



Формула эффективного Контакт-центра

Культура + Организация + Технология

**Топильчук
Александра**

Зам. директора по клиентскому
сервису АО «Уфанет»

Уфанет сегодня

7

Регионов РФ

800+

населенных
пунктов

>1.3

млн
клиентов

>3.5

млн
услуг

>3.5

тысяч
сотрудников

Уфанет в динамике

2022 — 2025

За последние 3 года бизнес вырос на 70%:
рост традиционных услуг так и новых IT-услуг

Выручка, млрд руб.

8 → 13,9

73,75%

Количество услуг, млн

1,8 → 3,1

72,22%

**Как рост бизнеса
влияет на контакт-
центр?**

Как рост бизнеса влияет на контакт-центр

**Чем больше
клиентов –**

тем больше
обращений

**Чем больше
обращений –**

тем больше
сотрудников
нужно

**Чем больше
сотрудников –**

тем больше
раздуваем
ФОТ

**Чем сложнее
услуги –**

тем выше
компетенции
сотрудников
нужны

Традиционная модель

**Растет нагрузка –
растет штат**

Общий штат

275 → 477

Общий штат

275 → 477

Активных услуг

1 903 563 → 3 301 397

Растут услуги и соизмеримо им растет штат.
Так мог бы расти штат с ростом нагрузки.

**Контакт-центр
сейчас**

Общий штат

275 → 279

Общий штат

275 → 279

Активных услуг

1 903 563 → 3 301 397

Должно быть видно что при росте
нагрузке штат не увеличивается

Контакт-центр

7

млн обращений
в год

279

человек
контакт-центра

87%

самостоятельных
решений

Система управления



Система – это 95% успеха

Эдвардс Деминг

Система управления из 3-х элементов

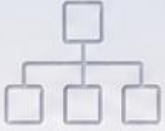
Системный подход по-Уфанетовски

КУЛЬТУРА





ОРГАНИЗАЦИЯ



A 3D architectural graphic featuring two white classical columns on either side of a central light gray panel. The panel contains the word 'ОРГАНИЗАЦИЯ' in dark blue, a small organizational chart icon, and horizontal lines with circular endpoints.



КУЛЬТУРА

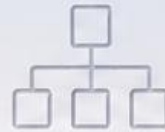


A 3D architectural graphic featuring a textured orange base with steps. The word 'КУЛЬТУРА' is written in large white letters. On the left is a shield icon with a checkmark, and on the right is an icon of three people.



ТЕХНОЛОГИЯ

ОРГАНИЗАЦИЯ



КУЛЬТУРА



Технология



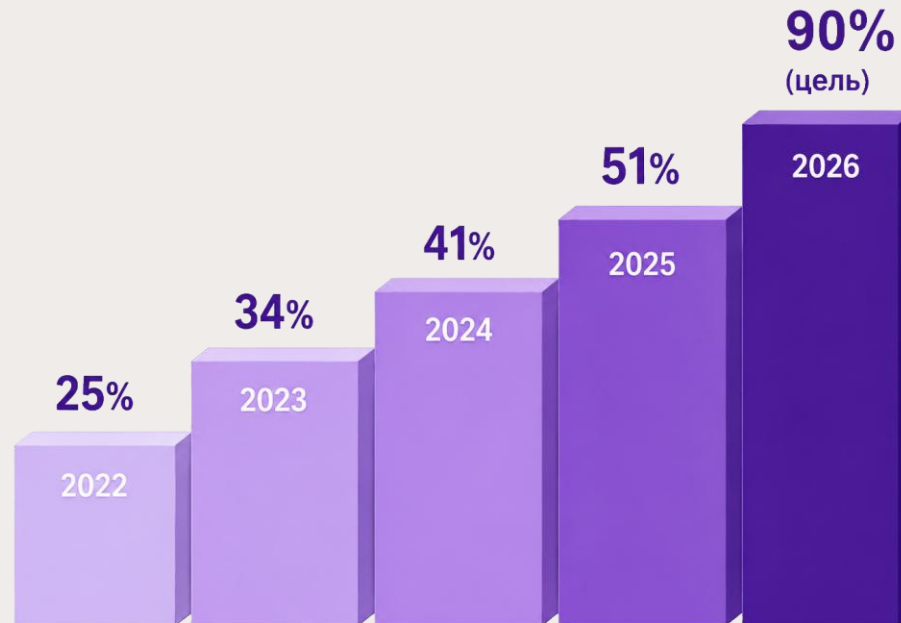
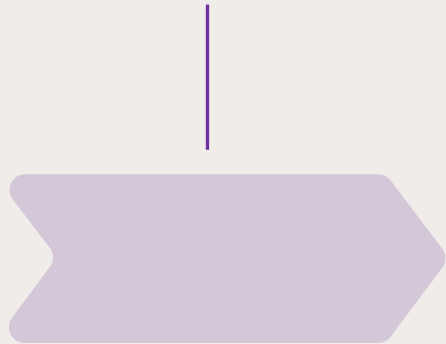
**Какие инструменты
применяем в Уфанет?**

