



**ВМОТИВОВАНА КОМАНДА –  
НОВІ ГОРИЗОНТИ ДЛЯ БІЗНЕСУ**



CONTACT CENTER

powered by  
**JET**

# ЩО БУЛО ДО JET CS

Клиент: 6176644

Имя при обращении: None

Имя: None

Почтовый индекс: 03113, Киев

Тип: INSTALLATION

Улица: Дитревская ул.

Номер дома: 5/1

Номер квартиры: 210

Почтовый индекс: 03113, Киев

Период: None

Авария (FTTB)

- 8509906: FTTB. При подаче заявки на новое подключение у данных абонентов...
- 8509955: Нет
- 8501132: Системна підтримка. У співробітника групи SaveDesk відсутня...
- 8495619: INFO. Клієнстар ТВ. У абонента Розумай з підключеною ТВ посл...
- 8486334: FMS. У абонента з тарифом Все Разом Мінус заявки на підключ...
- 845407: FTTB. У рамках абонента FTTB/FMS в CSToolbox немає можл...
- 8421176: Клієнстар ТВ. В абонента на телефоні Vodafone Note 12 в додатку...
- 8383454: FTTB. У абонента FTTB/FMS при підключенні послуги "Домаш...
- 8335783: Мій Клієнстар. Складові з відображенням послуги "Телебач...
- 8333679: Системна підтримка. Некоректно відображення плати за "Гіга...
- 8220299: FTTB. У рамках абонента FTTB/FMS виникає сторінка фінансо...
- 8150031: Системна підтримка. В IOS при новому підключенні доступна...
- 8087297: Системна підтримка. При подачі заявки на зміну адреси відоб...
- 7761032: INFO. Не має можливості підключити послугу ГігаБіт через IV...
- 7511793: FMS. У рамках абонента FMS Користувач послуги Ді не отримує...
- 5649976: FTTB. У рамках абонента FTTB він подає заявку на підключе...

6176644

Назва проблеми	Номер проблеми	РІШЕННЯ
Домашня ТВ, неможливо з'єднати з мережею	2700	0
Зв'язок 4G/LTE	1299	0
Зв'язок 4G/LTE	1317	0
Інтернет для бізнеса	2510	0
Інформація по номеру/сервісу (FTTB)	1331	0
Качество обслуживания (FTTB)	1368	0
Контент и партнерские продукты	3127	0
Маркетинговые исследования	2888	0
Приемная служба	2725	276
Приемная служба (FTTB)	2486	0
Проводные услуги (FTTB)	1354	0



Шановний користувачу!

Ця інформаційна система містить, у тому числі, інформацію, що відноситься до персональних даних або конфіденційної інформації, захист якої передбачено законодавством України. Обробка такої інформації, у тому числі копіювання, перегляд, використання будь-яким іншим способом, дозволено виключно співробітникам Компанії. Якщо ви не є співробітником Компанії, таке споживання вас про те, що будь-яка обробка об'єктованої в цьому повідомленні інформації суворо заборонена.

ВІДБОРАЗИТИ СТАН ПОРТУ

ВІДБОРАЗИТИ ІСТОРІЮ FTTB SPEED

АКТИВНІ FTTB СЕСІЇ

РЕЗУЛЬТАТИ SPEEDTEST

Ідентифікатор сесії	Сесія	Трафік	Дати порту	IP адрес				
Вікарета	Тривалість	Відкриті	Виклики	Попур порту	MAC адреса	Внутрішній		
6176644@lag-153.1326.1101@SLA_100M_100M_20231120-145135	30.11.2023 00:00:00	1690330	30.11.2023 23:59:59	0	0	0002	00:0C:42:80:6D:3E	100.79.105.166
6176644@lag-								

Клієнстар IPOS

Головна сторінка

- Customer management

Нове підключення

- Новий клієнт
- Існуючий клієнт
- Можливість перенесення
- Перенесення мобільного номера (MNP)

