



Блок сервиса

- Сервисные операции
- Голос клиента
- Проект «Компас»
- Анализ учебных курсов
- Вопросы для прохождения тестов в АСКК
- Двухуровневая поддержка
- Интернет магазин
- Проверка КОиП



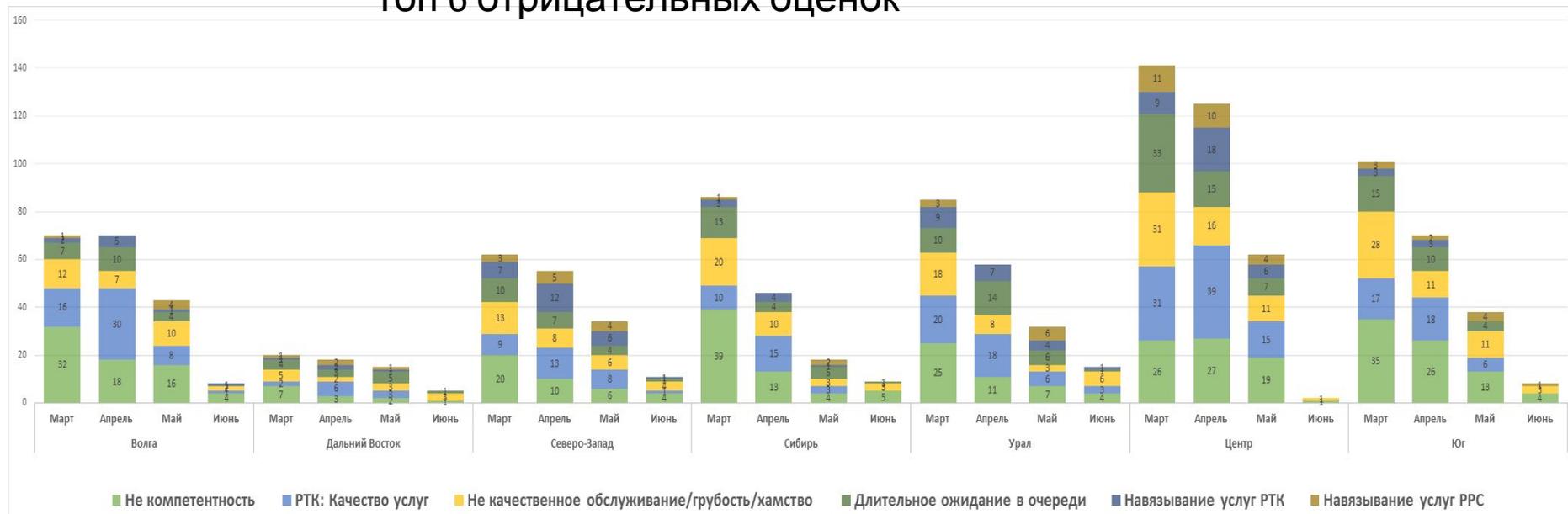
Барьеры

Проект Голос клиента

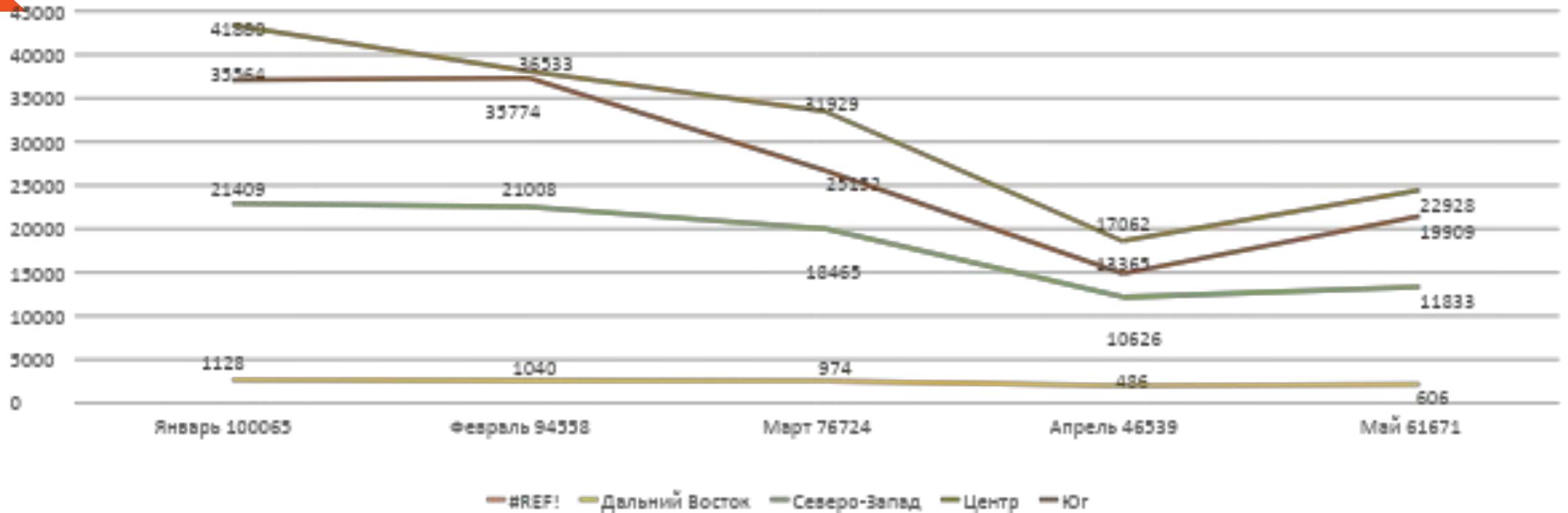


	Не компетентность				РТК:Качество услуг				Не качественное обслуживание/грубость/хамство				Длительное ожидание в очереди				РТК:Навязывание услуг				PPC:Навязывание услуг			
	03	04	05	06	03	04	05	06	03	04	05	06	03	04	05	06	03	04	05	06	03	04	05	06
Волга	32	18	16	4	16	30	8	1	12	7	10	2	7	10	4		2	5	1	1	1			4
Дальний Восток	7	3	2	1	2	6	3		5	2	3	3	4	3	5	1	1	2	1		1	2	1	
Северо-Запад	20	10	6	4	9	13	8	1	13	8	6	4	10	7	4	1	7	12	6	1	3	5	4	
Сибирь	39	13	4	5	10	15	3		20	10	3	3	13	4	5	1	3	4	1		1			2
Урал	25	11	7	4	20	18	6	3	18	8	3	6	10	14	6	1	9	7	4	1	3			6
Центр	26	2	19	1	31	39	15		31	16	11	1	33	15	7		9	18	6		11	10	4	
ЮГ	35	26	13	4	17	18	6		28	11	11	3	15	10	4		3	3			3	2	4	1
Общий Итог	184	83	67	23	105	139	49	5	127	62	47	22	92	63	35	4	34	51	19	3	23	19	25	1

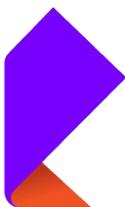
Топ 6 отрицательных оценок



Сервисные операции – 379 557шт. (период 5 мес.)



- Уменьшение Кол-ва операций на Юге, в связи с изменениями АП ЦПО по Красной тактике
- С 01.06.2020г. Перевод сервисных операций на ООО РТК
 - 1.Добровольная блокировка\разблокировка
 - 2.Смена тарифа
 - 3.Заявка на тех. поддержку.

