Как IT-окружение фронт-офиса влияет на клиентский опыт

2019

Опыт цифровой трансформации

ТОЧКА ОТСЧЕТА

TELE2

Кто мы такие

Николай Свидэрский

– 14 лет в Телекоме

– Сейчас отвечаю за трансформацию ИТ в Tele2

Ранее:

– 2 года разрабатывал CRM

– Руководитель проектов в Tele2/МегаФон

– Запускал нового оператора связи в Молдове

– Начинал с Консультанта в офисе продаж МегаФона

Запустил более 30 федеральных проектов с общим бюджетом свыше 500 млн рублей

Кто мы такие

Владислав Пасечник

– 10 лет занимаюсь дизайном

– Сейчас моя команда специализируется на проектировании систем для сотрудников, мы сопровождаем как внедрение коробочных решений, так и проектируем с нуля.

Ранее:

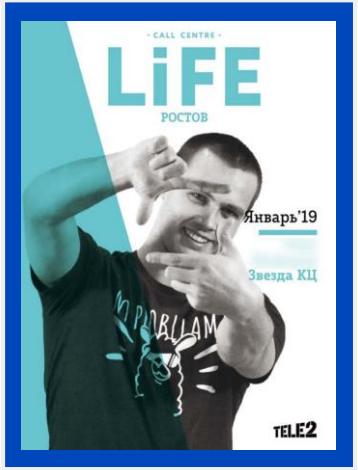
– 5 лет руководил командой дизайна интерфейсов в Неткрекере, построил процессы и вырастил команду с 4 до 26 человек.

– 3 года руководил проектами в Студии Лебедева (Большой театр, Интертраст, Билайн)

– Разработка и сопровождение федеральных веб-ресурсов для министерства радиоэлектронной промышленности.

Теле2 – цифровая трансформация

Как работает Фронт Офис Tele2



– Более 5 000 точек обслуживания

– 4 КЦ в 4х городах

– KPI - более 10 метрик на каждую роль, от личного среднего времени звонка, до % повторных звонков по всему КЦ

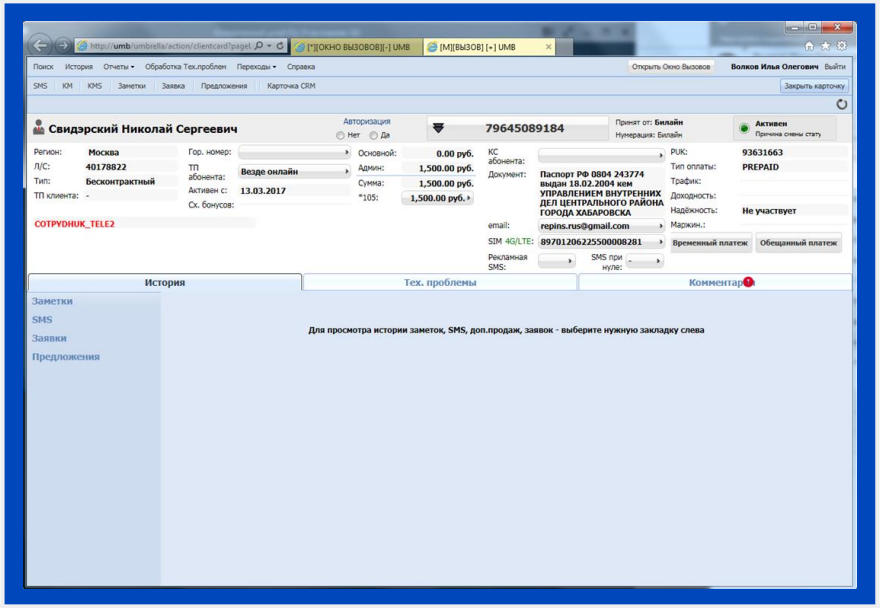
– Выстроенная система обучения, стажер становится на линию уже через 2 недели

Цифровая трансформация ИТ в Tele2

1. Качество сервиса для клиента,
а не % доступности системы
2. Не «быстро чинить», а «не ломать»
3. IT и бизнесовые KPI взаимосвязаны

Почему новая система была важна

1. Имела ряд технических ограничений
2. Не имела доступа к нужной информации
3. Обладала старым интерфейсом
4. Невозможность масштабирования



Как IT-окружение фронт-офиса влияет на клиентский опыт

Сотрудник – Система

Принято думать, что сотрудников можно научить и заставить работать с любой системой...

