

Успешный опыт по
снижению влияния
массовых инцидентов на
подразделения
Клиентского сервиса



Москва, Саммит «Передовой опыт контактных центров»

Мерзлякова Светлана

Оглавление



1

Участие Клиентского сервиса в процессе управления инцидентами как инновация МТС: предпосылки создания направления

2

Как реализован проект на практике: элементы и инструменты

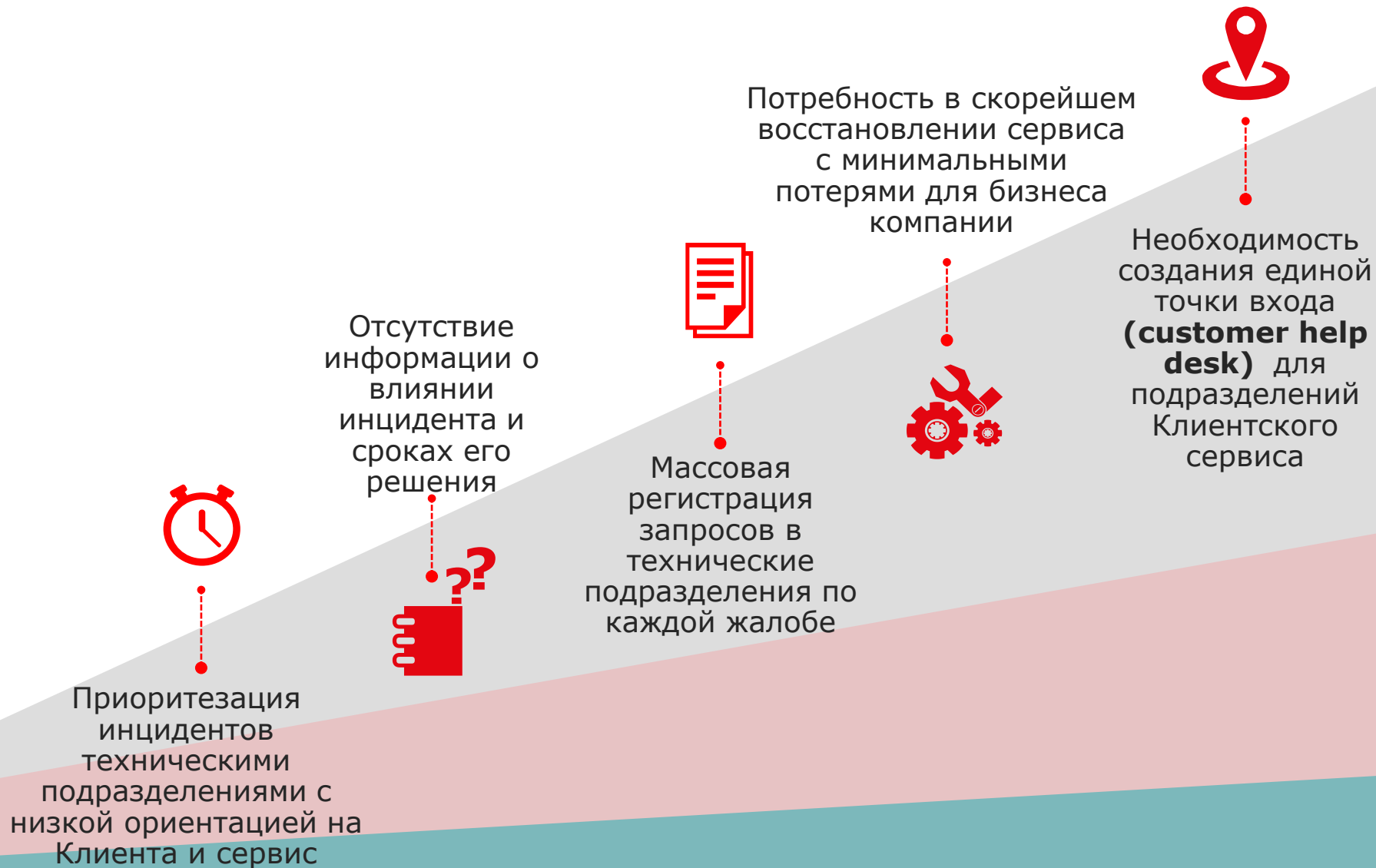
3

Влияние процесса инцидент- менеджмента на подразделения Клиентского Сервиса

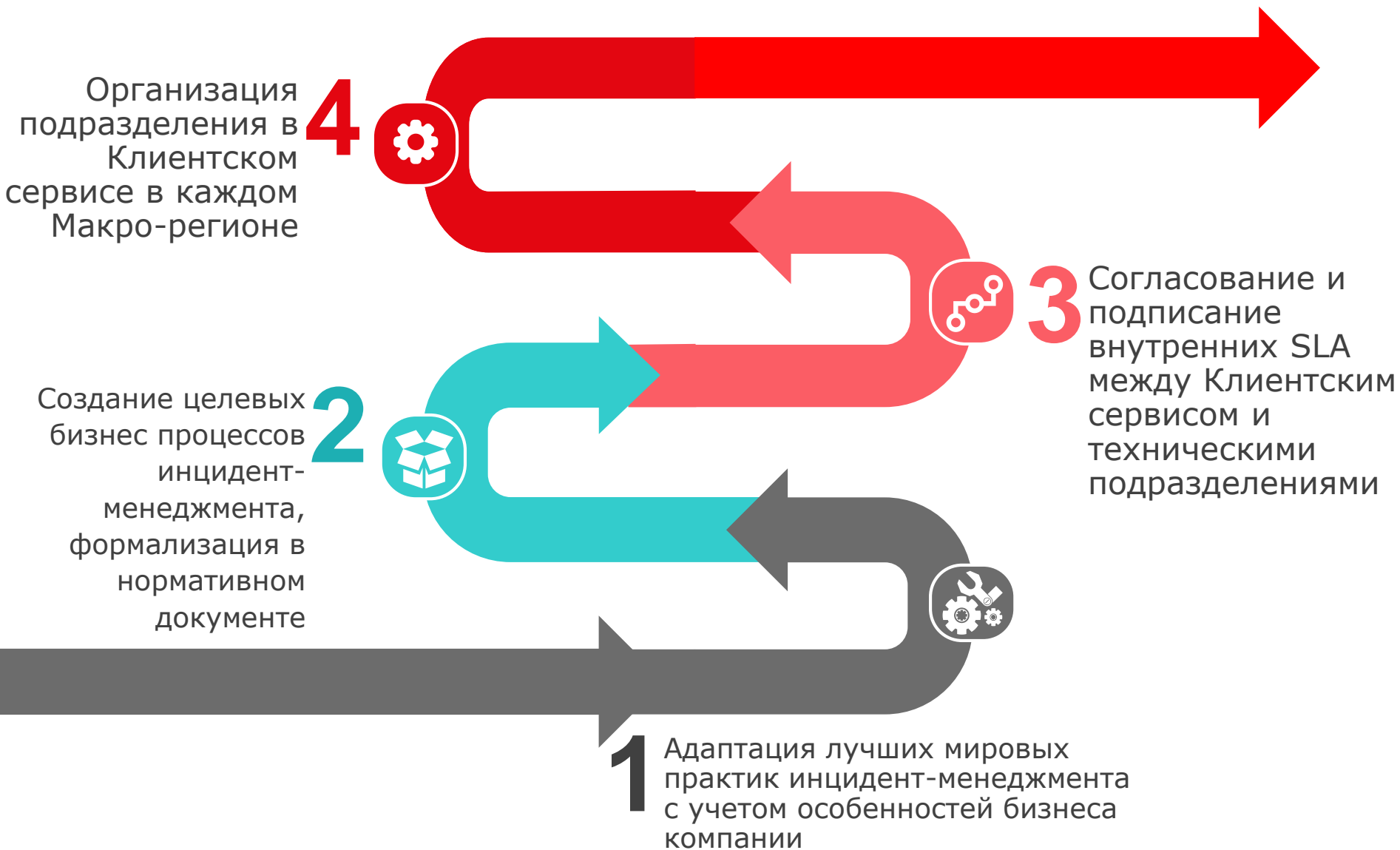
4

Трансформация процесса в соответствии с изменяющимися условиями и целями Компании

