

СОЗДАНИЕ ЭФФЕКТИВНОЙ СИСТЕМЫ РАБОТЫ С ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ И ЖАЛОБАМИ

**СОФИЯ
МОЛДОБАЕВА**

Менеджер по обработке клиентских
запросов и эскалации массовых жалоб, T2



СОФИЯ МОЛДОБАЕВА



- Прошла путь от оператора контакт-центра до менеджера бэк-офиса
- Финалист CX Word Awards 2023 в номинации «Лучшая практика использования обратной связи»
- Победитель Хрустальной Гарнитуры 2026 в номинации «Лучший менеджер по работе с жалобами и претензиями»
- Благодарность от Министра связи РФ

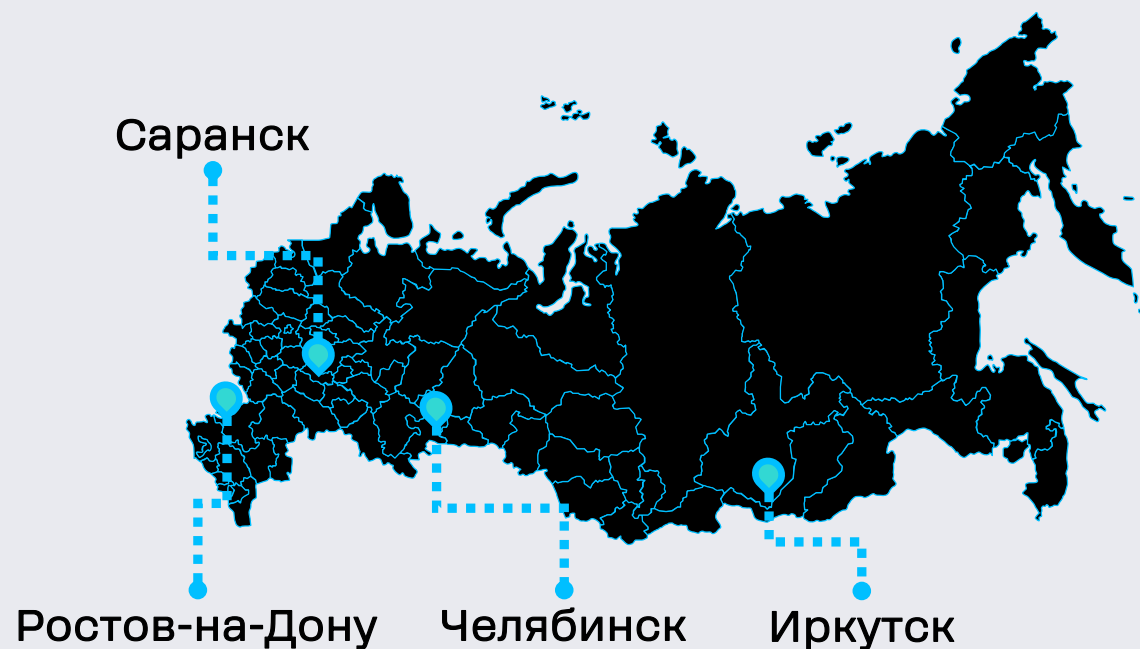
➤ 15 лет в отрасли Телекома

➤ Более 7 лет опыта работы с бэк-офисными операциями



T2 – ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОПЕРАТОР СВЯЗИ

4+ ПЛОЩАДКИ
ДИСТАНЦИОННОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ



7 точек

взаимодействия
с клиентом

ПОДДЕРЖКА
КЛИЕНТОВ

24/7

**СЕРТИФИКАЦИЯ
2025**

ISO 18295



ПОКРЫТИЕ
РЕГИОНОВ РФ

70

48,9 млн

клиентов
с учетом MVNO
«Ростелекома»



TOTAL EXPERIENCE



**ЛУЧШИЙ
ОПЫТ**



КЛИЕНТЫ



ПОЛЬЗОВАТЕЛИ



НАШИ СОТРУДНИКИ

ФУНДАМЕНТ НАШЕЙ СИСТЕМЫ



Человекоцентричность

Забота и эмоциональная связь



Технологии

Инновации и креативность



про**ЧУВСТВУЙ** СЕРВИС – ЭТО

- ~~Процесс~~ → Идеология
- ~~Специалист~~ → CX-эксперт
- ~~Клиентоцентричность~~ → Человекоцентричность
- Не только решение проблемы, а создание ценности

4,8 тыс.

