CCGuru Awards

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8019

НОМИНАЦИЯ: САМОЕ ЭФФЕКТИВНОЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Петрович СТД ООО
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Великий Новгород
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	900
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://petrovich.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Комплекс программ для автоматизации процессов и проблем
ИМИДЖ НОМИНАНТА	Петрович
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

В январе 2018 года в контакт-центре Петрович работало 350 сотрудников. На сегодняшний день эта цифра увеличилась больше, чем в 2 раза – 750 работающих сотрудников. Высокими темпами рос дистанционный отдел.

ИТ контакт-центра состоял всего из 4 человек. Чтобы не расширять команду, мы начали автоматизацию процессов и программ.

К дистанционным сотрудникам есть технические требования к рабочему месту. До 2021 года задача по сбору этих требований лежала на кандидате: он вручную выполнял инструкции и присылал необходимую информацию нам. После ее получения Петрович проверял эти данные на соответствие. Действия отнимали много времени:

- кандидата, из-за сложности инструкций;
- нашей команды, из-за большого количества откликов.

Следующей проблемной зоной была установка программ и применение настроек на компьютере сотрудника. Эти действия вручную совершали ИТ специалисты и расходовалось больше 1 месяца работы специалиста в год.

После реализации установки программ, появилась проблема поддержания в актуальном состоянии продукта. Нам приходилось просить сотрудников самостоятельно обновлять программы или менять

настройки. Это приводило к нецелевому использованию времени операторов и недопонимаю с их стороны.

Сейчас описанные выше проблемы автоматизированы и больше не поглощают время кандидатов и сотрудников Петрович.

Мы обнаружили однотипные проблемы, которые генерировали 30 % обращений в ТП. Часть проблем автоматизировали, другую часть, относящуюся к процессу работы, решили созданием и проведением «Киберурока».

Также было выявлено, что обращения по невозможности подключиться в работу, обрабатывались медленно. Часть операторов не работала, падал уровень сервиса и компания теряла лояльность клиентов. Наша команда создала быструю линию ТП, способную решать большую часть этих проблем.

2. Цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

Основными целями и задачами было:

1. Уменьшение времени кандидата на сбор данных и проверку технических характеристик с 1 дня до 5 минут.
2. Настройка компьютера дистанционного сотрудника с привлечением ИТ-отдела не более, чем в 10% случаев.
3. Уменьшение количества обращений в техническую поддержку на 30%.
4. Реализация линии ТП с взятием в работу за 1 минуту вместо 60 минут и решением 60% за 5 минут вместо 480 минут. Относится к обращениям по невозможности выйти на линию при первичном включении.
5. Уменьшение времени на обновление программного обеспечения (далее, ПО) или изменение настроек на компьютерах 80% сотрудников с 1 месяца до 3 дней.
6. Создание мониторинга параметров на компьютерах дистанционных сотрудников:
    1. версии ПО;
    2. загруженность процессора;
    3. объём оперативной памяти;
    4. свободное место на системном диске.
7. Уменьшение времени на предоставление прав сотруднику к программному обеспечению с 3 дней до 1 дня.

Для решения поставленных целей выполнены следующие задачи:

1. Создана программа для проверки рабочего места кандидата.
2. Создана программа для дистанционного отдела со следующими функциями:
    1. автоматическая установка и настройка ПО;
    2. исправление ошибок в работе ПО;
    3. автоматическое обновление настроек и ПО;
    4. автоматический мониторинг параметров программного и аппаратного обеспечения;
3. Создан «Киберурок» для сотрудников, объясняющий всю логику работы с ПО, описывающий коммуникацию с ИТ-отделом и процесс самостоятельного исправления ошибок в случае появления проблем.
4. Актуализация базы знаний пользователей. Инструкции стали содержать максимум 3 действия, которые требуются для решения проблемы.
5. Создан скрипт для частичной автоматизации предоставления прав сотруднику.

6. Запущена «быстрая» линия ТП, использующаяся для решения проблем при первичном включении в работу.

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры) (не более 1800 знаков с пробелами)

Основными заинтересованными участниками были сотрудники Контакт-центра и ИТ отдела. Многое из реализованного высвободило ресурс и используется именно ими.

Для программы проверки технических характеристик рабочего места кандидата, ИТ отдел плотно взаимодействовал с отделом персонала. Так как эта программа подразумевала использование внешним клиентом, то важно было сделать продукт удобным и понятным.

Для отдела персонала создание этой программы помогло комплексно завершить процесс полной автоматизации подбора операторов в Контакт-центр.