Сотрудник – Система

От качества интерфейса зависит эффективность бизнес-процессов, качество конечного продукта, уровень обслуживания и репутация компании.

Работа с KPI

Задача не сделать пользователю хорошо, а повысить эффективность бизнес-процессов..

Эффективность сотрудников

Количество ошибок

Время обучения

Мотивация

Прозрачность данных

Исследование

1. Разобрались как работают операторы
2. Как бизнес оценивает эффективно их работы
3. Какие проблемы взаимодействия с системой влияют на их эффективность

Наблюдение 1

Всё долго

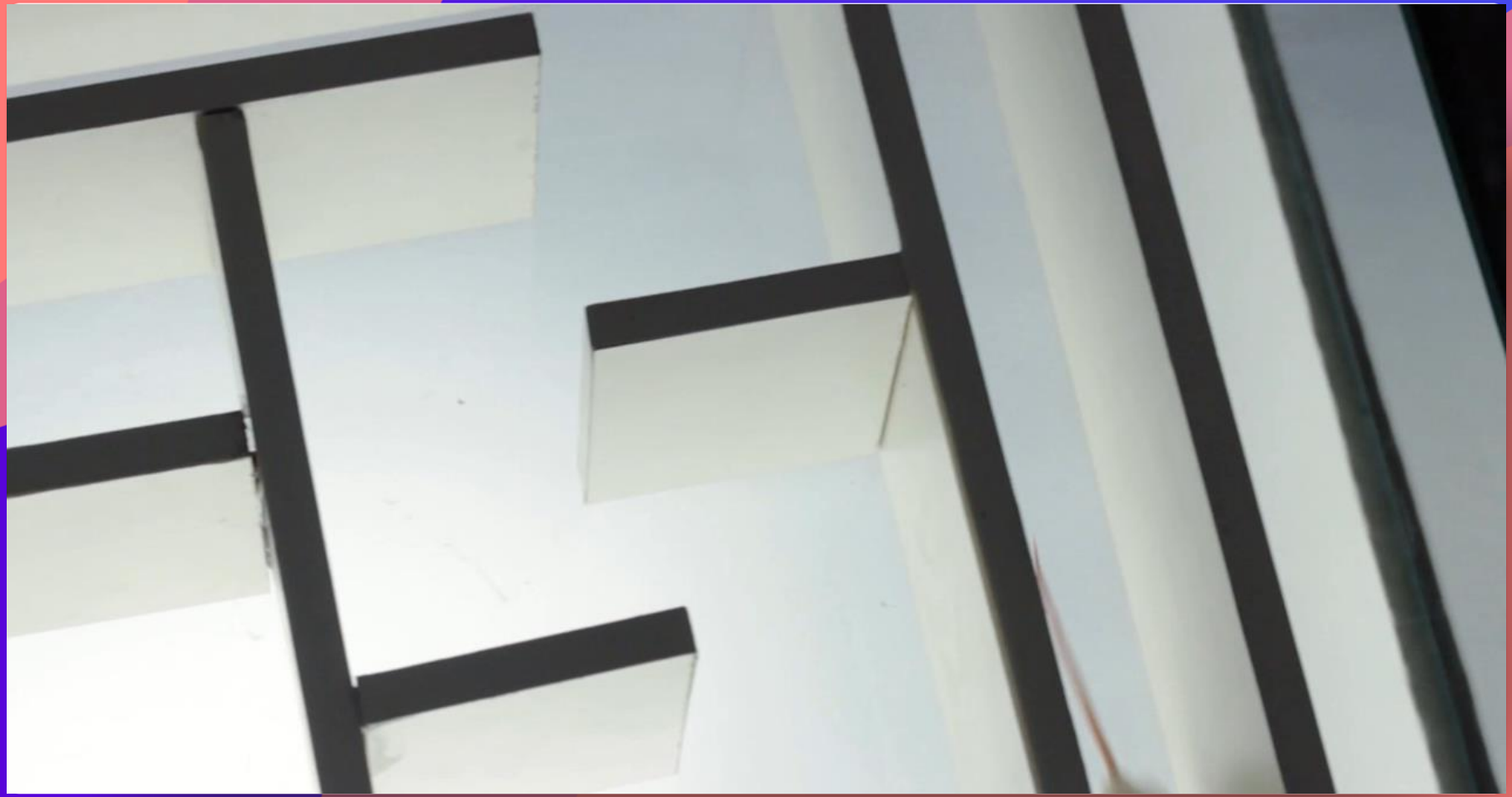
Наблюдение 2

Много данных

Наблюдение 3

Сопротивление новому

«Извините, у нас зачем-то новая система,
в ней ничего непонятно.»



Наблюдение 4

Про скрипт против его отсутствие

