CCGuru Awards

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8174

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

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Beeline Казахстан
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Алматы
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	45
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://www.beeline.kz
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Команда обслуживания цифровых каналов
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Команда обслуживания цифровых каналов была запущена в 2010 году. Свой путь команда начинала в составе 10 сотрудников и обслуживала единственный канал - Чат. С тех пор цифровая грамотность населения и популяризация интернет-продуктов и мессенджеров набрали обороты и диктуют свои условия, формируя предпочтения Клиентов в части каналов обращений. На сегодняшний день мы присутствуем в 16 каналах: e-mail, чат, социальные сети и поисковые системы, которые обслуживаются круглосуточно на удобном языке для Клиентов.

В 2020 году состав команды вырос до 45 человек: начальник отдела, 1 копирайтер (анализ публичных ответов и обучение сотрудников единой стилистике), 1 руководитель подразделения (анализ показателей, регулирование кросс функционального взаимодействия, подбор сотрудников), 2 старших специалиста (составление графика, регулирование нагрузки, наставничество сотрудников), 36 сотрудников на входящей линии и 4 сотрудника на линии поддержки. Данная структура позволяет осуществлять более широкий охват цифровых каналов и оказывать качественный сервис Клиентам.

В месяц к нам поступает до 30 000 запросов со всех площадок. График работы формируется таким образом, чтобы обеспечить бесперебойную поддержку Клиентов в канале с учетом нагрузки, знаний языков и навыков сотрудников. Дистанционный формат работы позволил не ограничиваться локацией, поэтому сотрудники цифрового канала обслуживания работают из разных городов Казахстана.

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

Поддержка репутации и имиджа Компании напрямую зависит от работы команды обслуживания цифровых каналов, так как мы представлены на популярных площадках, где Клиенты могут публично написать свое мнение о продуктах, услугах и обслуживании Компании. Оперативное реагирование, а главное решение вопросов Клиентов положительно отражается на их клиентском опыте и демонстрирует неравнодушие к любым отзывам.

В век цифровизации и активности пользователей в интернете появились многочисленные лидеры мнений, которые ведут за собой многотысячную аудиторию в социальных сетях, соответственно, это оказывает формирование общественного мнения о бренде. Поэтому важна реакция со стороны нашей команды, которая оперативно и качественно отвечает и решает вопросы Клиентов, а также любого участника переписки под постом.

Забота о Клиенте и качестве сервиса Beeline - является приоритетной стратегической задачей. Все каналы обслуживания нацелены на выстраивание долгосрочных отношений с Клиентами. Мы уважаем и ценим каждого абонента, сделавшего выбор в пользу нашей Компании, и стараемся делать всё, чтобы оправдать его доверие.

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

Beeline - один из самых узнаваемых брендов на территории Республики Казахстан и за его пределами. Количество абонентов нашей сети насчитывает более 10,5 млн пользователей мобильных и интернет-услуг связи. Для сравнения, население страны 18,9 млн граждан.

Фактически мы наблюдаем насыщение рынка Республики Казахстан услугами связи, поэтому среди операторов постоянно ведется борьба за привлечение Клиентов и принятию мер по усилению конкурентных преимуществ. В Компании Beeline регулярно проводится мониторинг выполнения тактических и стратегических задач, которые сформированы на основе достижения наилучшего соотношения между задействованными ресурсами и конечными результатами работы.

Для определения ключевых показателей с целью оценки результатов деятельности, мы используем бенчмарки в сравнении с показателями Компаний аналогичной отрасли на рынке и лучших операторов в мировой практике, с учетом динамики собственных данных за предыдущие периоды.

Мировой тренд перехода населения от физического контакта к цифровому общению с 2020 года сохраняется на текущий период и диктует необходимость присутствия клиентоориентированных Компаний на всех популярных площадках: в мессенджерах, социальных сетях, поисковиках и приложениях. Таким образом, соответствуя тренду и учитывая потребности Клиентов, мы увеличили количество цифровых каналов обслуживания в которых оказывается поддержка Клиентов, что привело к росту потока обращений более чем 2 раза в 2021 году.

Популярность цифровых каналов обслуживания привело к переоценке важности нашего отдела,

для которого в 2021 году была сформирована и защищена отдельная стратегия развития, ориентированная на удобства Клиентов, где основными показателями являются доступность (время ожидания) и качество решения вопросов Клиентов (уровень удовлетворенности и повторные обращения). Дополнительно в стратегии учтен фокус на операционную эффективность, которая позволяет оптимизировать процессы обслуживания (длительность диалога) и управлять потоком обращений (уровень автоматизации чат-бота).

За первое полугодие 2021 года команде цифрового обслуживания Beeline удалось снизить время ожидания на 51% (до 27 секунд) в канале ЧАТ и на 65% (до 518 секунд) в социальных сетях. Запустив ряд инициатив, нам также удалось повысить операционную эффективность снизив: время диалога на 48% (до 560 секунд), повторные обращения с 25% до 6%.

