



ПРОЕКТИРОВАНИЕ, АВТОМАТИЗАЦИЯ И ВНЕДРЕНИЕ ПРОЦЕССА ОБРАБОТКИ КЛИЕНТСКИХ ЗАЯВЛЕНИЙ ОТ ПОРТАЛА ГОСУСЛУГИ

Москва, 2026

МЕГАФОН – ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОПЕРАТОР ЦИФРОВЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ

> 79 МЛН

АБОНЕНТОВ



32 ГОДА

ЭКСПЕРТИЗЫ



**МОБИЛЬНАЯ И
ФИКСИРОВАННАЯ
СВЯЗЬ**



VAS УСЛУГИ



ИКТ ПРОЕКТЫ



**B2C
B2B
B2G
B2O**



No 1

**ПО ПОКРЫТИЮ СЕТИ
ПО СКОРОСТИ МОБИЛЬНОГО ИНТЕРНЕТА
ПО КАЧЕСТВУ ГОЛОСОВОЙ СВЯЗИ**

* по результатам независимых исследований ООО «ДМТЕЛ-Сервис», ООО «Виго», ООО «МегаБитус»

ДАВАЙТЕ ПОЗНАКОМИМСЯ



Владимир Полунин

Директор дирекции по
процессному управлению и
проектам повышения
эффективности бизнеса,
Операционный блок



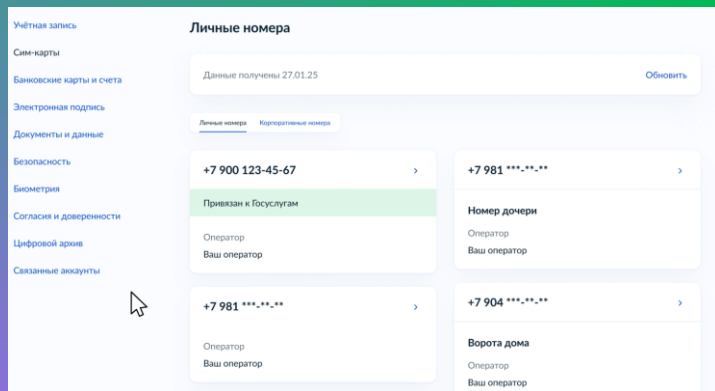
Анна Баклова

Руководитель отдела по
методологической
поддержке бизнеса,
Операционный блок

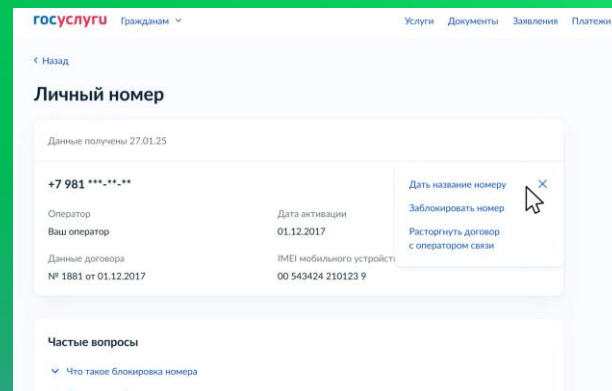
ЧТО ЗА ПРОЦЕСС?

с 01.04.2025 всем пользователям ГосУслуг стал доступен сервис «Сим-карты», который позволяет:

Увидеть все свои зарегистрированные номера



Заблокировать номер или Расторгнуть договор



Операторам связи предстояло настроить взаимодействие по приему и обработке подобных обращений от абонентов

ПОЧЕМУ ВЫБРАЛИ ДАННЫЙ ПРОЦЕСС И ПРОЕКТ

УСЛОВИЯ:

РАБОТА ПО ВЫСТРАИВАНИЮ И УЛУЧШЕНИЮ ПРОЦЕССОВ – ШТАТНАЯ

постановка скоринг проработка реализация поддержка



ПРОЦЕССЫ ПО РАБОТЕ С КЛИЕНТСКИМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

- имеют владельца
- регламентированы
- оцифрованы

ДЛЯ владельцев процессов. Мы их

Привет! Ты на портале управления процессами

Портал, созданный сообществом методологов бизнес-процессов Метафона, направлен на поддержку пользователей в эффективном управлении и оптимизации процессов для достижения целей Компании.