FTTB підключення

- Prepaid FTTB

PAULA OSS VIEWER 6176644

MSISDN - IMSI

Name	Description	Value
SUBSCRIBER_ID	SUBSCRIBER ID	6176644
USER_NAME	USER NAME	0006044000100020106055617294b
IP_ADDRESS	IP ADDRESS	100.79.105.166
MAC_ADDRESS	MAC ADDRESS	00:0c:42:80:6d:3e
FRAMED-POOL	FRAMED-POOL	sr1-kie002-sr2-kie002
session_id		172.16.252.1.6176644@lag-153.1326.1101@SLA_100M_100M_20231120-145135
session_start_date		2023-11-20 16:51:35.0
input_packets		0
input_octets		0

# ЩО СТАЛО З JET CC

Клієнтський портал KYIVSTAR. Меню: Головна, Компанія, Підприємстві, Договори, Личніві счєта, Замовлення, Новіє підключєння, Адміністрування CSRT, Оброблення, Послєдствє счєт, Внєр дїє. Статус: Авторизованіє користувачем. Пошук: [ввести текст].

Абонент: 6176644. Сервісний номер: 7238669. Тип: ТБ. Адреса: Київ, Дитеревська ул., 5/1. Статус: Активний.

Підключєніє послєдствє: [Вибрати послєдствє].

Абонент GSM PP CM + CSB LT. Тестовий номер дєт сїє: 360929796. Тариф: ТБ/Масивний, 350 МБ тижнє. Кошти: 1 028.00 в. Статус: Активний.

Підключєніє послєдствє: [Вибрати послєдствє].

Клієнтський портал KYIVSTAR IPOS. Статус: Активний. Інформація про послєдствє: [Вибрати послєдствє].

Ідентифікатор сєсіє	Сєсіє	Трафік	Датє порта	IP адрес				
6176644@lg-153.1326.1101@SLA_100M_100M_20231120	30.11.2023	1690330	23:59:59	0	0	0002	00.0C-42.80.6D.3E	100.79.105.166

SuperOffice Dashboard. Категорії: Аварія (FTTB), Аварія (GSM). Список заявок: [Вибрати заявку].

PAULA OSS VIEWER. Категорії: MSISDN, IMSI. Інформація про послєдствє: [Вибрати послєдствє].

Name	Description	Value
SUBSCRIBER_ID	SUBSCRIBER ID	6176644
USER_NAME	USER NAME	00060440001000201060055b12904b
IP_ADDRESS	IP ADDRESS	100.79.105.166
MAC_ADDRESS	MAC ADDRESS	00.0c:42:80:6d:3e
FRAMED-POOL	FRAMED-POOL	sr1-kie002-sr2-kie002



Клієнтський портал KYIVSTAR IPOS. Статус: Активний. Інформація про послєдствє: [Вибрати послєдствє].

PAULA OSS VIEWER. Категорії: MSISDN, IMSI. Інформація про послєдствє: [Вибрати послєдствє].

# JET CC — ІНТЕРФЕЙС, ЩО ПІКЛУЄТЬСЯ



Єдине вікно експерта Контакт-Центру, де він може швидко обслужити абонента та здійснити успішний продаж

## Про кого?



Перша лінія підтримки кц

Shared

GSM PrP

FMC

FTTB

PoP

GSM PoP

B2B

Група експертів Shared представлена inhouse Київстар користувачами та працівниками outsource

Inhouse площадки представлені в трьох містах України: Львів, Дніпро та Черкаси.



