

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8958

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ЦИФРОВАЯ КОМАНДА взаимодействия с клиентами по цифровым – не голосовым каналам доступа

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Tele2
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Ростов-на-Дону
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	795
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://tele2.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Направление цифровой экспертной поддержки
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание команды (не более 1800 знаков с пробелами)

Tele2 – телекоммуникационная компания, которая оказывает коммерческие услуги более чем для 47,5 млн. клиентов в трех стандартах сотовой связи – 2G, 3G, 4G. В настоящий момент Tele2 является самым быстрорастущим оператором и трендсеттером на рынке сотовой связи в России.

Направление цифровой экспертной поддержки – это часть департамента дистанционного сервиса, которая занимается омниканальным цифровым обслуживанием действующих и потенциальных клиентов компании. Мы находимся в 4-х разных городах, работаем 24/7 в различных цифровых каналах взаимодействия с клиентами. Я возглавляю подразделение в Ростове-на-Дону.

Наша команда – это 50 активных, амбициозных, неравнодушных экспертов своего дела. Чтобы стать частью команды, необходимо иметь высокий уровень знаний продукта и процедур компании. Хорошую письменную коммуникацию мы проверяем на входном тестировании. Все сотрудники экспертной поддержки, это внутренние кандидаты, т.е. сначала необходимо получить необходимые скиллы и компетенции в обслуживании на голосовой линии.

Если посмотреть в целом тренды сервиса за последние несколько лет, люди становятся более диджитализированные. Клиенты компании все больше используют приложение «Мой Теле2» для контроля своего баланса, подключения услуг. И все это дает рост трафика в digital каналы – это удобно и быстро. Именно поэтому наша команда направления цифровой экспертной поддержки постоянно развивается и подстраивается под наших клиентов.

2. Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)

Наша главная цель – создавать сервис будущего в digital каналах. Мы хотим не просто соответствовать ожиданиям клиентов, а предвосхищать их.

В соответствии со Стратегией развития компании мы определили для себя следующие операционные приоритеты:

1. Обеспечение лучшего сервиса в digital каналах. Поэтому команда цифровой экспертной поддержки Tele2 – не просто поддержка и качественный сервис. Мы реагируем на любое изменение настроения клиента, стараемся предугадывать его желания и быть всегда рядом.

В настоящее время для решения вопросов клиенты все чаще обращаются в цифровые каналы – это оперативно и удобно. 11% обращений наших клиентов поступают в digital и этот процент постоянно растет. Задача нашей команды – предоставлять качественный сервис там, где удобно нашим клиентам. Именно поэтому мы консультируем клиентов компании в различных digital каналах: чат на сайте, приложение «Мой Теле2», мессенджеры и социальные сети.

2. Рост абонентской базы и прибыли компании. Наша команда цифровой экспертной поддержки активно помогает реализовывать и эту цель компании.

Мы запустили процесс по продаже новых sim-карт на входящих транзакциях в digital каналах. Сотрудники нашей команды помогают оформить интернет заказ действующим клиентам, которым необходима дополнительная sim-карта, и тем, кто еще не является нашим абонентом. За 2022 год мы подключили более 4500 тыс. клиентов.

Моя команда приносит прибыль компании, развивая действующих клиентов. Наши сотрудники, основываясь на данных по использованию услуг компании и запросах самих клиентов, предлагают наиболее выгодные тарифы и услуги, которые можно подключить здесь и сейчас. Ежемесячно моя команда выполняет план по развитию клиентов более чем на 100%.

3. Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Мы доступны для клиентов в режиме 24/7, и за 2022 год моя команда помогла более 500 тыс. клиентов компании.

Мы понимаем, что трафик в digital каналы будет постоянно расти, и наша задача предоставлять качественный клиентский сервис максимально эффективно. Сейчас процесс обслуживания чатов выстроен таким образом, что один сотрудник одновременно обрабатывает 3 чата.

Одним из самых важных условий поддержания отличного сервиса в цифровых каналах является ежедневный контроль операционной деятельности всей команды. Мы запустили постоянный операционный контроль над такими показателями как: `Concurrency_rate` – Среднее количество чат-сессий на сотрудника. `Average response time` – Среднее время отклика на запросы клиентов внутри

чат-сессии. Время жизни обращения - Среднее время жизни обращения от момента поступления на сотрудника до закрытия\перевода чата. Количество реплик - Среднее количество реплик на сотрудника. Таким образом, нам удалось сократить среднее время обслуживания одного чата на 134 сек за текущий год.