Инцидент менеджмент в клиентском сервисе: предпосылки создания



Этапы становления проекта



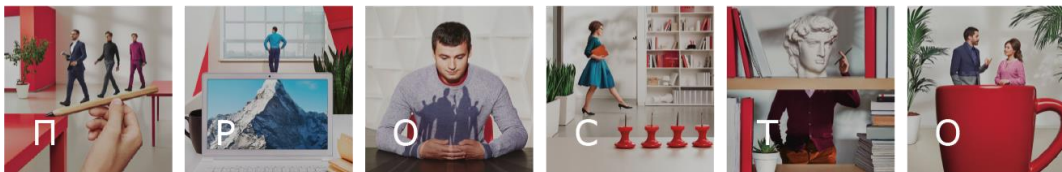
Этапы становления проекта



Цель процесса:



Скорейшее восстановление сервиса Клиенту с минимально возможным влиянием на бизнес

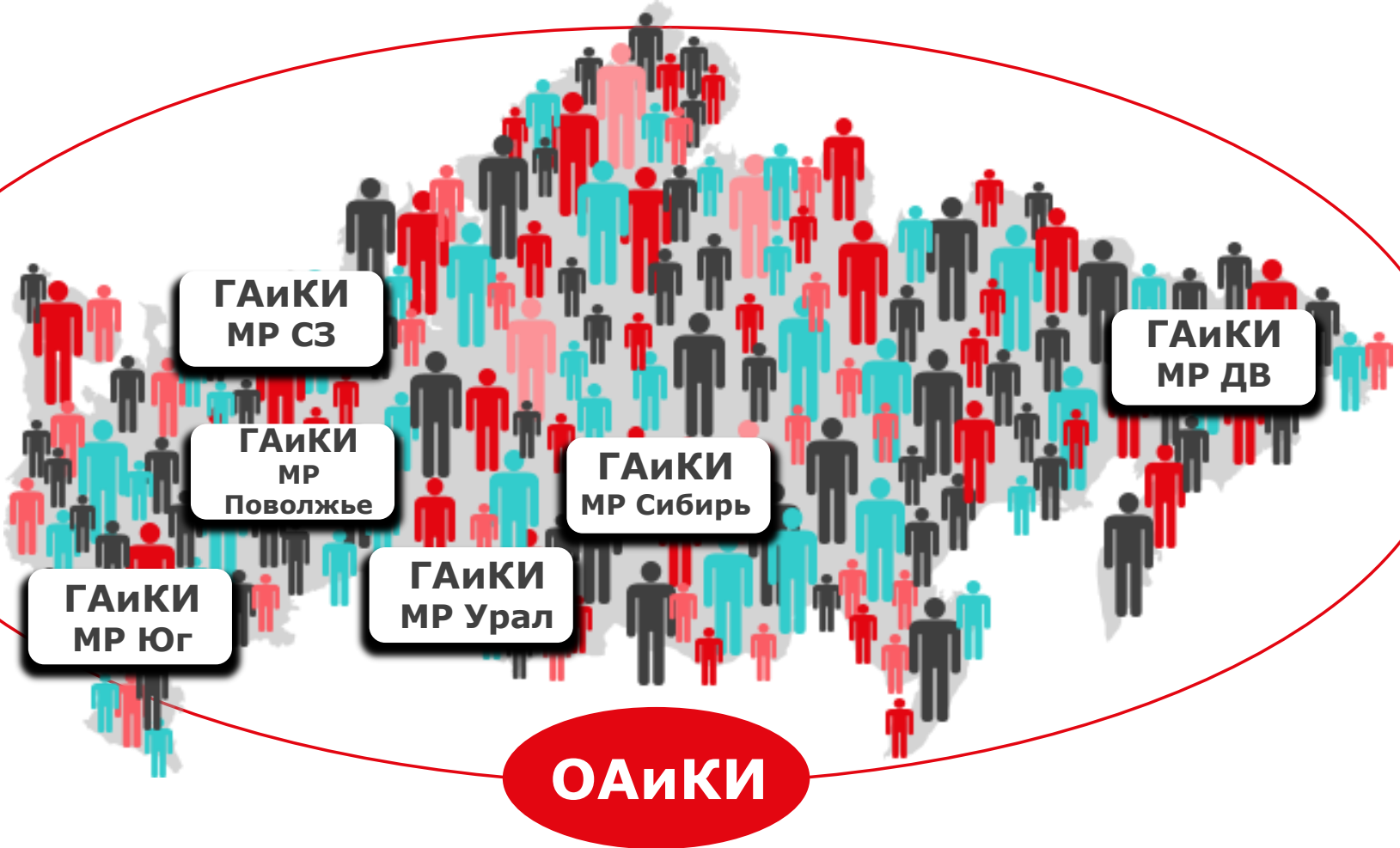


Задачи процесса:



- Своевременное предоставление информации об инцидентах заинтересованным подразделениям компании
- Определение участников процесса. Закрепляется основная роль в процессе за подразделением Бизнеса компании
- Анализ инцидента и проведение превентивных мер
- Правила приоритизации инцидентов

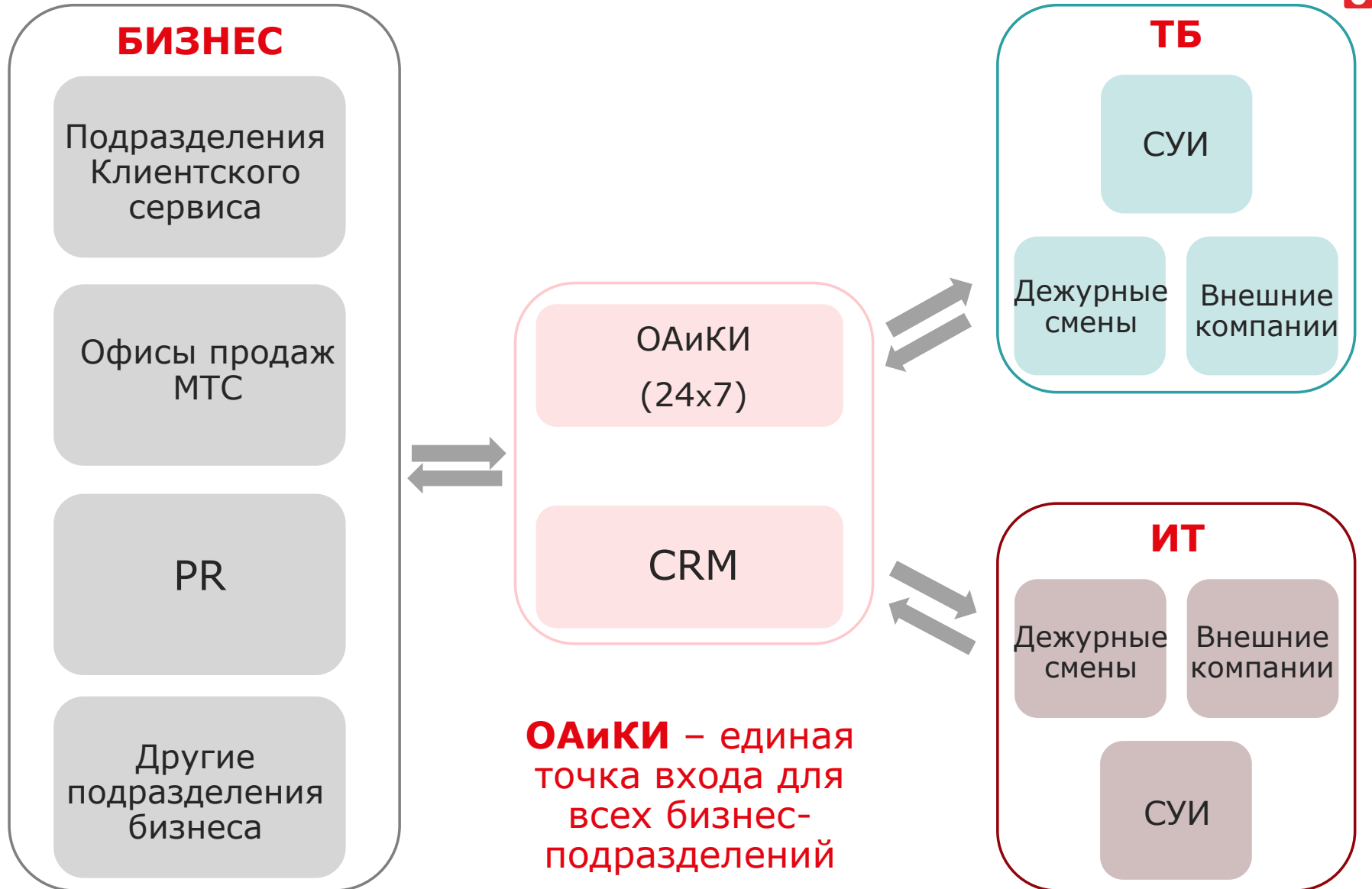
Централизация процесса в Клиентском сервисе