Культура – организация – **технологии**

**Цифровые операторы
поддержки 24/7**



**Цифровые операторы
поддержки 24/7**



Проблема

- Классические боты и скрипты упирались в потолок 50%
- Долгий срок разработки новых скриптов

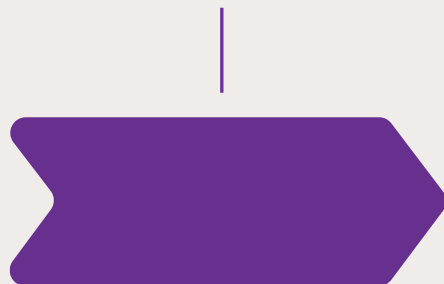
Результаты

- Внедрение ИИ как драйвер роста эффективности и качества сервиса

Культура – организация – **технологии**

Цифровые операторы
поддержки 24/7

**Оценка качества
обращений**



Инструменты контакт центра Уфанет

Оценка качества
обращений

Проблема

1%

Оценивали 1% звонков вручную
Маленький охват
Пропущенные проблемы

Что сделали

100%

Оцениваем 100% звонков
Полный охват
Выявление всех проблем

Результаты

3000

Повторных обращений
Сокращение за счет полного охвата

5,5 млн

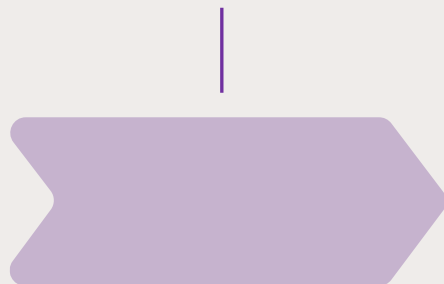
Экономия в год
Снижение операционных расходов

Инструменты контакт центра Уфанет

Цифровые операторы
поддержки 24/7

Оценка качества
обращений

**AI-помощник
для специалиста**



В 20 раз быстрее и качественнее

AI-помощник
для специалиста



- Много систем – сложно найти
- Долгий поиск информации
- Риск найти неактуальную информацию



- Все регламенты и ответы в одном месте
- Специалисты тратят время на клиентов, а не на поиск
- Поиск по актуальной базе знаний

