

Клиентоориентированность и сервис в кризис

Екатерина Филиппская
Заместитель генерального директора — операционный директор
«Ростелеком Контакт-центр»

О Ростелеком Контакт-центр

Решения для поддержки клиентов на 360°

Классические решения по аутсорсингу

- Привлечение клиентов и продажи
- Информационно-справочное обслуживание
- Удержание клиентов и управление лояльностью
- Модерация контента
- Аутсорсинг бизнес-процессов

Экосистема цифровых решений

- Система Управления Знаниями
- ОмниЧат
- Голосовой и чат-бот
- Речевая аналитика



22
Контакт-центра
в 19 городах



6 400
операторов



Мульти
Мультисегментный
бизнес



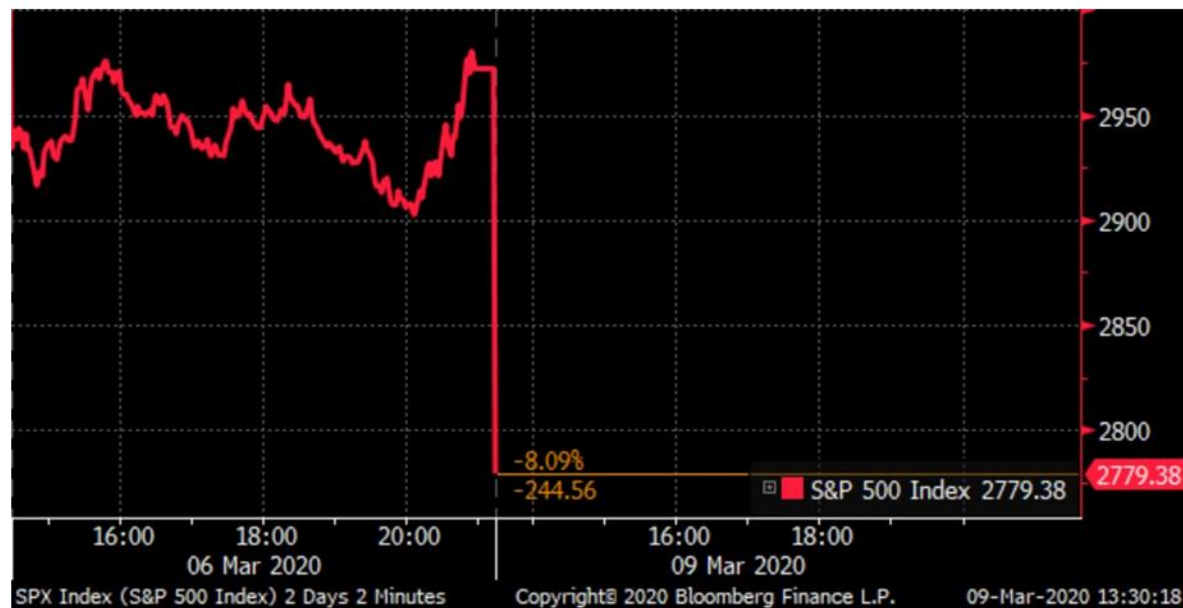
65 постоянных клиентов из
9 индустрий бизнеса



Успехи в контакт-центре отмечают одинаково...



... кризисы в бизнесе бывают разные...



... кризисы в контакт-центрах всегда похожи

ВСЕ ПРОПАЛО!!! ВСЕ ПРОПАЛО!!! ВСЕ ПРОПАЛО!!! ВСЕ ПРОПАЛО!!! ВСЕ ПРОПАЛО!!! ВСЕ ПРОПАЛО!!!