Предоставленные на портале ресурсы и инструменты помогут:

- найти регламентирующий документ, описывающий процесс
- получить экспертную поддержку методолога в оптимизации и описании бизнес-процесса
- разобраться, как эффективно и результативно управлять процессом
- узнать, как разработать полезный и понятный для команды регламентирующий документ

Об утверждении Положения о процессе управления в ПАО «МетаФон»

В целях регламентации деятельности по управлению бизнес-процессами в ПАО «МетаФон»

ПРИКАЗ/ВАО:

1. Принять, утвердить сайт Приказ МБ-СЕО-008-0216 «Об утверждении Положения о процессе управления в ПАО «МетаФон» от 03.06.2016.
2. Утвердить Положения о процессном управлении в ПАО «МетаФон» в соответствии с Приложением к настоящему Приказу.

КЛЮЧЕВЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДАННОЙ ЗАДАЧИ

- **Масштаб:** единовременный федеральный старт без возможности тестовых запусков или переноса сроков
- **Особенность сервиса:** требование реакции в моменте «здесь и сейчас»
- **Ограничение коммуникации:** только входящая заявка без возможности диалога и уточнений в момент подачи
- **Сложно прогнозируемая нагрузка:** активное продвижение сервиса в СМИ + регуляторные ограничения количества + удобная возможность дистанционного взаимодействия

СТАРТ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

УДОБНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СЕРВИС - ВОЗМОЖНОСТЬ
СОЗДАНИЯ КОНКУРЕНТНОГО ПРЕИМУЩЕСТВА

«Сделать в рамках текущих ресурсов и в установленные сроки»

«Обеспечить лучший клиентский путь, оперативную и качественную обработку обратной связи и устранение причин»

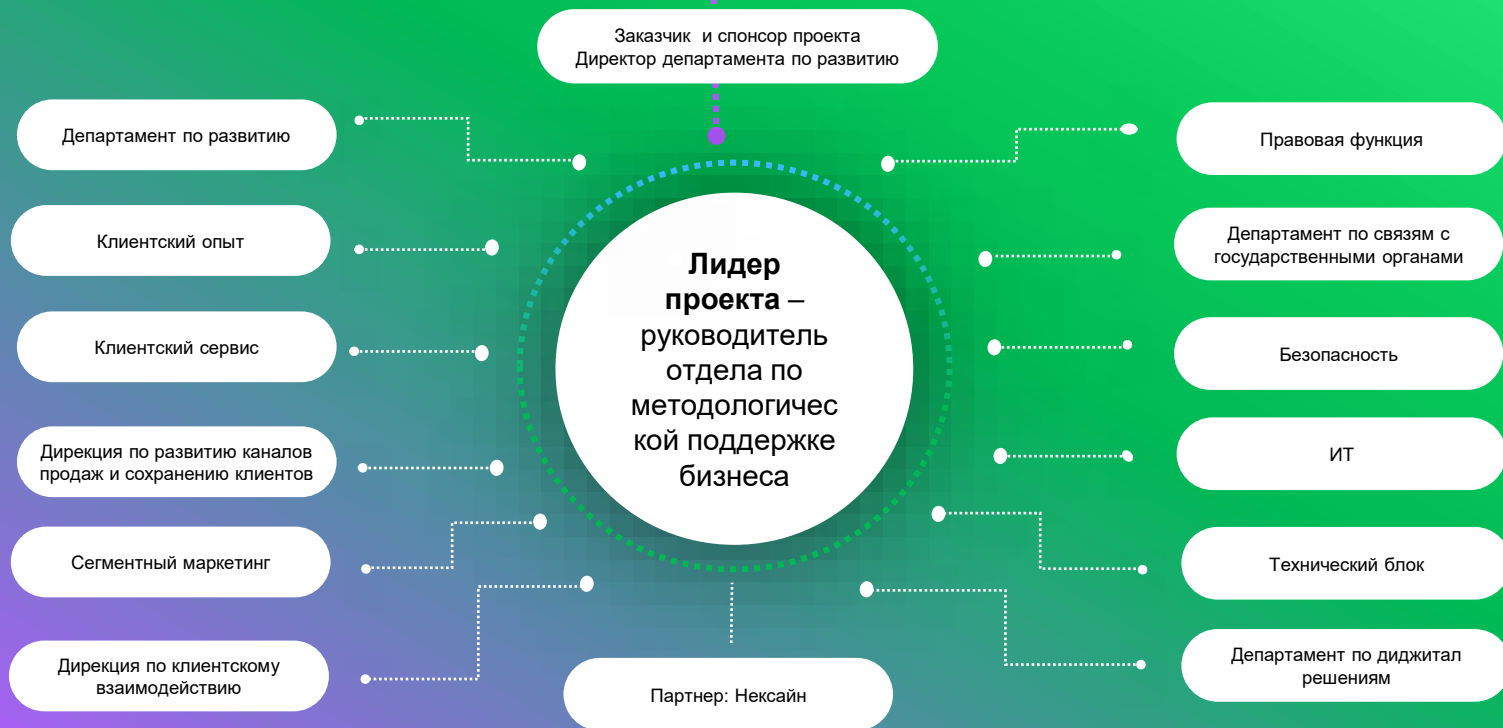
«Обеспечить прозрачность исполнения процесса и возможность оперативной реакции»