Сначала программа проверки предусматривалась только для кандидатов на вакансии Контакт-центра, но впоследствии при переходе на работу в дистанционный формат им воспользовались 4 других наших отдела: логистики, службы поддержки клиентов, бухгалтерии и отдел поддержки коммерческой деятельности.

Программами первоначальной настройки рабочего места сотрудника и исправления ошибок также воспользовались 5 отделов, о которых упоминалось выше.

Мы масштабировали наш продукт настройки и установки ПО на аутсорс. Они используют для работы эту программу.

В 2021 году ИТ-отдел начал передавать часть нагрузки линии технической поддержки на аутсорс, с которым уже сотрудничает наша компания. Настроена передача звонков и обращений из нашей системы в CRM аутсорса.

Для бизнеса была важна реализация для уменьшения времени нахождения в технической неполадке операторов и сокращения затрат.

Конечно же, наши разработки в совокупности повлияли на внешнего клиента. Меньшее количество технических проблем и времени на подготовку и настройку рабочего места отразилось на психологическом спокойствии внутренних клиентов. А они эти положительные эмоции передали нашим любимым клиентам.

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

Для проверки технических характеристик рабочего места кандидата сначала искали готовый продукт, удовлетворяющий всем нашим требованиям. Найти не удалось.

Были следующие требования:

- Проверка аппаратной части компьютера:
  - версия и разрядность ОС
  - объём ОЗУ
  - свободное место на диске
  - количество ядер процессора
- Проверка типа подключения и скорости интернета.

- Предоставление администраторам системы возможности изменения параметров проверки.
- Вывод понятного результата для кандидата в формате «у Вас всё хорошо» или «Ваше рабочее место не подходит по следующим характеристикам».
- Вывод понятного результата для отдела персонала.

Так как мы хотели уникальную программу, которой нет на рынке, стали делать программу специально для Петрович.

Проверка начинается с ввода данных кандидатом (ФИО, почтовый ящик). Длится проверка 1 минуту. Для простоты понимания, после проверки компьютера кандидату в программе выводится результат на экран с визуальным отображением параметров соответствующих и не соответствующих требованиям. После отображения на экране автоматически отправляется письмо с результатами тестирования кандидату и отделу персонала на почту. Отдел персонала на основе этих данных строят диалог с кандидатом.

В программе есть возможность изменять все параметры проверки, не прибегая к услугам разработчика. Например, мы можем поменять количество требуемых гигабайт оперативной памяти на значение «16 гигабайт» и программа будет автоматически проверять соответствие этому требованию компьютер кандидата. Сотрудник отдела персонала может самостоятельно менять эти настройки (стр.2-6 сопр.файл).

Создание программы проверки компьютера поставило жирную точку в процессе полной автоматизации приёма операторов в контакт-центр.

По другому нашему продукту для дистанционного отдела, который является комплексом из различных программ, тоже рассматривали готовые решения на рынке. Все они были или дорогостоящими, или недостаточно гибкими. Поэтому мы решили создавать свою программу с нуля своим ресурсом.

Данный продукт включает в себя (стр.7 сопр.файл):

- Установку и настройку ПО. Проделываются следующие действия:
    - Устанавливается 4 программы
    - Производятся настройки этих программ
    - Устанавливается VPN
    - Настраивается маршрутизация до корпоративной сети
    - Добавляются инструкции
- Исправления ошибок. Запускается сотрудником при появлении проблем и восстанавливает целостность настроек и ПО. Она автоматизировала ручные действия сотрудников и ИТ.
- Автоматическое обновление настроек и ПО. Запускается централизованно техническим специалистом на все компьютеры.
- Мониторинг. Происходит в автоматическом режиме. Есть возможность добавлять дополнительные параметры мониторинга.

Гибкости нашему продукту придаёт модульная система. Каждый модуль отвечает за свой функционал. Для добавления нового функционала, мы добавляем ещё один модуль, не затрагивая предыдущие. Это даёт большую отказоустойчивость и упрощает поиск ошибок, если они возникают.

Ещё одним плюсом комплексного программного продукта является возможность быстрого изменения конфигурации ИТ-отделом, которое в автоматическом режиме распространиться на компьютеры сотрудников.

После распространения есть возможность через мониторинг проверить количество обновлённых рабочих мест и корректность применённых настроек.

Для объяснения сотрудникам процессов ИТ, схемы взаимодействия, возможности самостоятельного решения, техническими специалистами был создан «Киберурок» (стр.11 сопр.файл).