Мы продолжаем совершенствовать нашего основного помощника – чат-бота. Для этого наша команда активно участвует в процессах проверки и анализа работы чат-бота. Мы запустили проект «Чат-боту нужна твоя помощь», в котором сотрудники команды оценивали клиентский путь в digital каналах и предоставляли обратную связь. Так мы добавили в сценарии чат-бота неформальный подход, а также кнопки, нажимая на которые клиент сможет предоставить максимум информации по своему вопросу.

Совершенствование через обратную связь от клиентов. При оценке консультации мы уточняем, решен ли вопрос клиента. Кроме того, у клиента есть возможность оставить открытый комментарий к каждой консультации и прописать наши сильные или слабые стороны. Каждый отзыв направляется на рассмотрение и реализацию в соответствующую кросс-функцию. Мы прислушиваемся к нашим клиентам и максимально стараемся общаться «на одном языке». Проявление неформального общения, расширенные полномочия сотрудников, использование смайлов и стикеров стало для нас неотъемлемой частью клиентоориентированного подхода. Мы поздравляем клиентов с днем рождения, годовщиной приобретения SIM и дарим подарки. Благодаря этому CSI нашей команды в этом году составляет 86% при целевом значении в 83,5%.

Не забываем мы и о развитии наших клиентов. Поставленный перед нашей командой план эффективных подключений выполняется на 122%.

При этом качество консультаций нашей команды постоянно улучшается. По внутренней оценке, количество качественных консультаций в чатах составляет 88%, при целевом значении 85%.

Все это стало возможным благодаря слаженной работе всей команды, пониманию каждым сотрудником важности своих KPI и их влияния на цели компании, нестандартным и инновационным подходам в реализации поставленных задач.

4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

В современном мире уже никого не удивит наличием поддержки в цифровых каналах. Задача нашей команды действительно помогать клиентам в решении вопросов и делать это таким образом, чтобы у него формировались только положительные эмоции, и, помимо решения своего вопроса, клиент также получал удовольствие от общения.

Мы постоянно стремимся улучшить качество предоставляемого сервиса для наших клиентов в digital каналах. Именно поэтому мы обращаем внимание не только на консультации со стороны сотрудников, но и на обслуживание нашего чат-бота.

Благодаря «бесшовному» переходу в digital каналах чат-бот самостоятельно определяет тип клиента и сразу переводит обращение на необходимого специалиста. Если чат-бот не понимает вопрос клиента, он предложит ему кнопки с уточняющими вопросами или соединит с сотрудником.

Мы полностью изменили систему обучения в команде. Внедрили индивидуальное наставничество внутри направления цифровой экспертной поддержки. Опытные сотрудники являются наставниками для новеньких.

Развитие Hard скиллов сотрудников в полной ответственности руководителей, они сами проводят

обучения сотрудников такие как: «Публичные коммуникации online», «Коротко о важном», «Стресс иммунитет», «Дизайн впечатлений». После каждого из проведенных обучений или тренингов, проводим мозговые штурмы или обсуждения реализации новых знаний в своей работе.

По итогам одного из мозговых штурмов нашей команды, мы пришли к выводу, что с некоторыми сценариями обращений клиентов чат-бот справляется не эффективно (задает много вопросов клиенту, но не предоставляет необходимого решения). По данным тематикам CSI был максимально низкий. Нашей командой было принято решение, что в таких обращениях бот должен предлагать переход на специалиста. Мы понимали, что это немного увеличит трафик на сотрудников, но для нас главная задача предоставить качественный клиентский сервис. Мы поняли, что чат-бот может эффективно решать простые задачи и операции по обращениям наших клиентов, а сложные и претензионные вопросы качественно решит именно человек. Поэтому мы сознательно пошли на сокращение автоматизации в digital каналах. Автоматизация снизилась на 5%.

Для решения сложных вопросов мы реализовали процесс «Сложный чат». Благодаря которому сотрудник может максимально проявить свою экспертизу в конкретном обращении клиента, где требуется больше времени для решения.

Мы запустили проект «Краштест онлайн». Сотрудники команды проходят клиентский путь, проверяют все стандартные решения и находят инновационные подходы для повышения эффективности и развития клиентов в digital каналах. В платформу для обслуживания чата были добавлены новые инструменты для продвижения тарифов – визитки тарифных планов. Многим клиентам было не удобно читать описание предлагаемого тарифного плана на экране своего смартфона, именно поэтому запуск визуализации предложений в чатах помог увеличить рост выполнения плана. Мы запустили проект по «Визуализации ответов» в digital каналах. Были пересмотрены все сценарии для сотрудников: мы сократили ответы по стандартным вопросам и сделали их более понятными для восприятия в чатах, добавили скрины с пошаговыми инструкциями.