«Добиться уровня сохранения абонентов не хуже целевых в отлаженных процессах»

КОМАНДА ПРОЕКТА

- ПРИОРИТЕЗАЦИЯ ПРОЕКТА
- РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РОЛЕЙ
- ФИКСАЦИЯ ЛПР

КРУПНЫЙ КРОСС-ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ



1

DMADV - ОПРЕДЕЛЕНИЕ: ЗАДАЧИ ПРОЕКТА ОФОРМИЛИ В ИЕРАРХИЧЕСКУЮ СТРУКТУРУ РАБОТ

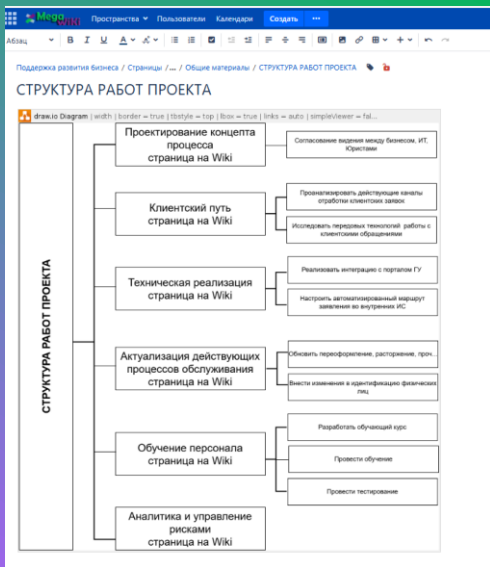


Рис.1 Верхнеуровневая структура работ проекта



Рис.2 Пример детализации блока

ЧТО СДЕЛАЛИ

Четко зафиксировали подход и структуру работ

Приоритезировали через руководителей функций

Сразу договорились как будем оценивать и мониторить

Реализовали инструмент внутреннего обмена информацией

2

DMADV - ИЗМЕРЕНИЕ: ИЗУЧИЛИ ЧТО ЕСТЬ И ЧТО ТРЕБУЕТСЯ ДЛЯ СОЗДАНИЯ АНАЛИТИЧЕСКОЙ БАЗЫ ПРОЕКТА

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ФУНДАМЕНТ ПРОЕКТА:

1. ТРЕБОВАНИЯ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ

2. БЕНЧМАРКИНГ

- изучили 9+ процессов отработки клиентских заявок и сохранения абонентов
- исследовали передовые технологии работы с клиентской обращаемостью

3. ТЕХНИЧЕСКИЙ КОНТУР

- собрали данные о технических возможностях (в т.ч. время отклика, ограничения)

