

**A1**

# Проект «Product NPS: из детракторов в промоутеры»

Конкурс «HR-премия»

Номинация «Инициатива»



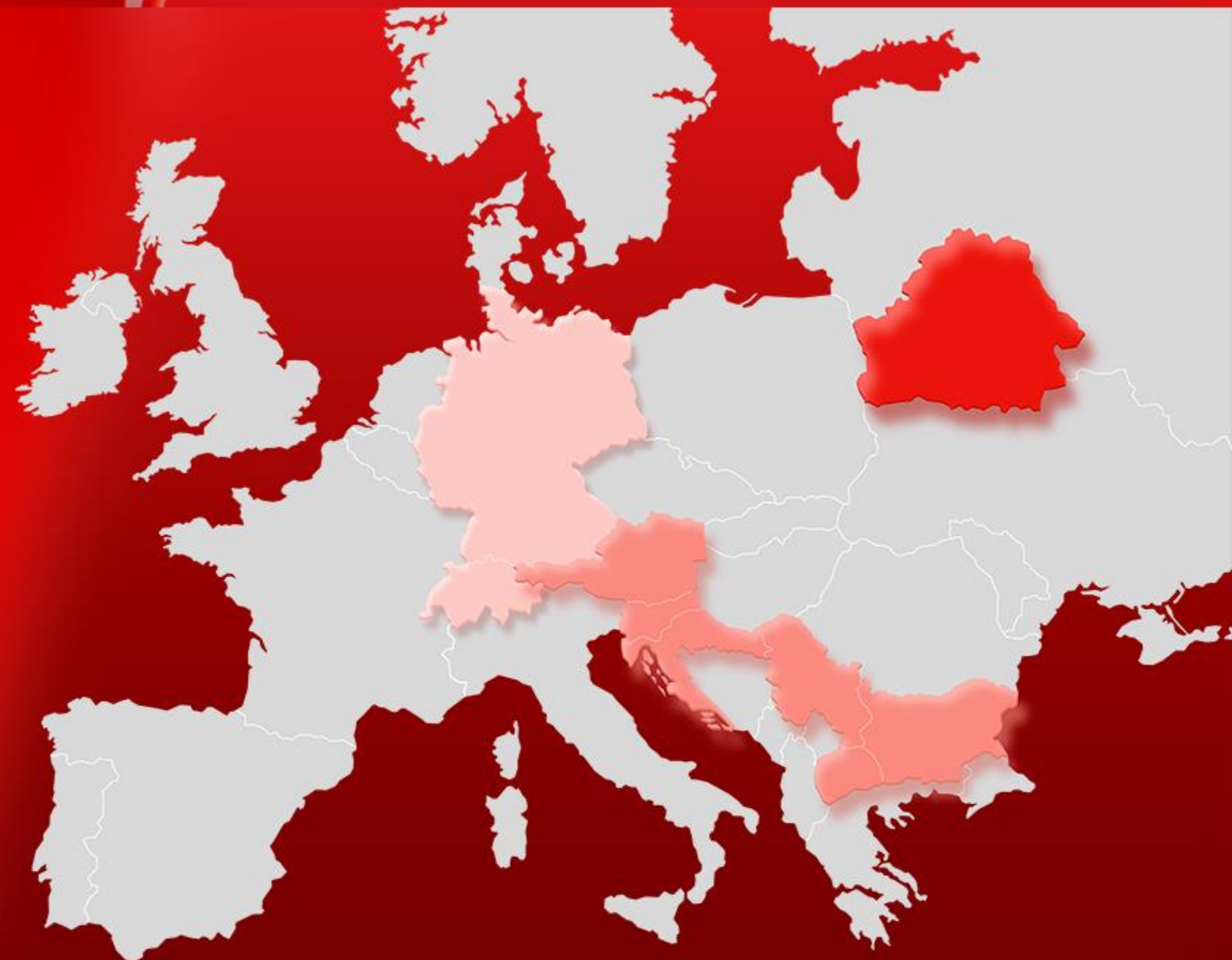
# A1 Беларусь

**Унитарное предприятие по оказанию услуг «А1»** – провайдер телекоммуникационных, ИКТ- и контент-услуг в Беларуси.

Компания работает с **16 апреля 1999 г.**

С 2007 г. компания входит в состав международной группы A1 Telekom Austria Group, являющейся европейским подразделением транснационального холдинга América Móvil, одного из крупнейших мировых провайдеров беспроводных услуг.