Инструменты контакт центра Уфанет

Цифровые операторы
поддержки 24/7

Оценка качества
обращений

AI-помощник
для специалиста

**Единое
рабочее окно**



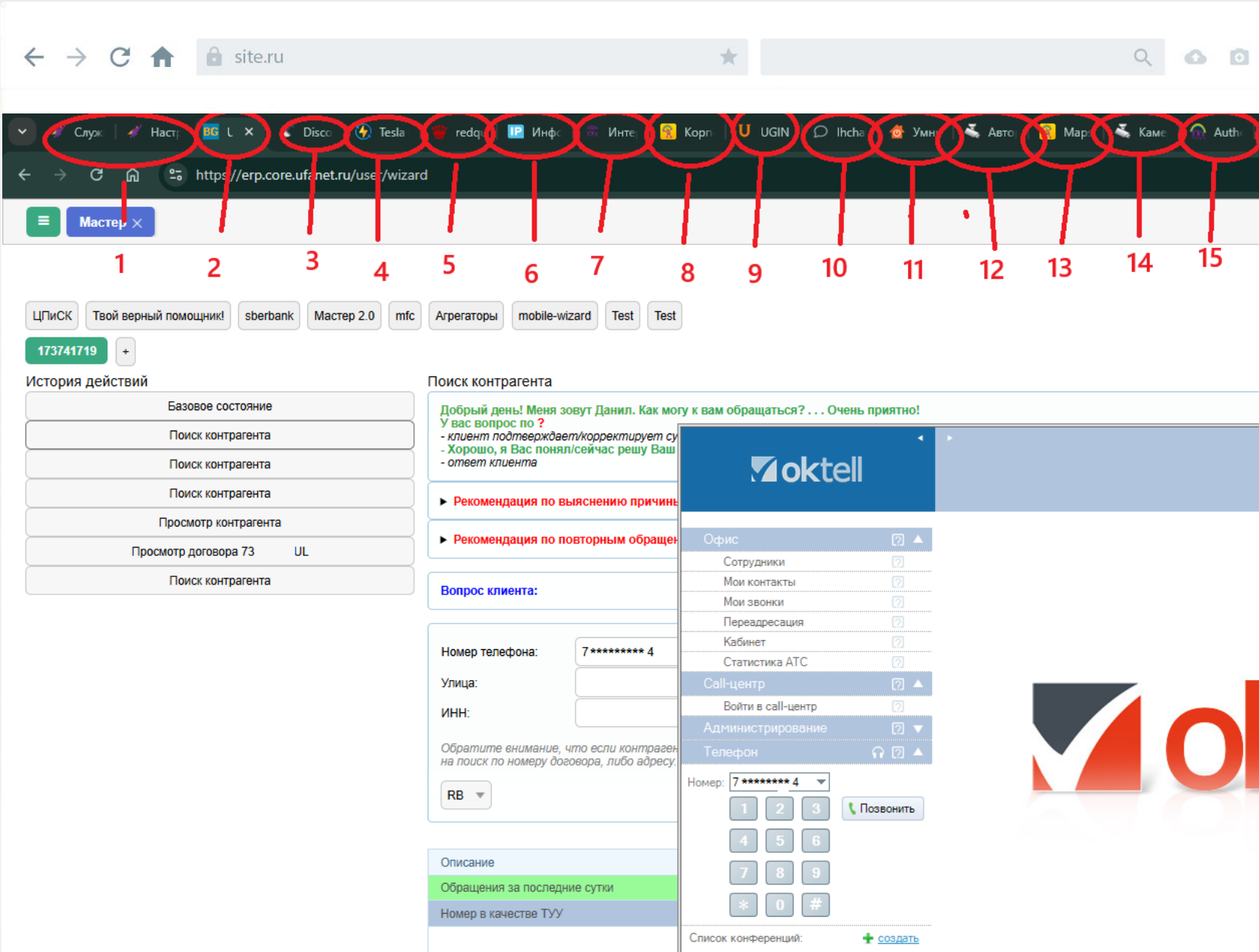
Было

Единое рабочее окно

Проблемы

Более 30 рабочих программ,
переключение между окнами
которых – потеря времени

Визуально сложный
интерфейс –
