VÝPADOK MOBILNEJ SIETE 10.5.2019

Michal Korec, Slovak Telekom

LIFE IS FOR SHARING.

AKO SME KOMUNIKOVALI?

- **Jednotná línia pre všetkých pod patronátom hovorcu**
  - Externé médiá – všetci novinári (posielajú otázky každú minútu)
  - Sociálne médiá – priamo k zákazníkom cez naše digitálne kanály (iný prístup oproti ére bez Facebooku a spol.)
  - Predné línie – nutné informovať kvôli priamemu kontaktu k zákazníkom na predajni či infolinke
  - Interné médiá – paralelne informovať vlastných zamestnancov, čo sa deje a ako tlmočiť info ďalej

- Ako komunikujeme?
  - Externá komunikácia súčasťou krízy okamžite – paralelne prišla SMS z dohľadového centra i prvé otázky novinárov
  - Sme otvorení voči médiám i zákazníkom – výpadok priznávame a snažíme sa ho špecifikovať
  - Povaha výpadku náročná na vysvetlenie (plošný, náhodný, netýka sa každého, napr. 4 ľudia v miestnosti s inou skúsenosťou)
  - Aktualizácie poskytujeme hneď ako môžeme povedať niečo nové
  - Dve krízové skupiny vo firme: hlavný krízový štáb a komunikačná skupina pod vedením hovorcu na riešenie kom. aspektov
  - Kompenzácia riešená už v poslednej fáze výpadku, hoci správna voľba a komunikácia si vyžiadala viac času ako len výpadok
  - Osobný prístup Dušana Švaleka nasadený už v druhej aktualizácii po nabiehaní služieb a s prvou víziou kompenzácie

ČO SME HOVORILI 10.5?

- 4 aktualizácie počas 10. mája – každý má čo oznámiť médiám a zákazníkom s týmito myšlienkami:
  - 11:30-12:30 – Čo sa deje??? Skutočne máme masívny výpadok.
  - 14:30-16:00 – Prví zákazníci sa vracajú do siete, ale vo vlnách, vzniká lievik a časť musí čakať na svoje prihlásenie
  - 18:00-19:00 – Väčšina zákazníkov je späť, ale nie všetky služby (čakáme na VoLTE)
  - 20:00-21:00 – Sme plne funkční, výpadok je úspešne ukončený

- Aké kanály sme použili?
  - Štandardné médiá (všetky klasické i nové média: TV, rozhlas, agentúry, e-ziny, až po nové médiá ako StartItUp a Refresher)
  - Sociálne médiá: Facebook, Telekom Fórum, twitter, instagram
  - Telekom.sk (hlavná stránka), Wiki
  - Interné kanály: intranet, predajný portál, interné e-maily

4 VLNY KOMUNIKÁCIE

Fáza I (11:30-12:30) – Informácia o existujúcom výpadku (Čo sa deje?)

„Aktuálne evidujeme plošný výpadok na našej mobilnej sieti. Zákazníci sa s ním môžu stretnúť na celom Slovensku, ale nemusí sa týkať všetkých čísel. T.j. niektorí môžu volať medzi sebou alebo byť dovolateľní z inej siete alebo volať do inej siete. Iní nie a sieť sa im javí ako preťažená. Nie je dostupné ani VoLTE. Technický problém nastal na komponente, ktorý prepája hovory a registruje zákazníkov v sieti. Ak je zákazník prihlásený v sietí, mobilné dáta môžu byť dostupné: fungujú aplikácie, sťahovanie dát, dajú sa uskutočniť hovory cez aplikácie ako Whatsapp. Táto situácia od 10:35 a intenzívne pracujeme na jej odstránení. Zákazníkom sa za vzniknuté komplikácie ospravedlňujeme.“

(FB štatistiky: **254 986 oslovení, 54 735 interakcií, 1380 likes, 2034 komentárov, 569 zdieľaní)**

Fáza II (14:30-16:00) – Prví zákazníci sa vracajú, ale nie všetci naraz

AKTUALIZÁCIA K VÝPADKU: Po analýze problému začínajú cca od 14:00 nabiehať na naše mobilné siete prví zákazníci a obnovujú sa im hlasové i dátové služby. Spätná registrácia prebieha vo vlnách, nie plošne, preto by sme vás ešte chceli poprosiť o trpezlivosť. Ospravedlňujeme sa za prebiehajúcu nedostupnosť služby, naďalej makáme na opätovnom sprevádzkovaní v plnom rozsahu. Ďakujeme.