Как правильно работать с UX в таких системах

Работа с UX в B2B отличается от B2C

– Забота о сотруднике или забота о бизнесе?

– Бизнес-цели новой системы.

– Сложность и специфика профессиональных систем.

– Профессиональный сленг и паттерны работы.

Работа с KPI

Задача не сделать пользователю хорошо, а повысить эффективность бизнес-процессов..

Эффективность сотрудников

Количество ошибок

Время обучения

Мотивация

Прозрачность данных

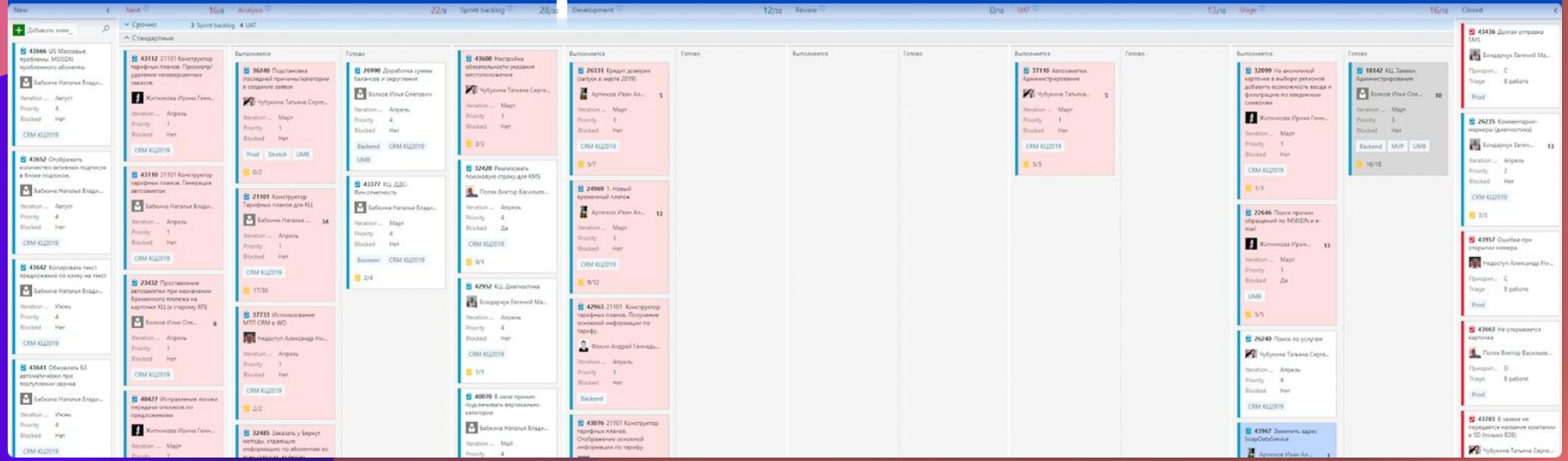
Процесс разработки/внедрения

1. Команда из 18 человек+
2. Перешли от 2-х независимых команд к Discovery Kanban
3. Проводим стратегические сессии раз в квартал
4. Посадили команду в КЦ
5. LeadTime – 38 календарных дней

Процесс поставки ценностей

Kanban (Аналитики)

Scrumban (Разработчики)