долгий срок обучения



Стало

Единое рабочее окно

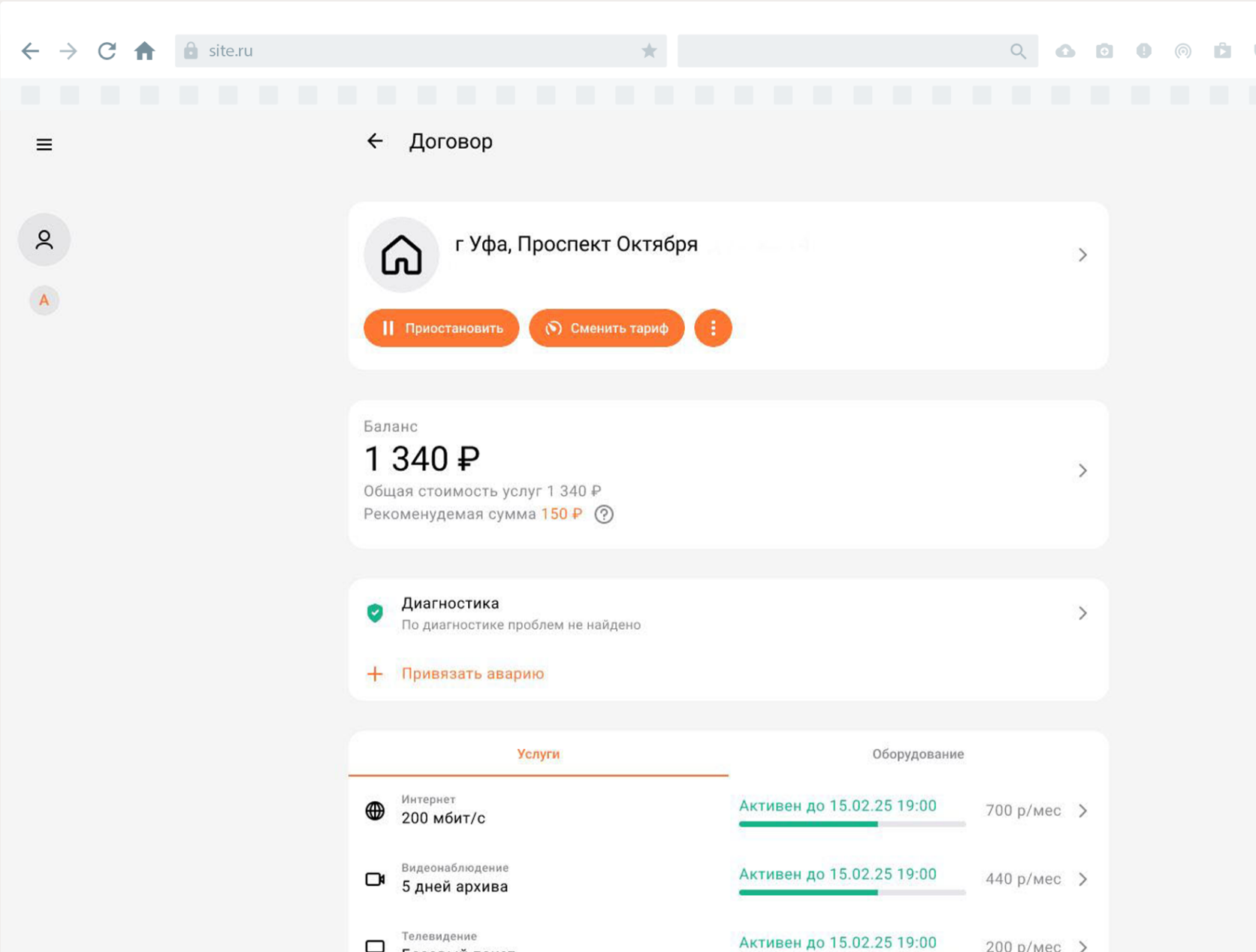
Результаты

Количество рабочих
программ 1 шт.
сократили АНТ

с 8 мин до 5 мин

Интуитивно понятный
и удобный интерфейс

сократили срок обучения
с 2-х мес до 1 мес.



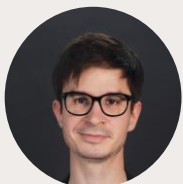
**Вместе с сотрудниками
мы меняем наш КЦ!**