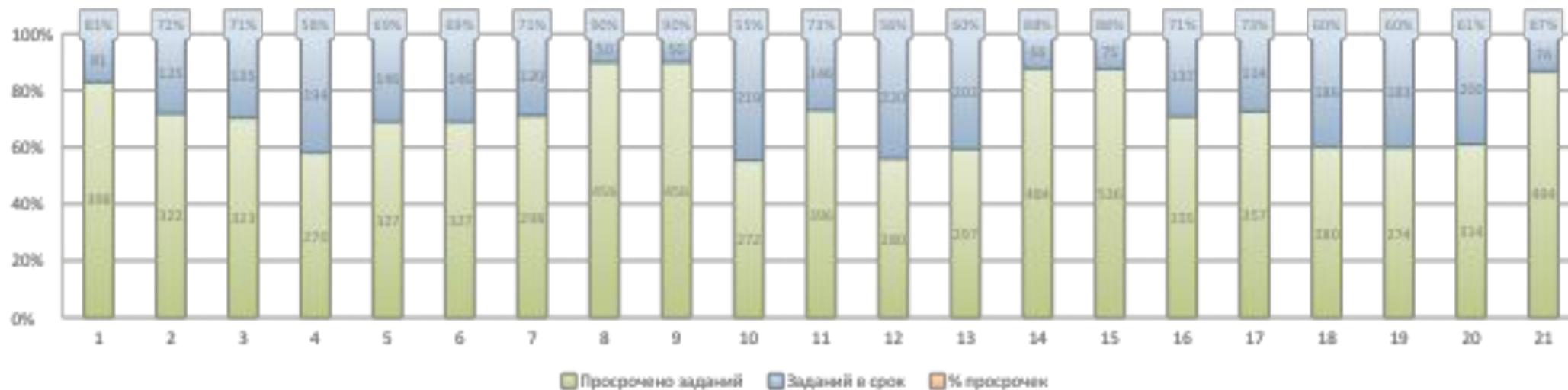


КБ. Доработка заданий

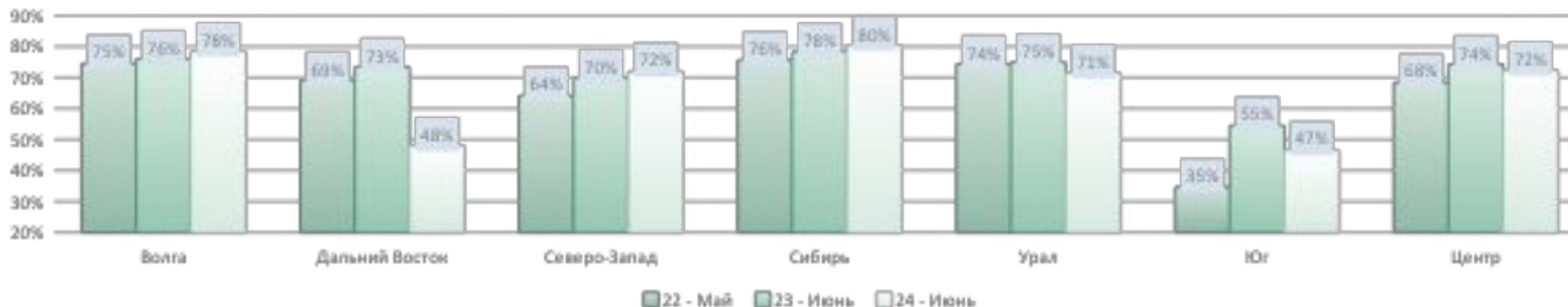


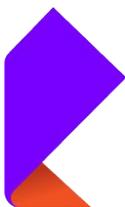
Microsoft Excel

Динамика количества заданий по дням



% просроченных заданий МФ по неделям





Проект «Портал Обратной связи»

Филиал	Кол-во отрицательных рекламаций
МРФ "Юг"	17
МРФ "Волга"	67
МРФ "Дальний Восток"	29
МРФ "Северо-Запад"	36
МРФ "Сибирь"	28
МРФ "Урал"	66
МРФ "Центр"	4
Общий итог	248

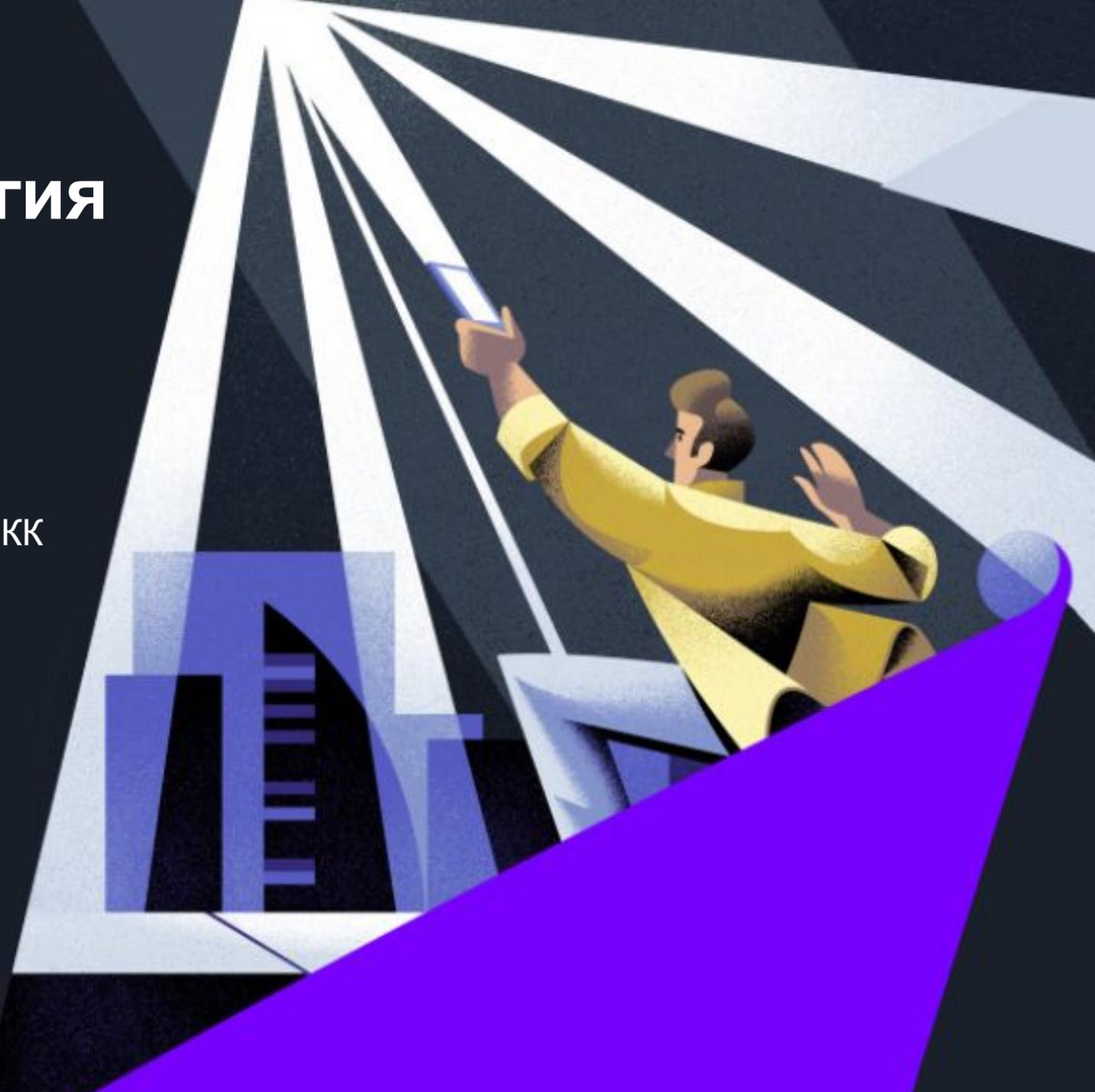
1. Кейс: CRM-81872839; Рекламация - Дезинформирование клиента/сотрудников Компании; Комментарий - Сотрудник РРС предложил клиенту подключить тарифный план Красивая цена, который на данный момент выведен в архив и не доступен для подключения.
2. Кейс: CRM-80912929; Рекламация - Есть открытый инцидент в работе; Комментарий - Ранее оформлена заявка CRM-78074389, по которой согласован Выезд-29071220 выезд не закрыт
3. Кейс CRM-81152276 ; Рекламация - Отсутствие анализа предыдущих обращений; Комментарий - Данное обращение создано при открытом обращении 81066785, что привело к необоснованному увеличению повторных заявок.



