

Ценности

Ростелеком

Развитие

Создаём будущее

Про постоянное развитие,
улучшение и готовность к инновациям

Технологичность

Ищем решения в технологиях

Про то, что мы стараемся решать
проблемы клиентов и свои с помощью
Цифровых инструментов

Человечность

Работаем для людей

Про акцент на кадрах у нас внутри
и о постоянном внимании к клиенту

Простота

Делаем сложное проще

Про то, что мы упрощаем жизнь клиентов
и стремимся сделать сложные технологии простыми
и применимыми для бизнеса и людей

Принципы коммуникации

Принципы продукта

Принципы работы

Ценность

Простота

Делаем сложное проще

В работе и внутренней коммуникации мы стремимся к прозрачности, открытости и эффективности. Из процессов мы стараемся убрать все лишнее: свести к минимуму бюрократию, формальности и микро-менеджмент.

Пример:

Чтобы реализовать процесс, в котором участвуют представители разных функциональных блоков, достаточно АКС, не нужно служебных записок и прочего формализма. В результате получаем быстрое качественное решение.

Что мы делаем для этого:

- Коммуникации без формализма (стилистика и в плане процесса: без служебных записок и пр.)
- Простая, прозрачная, понятная система мотивации (материальная и нематериальная)
- Открыто говорим о проблемах, предлагаем простые и понятные решения
- Простые и доступные каналы для коммуникаций: быстрый и простой портал, мессенджеры
- Возможность быстро получить нужную справку или иной документ (электронный документооборот на всех уровнях)
- Своевременное, доступное и открытое информирование об изменениях в компании, программах для сотрудников
- «Открытый разговор», «Прямая линия» и другие мероприятия, на которых сотрудники могут напрямую пообщаться с менеджерами

В создании продуктов и сервисов мы работаем подобно ювелирам: мы отсекаем все ненужное, оставляя лишь функциональную суть.

Наши сервисы должны быть удобными, чтобы к ним не приходилось писать двухтомные инструкции, и понятными, чтобы в них могли разобраться без знания протоколов настройки кабельной связи.

Пример:

Для пользователя не должно существовать десяти сущностей одного продукта:

Интерактивное ТВ, Интерактивное ТВ 2.0, Кабельное тв итд.

Что мы делаем для этого:

- Упрощаем и структурируем тарифную линейку
- Перерабатываем пользовательский опыт и интерфейсы

Во внешней коммуникации мы стараемся говорить о сути наших услуг и концентрироваться на главном, не пытаюсь запихнуть в одно сообщение все продукты. Мы избегаем пафоса, гипербол и метафор: мы стремимся быть лаконичными, понятными и четкими.

Пример:

Вместо того, чтобы говорить о «возможности подключить интернет услугу Wi-Fi сеть для доступа в интернет», мы можем просто сказать «Подключите Wi-Fi домой».

Что мы делаем для этого:

- Меняем наш Tone of voice
- Придерживаемся правила один контакт — одно сообщение
- Показываем понятные преимущества наших продуктов

Человечность

Работаем для людей

В работе и внутренней коммуникации мы общаемся с коллегами как с людьми, а не как с функциями: мы уважаем и поддерживаем друг друга. Наше внутреннее взаимодействие строится на взаимном доверии, уважении, ответственности.

Пример:

Ставим себя на место коллеги, общаемся на равных, настроены на позитив, а не негатив. Ответ на письмо и возврат звонка, потому что с уважением относимся к задачам коллег, их времени. Не забываем благодарить коллег.

Что мы делаем для этого:

- Адаптация новых сотрудников (наставники, памятки, коммуникационные инструменты)
- Новые возможности для сотрудников и оптимизация их временных затрат (бытовые сервисы в офисах)
- Корпоративные мероприятия с вовлечением сотрудников, раскрытие их талантов
- Возможности для совместного досуга и занятий спортом

В продуктах мы всегда должны задумываться о конкретных пользовательских сценариях и уделять внимание человеческим потребностям и говорим с нашим пользователем на его языке.