нестандартных решений
в работе Back-office

**ЭТО КУЛЬТУРА УПРАВЛЕНИЯ НЕ ЖАЛОБАМИ,
А СМЫСЛАМИ И ЦЕННОСТЯМИ**



love is...



...when you feel support!
...чувствовать поддержку!

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ВИДЕНИЕ T2

«Мы будем любимым оператором мобильных услуг для тех, кто ценит выгоду и ведет цифровой образ жизни»

- 7 Сервисов готовы на 100%
- Положительная динамика по CSI

DISS
↓ 1,8%

SAT
↑ 2,5%

NPR
↑ 4,3%

После коммуникации абонент:

- может легко и быстро прочесть обратную связь
- понимает, что обратная связь – результат кропотливой работы, а не шаблон
- ощущает уверенность и спокойствие, потому что знает, что компания занималась его вопросом
- ощущает, что компания укрепляет его лояльность и уверенность в партнерстве

Новый дизайн со знакомыми героями:

Центр качества обслуживания

На этой странице можно оставить обратную связь, если у вас:

- остались вопросы после общения с консультантом в одном из наших каналов поддержки
- есть предложения как улучшить взаимодействие с нашими каналами поддержки

Куда вы обращались

☐ Онлайн-чат

☐ 811 (голосовая линия)

☐ Салон связи t2

☐ Соцсети

☐ Никуда

Когда вы обращались

Дата и время обращения *

ДД.ММ.ГГ ЧЧ.ММ

Номер, с которым связан ваш вопрос

Номер t2 *

+7 (___) ____-____

Опишите ситуацию, которая у вас возникла *

БЫЛО

ЦЕНТР КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Здесь вы можете поделиться своими впечатлениями после взаимодействия с нашими каналами поддержки.

ОСТАВИТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ

Если у вас остались вопросы — мы поможем в ситуации и обязательно свяжемся с вами

ПОБЛАГОДАРИТЬ СПЕЦИАЛИСТА

Мы будем очень благодарны за ваши теплые слова, если вам понравилась консультация в одном из наших каналов

СТАЛО

АНКЕТА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Напишите приятные слова специалисту, с которым вы общались в наших каналах поддержки

Получили вашу благодарность

Рады, что взаимодействие с нами было комфортным! Вашим теплым словам благодарят нашу команду за новые свершения