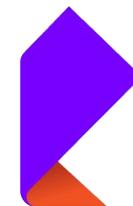
Блок Методология

- Проект «Компас»
- Анализ учебных курсов
- Вопросы для прохождения тестов в АСКК

ЦРО ФЦПБ Ростелеком Розничные –
системы
Июнь 2020



Проект «Компас»



□ С момента запуска проекта на портале РРС размещено порядка 100 Бизнес-схем по обслуживанию. За период с марта по июнь:

-  □ Блок-схема «Техподдержка»
 -  □ Блок-схемы по процессам оборудования
 -  □ Блок-схемы «Переоформление», «Расторжение», «Удержание»
 -  □ Блок-схемы «Переезд», «Добровольная блокировка/разблокировка»
 -  □ Блок-схема «MNP»
 -  □ Блок-схема «ЕЛК/МЛК»
 -  □ Блок-схема «Замена номера»
 -  □ Блок-схема «Смена ТП»
 -  □ Блок-схема «Обещанный платёж»
 -  □ Блок-схема «Детализация счета»
 -  □ Блок-схема «Статический IP»
 -  □ Блок-схема «Подключение/ Отключение ДВО»
 -  □ Блок-схема «Антивирус»
- } **Вся Россия**
- } **Все кроме ДВ и Юг**
- } **Урал**
- } **Юг**

Анализ учебных курсов



Пример: Курс МНР

- **Не указано**, что абонент может **выбрать дату** переноса номера в Ростелеком в диапазоне от 9 дней до 6 месяцев
- **Не отражено** заполнения блока “Атрибуты” (временный/переносимый номера в 10-ти значном формате без “7” и “8”) при создании задания в CRM 8.1.
- **Не отражено**, что договор заключается в двух экземплярах
- **Не указано**, достаточность вложения заявления (Скан копии паспорта и договора – не требуется)

Пример: Курс Филиал ДВ - Сервисным операциям 1.0

- Консультация по содержанию счета; Поиск платежа; Корректировка платежа; Списание несущественной суммы; Корректировка начислений;

Возврат платежа

Консультация по содержанию счета.

- В учебных курсах указано проводить консультацию по начислениям из «Старт-Навигатор», в утверждённых блок-схемах по PCO указана программа CRM.
- **Отсутствует** информация как фиксировать обращение в CRM после консультации абонента.

Поиск платежа

В учебных курсах **отсутствуют** шаги:

- проверка ранее открытого задания по данной теме.
- проверка ДС у абонента на л/с.
- проведение идентификации абонента.
- обновление паспортных данных.

Корректировка платежа.

- В учебных курсах **отсутствует** информация что нужно прикрепить заявление от абонента.

Списание несущественной суммы

- В учебных курсах **не прописано**, что НС применяется только к основным услугам
- т.е. не относится к расчетам за оборудование, госпошлину и т.п.;
- В Курсе **не прописаны полные маршруты** для списания НС.

Корректировка начислений

- **Некорректно** не указан маршрут для направления по подтверждённым корректировкам.

