

Развитие системы IVR (ITGC 51110 / 51111)

- Расширение функционала IVR
- Интеграция IVR с ИТ системами МГТС
- Переход к полноценному инструменту Self Service

Реализация доработки позволит снять нагрузку с ЦКС по тематикам:

•Финансовые вопросы

- Суммы по выставленным счетам
- Статус последнего платежа (сумма и дата)
- Сумма ДЗ в разбивке по месяцам

•Блокировка

- Наличие финансовой / добровольной блокировок

•Технические вопросы

- Наличие ТТ / МИ, его статус, сроки решения

•Услуги

- Список активных услуг у абонента

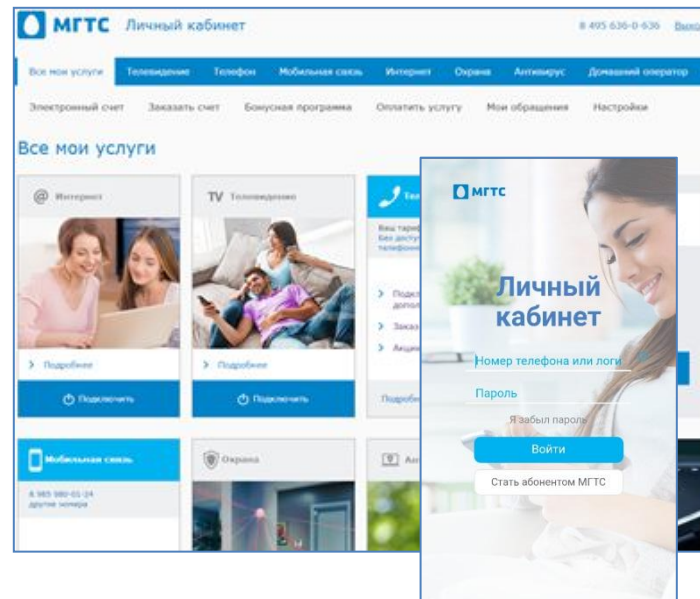


Ожидаемый результат

- Сокращение нагрузки в КЦ/офисы на 10%
- Рост автоматизации обслуживания
- Снижение стоимости контакта при обращении в ЦКС
- Повышение удовлетворённости клиентов
- Реализация первой части доработки – 2Q 2018
- Реализация второй части доработки – 2Q-3Q 2018

Единый Личный Кабинет Абонента

- Запуск обновленного мобильного приложения с расширенным функционалом
- Реализация возможности регистрации в ЛК без обращения клиента в действующие каналы МГТС (ITGC 53227)



Ожидаемый результат

- Сокращение нагрузки в КЦ/офисы
- Повышение удовлетворённости обслуживанием (NPS) на 10% пунктов
- Увеличение количества подключенных услуг на 1-го абонента
- Запуск нового Мобильного приложения → май 2018 г.
- Реализация ITGC 53227 → 2Q 2018 г.



Окно Активных Операций (ITGC 52951)

- Выполнение процессов продаж новым и действующим клиентам в едином интерфейсе
- Оптимизация действующих бизнес-процессов



Реализация доработки:

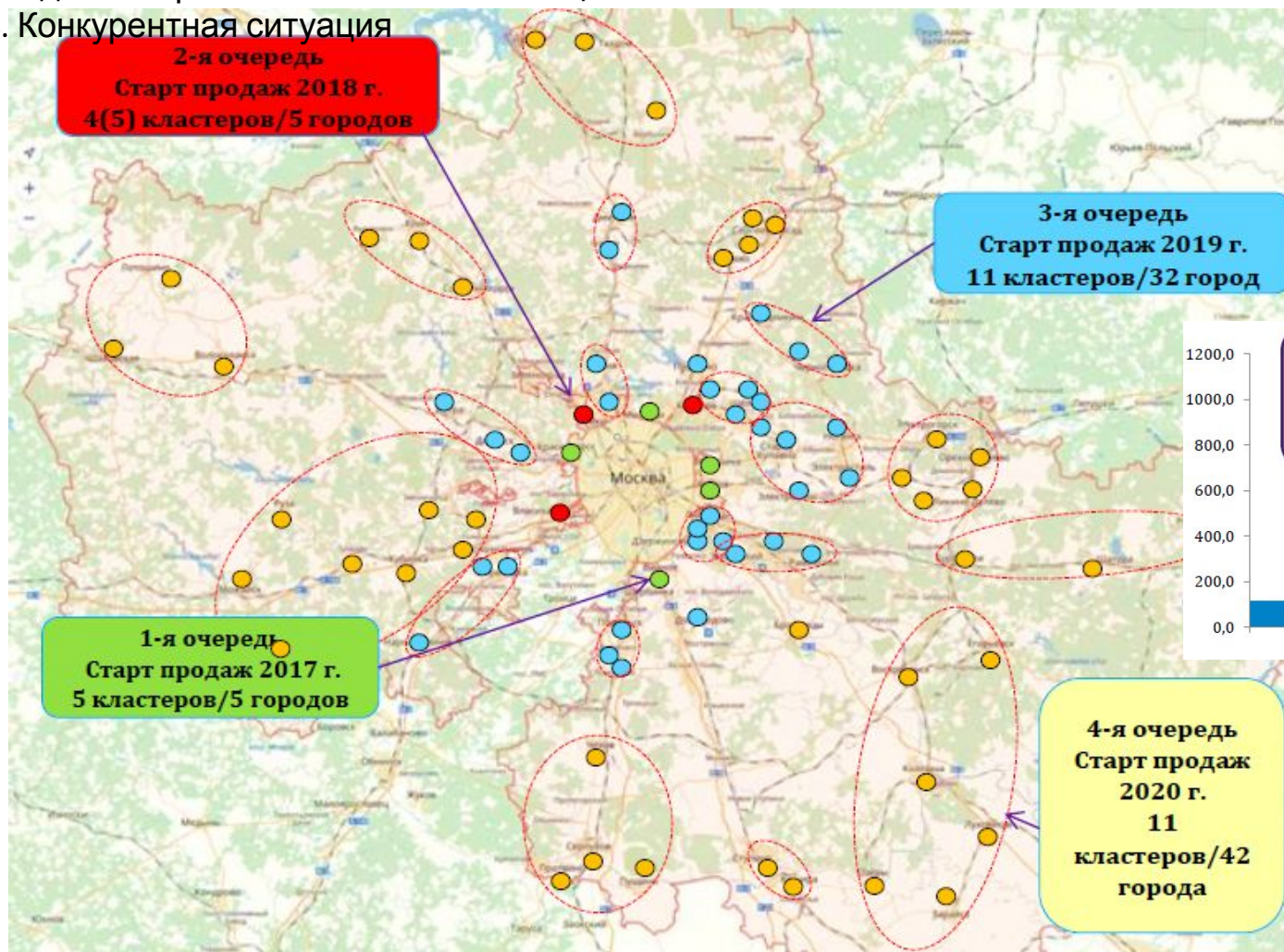
- Реализован функционал новых установок и допродаж по технологии PON
- Функционал новых установок и допродажи услуг по технологии FTTB запланирован на 2Q 2018 г.

Ожидаемый результат

- Повышение производительности БП обслуживания и продаж
- Повышение FCR (first contact resolution) до уровня 80-85%
- Рост NPS за счет сокращения СВО

Критерии отнесения населенного пункта МО к очереди стройки GPON (по убыванию важности):

1. Население
2. Удаленность от сети МТС-МГТС
3. Административные сложности с УК/ТСЖ
4. Конкурентная ситуация

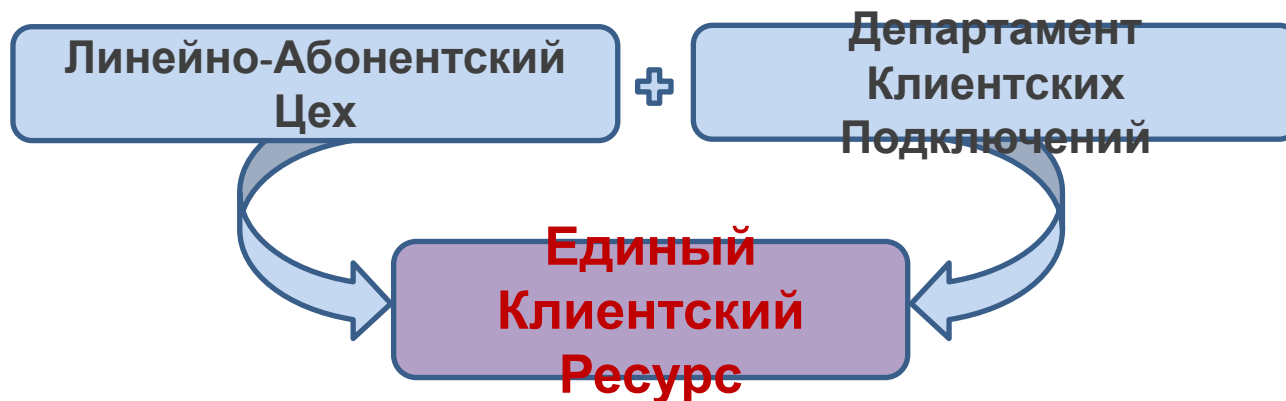




Идея

Выполнение работ по подключению и обслуживанию абонентов оптимальным количеством персонала за счет оптимизации процессов и повышения эффективности рабочего времени.

Решение:



Ожидаемый

- Высококвалифицированный персонал → удовлетворенность Клиента
- Универсализация рабочего ресурса
- Рост уровня утилизации рабочего ресурса
- Оптимизация затрат на оплату труда
- Оптимизация выполнения клиентских нарядов
- Сокращение времени решения ТТ
- Рост конвертации заявок на подключение