4. ОЖИДАНИЯ КЛИЕНТОВ

- По итогам исследований определили триггеры и лучшие способы взаимодействия

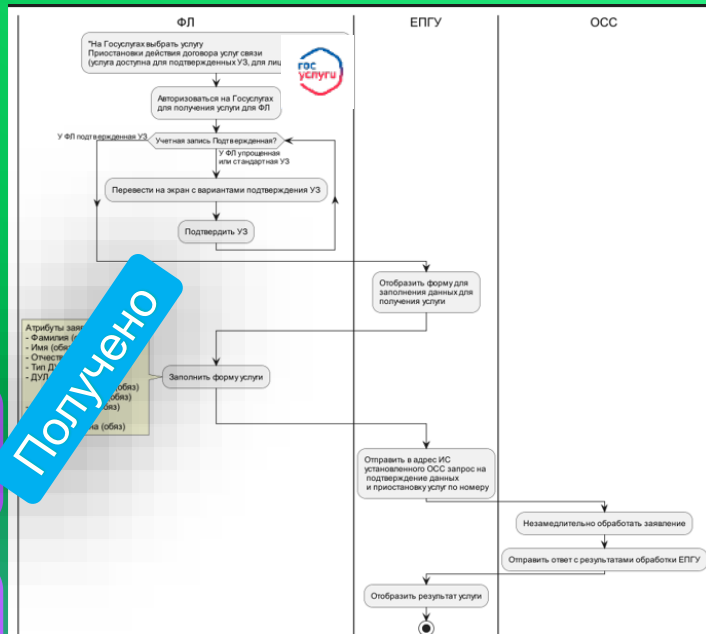


Рис.1 Документация для операторов: Схема процесса приостановки договора связи

3

DMADV - АНАЛИЗ: ИСПОЛЬЗОВАЛИ КРОСС-ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ПОДХОД ДЛЯ АНАЛИЗА ВАРИАНТОВ РЕАЛИЗАЦИИ КЛИЕНТСКОГО ПУТИ

ДАННЫЕ С ЭТАПА ИЗМЕРЕНИЕ

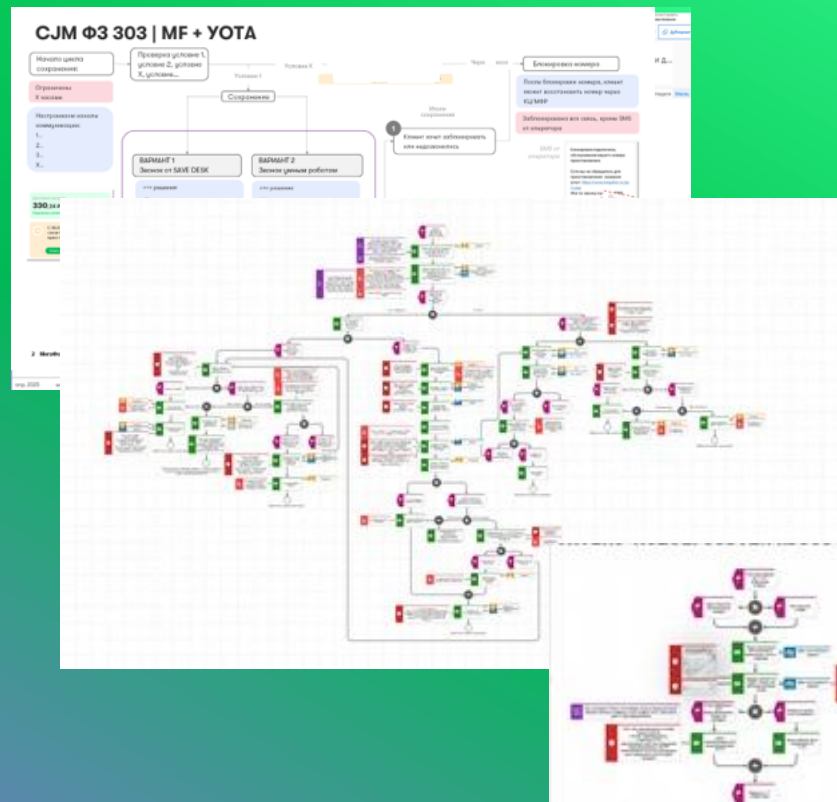
- процесс занимал >1 дня
- требование - «здесь и сейчас»
- цифры по нагрузке в существующих точках контакта