Вопросы для прохождения тестов в АСКК



Задача методологов

- Формирование вопросов для прохождения курсов в АСКК по сервису, на основании утвержденных БС.
- Согласование вопросов с УЦ филиала

Результат

- 270 вопросов загружено в АСКК, по тематикам: Техподдержка, оборудование, расторжение удержание, переезд, добровольная блокировка/разблокировка и т. д.





Проекты поддержки Розницы

- Горячая линия ЦПО
- Интернет магазин

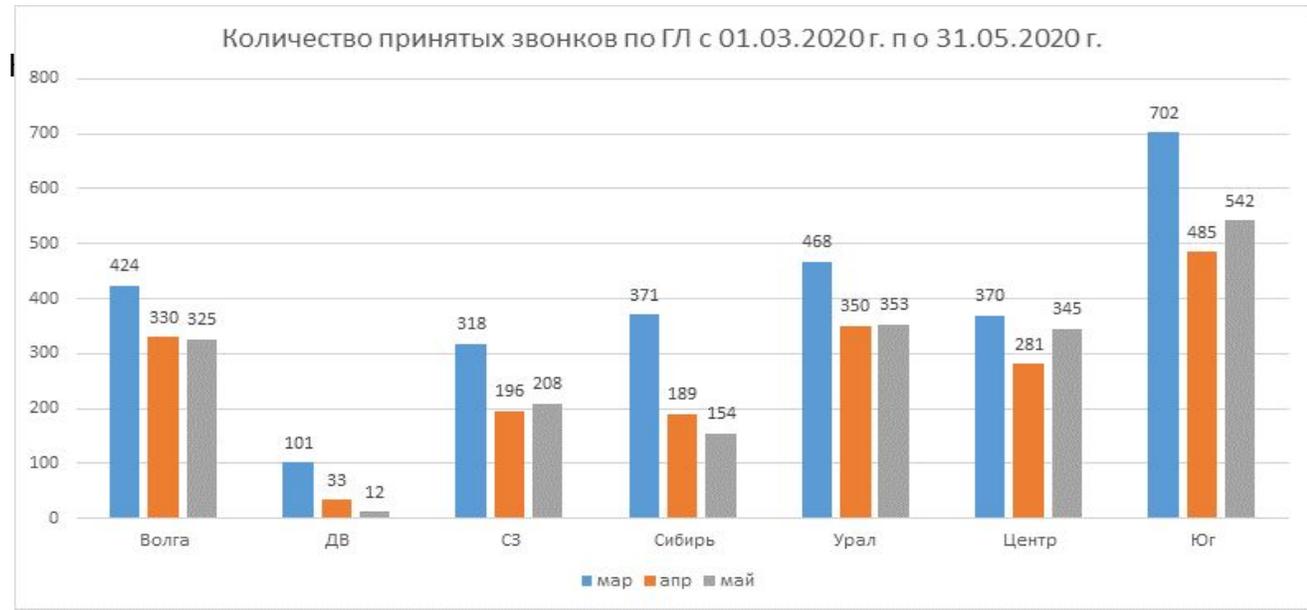




- Организована единая база для сотрудников ФМО.
- По срочным вопросам при звонке, сотрудники ФМО заводят обращения самостоятельно. Остальные вопросы, консультация по услугам, в какой раздел завести инцидент.
- Ежедневно проводится контроль согласно чек-листа для сотрудников ФМО. Основные критерии - Приветствие согласно скрипта (да/нет); Выявление характера запроса (да/нет); Проведена консультация (верно/неверно); Верная маршрутизация/закрытие заявки (да/нет); Заинтересованность. Помог решить проблему (да/нет)

Контроль:

- Внутренний контроль Куратора Мидл офиса
- Запущен Контроль качества обслуживания сотрудников ЦПО силами ИТ-подразделения. Целевой KPI – 75%. По итогам первой недели, проверено 26 скриптов, фактический показатель 85%
- В процессе тестирования, по 2-ум филиалам, оценка качества обслуживания через IVR



Распределение звонков по группам 1 квартал 2020

PPC. Консультации	Кол-во	%
PPC ТП	3964	60.45%
Горячая линия ФМО 1-ая линии	1412	21.53%
Техподдержка РТК	609	9.29%
Горячая линия ФМО 2-ая линии (Эксперты)	214	3.27%
PPC. Кассовая дисциплина	183	2.79%
PPC. Товародвижение	77	1.18%
PPC.Группа товарно-материальных ценностей	49	0.75%
Прочее*	49	0.74%
Общее кол-во звонков	6557	

Топ вопросов от Розницы поступающих на Двухуровневую поддержку

PPC.ТП

- 1.Ошибка в программе Яндекс Адаптер;
2. Снять с резерва;
- 3.Зависла программа 1С;
- 4.В программе ЕКМ возникла ошибка;
- 5.АКСАПТА