В компании работают более 2300 сотрудников, а 75 магазинов A1 расположены во всех крупных населенных пунктах страны.





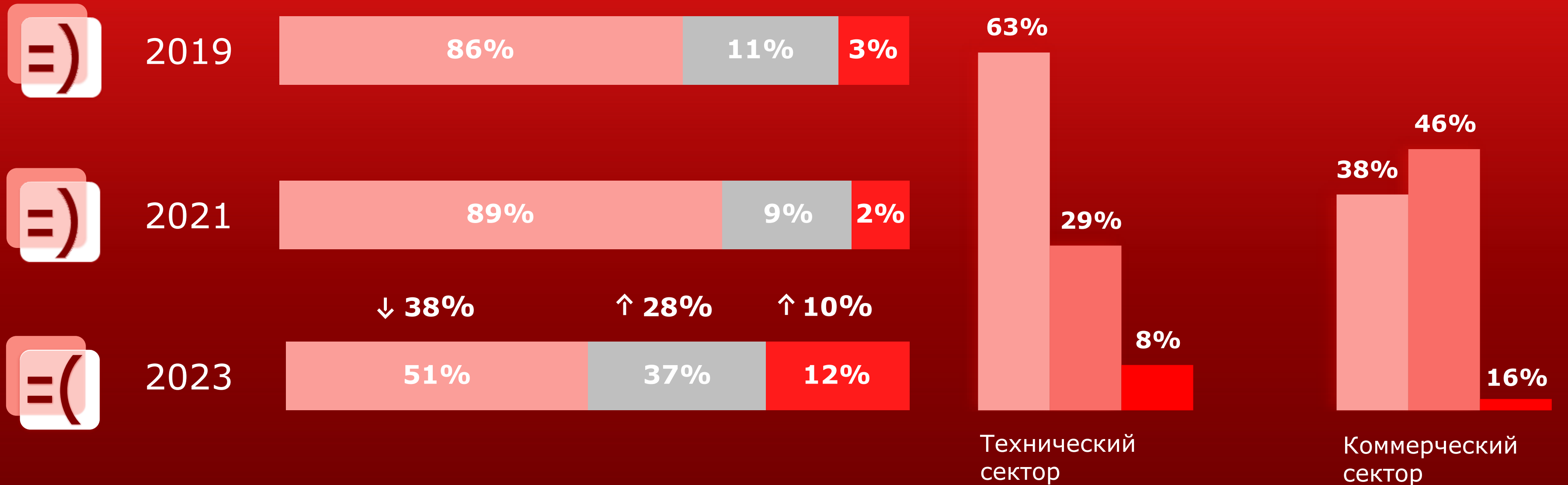
# Внутренний product NPS\*

Качество связи и услуг всегда было самым важным и приоритетным направлением в компании

- В 2023 опрос удовлетворенности сотрудников **A1 Voices** показал низкий результат в A1 Belarus по Product **NPS** (pNPS).
- В опросе приняло участие **90%** сотрудников (1990 чел).
- Технические специалисты ответили на 25% позитивнее сотрудников, работающих напрямую с клиентами.