ВЫВОД

- текущая ручная отработка являются ограничением для требования закона «здесь и сейчас»
- отсутствие диалога не позволяет выяснять и устранять причины обращения

ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ

- время реакции системы должно быть <30 секунд
- полная автоматизация маршрута заявления
- лучшие точки контакта с клиентом
- предиктивная модель выявления причин обращаемости и подбора предложений



4

DMADV - ДИЗАЙН: ИТОГОВАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА

КЛИЕНТСКИЙ ПУТЬ



- Определена стратегия коммуникаций с клиентом, включающая 6 различных каналов с настраиваемыми параметрами
- Разработаны алгоритмы ответов на вопросы абонентов, которые хотели бы воспользоваться данным сервисом, но столкнулись со сложностями

ТЕХНИЧЕСКАЯ ИНТЕГРАЦИЯ И АВТОМАТИЗАЦИЯ



- Реализован автоматический обмен данными с порталом ГосУслуг
- Настроен сквозной автоматизированный и роботизированный путь заявления внутри информационных систем компании с несколькими сценариями в зависимости от 20+ параметров

ТЕХНОЛОГИИ И ИННОВАЦИИ



- Настроена предиктивная модель возможных причин блокировок и расторжений на основании анализа больших данных
- Разработан и внедрен голосовой робот с речевой аналитикой для информирования и подбора предложений в ходе диалога с клиентом

ОТЧЕТНОСТЬ



- Внедрена система дашбордов мониторинга эффективности и нагрузки для принятия решений в реальном времени



сформировано и реализовано 24 требования на автоматизацию;



обновлено 5 действующих регламентов в гибком режиме;



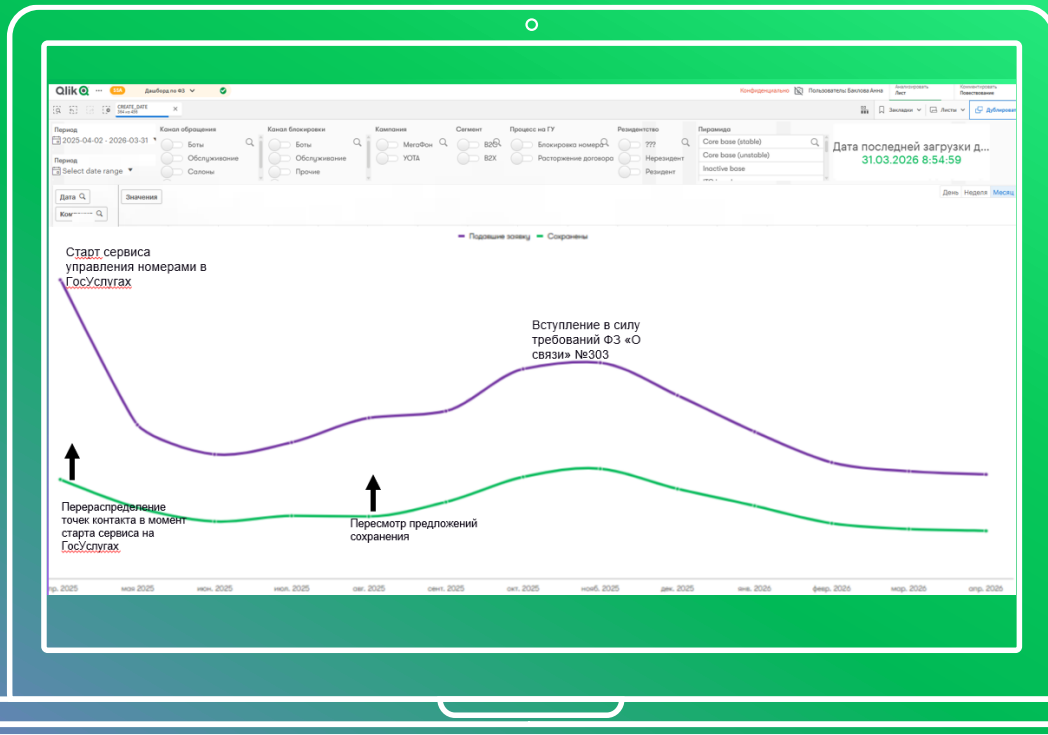
разработан справочно-информационный материал для первой линии, проведено обучение