## Навіщо ми це робимо?

1. Підвищити об'єм продажів -> Sales CR, Revenue
2. Покращити процес обслуговування -> АНТ
3. Забезпечити швидкі зміни -> Feature time to market
4. Піклуємося про експерта, щоб він піклувався про абонента ☆ -> CSI



# ЗАПУСК JET CC

## Перший реліз

9 користувачів

3 квітня 2023



## Львівський майданчик

72 користувачі

18 вересня 2023



## Комерційний запуск

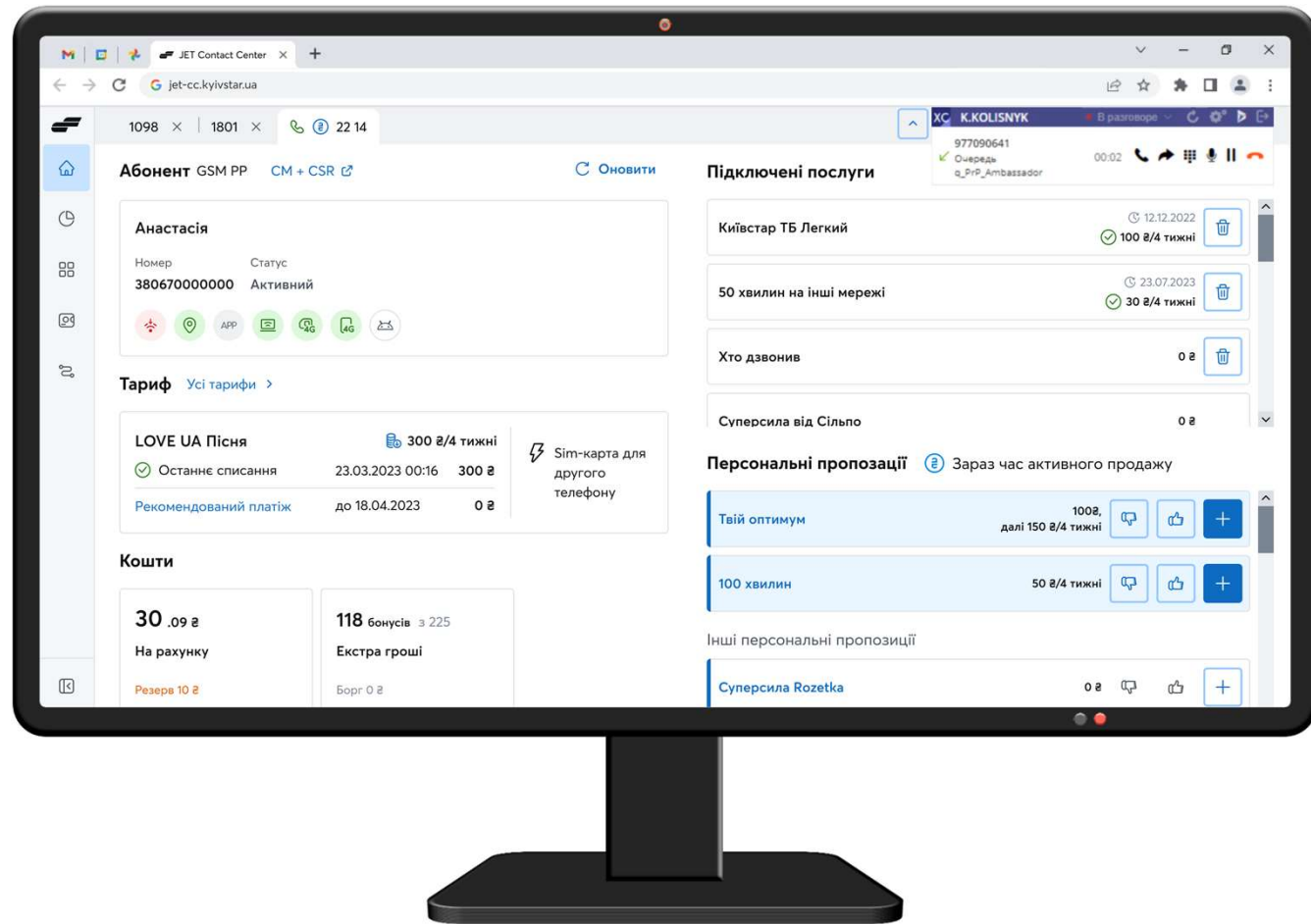
500+ користувачів

Inhouse + Outsource

14 лютого 2024



Time to market продукту  
— менше року





# РЕЗУЛЬТАТИ: АНТ

18.09 Перехід на Jet

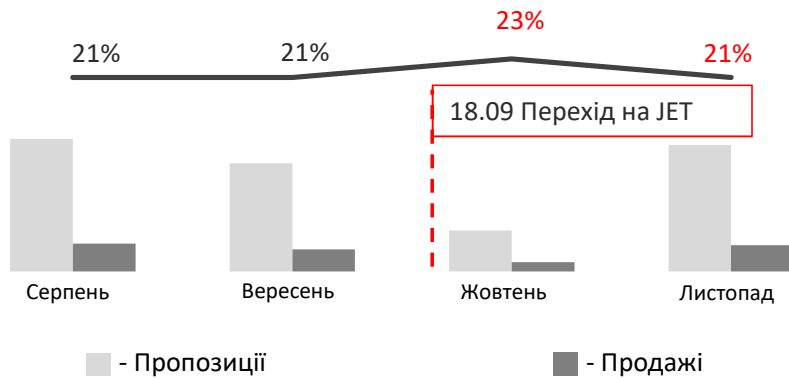




# РЕЗУЛЬТАТИ: ПРОДАЖІ

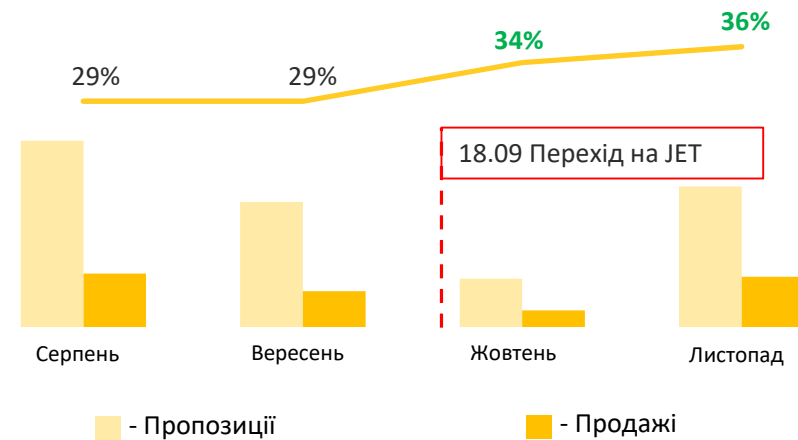