\* *pNPS – индекс лояльности к продуктам и услугам компании*

# Внутренний product NPS\*



\* рNPS – индекс лояльности к продуктам и услугам компании

# A1 Voices – всё самое интересное в комментариях

- Собрали команду проекта: **HR + маркетинг + тех специалисты**  
(они сопротивлялись, но шансов не было 😊)
- **Выбрали наиболее волнующие и «горячие» темы**  
для сотрудников по комментариям A1 Voices и результатам воркшопов
- **Установили основные принципы проекта:**
  - ✓ «живой» формат общения, говорим просто о сложном
  - ✓ сотрудники всё узнают из первоисточников = наши спикеры это те, кто разрабатывал, внедрял, запускал
  - ✓ никакой сухой теории, много кейсов, обязательно показываем «начинку» проекта, рассказываем о фактах
  - ✓ HR готовит и тренирует спикеров к выступлениям, маркетинг помогает с презентациями
  - ✓ для охвата сотрудников по всей стране форматы онлайн, онлайн+офлайн и всегда обязательно запись выступления
- **Определили форматы «диалогов» и выступлений:**  
Дни знаний, митапы, вебинары и тд
- **Составили контент-план**, привлекли амбассадоров-спикеров на каждую тему
- **Все созданные материалы** (презентации, видео и тд) дальше **становятся частью обучающего контента** для всех сотрудников A1 (корпоративная eLearning платформа)

«Каждый живет  
в своей реальности»

# Что сделали?

## Dream-team коллаборация в А1

- **Подробно изучили** комментарии сотрудников, полученные в опросе A1 Voices
- **Провели более 30 воркшопов** по анализу результатов A1 Voices
- **В группах одновременно участвовали** как технические специалисты, так и сотрудники продаж и обслуживания
- **Совместно осознали проблему** - недостаток реальной и оцифрованной информации у специалистов фронт-офиса о качестве продуктов и услуг компании, о технических проектах, направленных на улучшение, модернизацию и развитие сети, о результатах независимых тестов, замеров и в чем именно эти проекты и внедрения выражаются для наших клиентов
- **Нехватка взаимодействия и обмена информацией** между техническими и коммерческими подразделениями компании
- **Технические специалисты говорят «на своем языке» и предпочитают общаться с «железом»,** а не людьми. Они уверены, что сотрудникам достаточно почитать статью, анонс, технический обзор и всем всё понятно 😊



# Roadmap 2024

## Product NPS



День Знаний  
4G First

День Знаний  
Эволюция  
фиксы А1

День Знаний  
Кибер-  
мошенники

День Знаний  
Роуминг

Митап ИИ  
для реальной  
жизни

Митап ИИ  
без всякой магии

День Знаний  
Новогодние  
акции



# Республиканская маркетинговая кампания по качеству связи

Маркетинговая коммуникация

Запуск отдельной страницы

PR-коммуникация

28.03.2025  
старт кампании по 4G

**A1** Просто подключить лучшее.

Обновленный 4G уже в вашем смартфоне

4G — самая современная технология связи из доступных на территории РБ

**A1** Улучшенный 4G от A1 уже в вашем смартфоне

Просто подключить лучшее.

Обновленный 4G уже в вашем смартфоне

Настроить использование 4G

# 4G

Преимущества мобильной связи A1

- Самая высокая средняя скорость передачи данных
- Самая качественная мобильная связь
- Сеть по всей стране

Включайте 4G на своем смартфоне

- Самое быстрое подключение к сети
- Работает в режиме ожидания и в движении
- Использует минимальное количество энергии

28.03.2024 13:05

## Лучшее качество связи A1: результаты подтверждены независимым регулятором

Связь от A1 имеет максимальные оценки по большинству интегральных показателей качества услуг сотовой подвижной электросвязи. Данные подтверждены независимым регулятором в области подвижной электросвязи «БелГИЭ» и доступны на портале оценки качества услуг электросвязи [хваля.бел](#).