5

DMADV - ВЕРИФИКАЦИЯ

Система настроенных дашбордов позволяет оперативно управлять процессом для достижения бизнес-целей

Проведено расширенное федеральное тестирование запуска, в т.ч. конкурентов



КЛЮЧЕВЫЕ СЛОЖНОСТИ И БАРЬЕРЫ ПРОЕКТА

● Непонятно под какую нагрузку готовиться

✓ Сценарное моделирование и внедрение «горячего резерва» для пиковых нагрузок

● Долго не было понимания по интерфейсу внешней системы

✓ Создание канала взаимодействия связи с госорганами

● Дефицит IT-ресурсов

✓ Эскалации, приоритезации, расчёт рисков, осознанный отбор требований и их качественная проработка

● Риск рассинхрона из-за динамичного изменения вводных и условий

✓ Внедрение единого инфопространства + фиксация права решения за одним ответственным лицом в спорных вопросах + определение «на входе» четко зафиксированного «конечного результата» процесса



Максимальная вовлеченность всех участников и подразделений, ориентация на цели, равнодушие и профессионализм команды проекта, поддерживаемая участниками атмосфера взаимопомощи, доверия, ответственности позволили успешно и своевременно преодолевать возникающие трудности

РЕЗУЛЬТАТ ПРОЦЕССА - ПРЕВЫШЕНИЕ ЦЕЛЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И ПОДТВЕРЖДЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ

+2%

**Перевыполнение
бизнес-целей**

250K+

**Охват
сервиса за
период оценки**



**Превышен целевой
уровень
удовлетворенности
абонентов**

РЕЗУЛЬТАТ ПРОЕКТА. БЕЗУПРЕЧНЫЙ ЗАПУСК И ЭТАЛОН ДЛЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫХ ИНИЦИАТИВ



100% ГОТОВНОСТЬ К ЗАПУСКУ В СРОК

сервис подключен и функционирует с первого дня официального старта на ГосУслугах



СОЗДАН РЕЗУЛЬТАТИВНЫЙ ПРОЦЕСС

успешная техническая интеграция с госсистемами + выстроенный клиентский процесс



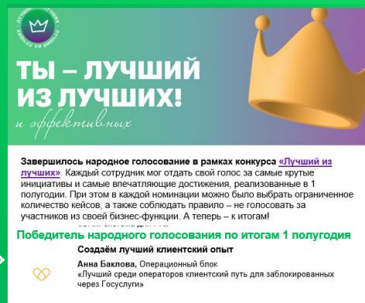
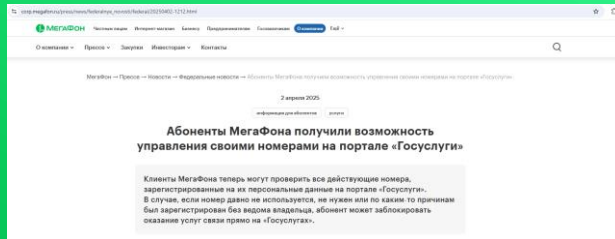
ВЫСШЕЕ ПРИЗНАНИЕ 2025

«Лучший из лучших» — внутренний конкурс ПАО «МегаФон»
Максимальная оценка руководителя проекта
Благодарность от Минцифры России



СИСТЕМНОСТЬ

Разработанная стратегия коммуникаций с клиентом используется при реализации иных законодательных инициатив



Спасибо