	Статус	Цель
Уровень сервиса	5% /20	80% /20
Доля потерянных	>20%	3%
Звонков в очереди	333,3333	0



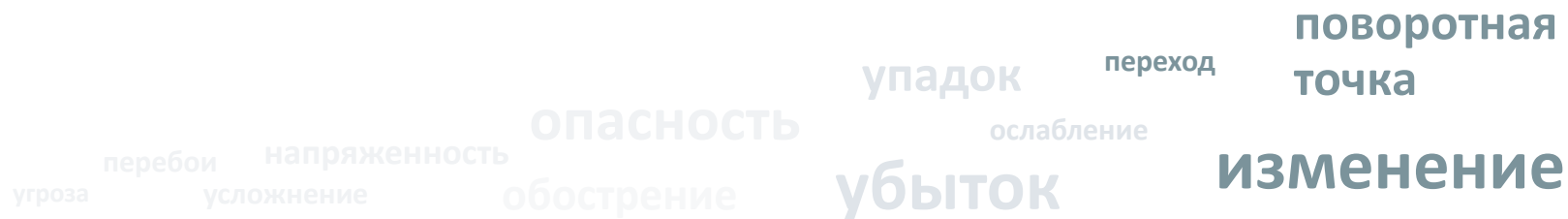
Нужно понимать, с чем именно мы столкнулись

Инцидент

- Краткосрочный
- Затронута небольшая доля клиентов или второстепенные процессы
- Нет/ небольшие финансовые потери
- Сроки разрешения короткие и понятные

Кризис – новые перспективы

- Долгосрочный или сроки не ясны
- Затронута большая доля клиентов или важных процессов
- Существенные финансовые потери
- Сроки разрешения не ясны или превышают стандартные



Кто у руля в кризис?



Клиенты



Команда службы поддержки



Команда решения инцидентов

- ИТ
- Маркетинг
- Юридическая служба



Команда бизнес-анализа



Как пережить кризис

О. Иметь оперативную рабочую группу реагирования

- ☐ Соблюсти диверсифицированный подход в формировании кризисной команды
- ☐ Определить конкретные роли и зону ответственности для каждого участника
- ☐ Обучить команду, чтобы в кризисной ситуации в команде были:
 - ✓ уверенные в себе
 - ✓ подготовленные
 - ✓ и знающие сотрудники
- ☐ Создать чат для оперативного оповещения и коммуникации

Как пережить кризис



0. Иметь оперативную рабочую группу реагирования

1. Вести последовательную коммуникацию



Подготовить формат коммуникации и информационные сообщения/ четкий гид для службы поддержки



Создать цепочку оповещений для пользователей, затронутых сбоем



Публиковать обновления и статусы

✓ прозрачность
✓ честность
✓ соблюдение обещаний

✗ отрицание проблемы
✗ скрытность
✗ перекладывание
ответственности



Как пережить кризис

```
//is the element hidden?
if (!t.is(':visible')) {
    //it became hidden
    t.appeared = false;
    return;
}

//is the element inside the visible window?
var a = w.scrollLeft();
var b = w.scrollTop();
var o = t.offset();
var x = o.left;
var y = o.top;

var ax = settings.accX;
var ay = settings.accY;
var th = t.height();
var wh = w.height();
var tw = t.width();
var ww = w.width();

if (y + th + ay >= b &&
    y <= b + wh + ay &&
    x + tw + ax >= a &&
    x <= a + ww + ax) {

    //trigger the custom event
    if (!t.appeared) t.trigger('appear', settings.data);

} else {

    //it scrolled out of view
    t.appeared = false;

}

};

//create a modified fn with some additional logic
var modifiedFn = function() {

    //mark the element as visible
    t.appeared = true;

    //is this supposed to happen only once?
    if (settings.one) {

        //remove the check
        w.unbind('scroll', check);
        var i = $.inArray(check, $.fn.appear.checks);
        if (i >= 0) $.fn.appear.checks.splice(i, 1);

    }

    //trigger the original fn
    fn.call(t, this, event);

    //rebind the modified fn to the element
    if (settings.one) t.unbind('appear', settings.data, modifiedFn);
    else t.bind('appear', settings.data, modifiedFn);

};
```



0. Иметь оперативную рабочую группу реагирования



1. Вести последовательную коммуникацию

2. Использовать удобные и надежные программные продукты



Обеспечивают бесшовную коммуникацию с клиентом;