**Квалифицированные кадры
остаются в контакт-центре**

**В проекты включаются
топ-менеджеры и генеральный директор**



**Топильчук
Александра**
Заказчик



**Сайфутдинов
Денис**
Архитектор



Шабает Александр
Тех. лидер

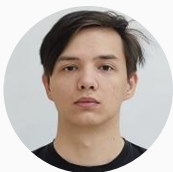
Клиентский блок



Шлапаков Александр
Проект менеджер



Кутлугужин Тимур
Тех. лид разработки



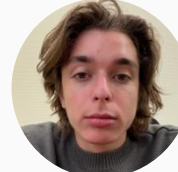
Билалов Артур
Тех. лид нейросети



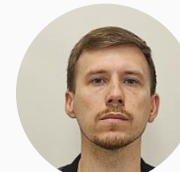
Максимов Павел
Разработчик



Алимгафаров Артур
Разработчик



Акатьев Богдан
Разработчик нейросети голоса



Теренин Никита
Разработчик нейросети голоса

Технический блок

Команда Умных помощников

Команда проектирования



Шетаева Дарья
Менеджер продукта



Шарифуллина Елена
Дизайнер



Науширванова Диана
Проект менеджер



Байбурин Эльвир
Тех лидер



Вершков Сергей
Разработчик ФРОНТ



Ковалев Валерий
Разработчик БЭК



Шаров Максим
Разработчик БЭК



Султанбаев Артур
Разработчик БЭК



Варламов Сергей
Разработчик БЭК

Команда разработки

Команда разработки автодиагностики

Команда EVA

Наполнение Базы Знаний

Команда консультации и разработки ИИ



Бакиров Ильмир
Лидер проекта



Иванов Николай
Методолог



Краснобородкин Владимир
Консультант по БЗ



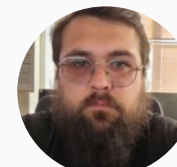
Усманов Тимур
Тех лидер ИИ



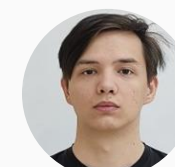
Хасанов Роберт
Разработчик



Байбурин Эльвир
Консультант по Confluence



Козинец Владислав
Разработчик



Билалов Артур
Консультант по ИИ

Команда Ai ассистента

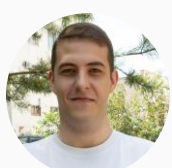
Клиентский блок

Команда разработки

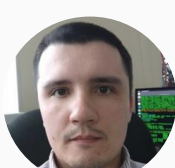
Команда Оценки качества



Зинов Данил
Лидер проекта



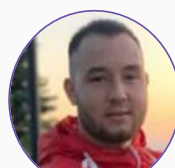
Ощепков Кирилл
Проект менеджер



Усманов Тимур
Тех лидер ИИ



Хасанов Роберт
Devops



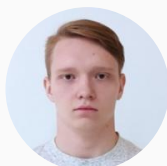
Хаертдинов Айдар
Разработчик БЭК



Чиркова Ксения
Разработчик



Харкевич Дарья
Ведущий специалист
1 линии инфо отдел



Могильников Василий
Системный администратор



Полехина Карина
Эксперт по развитию



Палаев Тимофей
Ведущий специалист
1 линии инфо отдел



Инжеватов Артем
Ведущий специалист
1 линии инфо отдел

Команда Умных помощников



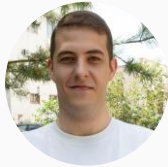
Лебедев Кирилл
Руководитель направления



Сухарев Стас
Эксперт по развитию



Салимгареев Евгений
Старший системный
администратор ОТП



Ощепков Кирилл
Ведущий специалист
ОНК



Гардамшин Радион
Ведущий системный
администратор ОТП



Овчинников Антон
Ведущий системный
администратор ОТП



Набиев Альберт
Ведущий специалист
1 линии тех отдел



Шушков Влад
Ведущий специалист
ОНК



Садретдинов Данис
Ведущий специалист
ОНК

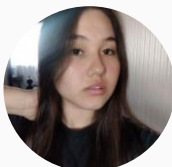


Инжеватов Артем
Ведущий специалист
1 линии инфо отдел

Команда EVA



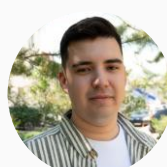
Хусаинов Нияз
Эксперт по развитию



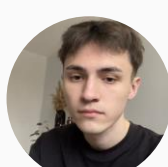
Галиева Идель
Ведущий специалист
1 линии инфо отдел



