

СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА 2018-2020

ГПН ИТО
Контактный центр
Пушкарев Дмитрий Александрович
11.12.2020



ЦЕЛЬ И МИССИЯ

ЦЕЛЬ

Результативное содействие группе компаний «Газпром нефть» в получении прибыли.

МИССИЯ

Обслуживать наших Клиентов так, чтобы они **получали удовлетворение** от взаимодействия с Контактным центром, тратили минимум усилий на получение сервисной поддержки, **способствовать развитию** ГПН за счет лучших компетенций, надежных бизнес-процессов и новых технологий.



Корпоративные ценности и их атрибуты

Целеустремленность

как свойство нашего характера

- Мы стремимся к новым свершениям и рады командным победам.
- Мы ставим перед собой напряженные цели.
- Мы последовательны и настойчивы в достижении общего результата.

Сотрудничество

как стиль нашего взаимодействия

- Мы ценим различия, уважаем других и с вниманием относимся к их интересам.
- Мы открыто общаемся и умеем слушать и слышать.
- Мы доверяем коллегам и обмениваемся опытом и информацией.

Эффективность

как принцип достижения наших целей

- Мы мыслим как ответственные собственники и бережно относимся к нашим ресурсам.
- Мы находим оптимальные способы получить наибольший эффект.
- Мы используем лучшие практики и постоянно совершенствуемся.

Инновационность

как образ нашего мышления

- Мы быстро развиваемся, смело идем вперед и ведем за собой других.
- Мы создаем инновационные решения и используем передовые технологии.
- Мы гибки и инициативны, открыты новому и всегда готовы к изменениям.

Безопасность

как наш приоритет

- Мы заботимся о жизни, здоровье и благополучии людей.
- Мы следуем правилам безопасности и несем за нее личную ответственность.
- Мы бережно относимся к природе и делаем все возможное для ее сохранения.