Пример:

Чтобы оплатить интернет на нашем сайте не нужно заполнять информацию второй раз — он сам запоминает все необходимое и не будет тратить время пользователя.

Что мы делаем для этого:

- Отслеживаем NPS
- Узнаем у пользователей о их проблемах и постоянно делаем интерфейс дружелюбнее

В коммуникациях мы стараемся обращаться к человеку так, как он привык разговаривать и рассказываем о продуктах с точки зрения реальных потребностей людей.

Пример:

Наша рекламная кампания для футбола или геймеров. Мы можем позволить себе говорить на языке конкретной аудитории

Что мы делаем для этого:

- Делаем наш язык ближе к целевой аудитории
- Показываем реальную жизнь
- Раскрываем преимущества через потребности

Технологичность

Ищем решения в технологиях

В работе мы используем технологии, как инструмент, повышающий нашу эффективность.

Пример:

Разработка внутренних инструментов повышающих эффективность работы (Uber-инсталлятор).

Что мы делаем для этого:

- Усиливаем внутренние IT компетенции
- Планово избавляемся от исторически нетехнологичных решений
- Обучаем наших сотрудников новым инструментам и методологиям.

Мы постоянно работаем над задачами бизнеса и клиентов ориентируясь на передовые технологии в области телекома и IT. Мы ищем новые пути и не боимся открывать новые территории и тестировать гипотезы.

Пример:

Предложение комплексных решений для бизнес-клиентов по сервисной модели

Что мы делаем для этого:

- Сотрудничаем с ведущими IT-компаниями и делаем с ними партнерские продукты.
- Закупаем современное оборудование.
- Создаем экспериментальные продукты, предвосхищая потребности клиентов.

Мы позиционируем себя как современную телеком и IT-компанию, выступая экспертами в соответствующих областях. Рассказываем о своих продуктах и услугах как о кейсах, на которые можно ориентироваться.

Пример:

Проведение собственных конференций.

Что мы делаем для этого:

- Создаем внешнюю IT культуру
- Организуем хакатоны, конференции и презентации
- Выступаем как лекторы в университетах и школах

Развитие

СОЗДАЕМ БУДУЩЕЕ

Принципы работы

В работе мы стараемся каждый день становиться лучше и не боимся искать новые решения. Мы открыты к переменам и понимаем, что движение вперед — это единственный шанс не остаться в прошлом. Мы стараемся понять потребности каждого сотрудника и предоставляем широкий выбор программ для развития. Мы вовлекаемся в жизнь компании и понимаем, что каждое наше действие влияет на ее будущее развитие.

Пример:

Программа развития и образования для сотрудников

Калибровочные встречи

Что мы делаем для этого:

- Занимаемся отслеживанием прогресса сотрудников
- Создаем интерактивные цифровые инструменты для обучения
- Производственная система Ростелекома

Принципы продукта

Мы стараемся развивать нашу продуктовую линейку — улучшая существующие продукты и создавая новые. Мы пользуемся нашими услугами и продуктами, тестируем новые версии, чтобы на основе нашего опыта делать их удобней и лучше. Мы стараемся быть частью экосистемы которую развиваем. Мы понимаем, что развитие наших сервисов влияет на будущее людей, бизнеса и страны.

Пример:

Создаем закрытые бета-тестирования внутри компании перед выводом продукта на рынок.

Что мы делаем для этого:

- Улучшаем интерфейсы существующих продуктов
- Поддерживаем инициативы из регионов по внедрению пилотных продуктов
- Повышаем использование собственных продуктов среди сотрудников
- Участвуем в федеральных программах государственного развития

В коммуникациях мы стараемся не стоять на месте: использовать новые каналы коммуникаций, форматы и инструменты.

Пример:

Запускаем нестандартные форматы, не боимся экспериментов: пре-ролл драма Трезвон, digital-кампании для SME.

Что мы делаем для этого:

- Запускаем спецпроекты
- Исследуем новые медийные форматы
- Повышаем точность аналитических инструментов

Ростелеком