## % конверсії у активних продажах

### Інші майданчики СС



Дельта конверсії: **Без JET СС: до 2 р.р.**

### Майданчик СС Львів



Дельта конверсії: **3 JET СС: більше 5 р.р.**





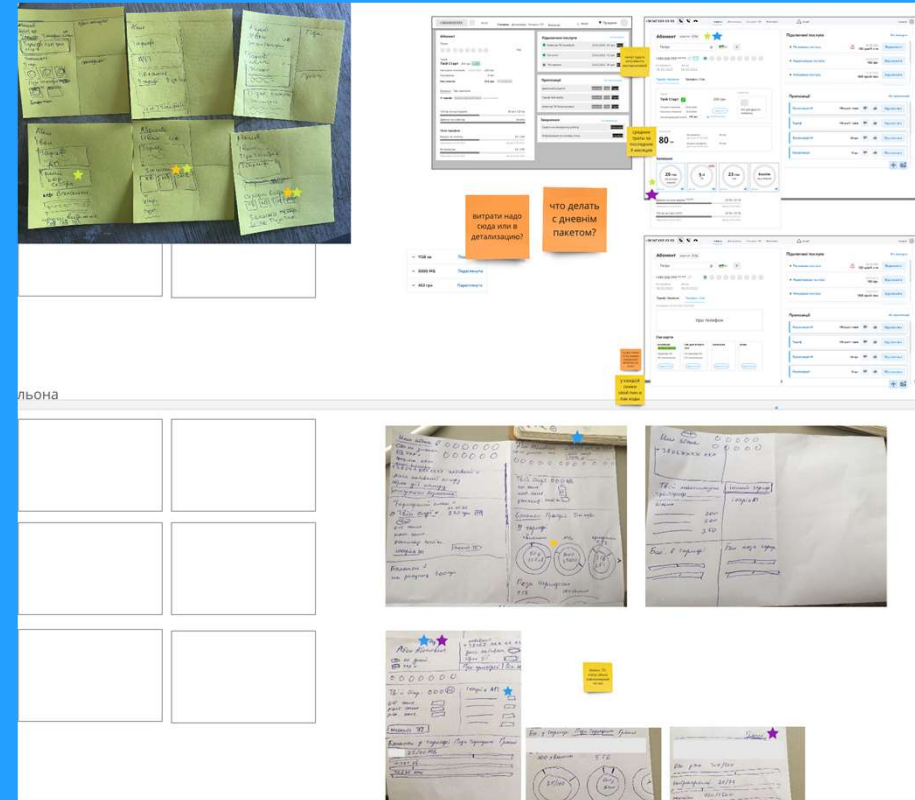
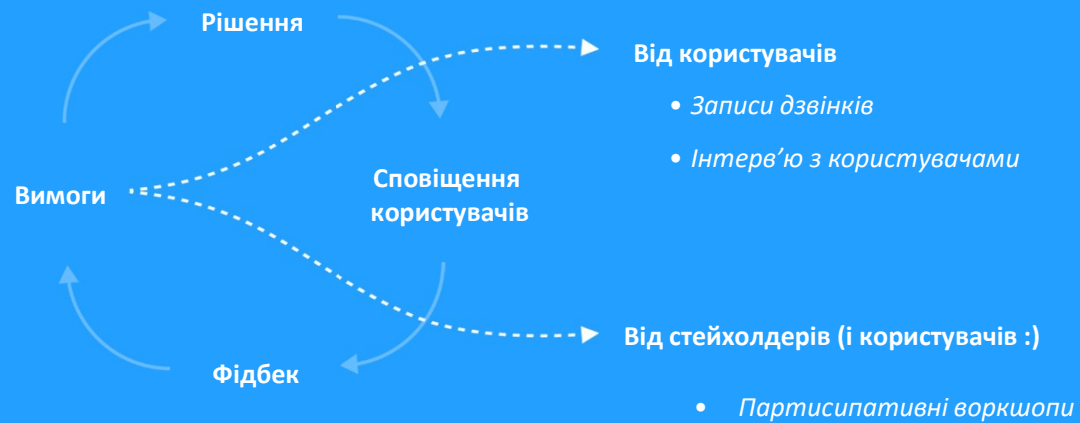


# КЛІЄНТООРІЄНТОВАНА РОЗРОБКА





# КЛІЄНТООРІЄНТОВАНА РОЗРОБКА



Партисипативний воркшоп для дизайну розділу «Дані абонента»