Ответственность

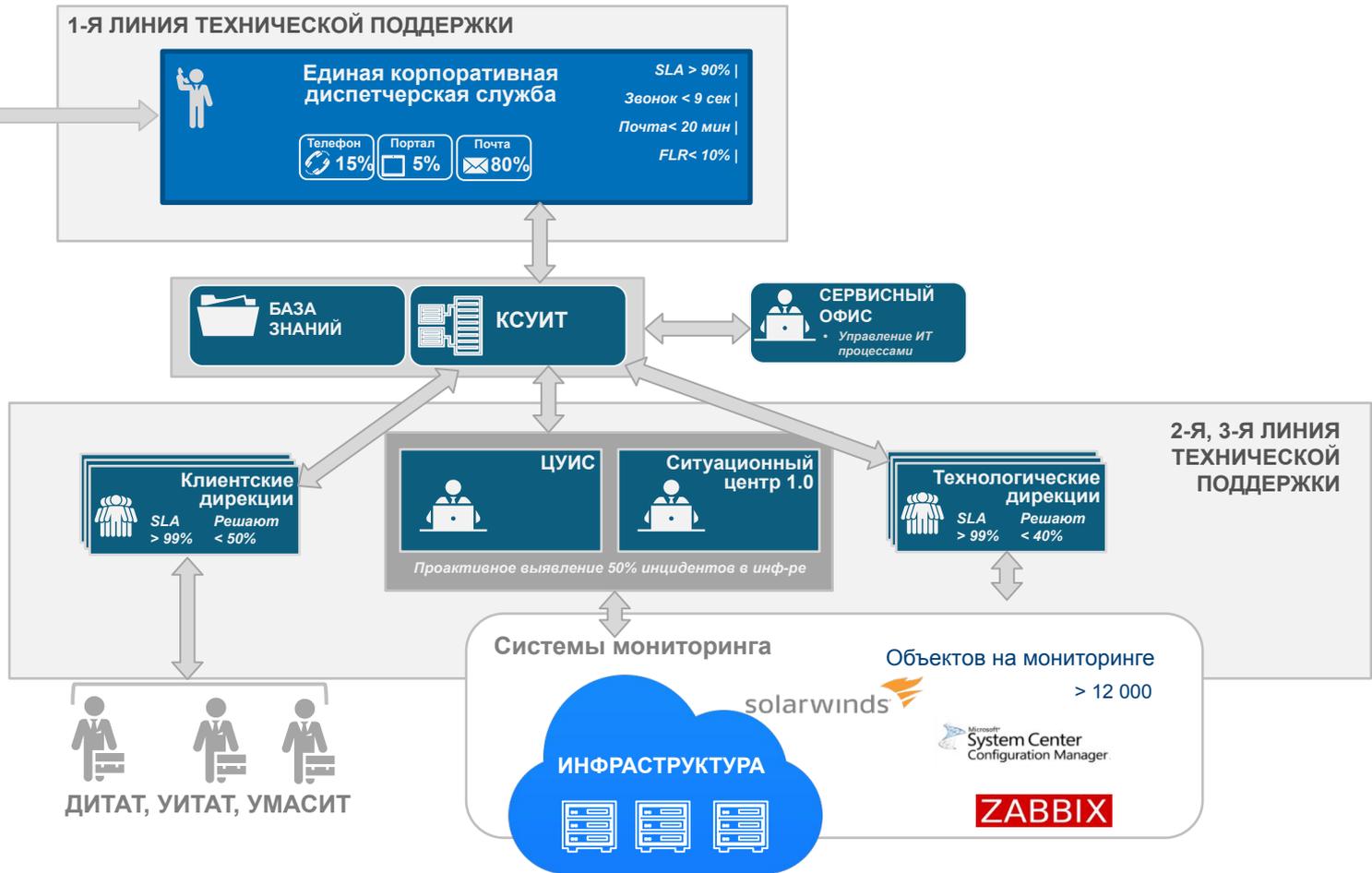
как наше отношение к делу

- Мы отвечаем за свои слова и честно выполняем обещания.
- Мы реализуем согласованные решения.
- Мы осознанно следуем духу и букве правил.