Цели централизации:

- увеличение синергии за счет оптимизации затрат
- улучшение координации процесса
- повышение эффективности управления процессом

Схема организации процесса: ПОТОКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОАиКИ



Управление инцидент-менеджментом в ОАиКИ



Контроль и координация инцидентов

1

Выявление и регистрация МИ

- анализ однотипных жалоб
- первоначальная диагностика
- определение влияния и первоначальной зоны ответственности по МИ

2

Информирование заинтересованных бизнес-подразделений

по влиянию МИ и срокам его решения, в том числе доведение до бизнеса инструкций, что необходимо сделать после решения МИ

3

Решение и устранение последствий МИ

- контроль жизненного цикла МИ
- подтверждение решения МИ
- переоткрытие МИ, контроль сроков
- устранения последствий по МИ

4

Эскалация МИ

- инцидент не решен в срок
- длительное время находится в статусе «Диагностика»
- инцидент не взят в работу
- инцидент не имеет четко разграниченной зоны ответственности

Управление инцидент-менеджментом в ОАиКИ

Нивелирование негативных последствий инцидентов

5

Проведение мероприятий по нивелированию негативных последствий инцидента

есть возможность проводить данные мероприятия, не дожидаясь выгрузок пострадавших от ИТ: SMS-информирование о решении инцидента, Внеплановые и плановые Кампании, SMS – информирование по проведенным корректировкам



Формирование аналитической отчетности

6

Аналитика и разработка мер по предотвращению инцидента в будущем

7

Расчет KPI ИТ и ТБ

Участие ОАиКИ в других процессах



Профиль сотрудника ОАиКИ:

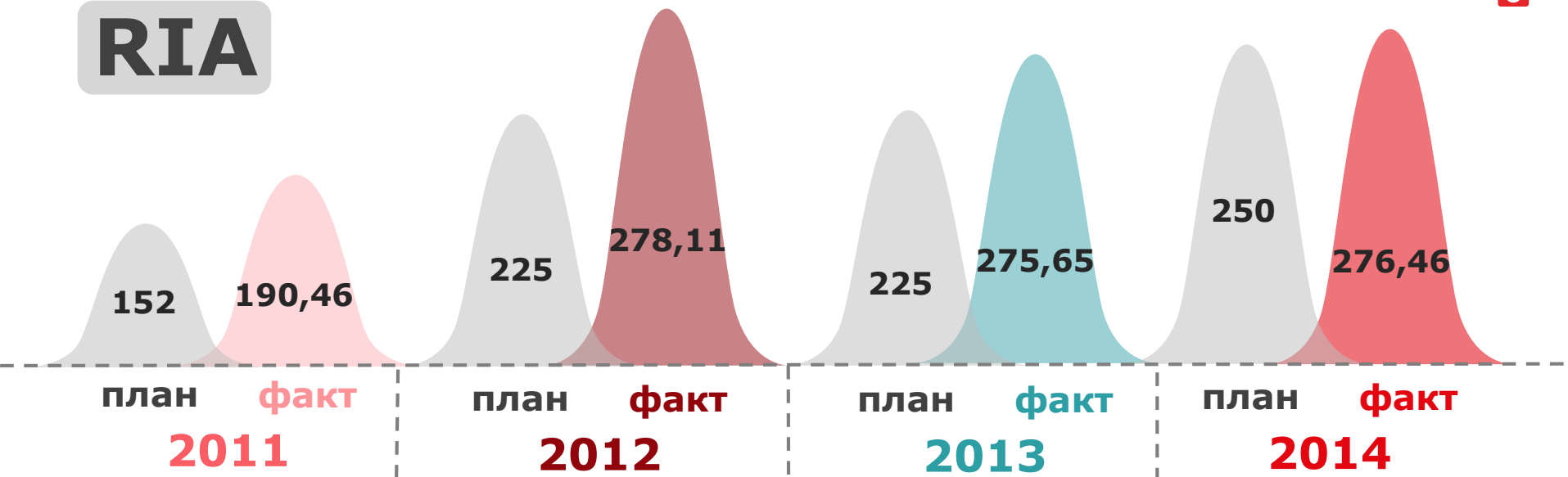
Ты знаешь, что можешь!