Реализация идей, которые поступают на совместных командных обсуждениях, является основным принципом поддержания здорового креатива в работе по обслуживанию клиентов в digital каналах!

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Для меня и моей команды клиентоориентированность является основой сервиса. Каждый мой сотрудник в 2022 году прошел обязательное внутреннее обучение в Service Academy. Регулярные тренинги, направленные на развитие клиентоориентированного подхода в любых ситуациях.

Каждый сотрудник наделен реальными полномочиями в решении вопросов клиентов – они начисляют компенсационные пакеты, администрируют услуги, имеют доступ к информации о подключенных опциях. В нестандартных ситуациях мы тоже помогаем! Одна из недавних переписок с клиентом, в которой речь зашла не только о сотовой связи, но и о подборе автомобиля, абонент советовался с экспертом, на которого попал при обращении в чат Tele2, какую машину тот бы посоветовал, и сотрудник с радостью поделился своими знаниями и рекомендациями в этой сфере, тем самым получив отличный отзыв и оставив хорошее впечатление о компании.

На протяжении нескольких лет мы продолжаем воплощать в жизнь уникальные проекты Tele2: «Реальные полномочия» и «Неформальное общение», которые позволяют помогать клиенту в самых неожиданных и безвыходных ситуациях, а также выходить за рамки привычных сценариев. Нужно двигаться дальше!

Мы поработали над новыми болями клиентов в цифровых каналах:

1. Чат-бот не понимает картинку или голосовое сообщение и просит сформулировать вопрос текстом – мы убрали сценарии, при которых бот что-то переспрашивает. Если он не знает ответа на вопрос, то автоматически происходит перевод диалога на специалиста.
2. Клиент не понимает, с ним общается бот или человек – добавили фото наших сотрудников в чат на сайте. Теперь точно не перепутают с ботом!
3. Клиенту не нравится читать большие ответы от сотрудника – мы запустили процесс визуализации ответов в чатах. Пересмотрели ответы в алгоритмах и шаблонных ответах, добавили визуальные картинки по предложениям и тарифным планам.
4. Клиент в письменных коммуникациях не чувствуют заботу и эмоции – запустили использование сервисных фишек: теперь мы не только поздравляем клиентов с Днем рождения, мы помним и о Дне рождения sim-карты. Мы подчеркнули важность дня, когда человек стал нашим клиентом и не оставили без подарка – дарим пакеты звонков или ГБ.
5. Если клиент предлагает неформальное общение с использованием стикеров и смайлов, то мы с радостью отвечаем ему в аналогичном формате – обновили свой стикерпак и добавили анимированные стикеры.

Мы развиваем клиента, рассказывая ему об удобных плюсах его тарифа и привилегиях в партнерских сервисах. Например, если видим, что клиент не расходует весь пакет интернета, обязательно сообщаем ему о возможности продать свой трафик другим клиентам или бесплатно поделиться им с близкими.

6. Вовлеченность сотрудников (не более 3600 знаков с пробелами)

Неотъемлемой частью успешной консультации является довольный сотрудник. Поэтому вовлеченность для нас - это основной стратегический показатель.

Ежегодно мы проводим опрос по вовлеченности персонала. В 2021 году вовлеченность находится на уровне Мировых лидеров – 87%. Дополнительно проводится независимое исследование Job Quality от компании ArxhBerg. Уровень удовлетворенности условиями труда в 2021 году вырос и составил более 95%.

Такие высокие результаты вовлеченности нашей команды достигаются с помощью следующих составляющих:

- Мы проводим совместные мозговые штурмы и реализуем выдвинутые идеи в своей работе. Благодаря обратной связи от своих сотрудников компания может сделать рабочий процесс комфортнее, а сервис лучше. В рамках проекта Walk The Talk сотрудник может оставить свою идею в корпоративном приложении, не упускается ни одна идея, а лучшие из них достойны подарка.
- Сотрудники нашей команды активно принимают участие в пилотах и проектах по улучшению клиентского пути. На основе обратной связи от сотрудников и клиентов принимаются решения по различным доработкам систем и автоматизации.
- Создание комфортных условий работы. Мы вышли за пределы базового уровня - большое внимание уделяем внутренней атмосфере в команде. Организовали тематические дни, игры, обмен подарками, признаем заслуги сотрудников (отправляем письма с благодарностью их родителям). И сделали чуть больше: завтраки по понедельникам, комнаты отдыха, зарядные станции, массажное кресло, спортзал, самокаты в офисе, бесплатный кофе.
- Мы регулярно проводим различные спортивные турниры по настольному теннису, футболу,

волейболу. Последние два года ведем турниры по киберспорту.

