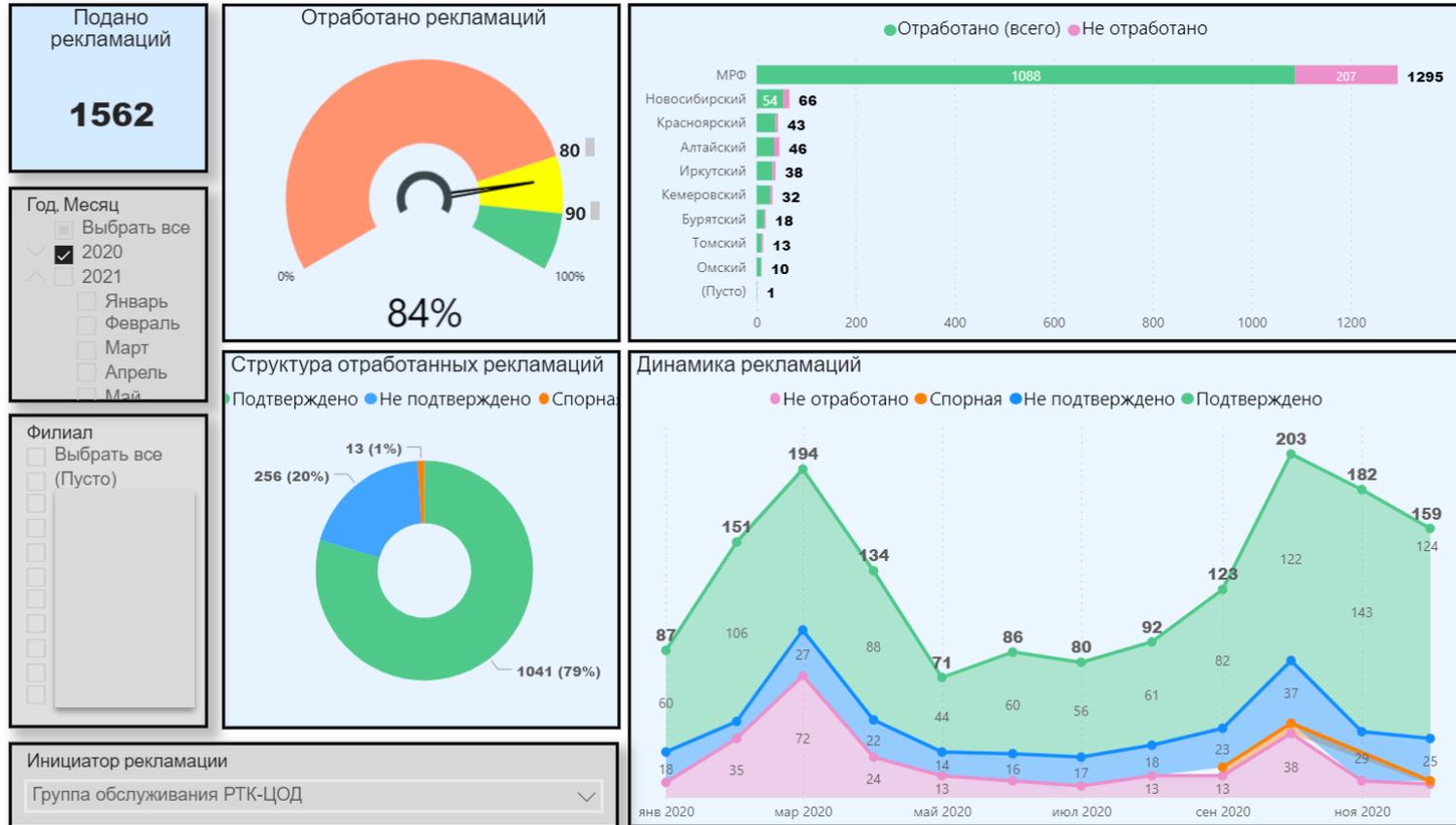
Один из филиалов: фиксация и обработка рекламаций в 2020 году