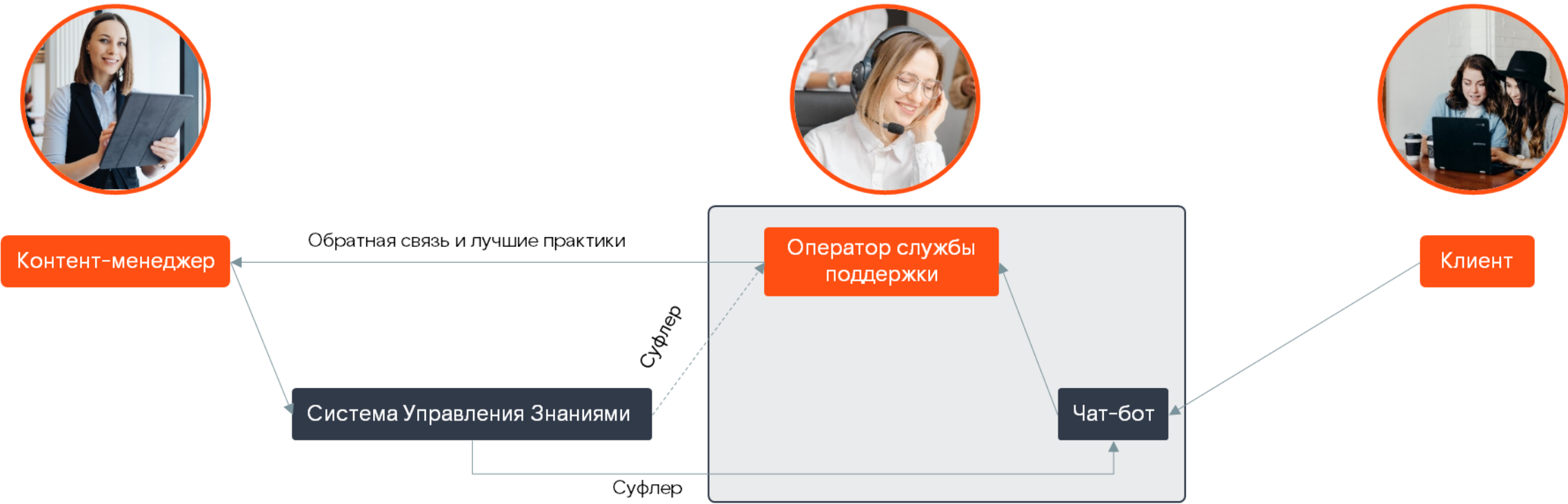


Удобные и простые в использовании для команды поддержки.



Ростелеком
Контакт-центр

Как мы построили взаимодействие



Человек

ИТ-система

Единая платформа
ОмниЧат



Как пережить кризис

- ☒ 0. Иметь оперативную рабочую группу реагирования
- ☒ 1. Вести последовательную коммуникацию
- ☒ 2. Использовать удобные и надежные программные продукты
- 3. Измерять влияние, чтобы понимать, что ситуация решается
 - ☐ Время разрешения;
 - ☐ Количество клиентов, на которых повлиял кризис;
 - ☐ Уровень CSI – Сравните среднее значение для кризисных инцидентов с другими обращениями поддержку.



Как пережить кризис

- ☒ 0. Иметь оперативную рабочую группу реагирования
- ☒ 1. Вести последовательную коммуникацию
- ☒ 2. Использовать удобные и надежные программные продукты
- ☒ 3. Измерять влияние, чтобы понимать, что ситуация решается
- 4. Вынести уроки и сделать выводы
- ☐ Создать внутренний и общедоступный свод результатов, новых мер и решений.



Анти-кризисные мудрости



Вся жизнь – управление рисками, а не исключение рисков.©



Обновляйся вовремя.



Своевременно реагируй на предложения и сообщения об инцидентах от команды.



Кризис закончится, а бдительная, чуткая и слаженная служба поддержки убедит клиентов обращаться к услугам во все времена.





Екатерина Филиппская

Заместитель генерального директора
— операционный директор

e.filippskaya@rostelecom-cc.ru

www.rostelecom-cc.ru