Овчинников Антон
Ведущий системный
администратор ОТП



Набиев Альберт
Ведущий специалист
1 линии тех отдел



Шушков Влад
Ведущий специалист
ОНК

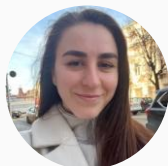


Садретдинов Данис
Ведущий специалист
ОНК

Команда Ai ассистента



Юсупова Иоланта
Ведущий специалист
1 линии инфо отдел



Елпаева Александра
Системный администратор
ОНК



Хайруллина Карина
Системный администратор
ОНК

Команда Оценки качества

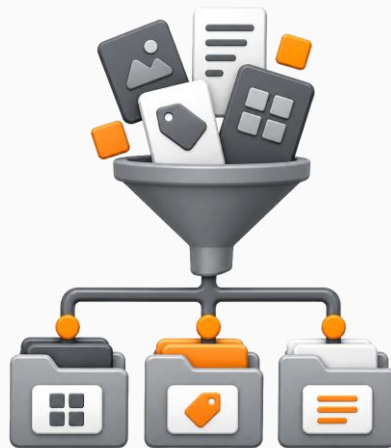
Организация



Примеры повышения эффективности работы в контакт-центре



**Бережливое
производство**



Категоризация



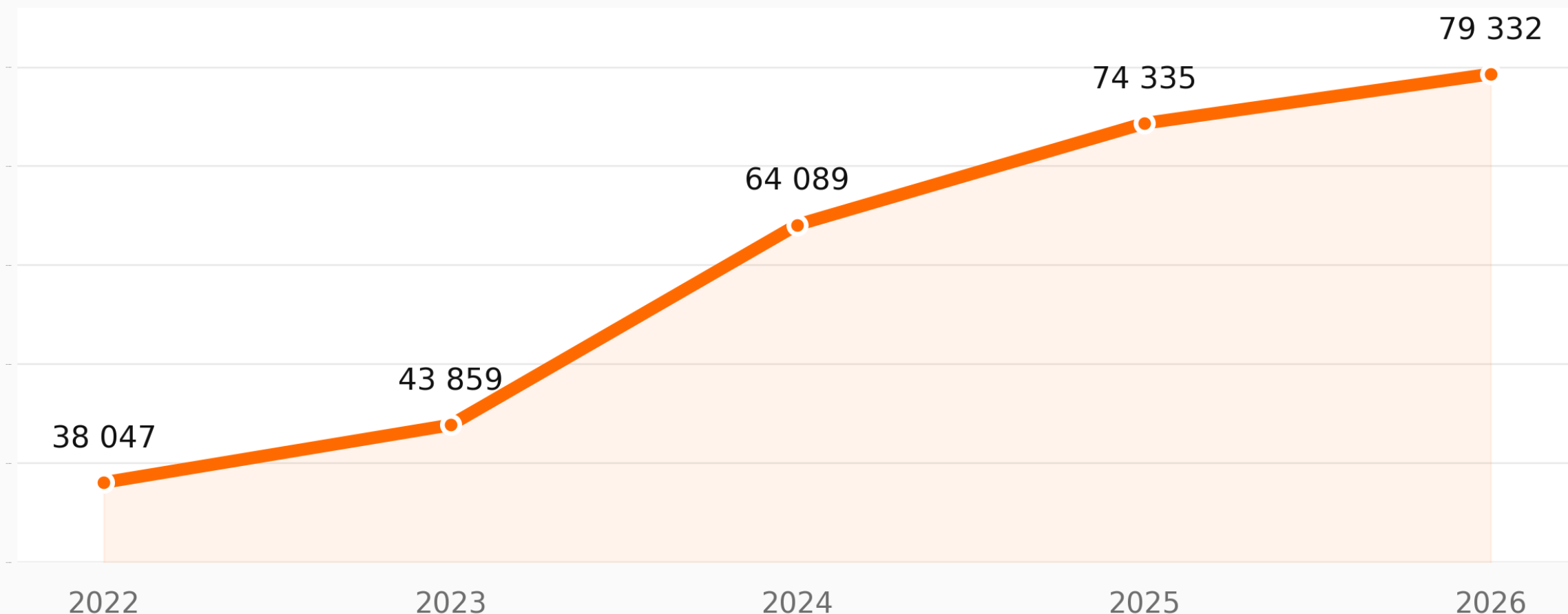
**Проектная
работа**

Повышение заработной платы

Служба поддержки клиентов

Средняя заработная
плата, руб.

+109% за период

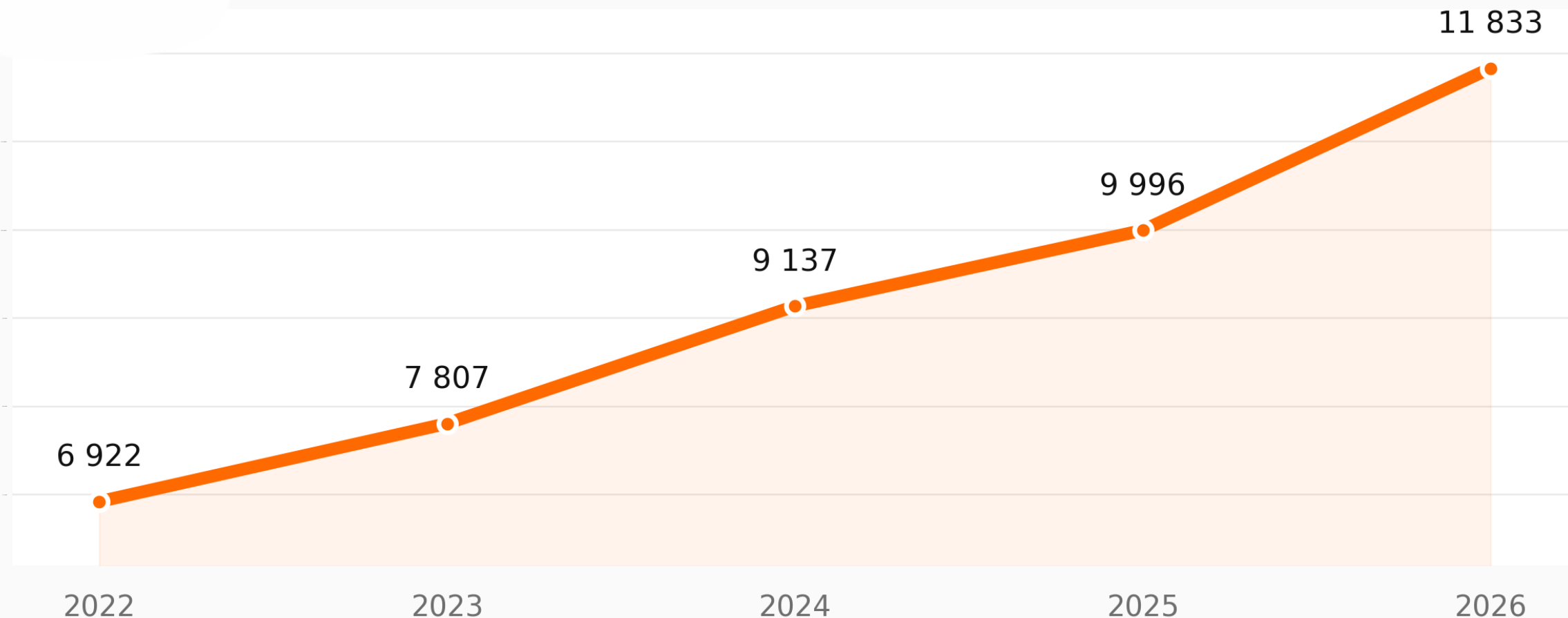


Повышение заработной платы

Производительность труда

Абонентская база на
1 сотрудника в месяц, тыс.

+71% за период



Культура



Культура – организация – технологии

Что такое культура?

