

Под капотом поддержки: оптимизация B2C-процессов в телекоммуникационной компании с помощью Process Mining

Бизнес-задача

Клиент из телеком-отрасли поставил цель: усовершенствовать техническую поддержку абонентов B2C, чтобы сократить себестоимость и повысить качество клиентского опыта. Для подготовки и проведения оптимизации потребовалось глубинное исследование процессов массового обслуживания. Классические методы не подходили из-за масштаба, требовался автоматизированный аудит больших массивов данных из нескольких информационных систем.

Решение

Чтобы провести оптимизацию, команда T1 Интеграция внедрила технологию Process Mining и выполнила комплекс работ в онлайн-формате:

- Интегрировали инструменты Process Mining в ИТ-ландшафт заказчика
- Определили и подключили источники данных из нескольких информационных систем
- Настроили процедуры преобразования и загрузки данных
- Загрузили 196 миллионов записей об активностях по 15,5 миллионам обращений
- Построили цифрового двойника процесса технической поддержки
- Настроили аналитические отчёты для выявления узких мест
- Сформулировали и проверили 20+ гипотез по оптимизации
- Разработали план изменений на основе выявленных отклонений

Результаты

Создан сервис для регулярной оптимизации масштабных, распределённых B2C-процессов. Менеджеры получили инструмент мониторинга и анализа, который позволяет быстрее реагировать на отклонения и повышать эффективность работы.

- **7 месяцев** длительность проекта
- **700 000 маршрутов** обработки обращений изучено
- **20+ гипотез** подтверждено и проработано
- **9 эталонных** сценариев определено

Преимущества для заказчика

- Сокращение себестоимости техподдержки
- Повышение качества клиентского сервиса
- Создание центра компетенций по Process Mining
- Мониторинг и контроль процессов на основе реальных данных
- Автоматическое реагирование на отклонения, снижение человеческого фактора

Преимущества для сотрудников

- Уменьшение рутины и избыточных операций
- Более понятная структура процессов и зон ответственности
- Поддержка принятия решений на основе данных
- Возможность быстрее внедрять улучшения и оценивать их эффект

Преимущества для клиентов

- Более быстрое и точное решение обращений
- Снижение количества повторных обращений
- Повышение прозрачности и предсказуемости обслуживания
- Рост удовлетворённости качеством поддержки