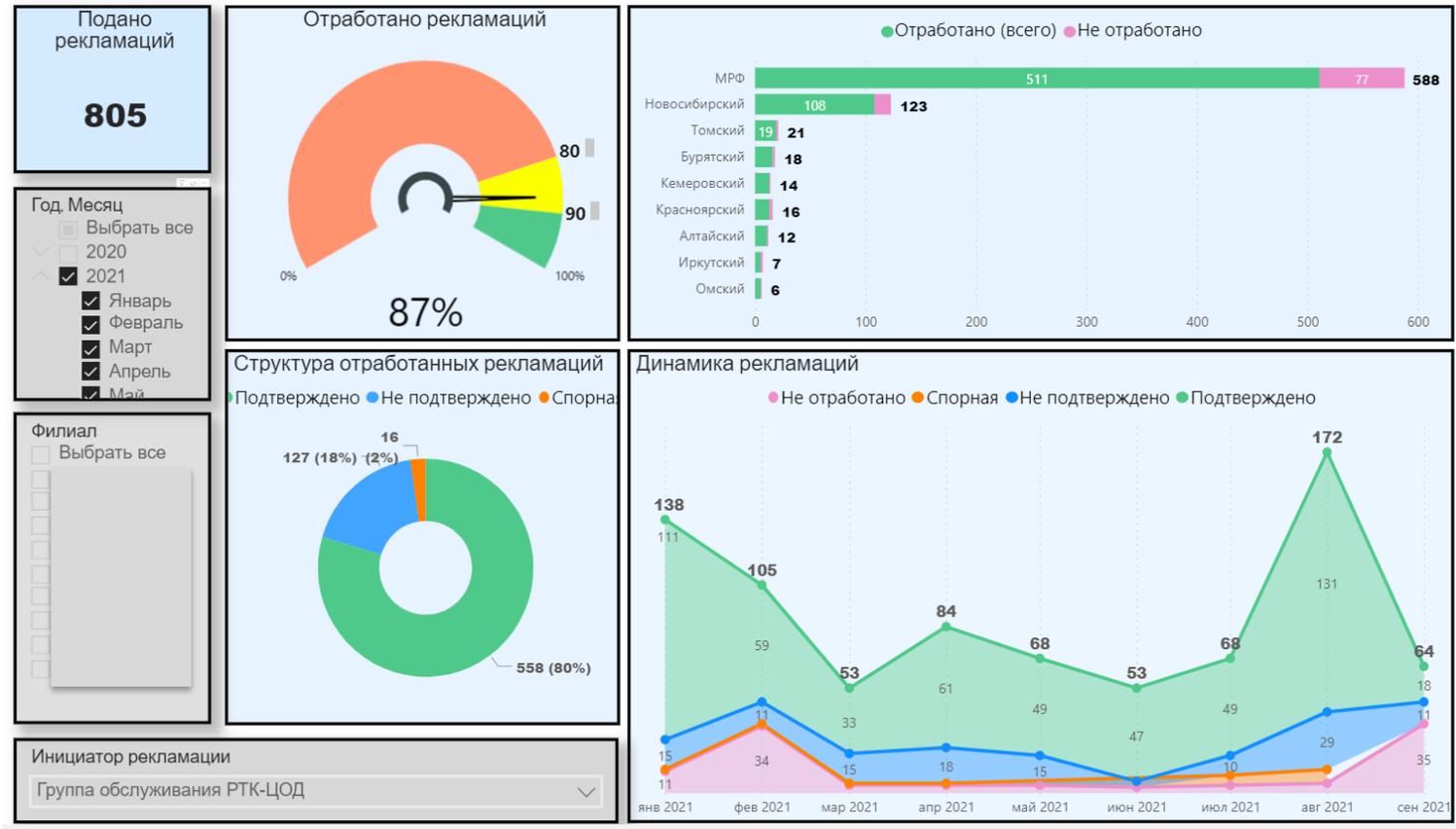
Один из филиалов: фиксация и обработка рекламаций в 2021 году