**Культура это то, что делают сотрудники
когда на них не смотрят.**

Культура – организация – технологии

**Миссия компании –
Друзья всегда с тобой!**

Наши ценности

1. **Лидерство**
2. **Сотрудничество**
3. **Открытость**
4. **Честность**
5. **Пространство «МЫ»**
6. **Уважение друг к другу,
к партнерам, к клиентам**
7. **Растить и любить
сотрудников,
партнеров, клиентов**



Культура –
организация –
технологии

Наши ценности

1. **Лидерство**
2. **Сотрудничество**
3. **Открытость**
4. **Честность**
5. **Пространство «МЫ»**
6. **Уважение друг к другу,
к партнерам, к клиентам**
7. **Растить и любить
сотрудников,
партнеров, клиентов**



Культура –
организация –
технологии

Пространство МЫ –
свобода высказать свое мнение
и оно будет услышано

**Что Уфанет
делает для этого?**

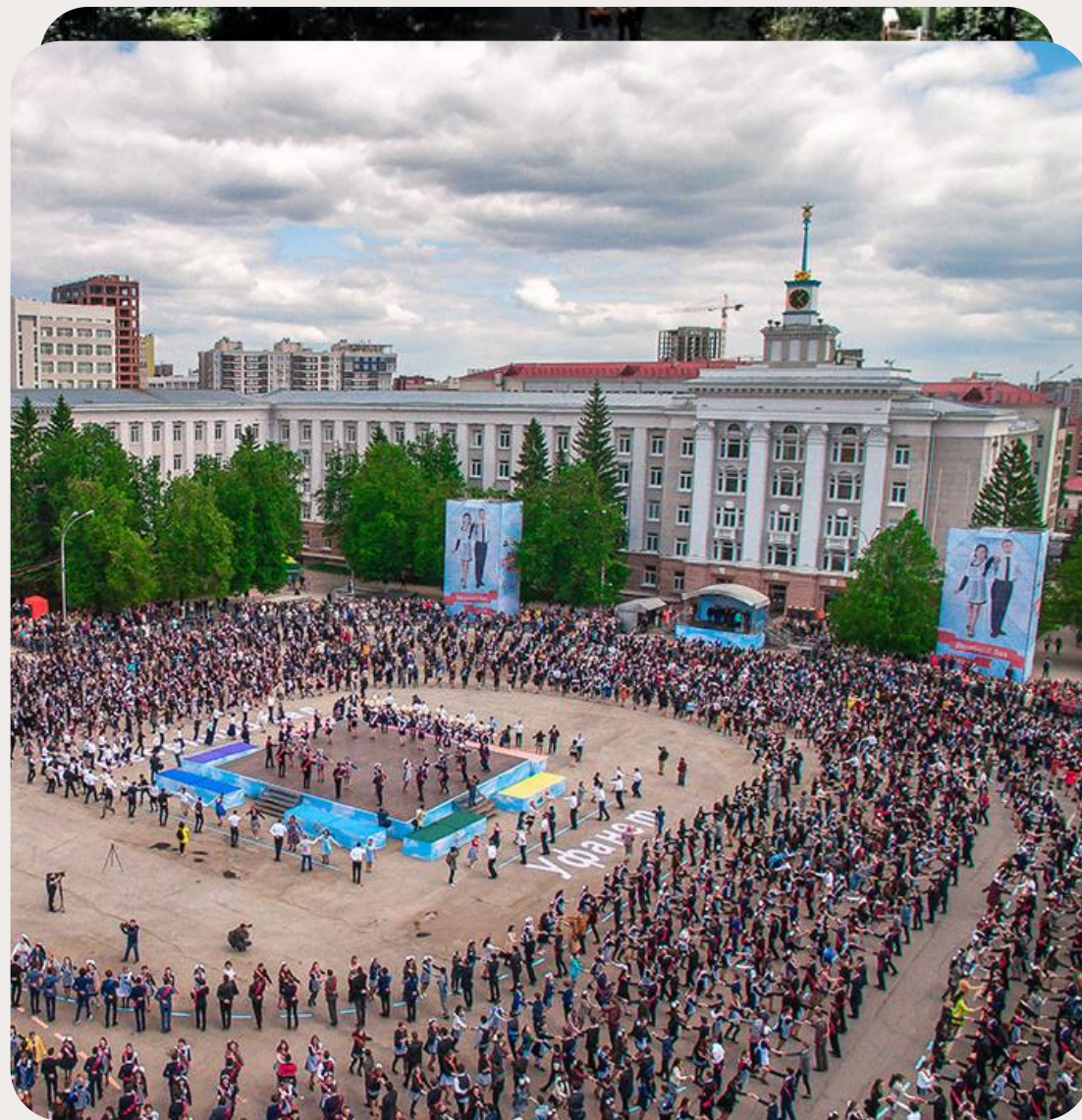
Что Уфанет делает для этого?