Помимо этого, построена витрина автоматического учета показателей, которая аккумулирует в себе данные из разных источников для своевременного мониторинга и анализа. Ключевые показатели результатов позволяют осуществлять контроль стратегической и операционной деятельности на уровне бизнес-процессов Компании.

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

Наша задача - стать самой клиентоориентированной Компанией в Казахстане среди телекоммуникационных операторов, поэтому мы регулярно изучаем клиентские пути, потребности и внедряем новые подходы. Кроме того, хотелось бы отметить, что цифровой канал обслуживания - является самым дорогим, так как процесс автоматизации доступен на ограниченном количестве площадок. Публичные обращения Клиентов требуют незамедлительной реакции и оперативного решения, поэтому автоматизировать возможно только потоковые консультационные запросы, где обращения поступают в официальные каналы, но при этом мы предоставляем возможность выхода на оператора, если вопрос не решается в системах автоматизации.

Основной системой автоматизации для цифровых каналов является - **Чат-бот**, который в свою очередь отвечает на 77% обращений в 4-х каналах: Telegram, WhatsApp, на сайте www.beeline.kz и в приложении "Мой Beeline" с поддержкой казахского и русского языков, тем самым, снижая поток к живому оператору. Всего в цифровые каналы обслуживания поступает более 145 тысяч обращений в месяц, из них более 30 тысяч поступают к сотрудникам. Ежемесячно мы анализируем тематики обращений, количество поступивших сообщений и дорабатываем распознаваемость Чат-ботом, с целью увеличения "умной" автоматизации.

В начале 2021 года внутри команды обслуживания цифровых каналов выделена **позиция копирайтера**, который анализирует публичные ответы в социальных сетях, проводит с каждым сотрудником работу над ошибками и формирует готовые шаблоны по 70 топ-тематикам.

Главным инновационным подходом в нашей команде, который отличает нас от других компаний – дистанционная работа сотрудников по программе **BeeFlex** из дома или любой удобной для сотрудника локации, но с обязательным условием - наличие интернета. Поэтому наши сотрудники никогда не опаздывают на работу и вовремя возвращаются домой ;). Помимо этого мы внедрили систему контроля дистанционной работы сотрудников с помощью **записи экрана**, которая фиксирует весь рабочий день удаленно.

В декабре 2020 года для упрощения рабочих процессов была запущена омниканальная система - **Юздеск** (Единое окно), которая покрывает 91% поступивших запросов. С помощью данной системы мы экономим время сотрудника, а также увеличиваем скорость в обслуживании клиентов. Это позволяет решить вопросы и предоставить ответы Клиентам через одно окно браузера. В системе

присутствует интеллектуальная маршрутизация при которой входящие обращения, в зависимости от даты и времени поступления, приоритета, выбранного режима соединения и других параметров направляются на определенного сотрудника. Юздеск позволяет мониторить работу операторов в реальном времени, выставлять целевые показатели, загружать шаблоны и скрипты ответов.

Многие обращаются в цифровые каналы, но восприятие информации в письменном обращении удобно не всем, поэтому был запущен проект **«Обратный звонок»**. В ситуациях, когда переписка затягивается, а вопросов много, тогда сотрудник предлагает перезвонить Клиенту в удобное ему время и проконсультировать по всем вопросам.

Сложные вопросы, которые требуют привлечения других функций перенаправляются **сотруднику поддержки**, уникальность которого заключается в том, что он доводит весь процесс до конца, предоставляя итоговое решение Клиенту не делегируя задачи другим.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Во все времена люди желали индивидуального подхода к себе и уважения. Глядя на ситуацию на рынке можно предположить, что в ближайшем будущем во всем мире Компании будут делиться только на две категории. Те, которые подстроились под Клиента и те, которых уже не существует.

Любой сотрудник команды отлично понимает, что приоритетом является запросы Клиента, и поэтому порой выходят за рамки своих обязанностей не нарушая корпоративную этику.

Сотрудники отдела обслуживания цифровых каналов не просто угождают Клиентам, а действуют на опережение путем проявления сообразительности и нестандартных подходов. Постоянно изучая клиентские пути, мы совершенствуем процедуры и подходы.

Для подтверждения выше описанного хотелось бы привести несколько ярких примеров:

Пример №1. Находясь за границей, Клиенты могут оказаться в уязвимых ситуациях, наши абоненты не исключение. Был случай, когда Клиент потерял телефон с сим-картой, находясь за пределами Республики Казахстан. Свою ситуацию он описал посредством e-mail. Дело в том, что все транзакции с банками происходят на основании смс, и в случае отсутствия сим-карты получить оповещение другими способами не является возможным. Наш Клиент был финансово парализован, а доставить оперативно стандартную (пластиковую) сим-карту не представлялось возможным, так как на тот момент авиасообщения были еще закрыты. Даже в действующих условиях подобная процедура занимает до трех недель. Понимая боль Клиента и всю серьёзность ситуации, мы решили восстановить номер на электронную сим-карту дистанционно. Особенность в том, что электронные сим-карты еще не были запущены в продажу. По электронной почте запросили все необходимые данные, отправили QR-код для сканирования. Спустя некоторое время Клиент сообщил об успешном восстановлении, и получил доступ к своим финансам. Вот такая операция по спасению помогла Клиенту. Ситуация, когда важно максимально глубоко погрузиться в положение и сделать все, чтобы Клиент был счастлив и доволен.