- ✓ Думают вне привычных рамок
- ✓ Способны к взаимодействию с другими
- ✓ Умеют работать в команде
- ✓ Имеют высокую степень внимательности и наблюдательности
- ✓ Способны к быстрому реагированию
- ✓ Способны к быстрому принятию решений
- ✓ Не боятся брать на себя ответственность
- ✓ Проявляют настойчивость в достижении своих целей
- ✓ Обладают высочайшей стрессоустойчивостью
- ✓ Обладают высоко развитым чувством долга и принадлежности к компании

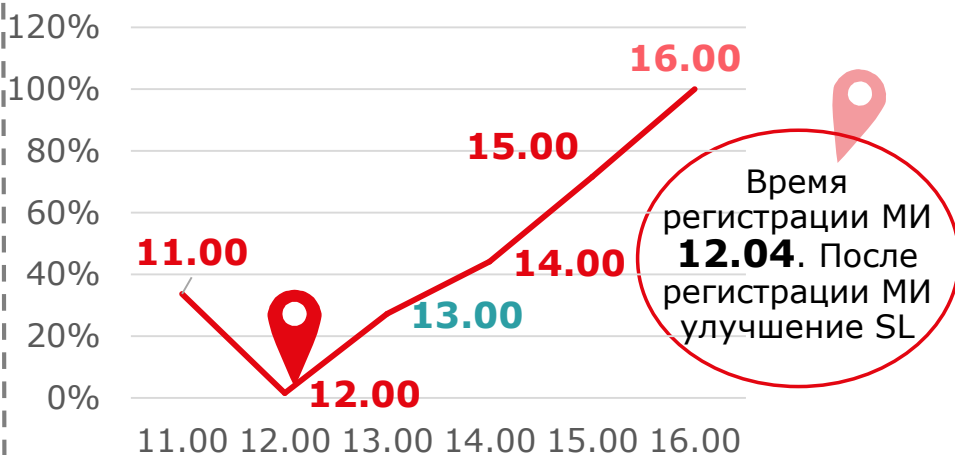
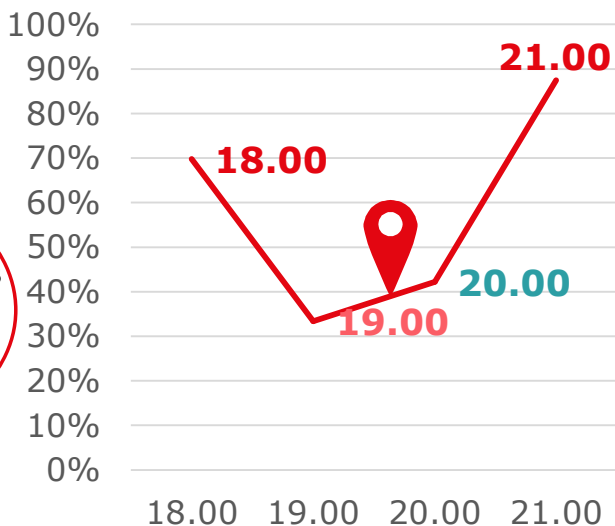
Влияние направления на Клиентский сервис