Подразделение: фиксация и обработка рекламаций в 2020 году



Подразделение: фиксация и обработка рекламаций в 2021 году

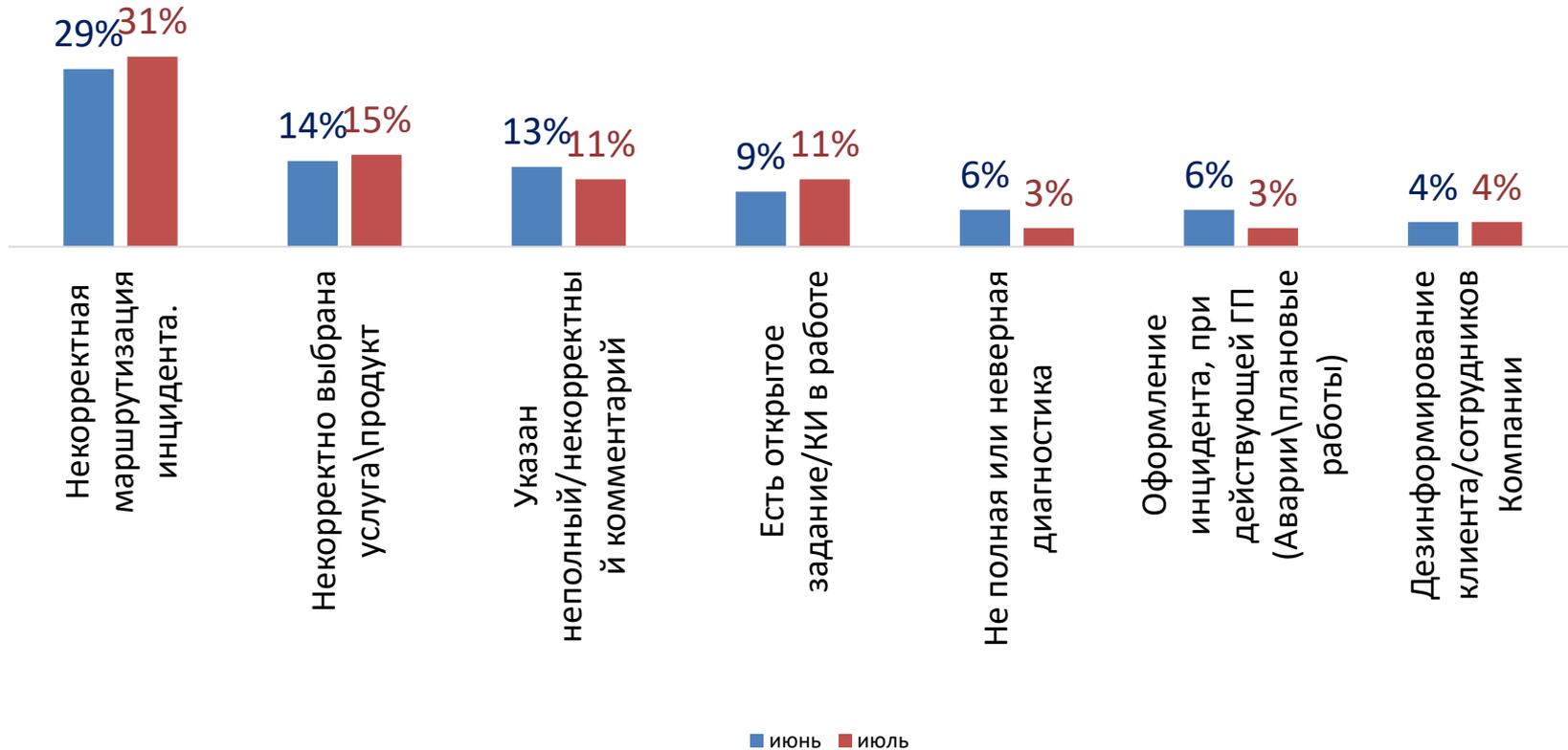


Сократили ошибки операторов КЦ

**Достигли норматива по повторным обращениям
для бизнеса**

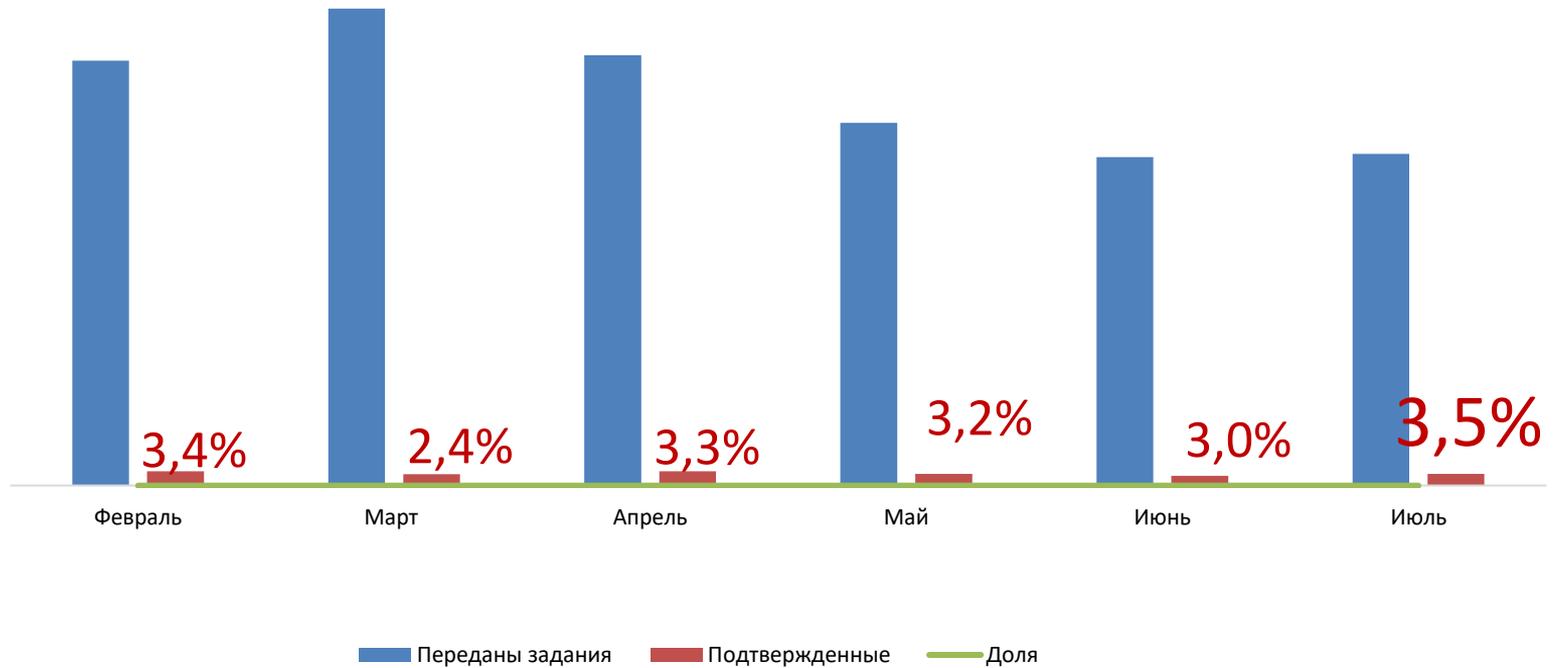
Анализ рекламаций КЦ

Топ подтвержденных ошибок май - июнь 2021



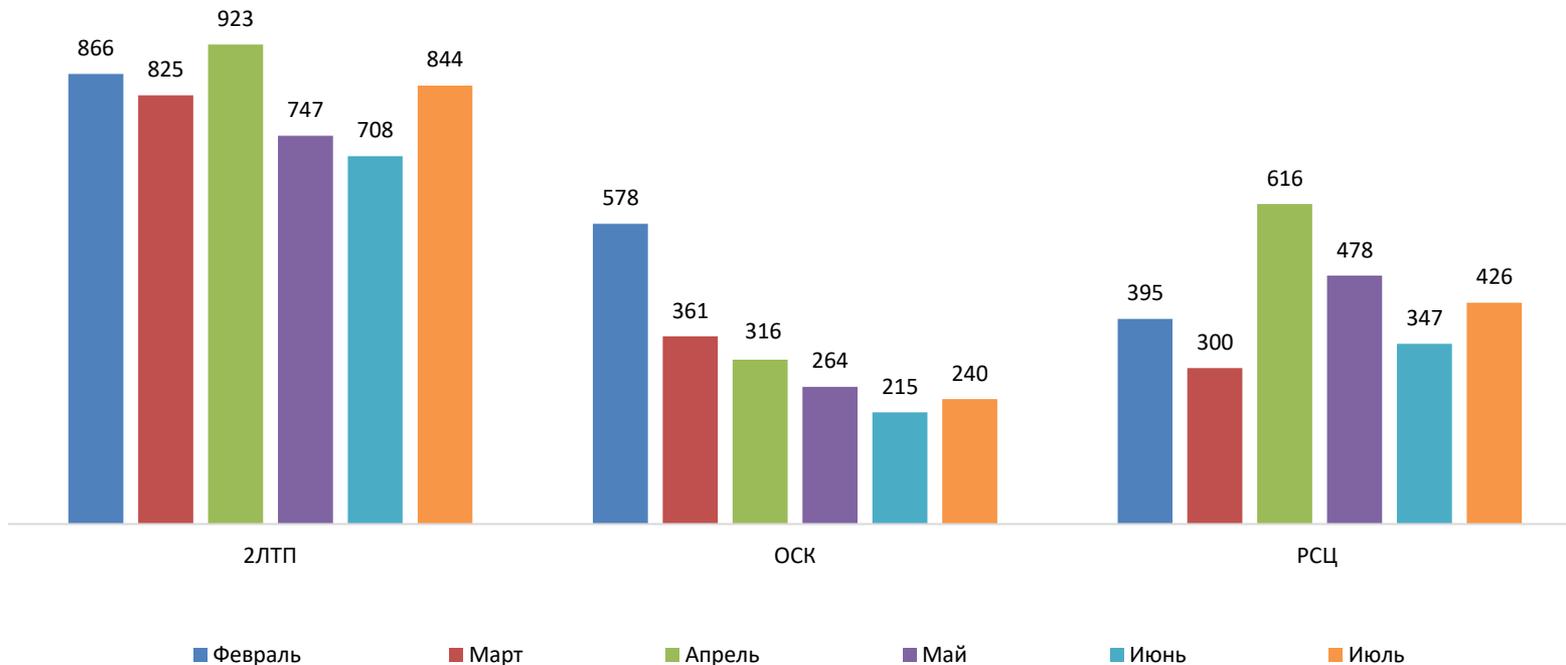
Анализ рекламаций КЦ

Доля подтвержденных рекламаций от переданных заданий



Анализ рекламаций КЦ

Динамика подтвержденных рекламаций 2021 год



Анализ рекламаций КЦ

В июле доля подтвержденных рекламаций выросла на 0,5 п.п.