Пример №2. Один из примеров, когда наш Клиент потерял свой номер, также находясь за границей. Но ситуация немного иная, Клиент потерял номер из-за отсутствия платных транзакции, длительное время не пользовался. Все аккаунты и карты Клиента были привязаны к данному номеру, и он обратился за помощью. На тот период номер еще не был занят другими пользователями, и мы помогли восстановить номер Клиенту. К тому же вся операция происходила дистанционно, без физического посещения офиса продаж. Предвосхищая все ожидания клиента, мы решили действовать на опережение, и подключили на номере услугу «Симка в сейфе», которая будет списывать с номера по 1 тенге, тем самым создавая платные транзакции. Услуга поможет

сохранить номер за собой. Дело в том, что согласно законодательству РК за отсутствие платных транзакции на протяжении 12 месяцев договор расторгается и номер аннулируется. Это один из случаев, когда проявили заботу и действовали на опережение.

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

Наша команда решает вопросы Клиентов круглосуточно, в какое бы время к нам не обратились, мы всегда готовы помочь. Нас называют «бойцы невидимого фронта», так как основные переписки с Клиентами мы ведем в режиме личных сообщений. Мы формируем имидж Компании и понимаем важность нашего отдела. К каждому Клиенту мы относимся с большим уважением и максимально оперативно находим решение любых вопросов. У нас налажен процесс приоритетного взаимодействия с максимальным количеством отделов, отвечающих за такие направления, как PR, HR, GR, юридический департамент и многие другие технические службы. Мы ежедневно пересматриваем клиентские пути и улучшаем их, максимально оптимизируем и находим решения. Каждый обратившийся к нам Клиент – мотиватор для улучшения процессов. CEO Компании регулярно мотивирует нашу команду на успех и всегда на связи с нами. У нас есть общая группа в WhatsApp с лидером Компании и руководителями всех подразделений, где мы совместно прорабатываем запросы и обсуждаем клиентский опыт, а также максимально быстро принимаем решения, направленные на изменения и улучшение клиентских путей. Внутри команды развит партнерский дух – мы понимаем, что наши основные показатели зависят от каждого из нас, поэтому улучшая индивидуальные показатели мы повышаем наши интегральные KPI. Ежемесячно лучшие сотрудники попадают в номинацию «Лидеры месяца» и получают сувениры от Начальника, которые не просто стимулируют нас, а объединяют и делают нашу команду сильней. Но лучшая награда для нас – это решенный вопрос и довольный Клиент.

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

В отдел цифровых каналов обслуживания принимают на работу только высококвалифицированных специалистов-универсалов, которые уже владеют достаточным уровнем знаний о мобильном и фиксированном сегментах, имеют навыки грамотной письменной речи, знают два и более языка, а также зарекомендовали себя на линии поддержки в Колл-центре. Перед приемом на должность, сотрудники проходят несколько этапов отбора: собеседование, тест уровня знаний и пишут эссе для проверки грамотности письменной речи.

Дополнительно, специальный отдел Контроля Качества проверяет диалоги и дает оценку по критериям: качество обслуживания, эмоциональная составляющая, соблюдение процедур и схем Компании, скорость обработки запросов и соответствие стандартам обслуживания. Каждый сотрудник цифровых каналов регулярно проходит обучение по всем сегментам: фиксированной, мобильной и корпоративной связи.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Важной составляющей успешного бизнеса - является не только эффект от продаж, но и качество обслуживания, так как правильный баланс позволяет приумножать абонентскую базу путем сохранения и привлечения. Нашим основным показателем - является индекс удовлетворенности Клиента, который анализируется и улучшается постоянно.

Также, мы отслеживаем тональность обращений в цифровых каналах. Если еще в прошлом году он был ниже 50%, то в 2021 наш прогноз - увеличить положительную тональность до 80%. Внутри отдела в течение года реализованы различные инициативы: омниканальная платформа, которая сократила время обслуживания оператором; повышение уровня распознавания обращений Чат-ботом, который улучшает автоматизацию и снижает нагрузку на операторов.

Любые наши подходы и инициативы, в первую очередь отвечают требованиям удобства для Клиентов. Поэтому была приобретена даже система парсинга, которая самостоятельно находит обращения с упоминанием Компании на просторах всего интернета.

Мы стремимся стать сервисом #1 в Казахстане. Привлекаем на Яркую сторону все больше и больше абонентов. Наша база растет во всех сегментах. На сегодняшний день она составляет 10 млн абонентов в мобильной и 500 тыс в фиксированном сегменте. Поэтому с ростом нагрузки мы взяли курс на развитие оперативности и качества.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Халина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Мира Унтушевна
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник отдела обслуживания цифровых каналов