- Мероприятия внутри компании



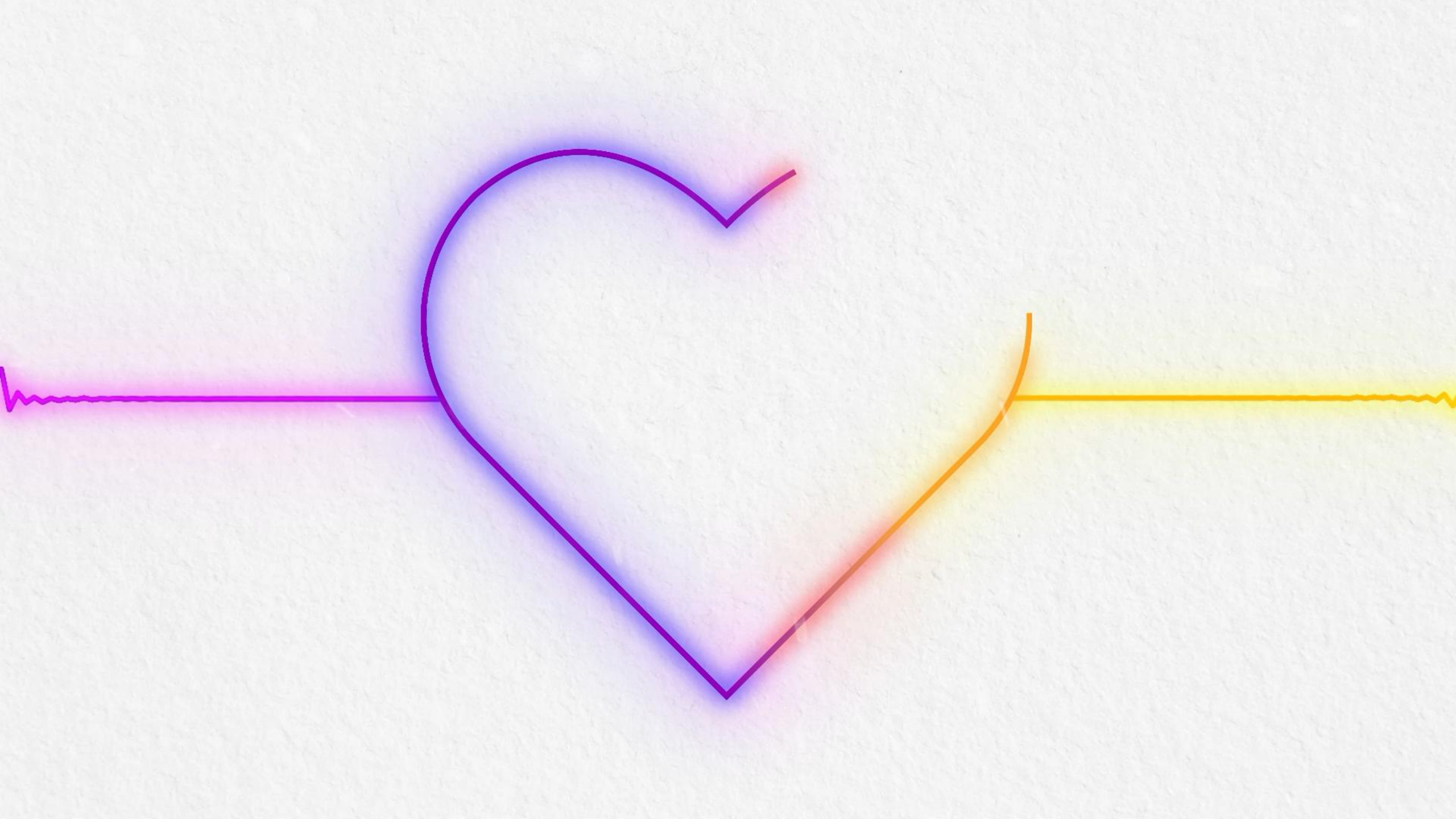
Что Уфанет делает для этого?

- Мероприятия внутри компании
- Сотрудники являются организаторами городских мероприятий

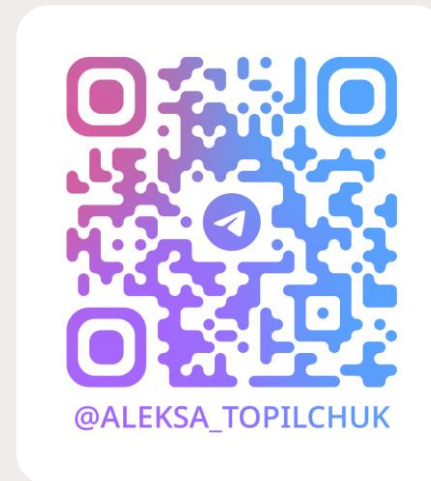


а теперь пара видео...





Спасибо за внимание



**Топильчук
Александра**

Зам директора по клиентскому
сервису АО «Уфанет»