**A1** Просто подключить лучшее.

Обновленный 4G уже в вашем смартфоне

4G — самая современная технология связи из доступных на территории РБ

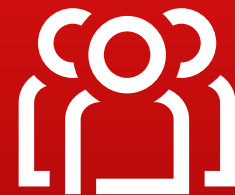


# Первый прорыв с 4G First



## 4G First

первая тема приурочена к дню рождения компании



~300

рекордное количество участников онлайн



~200

дополнительные просмотры записи в eLearning



~50 вопросов

в чате и по ходу выступления



2,5 ч

пролетели быстро и незаметно

- Микс технического контента с маркетинговыми примерами и пояснениями сработал феерично
- Сотрудники узнали и о технологии, и о продуктах с ней
- Брутальные инженеры заговорили, просто, интересно и понятно, и им самим понравилось 😊



# Результаты проекта

## Активности:

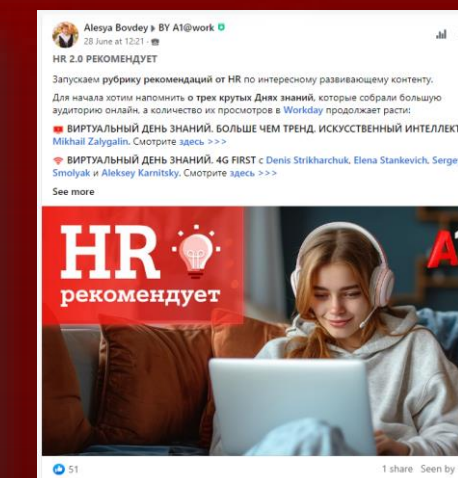
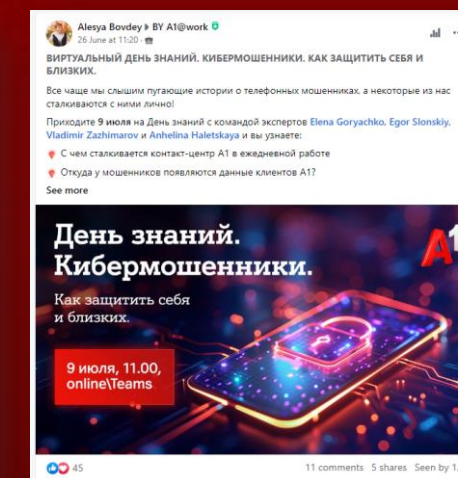
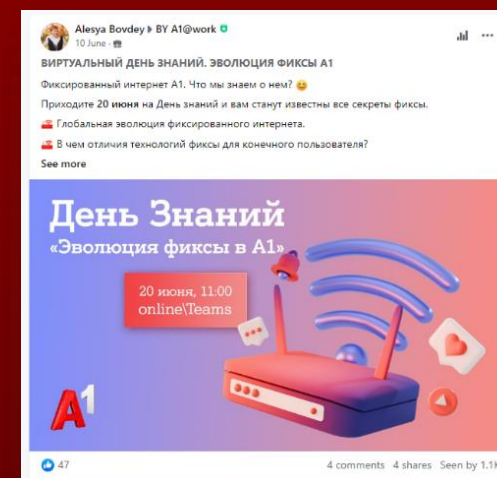
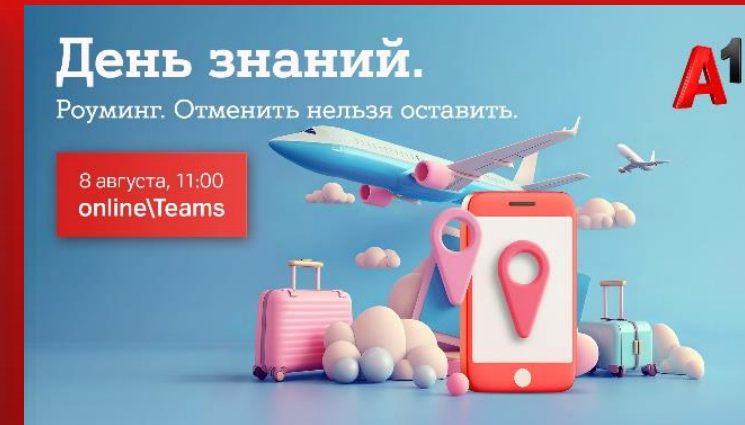
- Дни знаний
- вебинары
- Митапы
- Рубрика HR рекомендует
- E-learning курсы на корп платформе