Горячая линия ФМО 1-ая линия (Консультации)

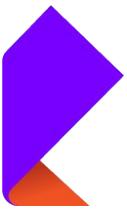
- 1.Повышение приоритета заявки;
- 2.Помощь в выборе услуги;
- 3.Вопросы по ИМ;
- 4.Срочная проблема (перевод звонка в ТП.);
- 5.Консультирование по поиску инструкций

Техподдержка РТК

- 1.Восстановить логин/пароль;
- 2.Доступ к ПК;
- 3.Ошибка в программе АСР Курс;
- 4.Доступ к программе Citrix;
- 5.Ошибка в программе ЕССД/МПЗ.

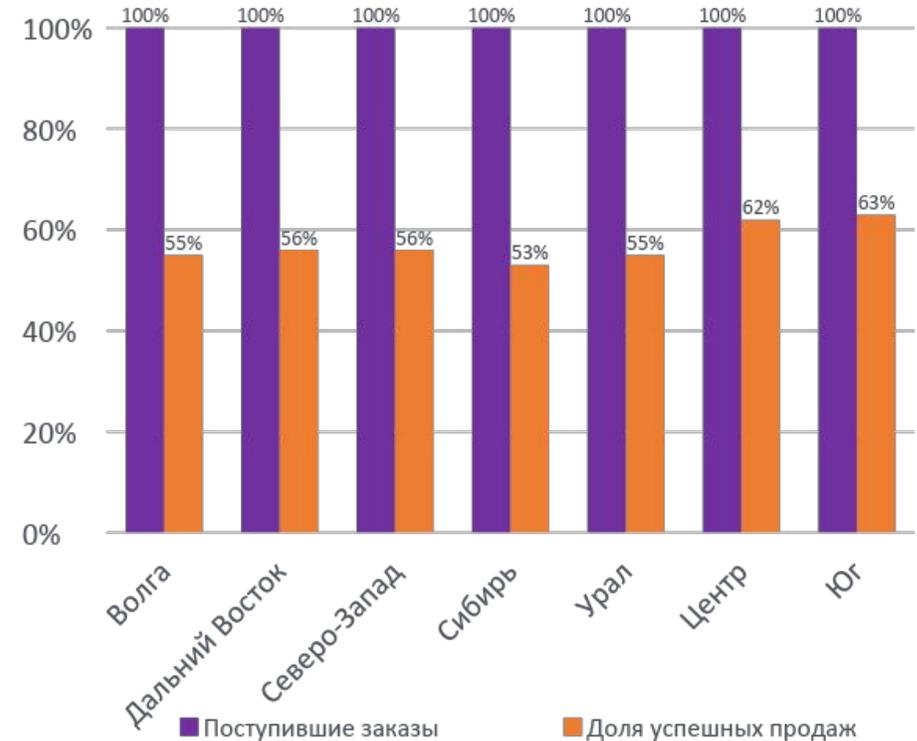
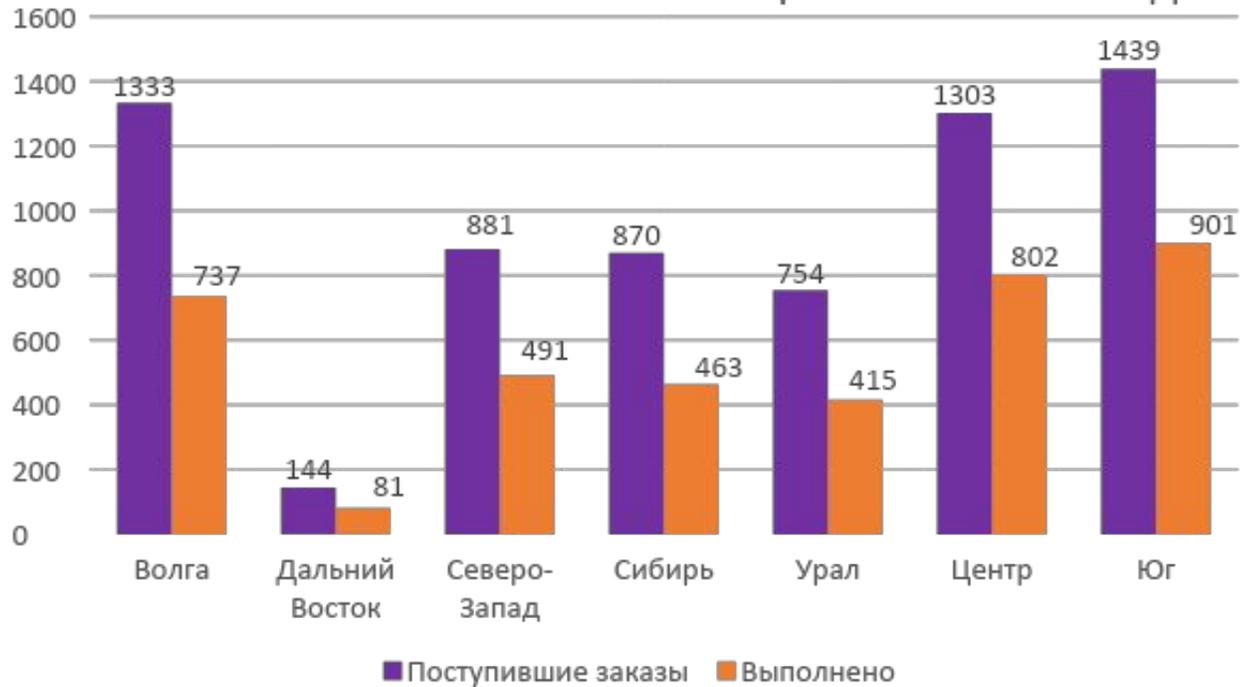
Горячая линия ФМО 2-ой линии (Эксперты)