- Для поднятия эмоционального состояния сотрудников, у нас в группе живут два амадина – маленькие птички, которые каждое утро радуют ребят своим чириканьем.
- Каждый сотрудник - амбассадор бренда, который активно пользуется продуктом компании. Опыт «пользователя» помогает в решении самых необычных вопросов клиентов и закрепляет теоретические знания. Сотрудникам мы оплачиваем связь и даем возможность пользоваться бонусными предложениями в рамках программы «Больше».

Сотрудники цифровых каналов неоднократно подсвечивали проблемные зоны общения в чате, и мы их услышали. Это стало благоприятной почвой для реализации проекта омниканального бесшовного клиентского опыта.

7. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)

Подтверждением того, что мы делаем нашу работу на высоком уровне, является наличие международного сертификата качества ISO-18295. В 2021 году компания успешно подтвердила данный сертификат.

Благодаря реализации проектов «Чат- боту нужна твоя помощь», «Открытый микрофон», «Краштест онлайн» сотрудники нашей команды погрузились в клиентский путь digital каналов, определили проблемные зоны и предоставили развернутую обратную связь, что мешает клиентам получать быстрые решения и оставаться довольными от общения с компанией. Благодаря данной обратной связи от сотрудников и клиентов компании, мы существенно обновили сценарии чат-бота:

Теперь простые операции, которые можно решить быстро и без лишних переговоров остаются на боте, а сложные уходят на специалиста. При объемных сообщениях, если клиент использует вложение, отправляет голосовое или вопросы срочного порядка, как блокировка SIM, бот сразу переводит на живого человека для решения вопроса. При этом мы стараемся упростить путь клиента добавлением клавиш в популярные темы, чтобы наш абонент не тратил время на ввод текста.

Мы реализовали возможность сотруднику решать сложные обращения, не переключаясь на параллельные чаты. Запустили процесс «Сложный чат», при котором сотруднику не поступают новые чаты, если он работает над сложным и нестандартным вопросом от клиента.

Мы запустили проект по «Визуализации ответов» в digital каналах. Были обработаны все шаблонные ответы и сценарии для сотрудников. Конечные решения были адаптированы под чаты, добавлены скрины с пошаговыми инструкциями. А при предложении клиенту выгодного тарифа, сотрудник отправляет в чат специальный стикер, где визуально указаны все преимущества данного предложения без лишнего текста.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Направление цифровой экспертной поддержки являясь частью большой команды Tele2, продолжает поддерживать как действующих, так и потенциальных клиентов компании Tele2 в самых популярных цифровых каналах. Одна из стратегических целей компании – быть лучшим сервисным оператором. В рамках достижения этой цели мы сфокусированы на увеличении роли цифровых каналов и максимально удобному для клиентов взаимодействию в них.

В нашей команде работают настоящие профессионалы своего дела, которые знают, как помогать

клиентам решать свои вопросы, развиваться вместе с компанией и получать от этого приятные эмоции. И самое главное, что сотрудникам нашей команды нравится это делать! А в доказательство этих слов «спасибо» от клиентов в CSI 86% и вовлеченность сотрудников 87%. Только счастливые сотрудники могут предоставлять искренний сервис и делать счастливыми наших клиентов.

Эта максимальная вовлеченность всех сотрудников позволяет постоянно выполнять и перевыполнять ключевые показатели и поставленные цели и задачи перед направлением цифровой экспертной поддержки.

А выполняя ключевые показатели, мы гарантируем нашим клиентам быстрые и качественные ответы, что позволяет поддерживать высокий уровень обслуживания действующих и потенциальных клиентов.

Великие команды и игроки добиваются успеха тогда, когда есть правильная атмосфера. Они должны получать наслаждение от своей работы и свободно демонстрировать свой талант. (Карло Анчелотти).

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Седленек
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Дмитрий Юрьевич
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель направления цифровой и голосовой экспертной поддержки