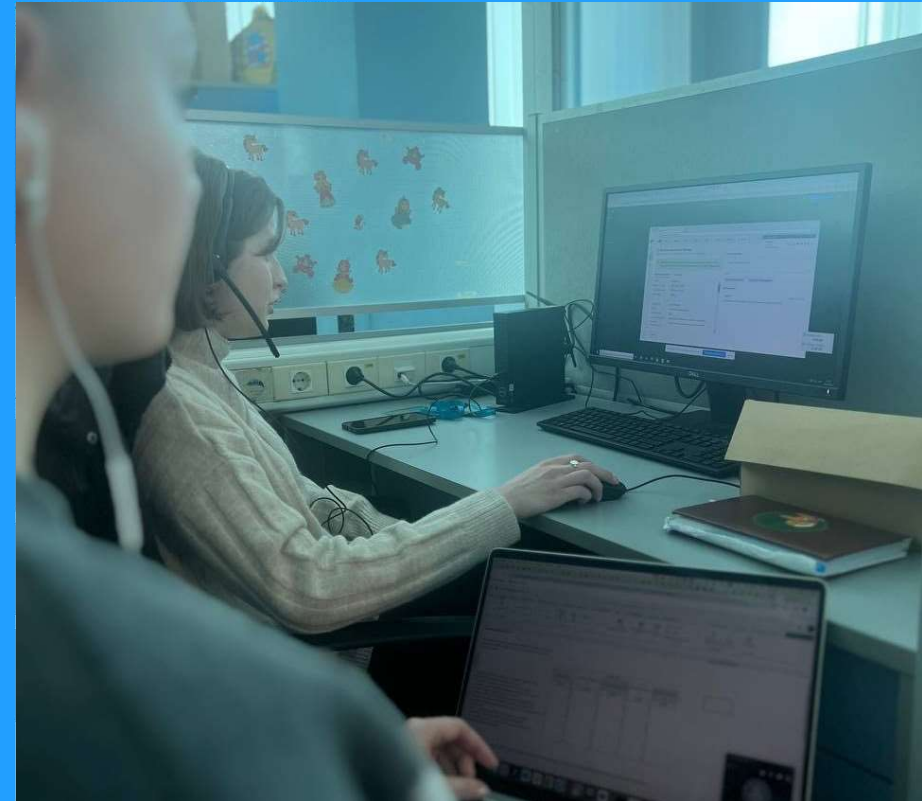


# КЛІЄНТООРІЄНТОВАНА РОЗРОБКА



Не тільки розробка, але і валідація

- Модеровані юзабіліті тестування



Юзабіліті тестування Списку Звернень у Дніпрі



# КЛІЄНТООРІЄНТОВАНА РОЗРОБКА



## Пост у Workplace

- Користувачі inhouse Київстар

## Новина у базі знань

- Всі користувачі КЦ

## Sprint Review

- Стейкхолдери

**JET CC**  
Відкрита група · 196 members · Jet Contact Center Редагувати

Дописи    Файли    Закріплені дописи    Більше ▾

**Andrii Kolesnyk**  
30 квітня о 11:00 · 📍

☀️ Всім доброго ранку! Раді вітати вас ще одним оновленням! З часу останнього оновлення ми плідно попрацювали над зверненнями, чим і раді з вами поділитись 🙌

**На детальній картці звернення:**

- 🙌 Додали блок з коментарями. Тепер їх можна читати та писати
- Також хочемо звернути вашу увагу на кнопки "Цікавить вирішення" та "Прохання пришвидшити" - тепер вам не потрібно самим писати ці фрази, якщо абонент повторно телефонує, щодо відомої проблеми, просто тицяйте на потрібну фразу та відправляйте коментар 🙌
- Також хочемо підсвітити, що зараз існує невеличка проблема з автором коментаря, тому станом на зараз, реалізовано тимчасове рішення, коли ми пишемо автора в тілі коментаря. Ми активно працюємо над виправленням цієї проблеми, про що сповістимо пізніше. Від вас, як операторів ніяких додаткових дій не треба, автор буде підставлятись у тіло автоматично.

**JET CC** 4375 x

Головна

Жалоба Домашній Інтернет: Технічне жалоби/Низька швидкість передачі даних

Домашній Інтернет/Сервіс/FTTB/Услуги ФТТБ/Домашній Інтернет/Жалоба Домашній Інтернет: Технічне жалоби/Низька швидкість передачі даних/Сервіс контакт с клиентом: 20/Меню жалоби/у левый/Служба/ТД/Допомога/Служба/Жалоба на пошкодження або на терму 10009/Вис/Швидкість 200 Мбіт/сек або менше

Основна інформація    Подробки

Результат: При тестуванні швидкості проблема не обнарочена, сканувати дані розширення

Новий коментар

Додати новий коментар

Цікавить вирішення    Прохання пришвидшити    Відправити

Всі коментарі

Оповідення про реліз «Деталі звернення» у групі у воркплейс



# КЛІЄНТООРІЄНТОВАНА РОЗРОБКА



## SUS

System Usability Scale

- Інструмент, яким міряємо зручність використання
- Анкета з 10 питань
- 5 варіантів відповіді: від «Повністю згоден» до «Повністю не згоден»