- 1.Перевод сотрудника из одного ЦПО в другое ЦПО;
- 2.Заведение заявки через портал Help Me;
- 3.Консультирование по сервисным операциям;
- 4.Распечатка документов;
- 5.Сертификат Web Dealer;



Интернет магазин

Статистика заказов с января по май 2020 года



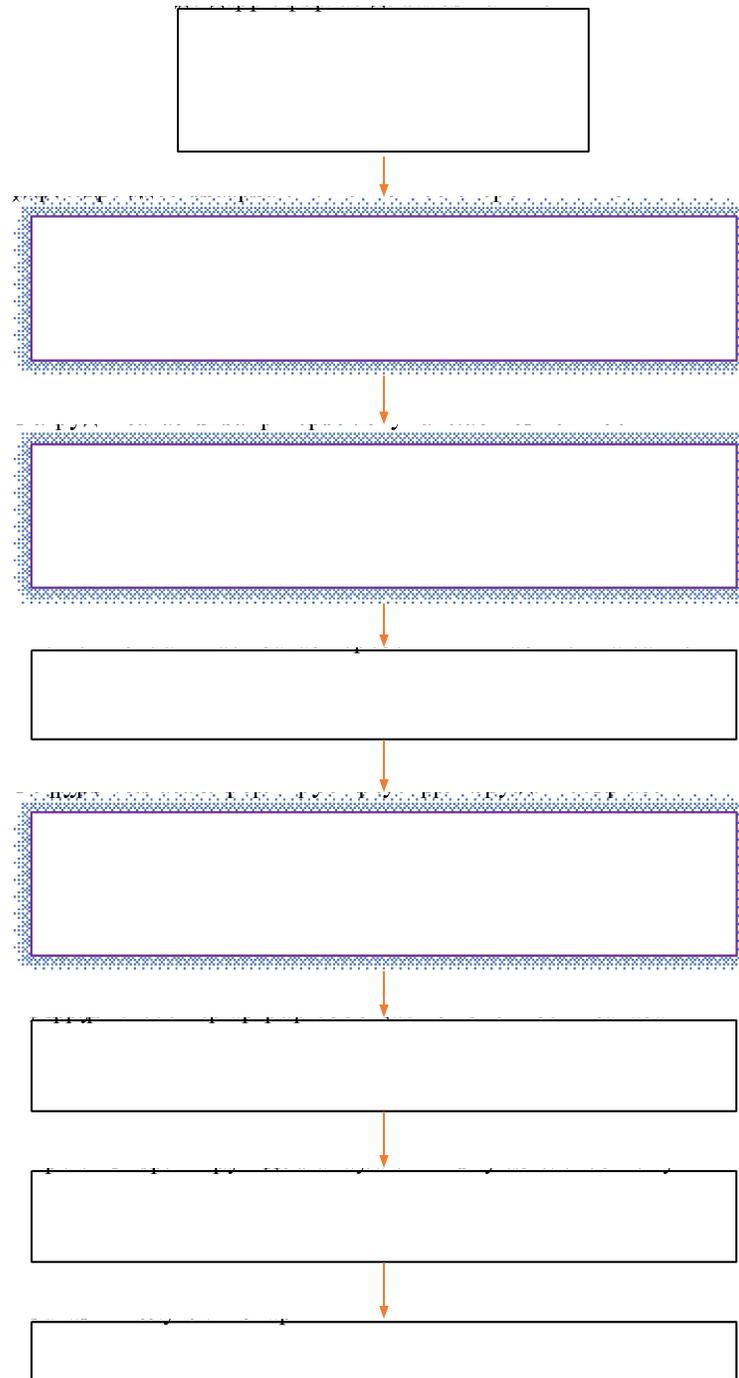
Основные факторы, влияющие на % успешного выполнения заказов