## Итого участников:

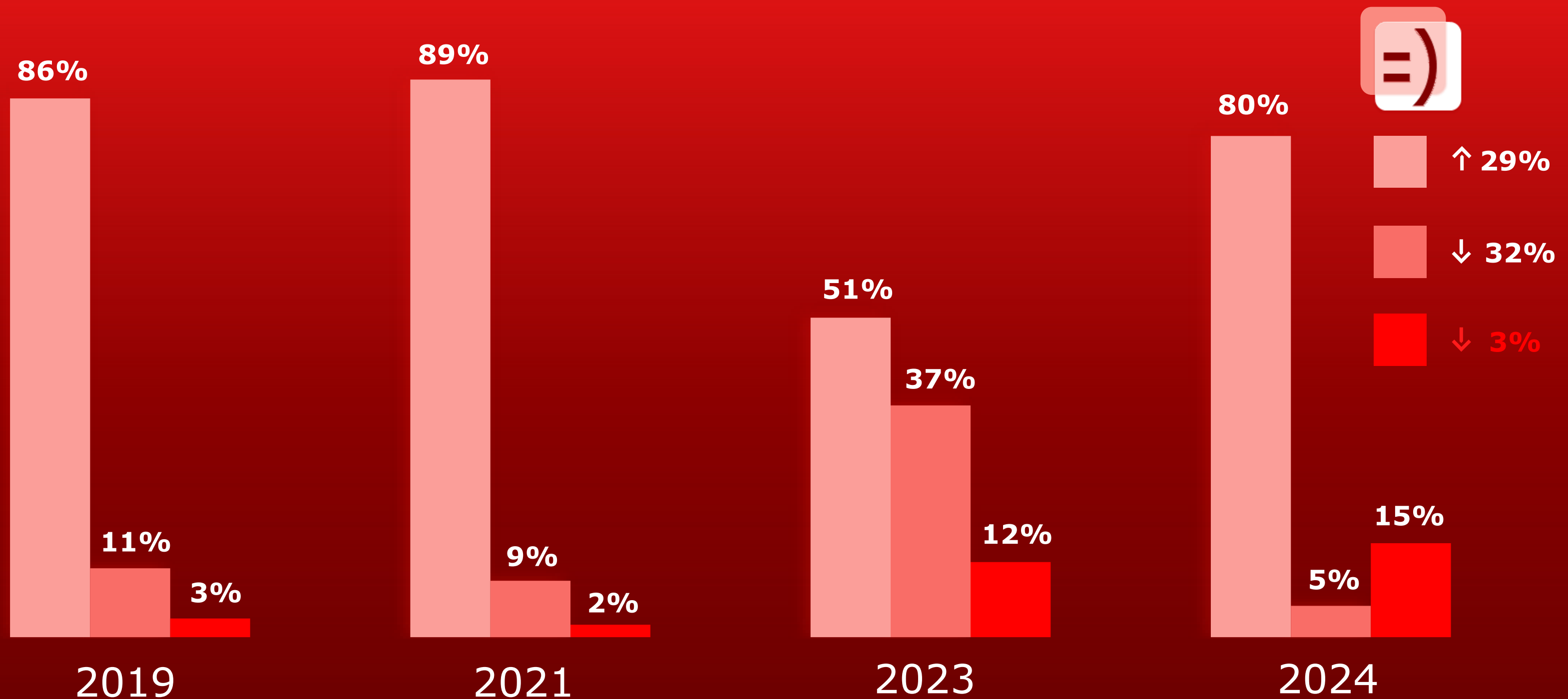
- 1800+ сотрудников

## Проектная команда:

- HR
- Маркетинг
- Технический сектор



# И вот снова A1 Voices – ноябрь 2024



Цель проекта на 2024 год достигнута. Работаем дальше 😊



A1

# Спасибо

Наталья Луговская  
Вероника Маркова

