

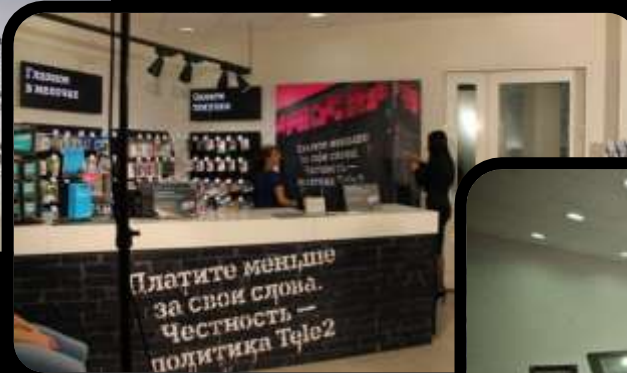
От слов к делу

Walk the Talk

Давыдович Маргарита

TELE2

Каждый день мы работаем над тем, чтобы наш абонент был счастлив



В далеком 2013 мы научились смотреть на себя со стороны и влиять на клиентский опыт



Walk the Talk – возможность каждого сотрудника Tele2 найти проблему в абонентском опыте самостоятельно и исправить ее прежде, чем о ней сообщит клиент

Какие вызовы перед нами стояли

- Сделать так, чтобы участвовать в проекте было просто, понятно и удобно
- Мотивировать сотрудников на участие в проекте, т.к. проект полностью построен на личной инициативе
- Получить результат – рост качества абонентского опыта на федеральном уровне

В 2015 году Walk the Talk стал ИНТЕРАКТИВНЫМ ИГРОВЫМ ПРОЕКТОМ

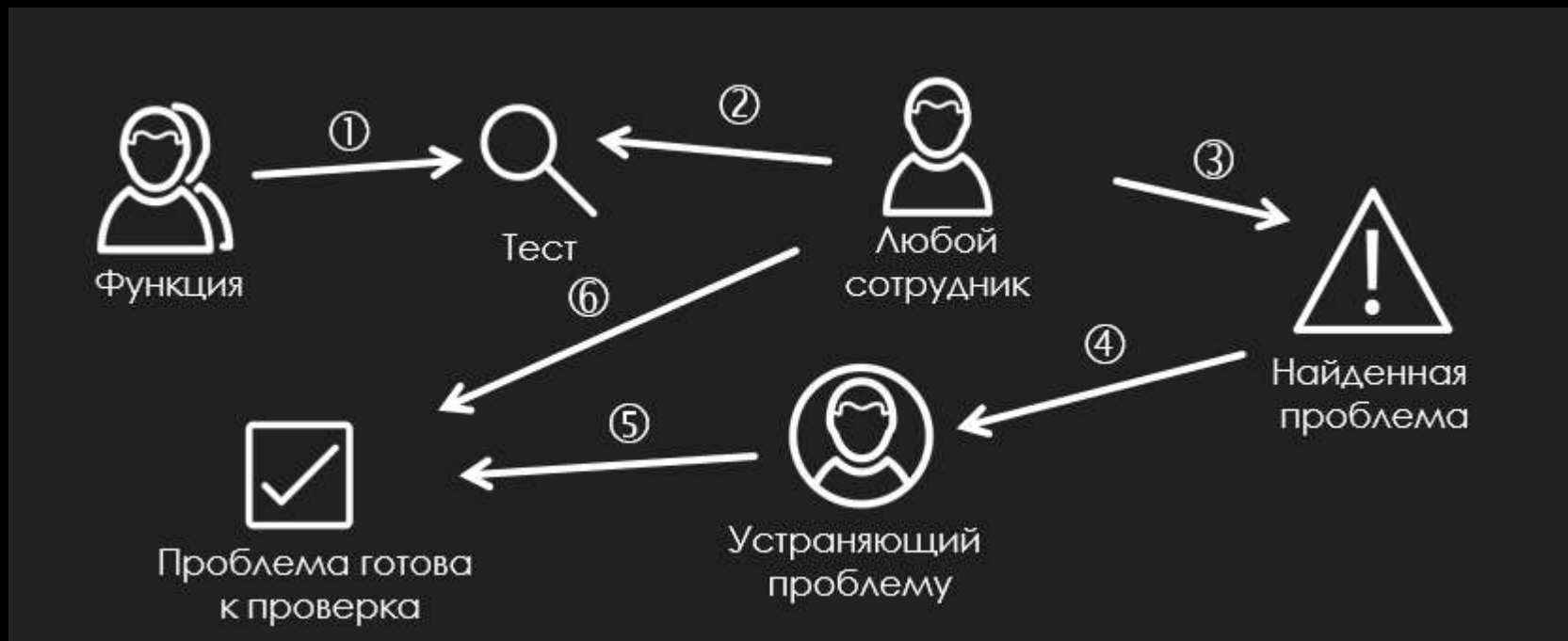


Сайт



App

Как это работает?



В чем заключается игра?

1. Мир игры – Люди в черном
2. Каждый сотрудник – агент в черном
3. Регион – это команда
4. Команда сражается с врагом
5. Чем больше качественно решенных проблем – тем больше у команды шансов на победу



Результаты по итогам 6 месяцев

Показатели проекта:

- 5 000 зарегистрированных участников
- Более 4 500 внесенных проблем, из них более 4 000 уже решены
- Уровень решаемости – выше 90%
- Среднее время на решение проблемы – 3 дня

Бизнес-показатели:

Рост основных показателей качества абонентского опыта (NPS, QP, BCS и другие) в целом, и особенно в регионах, успешно проявивших себя в проекте

Почему у нас все получилось?

- Грамотно выстроена **геймификация** – соблюден баланс игры и бизнес-процессов
- **Простые и понятные правила и интерфейс**. Этапы тестирования и пилотирования проекта позволили получить желаемый результат
- Четко выстроенные процессы – создание института **амбассадорства** Walk the Talk
- Реализуемый план **коммуникаций** о проекте внутри компании

Спасибо!

TELE2