(FB štatistiky: **184 873 oslovení, 38 118 interakcií, 1100 likes, 1779 komentárov, 218 zdieľaní)**

4 VLNY KOMUNIKÁCIE

Fáza III (18:00-19:00) – Väčšina zákazníkov je späť, ale nie všetky služby

„Ešte raz sa vám ospravedlňujeme za dnešný výpadok a horúčkovito celý deň pracujeme na jeho odstránení. Rád by som vás informoval o aktuálnej situácii a verím, že mám dobré správy. Väčšina zákazníkov je už opäť pripojená na naše mobilné siete a tí, ktorí tam ešte nie sú, postupne nabiehajú. Čo sa týka jednotlivých služieb, hlasové volania sa nám darí obnoviť najlepšie a už by mali byť na sieti k dispozícii. Posielanie správ je obnovené, ale v našom SMS centre sú milióny správ, takže sa pripravte, že niektoré správy vám budú prichádzať ešte neskôr. Najdlhšie nám trvá obnova dát – ak je váš telefón už prihlásený do siete a ešte vám netečú dáta, skúste ho reštartnúť. Bohužiaľ, VoLTE sa nám ešte nepodarilo rozbehnúť. Znova by som vám chcel poďakovať za vašu trpezlivosť a pochopenie. Dušan Švalek, výkonný riaditeľ pre Slovensko.“

(FB štatistiky: **118 407 oslovení, 24 866 interakcií, 822 likes, 601 komentárov, 74 zdieľaní)**

Fáza IV (20:00-21:00) – Sme plne funkční, výpadok bol úspešne ukončený

„Sme späť v normálnom režime našich mobilných sietí. Ak vám stále nejde 4G sieť, skúste, prosím, ešte raz reštartovať telefón. Ospravedlňujeme sa za všetky spôsobené nepríjemnosti, zmeškané hovory a nedoručené správy. Zo všetkých síl sme sa snažili vyriešiť situáciu čo najskôr. V najbližších dňoch budeme situáciu neustále monitorovať. Je nám veľmi ľúto, že ste kvôli nášmu výpadku mali zlú skúsenosť a nenecháme to len tak. Dušan Švalek, výkonný riaditeľ pre Slovensko.“

(FB štatistiky: **105 250 oslovení, 19 214 interakcií, 883 likes, 744 komentárov, 49 zdieľaní)**

KOMPENZÁCIA

- **Utorok 14.5: Oznámenie kompenzácie:**
  - Tlačová správa, množstvo sprievodných otázok
  - Sociálne médiá: Facebook (aj video D. Švaleka s titulkami pre nepočujúcich), twitter, instagram, Telekom Fórum
  - Internetová stránka Telekomu a wiki stránka s detailmi
  - Interné kanály (e-maily, predné línie, predajný portál)

TENTO PIATOK BUDE NA NÁS: V piatok večer som vám dal sľub, že to nenecháme len tak. Chceme ho dodržať, a preto dáme tento piatok v mobilných sieťach bezplatné volania, správy a dáta na Slovensku zadarmo pre všetkých bez ohľadu na to, či zažili výpadok alebo im služby fungovali. Tieto výhody budú k dispozícii pre všetkých a automaticky. Ešte raz ďakujem všetkým za pochopenie a verím, že nám zachováte svoju priazeň. Dušan Švalek, výkonný riaditeľ pre Slovensko

(FB štatistiky: **329 404 oslovení, 39348 interakcií, 2867 likes, 1180 komentárov, 872 zdieľaní**)

