

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

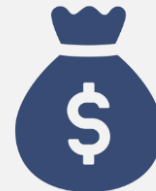
Анализ данных в любом разрезе:

- 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

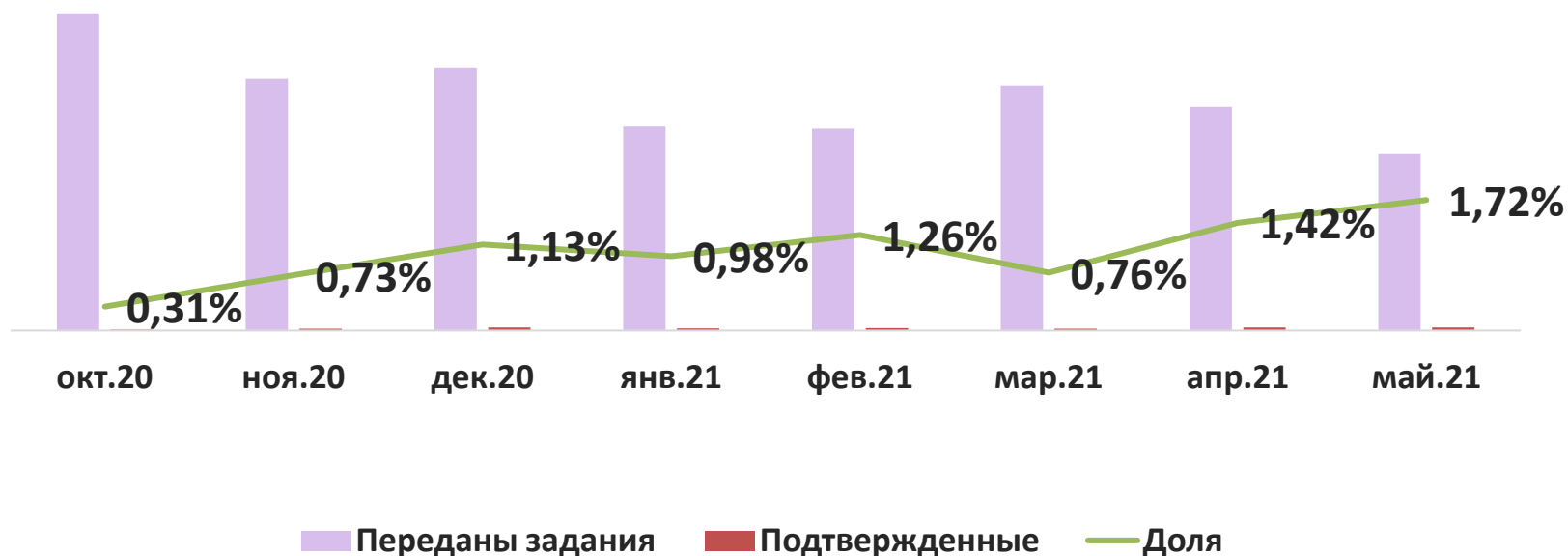
Услуга

Номер заявки: ФЛ/ЮЛ: ФЛ



Портал обратной связи. Работа группы контроля качества

