

XI Excellence in Customer Contacts

22-23 июня 2021 года

Москва

# Современный инструмент передачи рекламаций – Портал обратной связи

Вера

Кулебякина

Ростелеком

---

**Если яйцо разбивается силой извне, жизнь прекращается.  
Если яйцо разбивается силой изнутри, жизнь начинается.  
Всё великое всегда начинается изнутри.**

---





## 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**

---

**Самая острая память тупее самого тупого карандаша**

---





# Портал обратной связи. Основные вехи развития

Разработка  
продукта

ПОС – прямой канал  
коммуникации

Развиваемся  
дальше

Расширение подразделений  
участников



**Старт**  
Разработка идеи

**Запуск на продуктив**  
Взаимодействие 1 и 2 линий  
технической поддержки

**Оперативные  
управленческие решения**



# 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





# 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. 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 фиксации 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

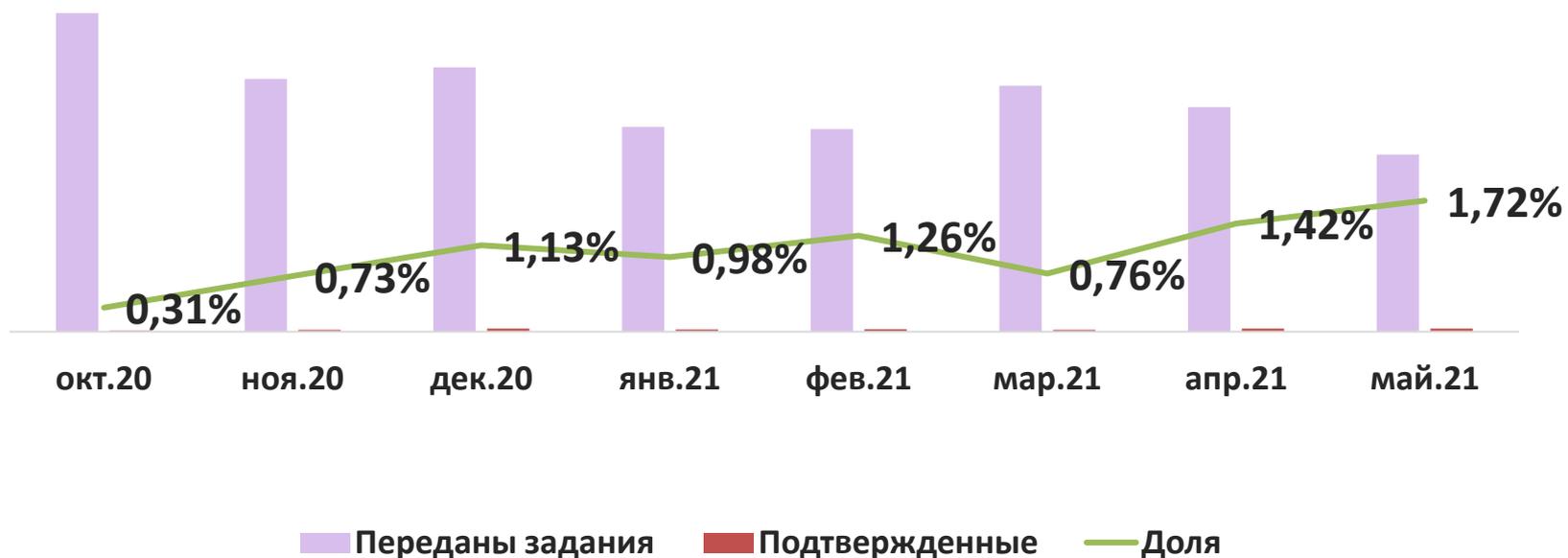
Услуга

Номер заявки: ФЛ/ЮЛ: ФЛ



# Портал обратной связи. Работа группы контроля качества

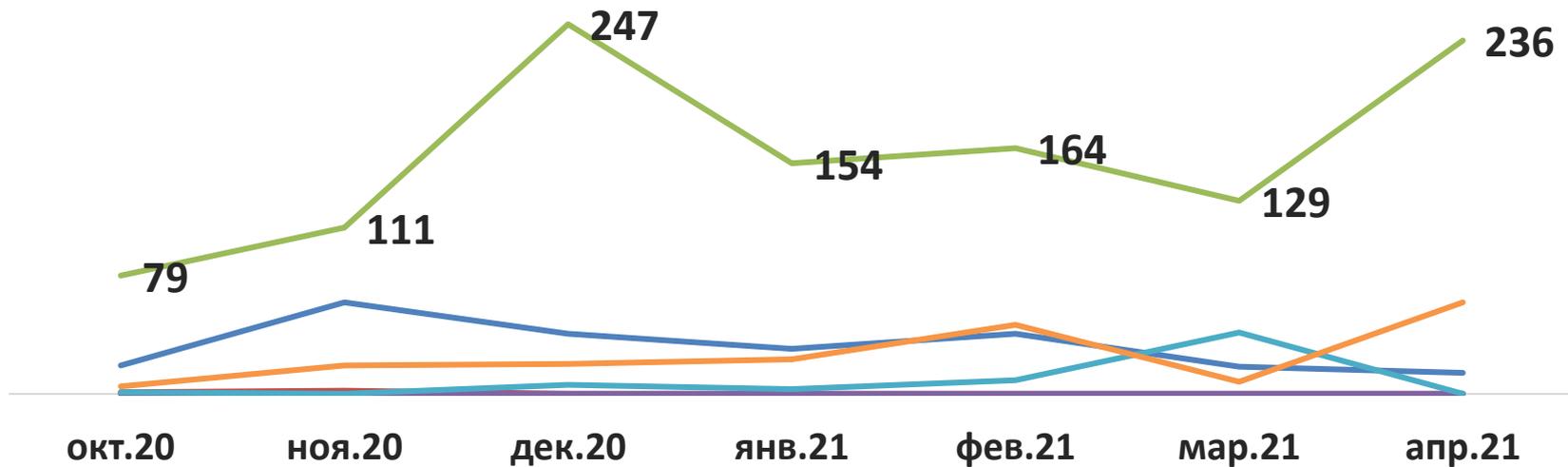
Доля обоснованных рекламаций от переданных заданий