## Результати

Тарифи

✓ 96,8

Заявки

✓ 94,2

Активності

✓ 87,5

Дані абонента

✓ 85,7

✗ 51 і менше — Зробіть зручність використання своїм пріоритетом і швидко виправте це

👉 68 або близько — Ви робите добре, але можете покращитися

✓ 80,3 та вище — Люди люблять ваш продукт і будуть рекомендувати його своїм друзям



# КЛІЄНТООРІЄНТОВАНА РОЗРОБКА



## Відрядження

📍 Львів 2x  
Вересень 2023

📍 Дніпро  
Березень 2024

📍 Черкаси  
Червень 2024



Відрядження у Львів



# ЗАПУСК У ЛЬВОВІ



# ЩЕ ОДИН ІНТЕРФЕЙС?

Тестова група (3 квітня 2023)



Координація команди

Безперервний зворотний зв'язок

Розуміння свого вкладу у проєкт

  
**9,25**

Оцінка зручності JET CC



Випередження графіку



Кар'єрний розвиток

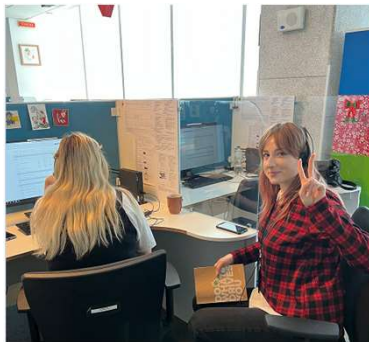
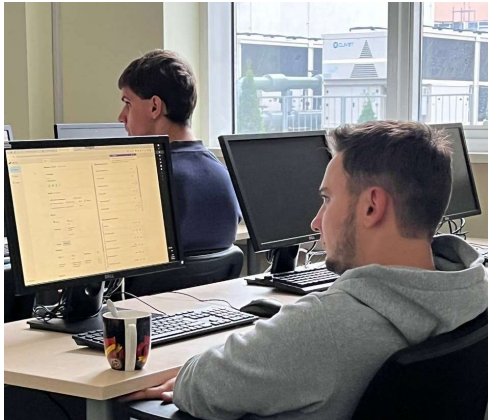






# РОЗШИРЕННЯ

Агенти PrP Львів (18 вересня 2023)



Аналіз  
результатів  
в роботі

Регулярні  
опитування

Масовий  
аналіз  
дзвінків



**7,16**

Оцінка  
зручності  
JET CC



Зміни в  
roadmap



Вплив на  
ключові  
показники



# КОМЕРЦІЙНИЙ ЗАПУСК

DAY X (14 лютого 2024)

The screenshot displays the JET Contact Center interface for a customer named Анастасія. The interface includes the following sections:

- Абонент:** GSM PP, CM + CSR. Status: Активний. Number: 380670000000.
- Тариф:** LOVE UA Пісня. 300 ₪/4 тижні. Останнє списання: 23.03.2023 00:16. Рекомендований платіж: до 18.04.2023.
- Кошти:** 30.09 ₪ На рахунку. Резерв: 10 ₪. Бонусів: 118. Екстра гроші: 225.
- Підключені послуги:** Кивстар ТБ Легкий (100 ₪/4 тижні), 50 хвилин на інші мережі (30 ₪/4 тижні), Хто дзвонив (0 ₪), Суперсила від Сільпо (0 ₪).
- Персональні пропозиції:** Твій оптимум (100₪, далі 150 ₪/4 тижні), 100 хвилин (50 ₪/4 тижні), Суперсила Rozetka.



Оцінка зручності JET CC



70% дзвінків з JET CC



Залученість та кар'єрний розвиток





# ТАК А ДЕ ПРО НОВІ ГОРИЗОНТИ ДЛЯ БІЗНЕСУ?

ВМОТИВОВАНА КОМАНДА + ЗРОЗУМІЛІ ЦІЛІ \* ЯКІСНИЙ ФІДБЕК = \$\$\$





**ДЯКУЄМО!**