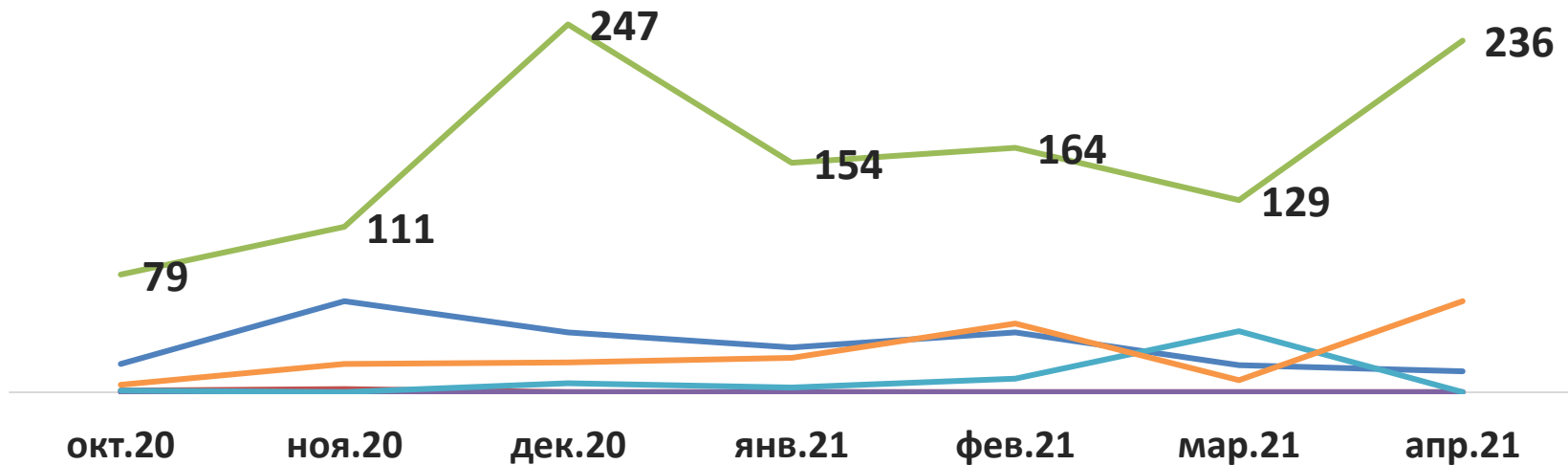
Доля обоснованных рекламаций от переданных заданий





Портал обратной связи. Работа группы контроля качества

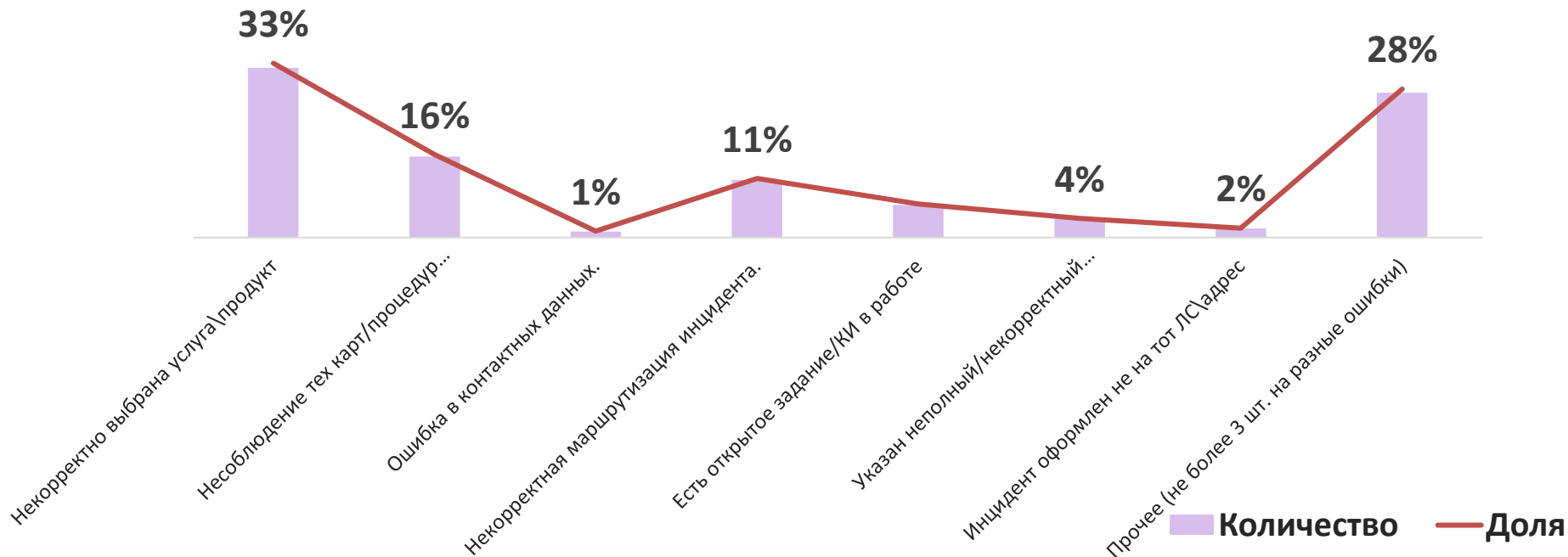
Динамика регистрации обоснованных рекламаций





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