KOMPENZÁCIA

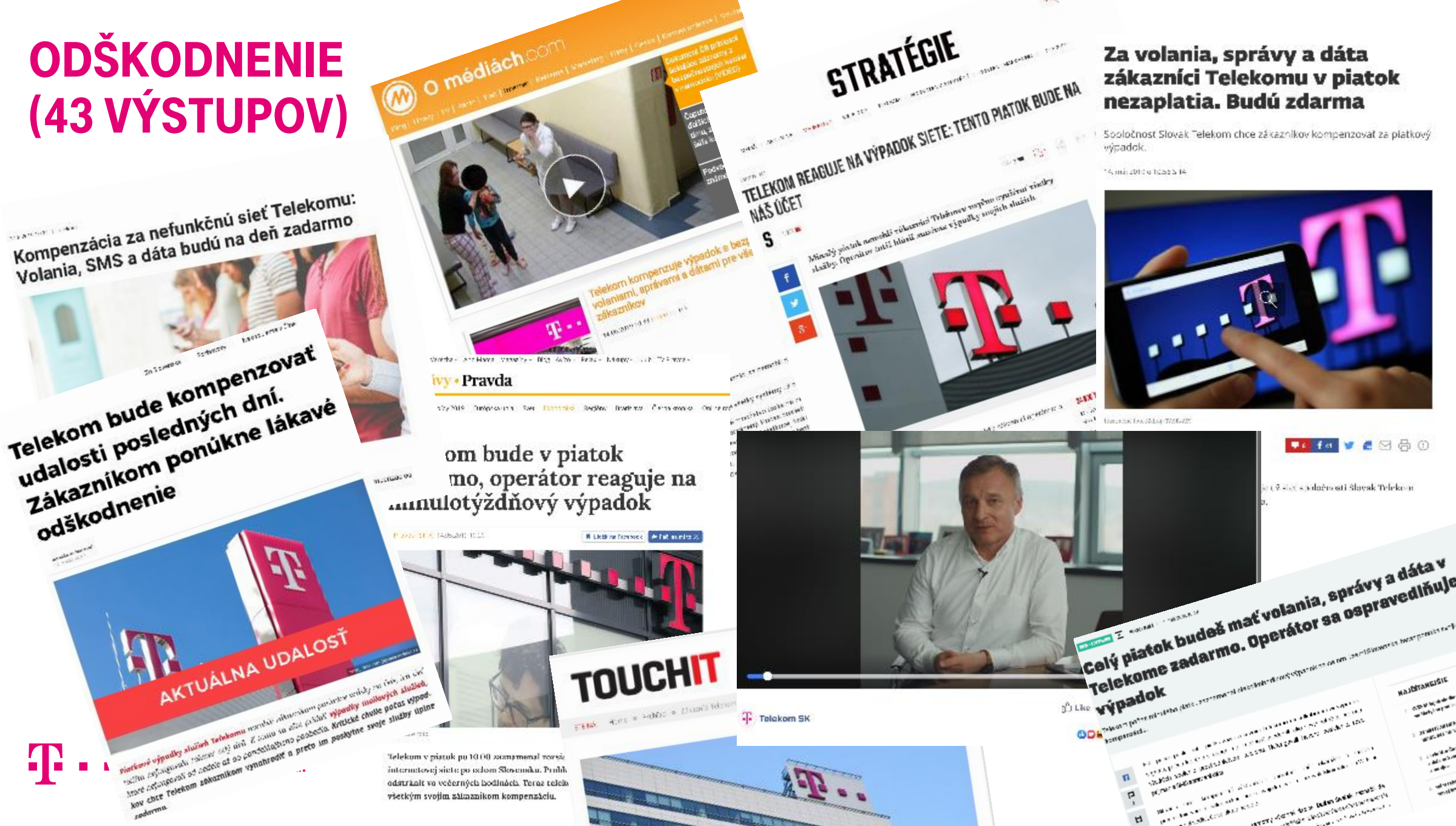
- **Štvrtok 16.5: Pripomenutie kompenzácie na Facebooku:**

  „Tento piatok majú všetci naši zákazníci počas celého dňa volania, dáta a SMS zadarmo. Ako to bude fungovať, ktoré SMS, MMS a dáta sú bezplatne na Slovensku a ako to funguje v zahraničí? Všetky podrobnosti sa dozviete tu (*odkaz na wiki*)

  (FB štatistiky: **102 909 oslovení, 9 432 interakcií, 466 likes, 313 komentárov, 71 zdieľaní)**

- **Piatok 17.5: Deň kompenzácie**
  - Advertoriály: Nový čas, Plus 1 deň, SME, Pravda, Šport
  - Počet článkov už menší, ale chodia otázky – zvláda sieť vyššie zaťaženie?

- **Pondelok 20.5: Ako dopadla kompenzácia?**
  - Infografika mapujúca rekordy a štatistiky počas kompenzačného dňa pre interné médiá a na žiadosť novinárov

VÝPADOK (86 VÝSTUPOV)

ODŠKODNENIE (43 VÝSTUPOV)