RIA



SL

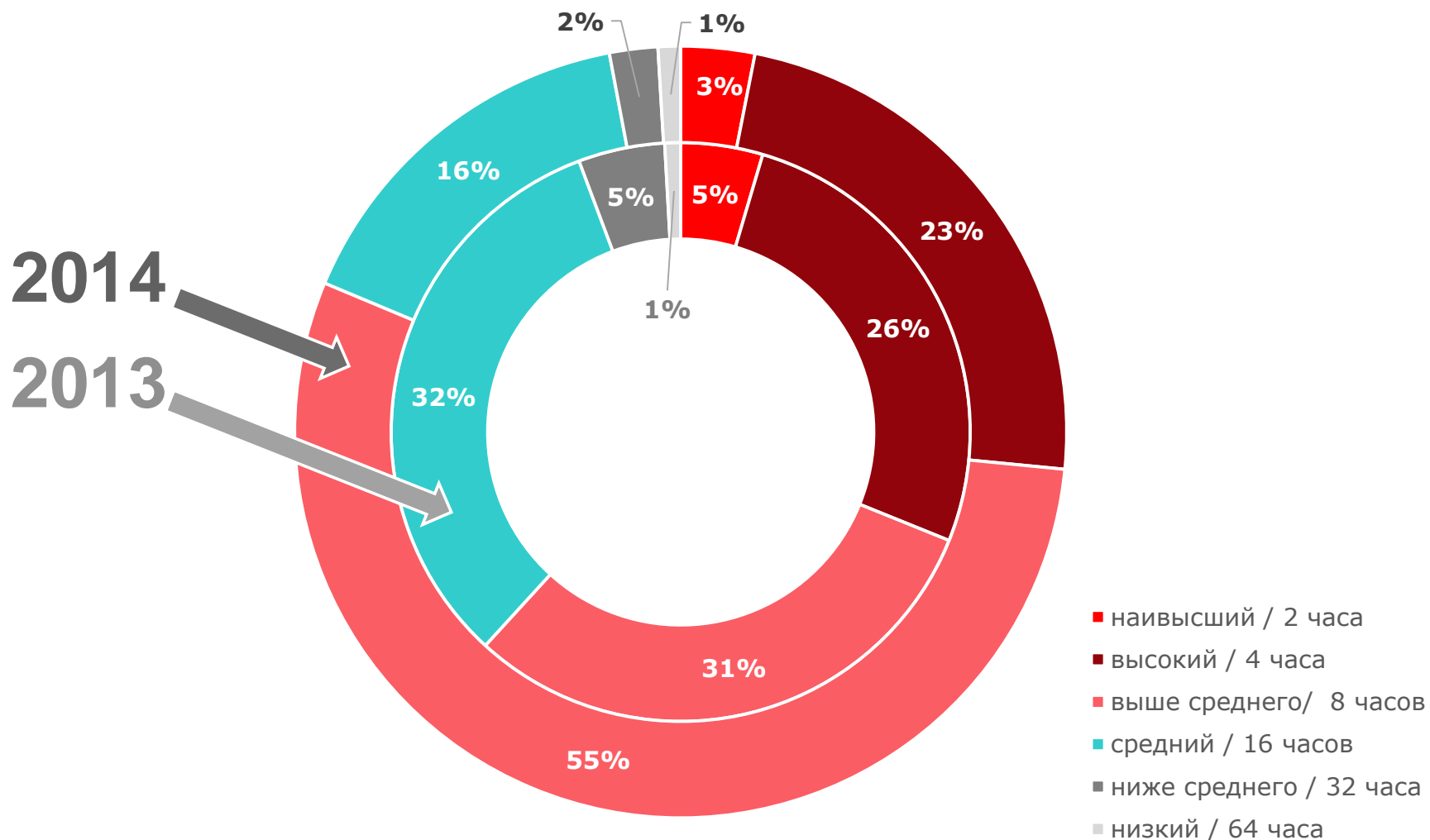
Время регистрации МИ в **19.31**. После регистрации МИ улучшение SL



Время регистрации МИ **12.04**. После регистрации МИ улучшение SL

Влияние направления на Клиентский сервис

ИНЦИДЕНТЫ TOTAL

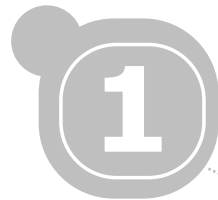


Актуальность процесса:

Мы там, где мы нужны!



Эскалация
единичных
инцидентов



Проведение мероприятий,
направленных на
оптимизацию взыскания
дебиторской
задолженности



SMS-
информирование
о решении
инцидента по
фиксированному
бизнесу



Построение процесса инцидент-менеджмента по другим Компаниям, входящих в АФК-Система, чьи Клиенты обслуживаются в Контактных центрах МТС

Ты знаешь,
что можешь
быть сильной

4G MTC

manifest.mts.ru

Ты знаешь,
что можешь
пронести любовь
сквозь года

4G MTC

manifest.mts.ru

Ты знаешь,
что можешь!

Ты знаешь,
что можешь
бросить вызов

4G MTC

manifest.mts.ru



MTC

18+