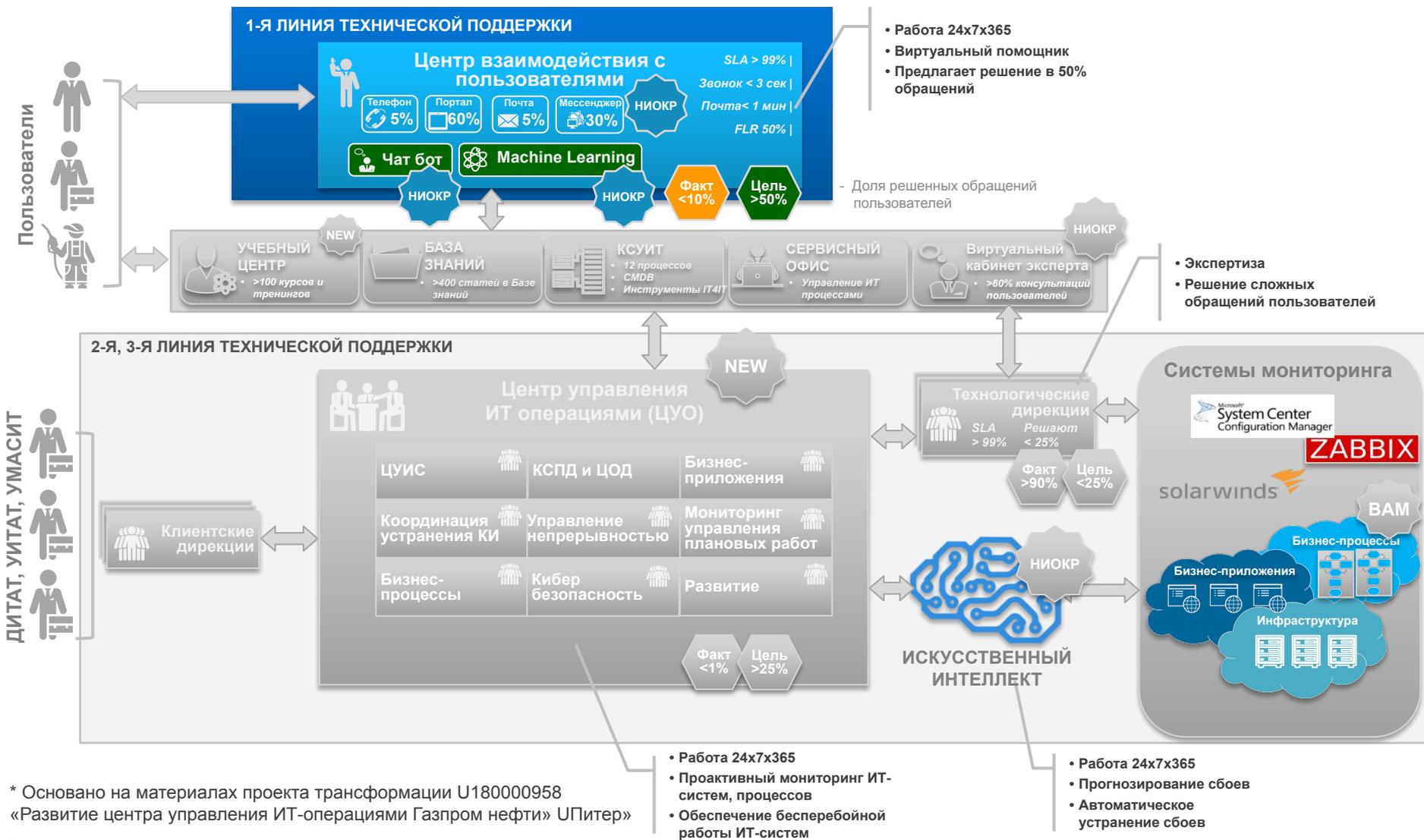
ГДЕ МЫ СЕЙЧАС

1 500 000
обращений
в год

Пользователи



ВИДЕНИЕ: К 2020 ГОДУ МЫ...



* Основано на материалах проекта трансформации U180000958 «Развитие центра управления ИТ-операциями Газпром нефти» УПитер»

** Актуализация производится ежегодно по мере уточнения стратегических целей Компании

КУДА МЫ ИДЕМ

СТРАТЕГИЯ

Стать **Центром взаимодействия с пользователями**, формирующим **позитивный клиентский опыт** и обладающим компетенциями для **решения широкого круга вопросов** в максимально сжатые сроки и с минимальными усилиями для клиентов.



СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ОРИЕНТИРЫ

- Удовлетворенные Пользователи и Заказчики
- Эффективные процессы и высокая технологичность предоставления сервиса
- Компетентные, вовлеченные и инициативные сотрудники



ВИДЕНИЕ: К 2020 ГОДУ МЫ...



КЛИЕНТЫ

- ❑ Формируем положительный клиентский опыт у 90% пользователей



СЕРВИСЫ

- ❑ Обрабатываем обращения в мультиканальном режиме
- ❑ Решаем не менее 50% обращений



КАЧЕСТВО

- ❑ Регулярно подтверждаем соответствие международным стандартам в области Контактных центров



ИННОВАЦИИ

- ❑ Полностью исключаем ручные операции, которые могут быть автоматизированы



СОТРУДНИКИ

- ❑ Развиваем высокие компетенции и поощряем вовлеченность сотрудников

- Клиент-ориентированность в каждом взаимодействии
- Готовность помочь и профессионализм
- Ясные и доброжелательные коммуникации
- Оперативное решение запросов пользователей
- Satisfaction Index

- Портал 60%
- Чат 30%
- Почта 5%
- Телефон 5%
- KPI внедрены для всех процессов

- Сертификация ISO 18295
- Подтверждение соответствия ISO 18295 каждые 2 года
- Скрипты диалогов (workflow)
- Соблюдение стандартов обслуживания