Сотрудники АКЦ на быстрой линии ТП работают в нашей системе приёма обращений. Им мы реализовали простой интерфейс взаимодействия. Есть 2 кнопки «Закрыть заявку» и «Передать в Петрович» (стр.8 сопр.файл).

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Мы добились следующих результатов:

1. Влияние на бизнес.

Произведённые изменения привели к оптимизации и позволили компании уменьшить накладные расходы на 4 405 826 рублей в год (стр.10 сопр.файл).

2. Операционная эффективность

В 2021 году мы проверили 2450 рабочих мест. Раньше такая проверка занимала 5 минут технического специалиста и ещё 5 минут от рекрутера. Сейчас проверка занимает 0 минут на стороне нашей команды.

Программа по проверке принесла следующую пользу:

- Экономия 204 часов технического специалиста.
- Экономия 204 часов рекрутера.

В 2021 году было принято на работу 415 человек. Раньше настройка 1 сотрудника занимала 30 минут технического специалиста. Сейчас 5 минут на настройку тратит сотрудник. За 2021 год уменьшилось время на 173 часа.

На 35 % уменьшилось количество обращений в техническую поддержку Контакт-центра, если сравнивать 2021 год к 2020 году (из расчёта убран март и апрель 2020 года, которые дали аномальное количество обращений из-за пандемии) (стр.9 сопр.файл).

Уменьшилось количество проблем, при которых оператор не мог принимать заказы от клиента. Благодаря этому за год высвободились операторские ресурсы на 8165 часов.

Раньше автоматическое обновление делали вручную. Действия на 1 сотрудника отнимали в среднем:

- 7 минут сотрудника,
- 5 от руководителей,
- 3 от технических специалистов.

Такие изменения за год отнимали 600 часов Петрович (проводились 4 раза в год). Сейчас настройка обновления занимает 62 часа в год.

Раньше не было линии для предобработки простых запросов при первичном включении в работу. По всем обращениям в ТП был целевой показатель:

- 60 минут в очереди
- 8 часов решение

Сейчас за счёт выделения простых обращений из общей массы и передачи их в акц, показатель стал:

- 1 минута в очереди

- 5 минут решение для 57% обращений.

Польза от быстрой линии ТП:

- В 60 раз быстрее берутся заявки из очереди
- Решение для 57% обращений в 97 раз быстрее

3. Влияние на клиентский опыт

Раньше проверка требовала от кандидата 30 минут его времени, а длительность проверки была 24 часа. Сейчас от кандидата требуется 3 минуты, а результат отображается сразу же.

Программа по проверке содействовала росту оценки удовлетворенности процесса приёма кандидатов с 89% до 97%.

4. Влияние на персонал

«Киберурок» предоставил возможность обучить всех сотрудников Контакт-центра.

Программа по проверке внесла вклад в повышение конверсии кандидатов на 22%.

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Все наши продукты написаны специально под Петрович, они учитывают пожелания всех заинтересованных лиц. Реализована гибкая модульная система установки и настройки. Мы можем менять её по своему желанию и по своим потребностям, выделяя свой ресурс для реализации, без привлечения сторонних организаций.

С помощью наших технологий мы повышаем имидж компании, привлекательность бренда работодателя, диджитализируем Петрович и удерживаем накладные расходы на заданном уровне от выручки, за счет снижения затрат на подбор персонала.

Команда Петрович направлена, как на внешнего, так и на внутреннего клиента. Продукты позволяют не тратить время на однотипные задачи, исключают механические ошибки и человеческий фактор, дают возможность гибко реагировать на запросы бизнеса, предоставляют простой и понятный интерфейс для конечного пользователя. Всё, что требуется, это запустить файл и ожидать сообщения об успешном выполнении.

Обновление продукта происходит без участия сотрудника, что позволяет уменьшить вероятность ошибок. Делает его более гибким и масштабируемым.

Мониторинг ПО позволяет отслеживать ситуацию в «полях» и проявлять проактивную позицию к решению инцидентов. Технические специалисты, как невидимая стена, прикрывают сотрудников Петрович от проблем, которые произошли бы, но мы их заранее исключили.

Мы снизили количественно обращения в техническую поддержку на 35%. Качественно дали другой сервис для наших коллег, реализовав «быструю» линию технической поддержки.

Наша компания смотрит на продукт, не как на обычную программу, а как на удобный, простой, понятный и приносящий результат функционал.

Все выполненные задачи приносят прибыль компании и высвобождают ресурсы для других, ещё более важных открытий.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Павлов
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Дмитрий Александрович
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель группы системного администрирования и технической поддержки