- Отказ клиента в момент подтверждения заказа
- Фактическое наличие товара в ЦПО
- Оперативность взаимодействия между сотрудниками ЦПО и сотрудниками ИМ
- Корректная выдача заказа сотрудниками ЦПО без необходимости создания дублирующих заказов

Интернет магазин. Поддержка централизованной доставки

Централизованная доставка расширит для клиентов возможности получения товара

Планируемый срок старта: Июнь 2020





- Проверка КОиП
- Информационная рассылка

**ЦРО ФЦПБ Ростелеком Розничные –
системы
Июнь 2020**



Поверка КОиП



В Мае месяце, завершена проверка 1-ой волны ЦПО, в части проверки КОиП

Было проверено – 316 Книг отзывов и предложений

Названия строк	Успешно
Волга	23
Дальний Восток	20
СЗ	18
Сибирь	18
Урал	85
Центр	128
ЮГ	24
Общий итог	316

С 26 мая, запущена проверка 2-ой волны ЦПО – 484 КОиП.

По состоянию на 10.06.2020 успешно прошли проверку 334 ЦПО, 71 ЦПО проверку не прошли.

Планируем завершить проверку до конца Июня

Названия строк	Не успешно	Успешно		На проверку не поступала		Общий итог
Волга	21	85	75%	35	25%	141
Дальний Восток	5	29	83%	1	3%	35
Северо-Запад	5	33	85%	11	22%	49
Сибирь	20	55	64%	10	12%	85
Урал	2	34	94%	6	14%	42
Центр		2	100%		0%	2
ЮГ	18	96	81%	16	12%	130
Общий итог	71	334	79%	79	16%	484

Рассылка информационных писем

Статистика по ИП, размещенным на Портале РРС от Центра розничных операций за период с февраля по май 2020:



Месяц	Юг	Центр	Северо-Запад	Волга	Урал	Далний Восток	Сибирь	Федеральные ИП	Итоги
Февраль	9	8	2	5	2	1	1	2	30
Март	14	3	6	7	1	0	1	6	38
Апрель	3	3	10	17	3	0	5	16	57
Май	36	16	25	48	18	0	6	35	184
Итого	62	30	43	77	24	1	13	59	309

Шиповская Екатерина Юрьевна 10 Вт 09.06.2020
перерасчеты по услугам местной связи в мае

Коллеги, добрый день!

В ходе тарификации услуг *местной телефонной* связи за **апрель 2020г.** произошел сбой в биллинговой системе ПАО «Ростелеком».

В результате часть переговоров не была учтена в апрельском счете и включена в счет за май 2020г.

Обоснованность этих начислений не вызывает сомнений – это переговоры, протарифицированные с задержкой по сле закрытия расчетного периода.

В случае обращения клиента, необходимо использовать скрипт:

Уважаемый клиент, по причине сбоя в биллинговой системе ПАО «Ростелеком» в апреле 2020г. вам доначислили денежные средства за услугу переговоров по местной связи

В случае несогласия клиента МЦ/РРС могут применить НС, тк суммы не большие, создавать задание на перерасчет или претензию не надо.

Номер бизнес ГП 83242228

Новость > [Перерасчеты по услугам местной связи в мае](#)

Сообщение №20850 09.06.2020 (Инструкции/Процедуры/Обслуживание)

Добавить в избранное



Филиалы: Юг

Перерасчет за услуги телефонной связи.

Из-за сбоя в апреле 2020 в биллинговой системе ПАО «Ростелеком», осуществлялась неправильная тарификация услуг местной телефонной связи.

В результате часть переговоров не была учтена в апрельском счете и включена в счет за май 2020.

При обращении Клиентов в ЦПО по вопросам начислений в счете за май 2020, сотруднику необходимо использовать речевой модуль:

" - Уважаемый Клиент, по причине сбоя в биллинговой системе ПАО «Ростелеком» в апреле 2020 вам доначислили денежные средства за услугу переговоров по местной связи."

Идентификация Клиента в CRM и определение начислений:

Действия сотрудников ЦПО при несогласии Клиентов с перерасчётом по услуге местной связи за апрель:

При несогласии Клиентов с перерасчётом, сотрудник ЦПО может применить "Списание НС", так как суммы не большие. Создавать задание на перерасчет или претензию не нужно.

Применение инструмента "Списание НС":

1. Номер ГП 83242228.
2. Запуск скрипта "Удержания" (необходимо выбрать "Списание НС"):

- Регистрация обращения в CRM:
 - Тема: Претензия;
 - Детализация: Расчеты по услугам;
 - Результат: Задание инициировано;

Необходимо обязательно подтянуть нужную услугу (вкладка "Услуги"/ нажать на ячейку рядом с идентификатором).