Change management

– Определение лидеров мнений

– Вовлечение в проект

– Объяснение важности и целей нового внедрения сотрудникам

– Поощрение в обучении

–Перезагрузки

Демонстрация звонка

1

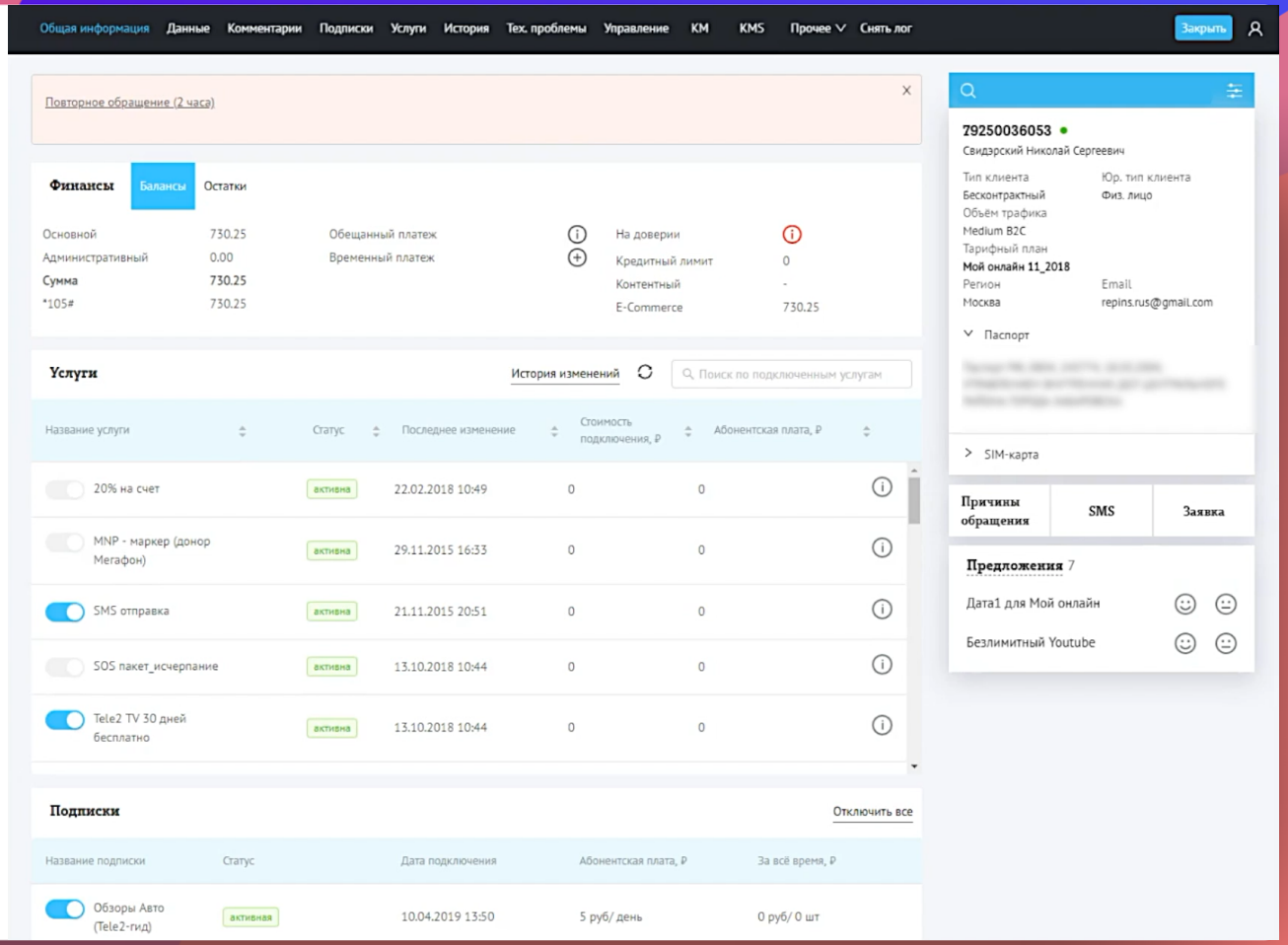
Загрузка карточки

1

Загрузка карточки