ПОБЛАГОДАРИТЬ ЕЩЕ РАЗ

ОБНОВЛЕНИЕ КАНАЛА НА САЙТЕ



Стильный

Редизайн страницы



Доступный

Расширяем точки касания с интерфейсом



Позитивный

Кроме претензионного трафика собираем благодарности для специалистов



Заботливый

Human to Human – основной принцип обработки каждого обращения

УДОБНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ



ДЛЯ СОТРУДНИКОВ

Импортозамещение
системы управления
заявками

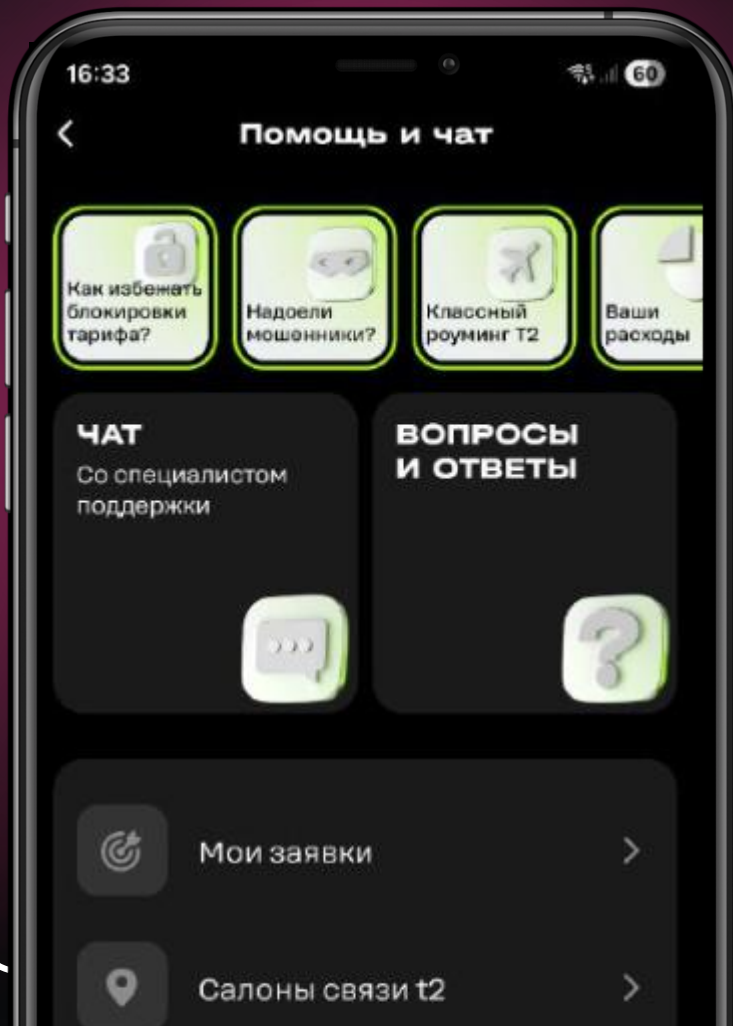
-30%

сокращение
времени обработки
обращений

+15%

рост показателей
качества обработки
жалоб

ДЛЯ КЛИЕНТОВ



Чат поддержки
по жалобам
в личном кабинете

77%

удовлетворенность
в данном канале

≥3 тыс.

обращений
обработано

НЕПРЕРЫВНОЕ РАЗВИТИЕ ПРОЦЕССОВ С ПОМОЩЬЮ АВТОМАТИЗАЦИИ И АНАЛИТИКИ



ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ

Обработали > 1,5 млн обращений
по актуализации данных



БЛОКИРОВКИ МОБИЛЬНОГО ИНТЕРНЕТА

Сократили время ответа на письменные
претензии до нескольких дней с учетом
доставки письма абоненту

ЗАПУСК СОБСТВЕННОЙ РОЗНИЦЫ

В короткие сроки настроили
новый процесс по обработке
претензий от потребителей

ПАКЕТЫ В ЗОНЕ ЧС

Автоматизировали процесс
подключения пакетов
для клиентов в зоне ЧС

УЛУЧШИЛИ ПРОЦЕССЫ НА ОСНОВЕ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

Сокращение времени обработке
при недостатке данных в ТТ

РАСШИРЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛА ЛК

Работа с файлами через
ЛК по проблемам
клиентов



БЛАГОДАРНОСТЬ СОТРУДНИКУ



+10 ₽

Красавчик

Понравилось: общение

Виталий

11:46



+100 ₽

Понравилось: сервис • скорость • общение

Ангелина

17:21



Спасибо большое за качественную работу за приятное общение сотрудник очень вежливый всё по полочкам разложила всё рассказала Спасибо большое

Понравилось: сервис • скорость • общение

Екатерина

10:05



+500 ₽

Екатерина

18:36

ВТБ.Чаемые+



Дарья

На мечту, о которой не всегда говорят вслух, но которая греет сердце



0 ₽

От 10 ₽ до 5 000 ₽

+10 ₽

+50 ₽

+100 ₽

+500 ₽



Написать отзыв

ЯНВАРЬ-МАЙ

12 916 руб.

Количество начислений 121

Средний чек 106,74 руб.



СОФИЯ МОЛДОБАЕВА

Менеджер по обработке
клиентских запросов
и эскалации массовых
жалоб, Т2