Наибольшее количество обоснованных рекламаций на работу МЦ НТТ со стороны ЗЛТП, ОСК и РСЦ.

В топ ошибок в июле вошло нарушение «Есть открытое задание/КИ в работе».

Остальной ТОП:

- ✓ Некорректная маршрутизация инцидента;
- ✓ Некорректно выбрана услуга/продукт;
- ✓ Указан неполный/некорректный комментарий;
- ✓ Есть открытое задание/КИ в работе

Что дает система встроенного внутреннего контроля?



Портал обратной связи. Операционная деятельность

Фиксация рекламаций

«Слышим голос каждого»



Снижение затрат на фиксацию рекламации



Отдел контроля качества

«Адресная работа» по ошибкам



- Полноценный сбор информации
- Накапливаемая статистика



Отделы организации обслуживания

- Корректировка БП
- Адресная работа с персоналом



Снижение затрат на ресурсы для корректирующих мероприятий



Портал обратной связи. Что получили?

Для бизнеса

Оперативная обратная связь

Прозрачность процесса

Накопление статистики

Адресная работа с персоналом

Для персонала

Учитываем «голос каждого»

Каждый чувствует свою ценность в процессе

Учим оценивать затраты и экономить



Портал обратной связи. Результаты



Рост показателей внутри компании

Снижение % повторных обращений

Снижение % необоснованных выездов

Customer Contacts Week
XII Неделя Контактных Центров

4 - 7 октября 2021 года
Москва

Спасибо за внимание!

Вера
Кулебякина
Ростелеком