# Портал обратной связи. Работа группы контроля качества

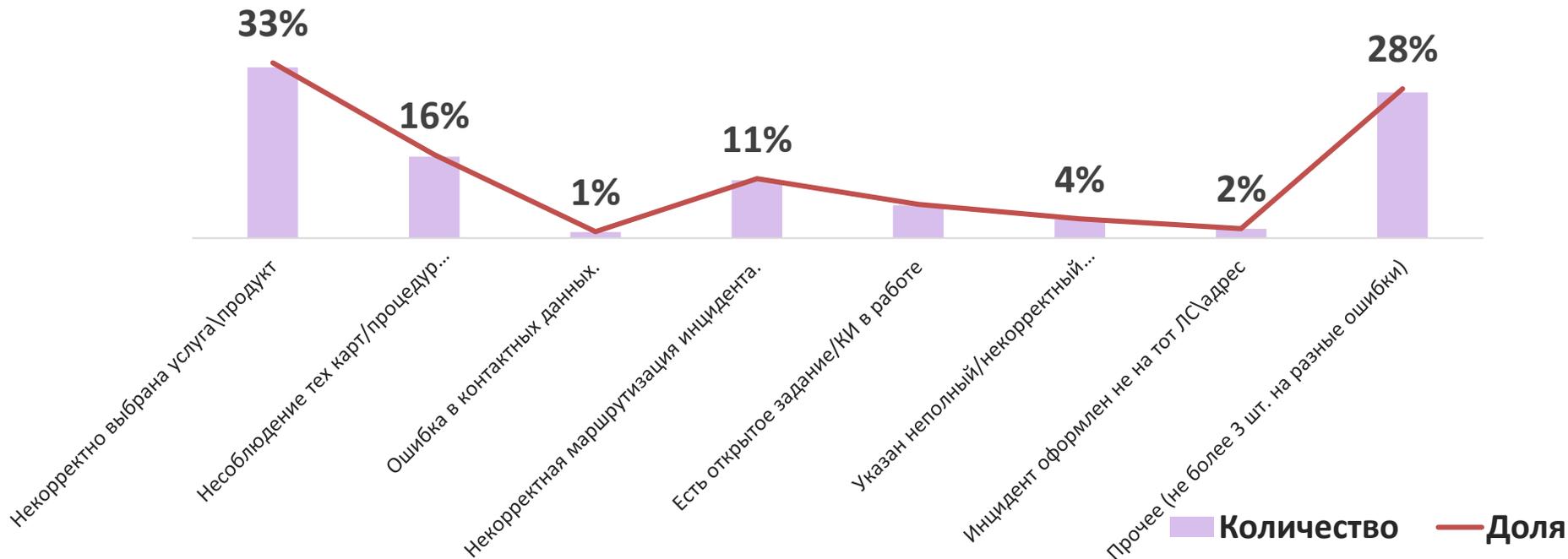
## Динамика регистрации обоснованных рекламаций





# Портал обратной связи. Работа группы контроля качества

## Виды подтвержденных ошибок





# Портал обратной связи. Работа группы контроля качества

Основные ошибки:

- некорректно выбрана услуга/продукт
- несоблюдение технологических карт/процедур
- некорректная маршрутизация

На указанный **ТОП 3** ошибок приходится **60%** от всех рекламаций

Доля обоснованных рекламаций за апрель 2021 выросла **+ 1%**



# Портал обратной связи. Помощник групп контроля качества

**Дополнительный инструмент для подсвечивания зон роста, как отдельно взятых операторов, так и подразделений в целом**

**Источник данных для анализа кросс-функционального взаимодействия разных подразделений**

**Возможность оцифровывать результаты по итогам мероприятий и увидеть результат**



# Портал обратной связи. Достоинства

**Прямой доступ без дополнительной авторизации**

**Интеграция с OSS**

**Просто**

**Быстро**

**Гибко**

**Объективно**



## Портал обратной связи. Что получили

### Для бизнеса

Оперативная обратная связь

Прозрачность процесса

Накопление статистики

Адресная работа с персоналом

Учим оценивать затраты и экономить

Внедряем изменения и улучшения

### Для персонала

Учитываем «голос каждого»

Каждый чувствует свою ценность в процессе

Получение обратной связи

Повышение экспертизы и профессионализма

Реализация принципов бережливого производства

Видны «узкие места» изнутри

XI Excellence in Customer Contacts

22-23 июня 2021 года

Москва

# Спасибо за внимание!

Вера

Кулебякина

Ростелеком