2

Переход в повторные обращения



1

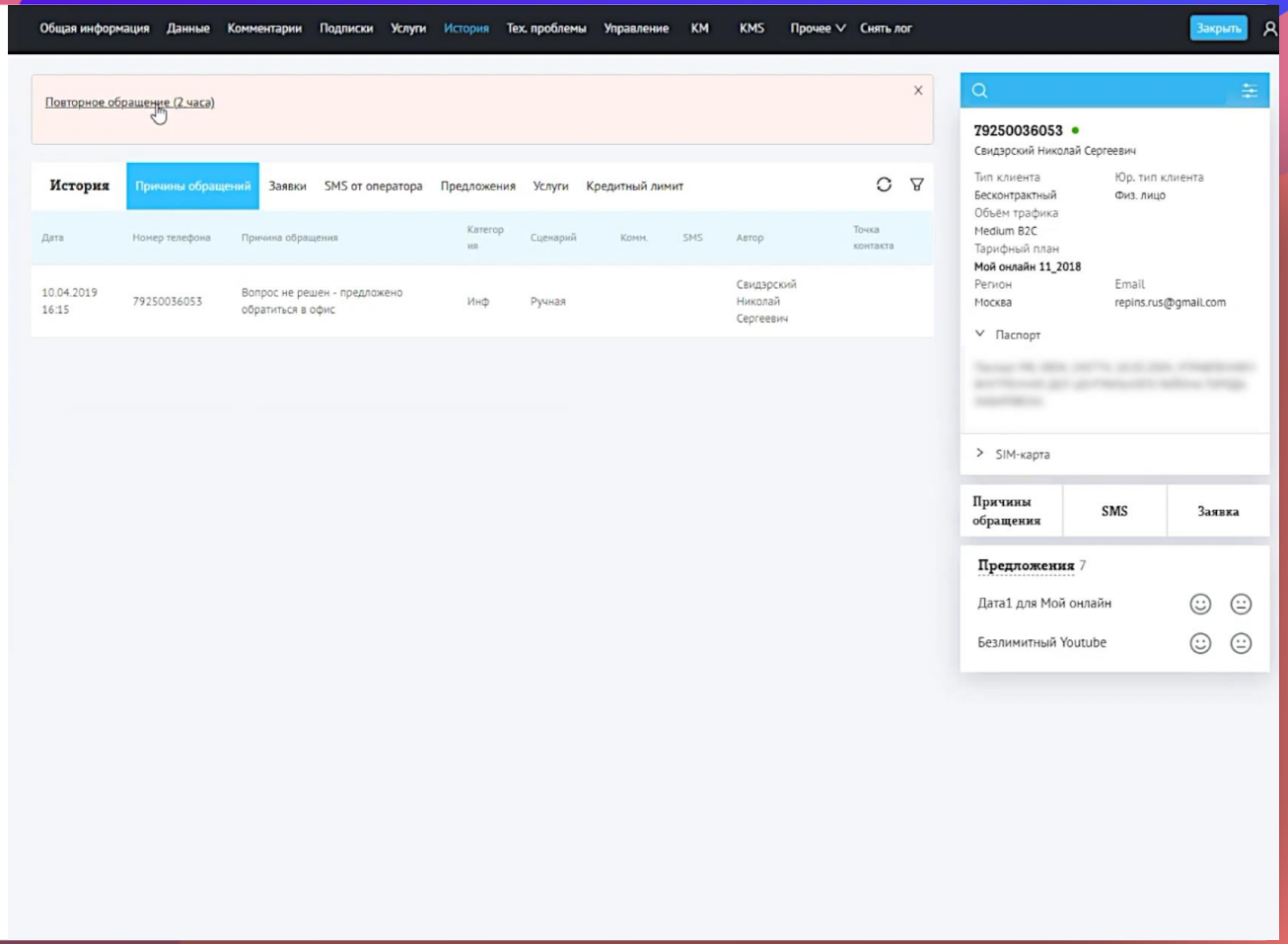
Загрузка карточки

2

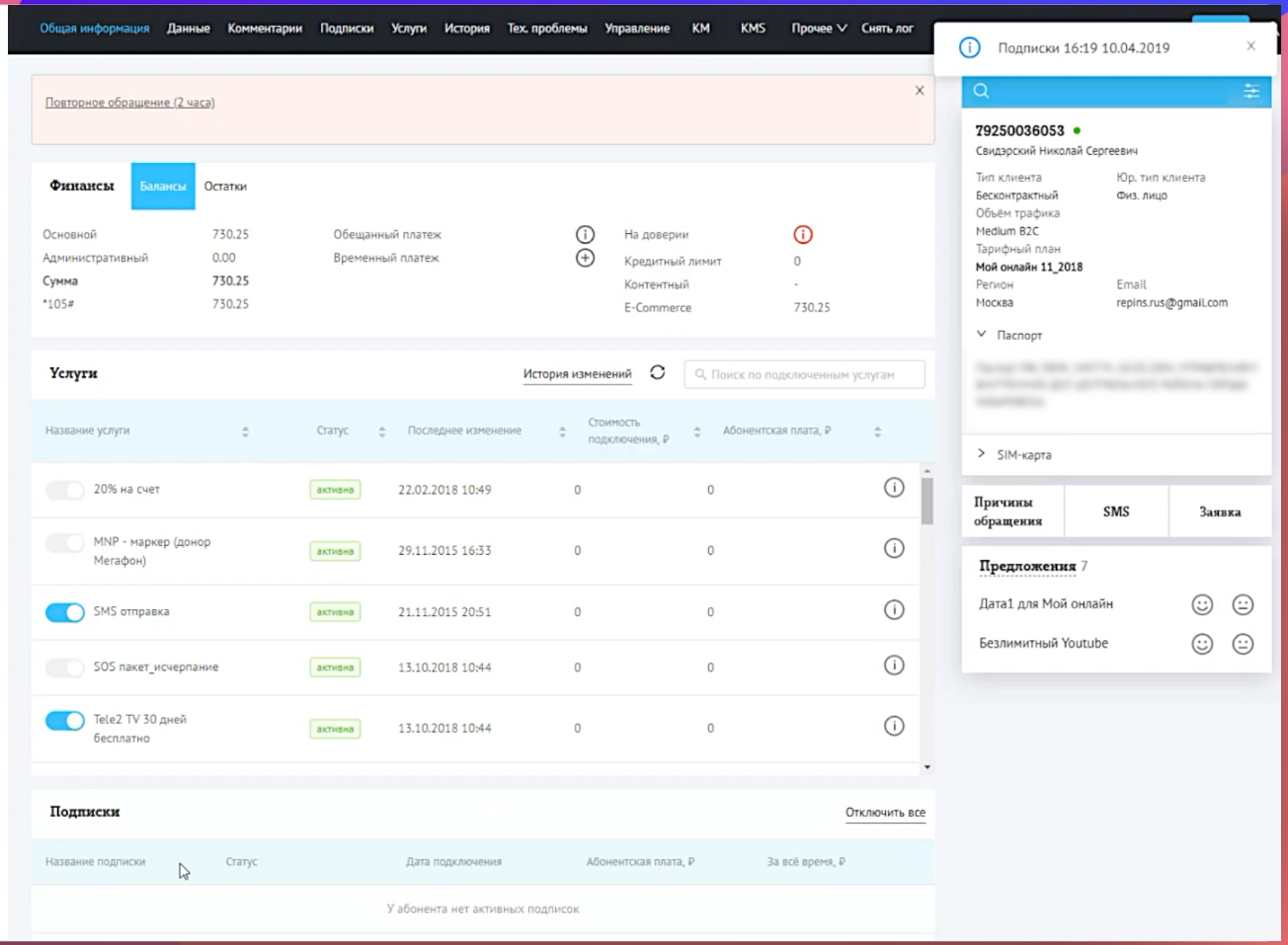
Переход в повторные обращения

3

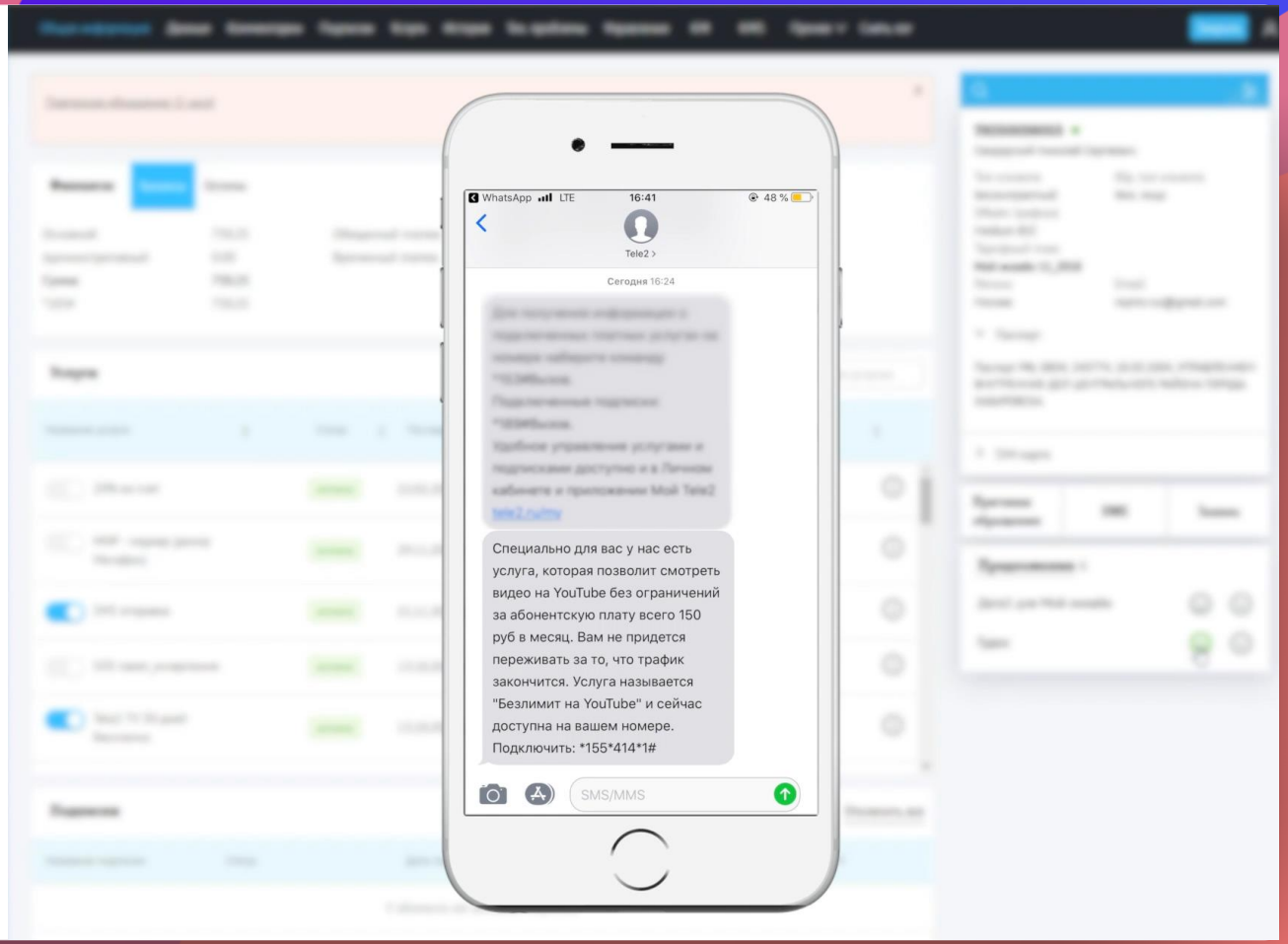
Отключение подписки



1. Загрузка карточки
2. Переход в повторные обращения
3. Отключение подписки
4. Подтверждение предложения и отправка СМС



1. Загрузка карточки
2. Переход в повторные обращения
3. Отключение подписки
4. Подтверждение предложения и отправка СМС
5. Автоматически проставлена Причина обращения



Что дала новая система с точки зрения KPI КЦ

70% в новой системе

30% в старой

Оценки по принятым звонкам:

– По пятеркам рост незначительный

– по единицам **меньше на 28%**

Спасибо!

Николай Свидерский
nikolay.svidersky@tele2.ru

tele2.ru

Владислав Пасечник
vlad@0point.ru

0point.ru