- Machine Learning
- Внедрение нового канала обслуживания - чат
- Развитие портала самообслуживания
- Развитие Базы знаний
- Виртуальный помощник (чат-бот)
- КСУИТ Smart

- Трансформация компетенций от регистрации и классификации к решению обращений
- Сервисная мотивация
- Управление текучестью персонала
- Развитие кадрового резерва
- Своевременное и эффективное информирование
- Управление поддержки пользователей**
- Расширение спектра предоставляемых услуг
- Расширение географии обслуживания за счет новых заказчиков
- Управление обработки обращений**
- Поддержка СУ NAMOS
- Управление сопровождения обслуживания**
- Контроль качества решения

ЦЕЛИ 2018-2020

Показатели	2018	2019	2020
Service Level Уровень сервиса	> 98,0%	> 98,5%	> 99,0%
Satisfaction Index Доля 5 и 4 в оценках пользователей	> 90,0%	> 95,0%	> 98,0%
Dissatisfaction Index Доля низких оценок пользователей	< 2%	< 1,8%	< 1,6%
First Line Resolution Доля обращений, решенных Контактным центром	> 20%	> 35%	> 50%
Utilization Доля активного времени из оплачиваемого времени смены	87% < %UTZ < 90%		
End-User Critical Errors Accuracy Доля контактов без ошибок, критичных для пользователя	> 95%	> 96%	> 97%
Business Critical Errors Accuracy Доля контактов без ошибок, критичных для бизнеса	> 90%	> 91%	> 92%
Personnel Satisfaction Уровень удовлетворенности сотрудников	> 86%	> 87%	> 88%

ЦЕЛИ 2018-2020

Значительные изменения	2018	2019	2020
Портал самообслуживания ИТ	<ul style="list-style-type: none"> Автоклассификатор обращений Чат-бот: 5% обращений по ПРМ решается ботом с использованием статей Базы знаний 	<ul style="list-style-type: none"> Чат-бот: 15% обращений по ПРМ + 10% обращений по Бизнес-приложениям 	<ul style="list-style-type: none"> Чат-бот: 30% обращений по ПРМ + 20% обращений по Бизнес-приложениям
Портал самообслуживания АЗС	<ul style="list-style-type: none"> 20% обращений 	<ul style="list-style-type: none"> 50% обращений 	<ul style="list-style-type: none"> 80% обращений
КСУИТ Smart	<ul style="list-style-type: none"> Автомаршрутизация обращений: 30% обращений с точностью 98% Чат-группы: 1 группа ОЦО ГПН БС Интерфейс для Namos 	<ul style="list-style-type: none"> Автомаршрутизация обращений: 50% обращений с точностью 98% Чат-группы: 5 групп 	<ul style="list-style-type: none"> Автомаршрутизация обращений: 80% обращений с точностью 99% Чат-группы: 20 групп
Актуальные версии Cisco UCM и CCX	<ul style="list-style-type: none"> Апгрейд 		<ul style="list-style-type: none"> Апгрейд
WFM	<ul style="list-style-type: none"> Точность прогнозирования по стационарным 30-ти мин. интервалам не менее 50% Точность прогнозирования по дням не менее 80% 	<ul style="list-style-type: none"> Точность прогнозирования по стационарным 30-ти мин. интервалам не менее 60% Точность прогнозирования по дням не менее 85% 	<ul style="list-style-type: none"> Точность прогнозирования по стационарным 15-ти мин. интервалам не менее 70% Точность прогнозирования по дням не менее 90%
Речевые технологии	<ul style="list-style-type: none"> Формирование требований 	<ul style="list-style-type: none"> 2 сценария 	<ul style="list-style-type: none"> 5 сценариев
Сертификация по стандарту ISO 18295	<ul style="list-style-type: none"> Сертификация 		<ul style="list-style-type: none"> Подтверждение соответствия