




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №10168

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ ОМНИКАНАЛЬНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	amulex.ru
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (ФТЕ) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	20
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://amulex.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Департамент клиентского обслуживания
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/swqR_Jmjp-A

ЭССЕ НОМИНАНТА

Описание, цели и достижения (не более 3600 знаков с пробелами)

Здравствуйте, уважаемые коллеги! Меня зовут Вадим Максаков, я руководитель департамента клиентского обслуживания круглосуточного **юридического сервиса AMULEX.RU**.

Наш департамент отвечает как за сопровождение Клиентов на всём пути взаимодействия с юристами и адвокатами (чтобы с нами было легко и комфортно), так и за стратегию управления клиентским опытом и сервисом на уровне всей организации, его развитие и совершенствование во всех подразделениях и в любой точке касания Клиента с компанией.

Сервис AMULEX.RU - одна из крупнейших в России юридических компаний, обслуживающая более 3,2 млн Клиентов (накопительным итогом). Мы разрабатываем и предоставляем сервисы круглосуточной дистанционной правовой поддержки. Этаким личный юрист и адвокат - в телефоне Клиента.

Итак, **цель** - сделать формат дистанционный правовой поддержки доступным и удобным каждому по любым каналам и в любой точке, где бы не находился Клиент. И мы справились с этой задачей.

Начиналось все с 2-х основных каналов связи: телефон и личный кабинет (далее ЛК) на сайте. Но, мир не стоял на месте (и мы вместе с ним). Существующие каналы быстро перестали удовлетворять нужды клиентов (использовали исследования как внешние (общие тренды), так и внутренние - по результатам анализа ОС и интервью с Клиентами).

На сегодняшний день каждый действующий клиент может связаться с юристом посредством:

- Круглосуточной бесплатной горячей линии формата 8-800-номер;
- Мобильного приложения (iOS и Андроид);

- Чат-ботов в WhatsApp, Viber, Telegram;
- Личного кабинета на сайте;
- Email.

При этом в развитии каждого из каналов мы зашли значительно дальше, чем общепринято: анализ на необходимость включения в омниканальную платформу - обязательный этап запуска нового канала для действующих Клиентов. Например, в 2023 году мы внедрили звонок через Telegram (реализована интеграция как с АТС, так и с CRM, поэтому звонки также часть омниканальной платформы и **мы одни из первых в России, кто это реализовал!**).

У нас распределенная команда: специалисты находятся территориально от Лондона до Новосибирска. Куда предиктивная система распределения передаст обращение Клиента - не имеет значения. Мы работаем в одном информационном пространстве, все всё видят в едином профиле Клиента в режиме онлайн благодаря качественно реализованной омниканальности. Единые стандарты, единая платформа, полная взаимосвязь. И даже маркетинговые каналы для привлечения Клиентов (например, ЛС во ВКонтакте) находятся на обслуживании в контуре единого сервисно-продающего контакт-центра (и осознанно не заведены в омниплатформу при этом (так как свои личные вопросы Клиенты в ВК писать не готовы)).

Зачем мы участвуем в премии?

Во-первых, в аналогичной номинации мы уже побеждали 3 года назад на CX World Awards. Однако время не стоит на месте: мы демонстрируем приверженность своей стратегии развития омниканальности и продолжаем активно развиваться и готовы поделиться своими инновациями. Финально к решению о подаче новой заявки на победу нас привела успешная реализация звонков через Telegram с полной глубокой интеграцией их в омниплатформу и единый профиль Клиента. Мы готовы делиться лучшими практиками с коллегами. В конце концов мы тоже - Клиенты множества других организацией и желаем себе лучшего. Мы желаем каждому - лучшего!

Во-вторых, важно вырваться из своих дел и посмотреть на себя со стороны. В том числе и Вашими глазами, уважаемые члены жюри. Это эссе, этот конкурс - наше признание в любви к своей работе.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Наша омниканальность в синергии с различными каналами взаимодействия, внедрением новых технологий, опытом и желанием сделать связь “клиент-юрист” максимально комфортной оправдывают себя. Это несомненно дало положительный эффект. Поделимся самыми актуальными данными:

Одним из значимых достижений в 2023 году можно отметить показатели по новому и сложному продукту компании - “Банкротство физических лиц “под ключ - Online”, в котором развернулась настоящая борьба за CX показатели (на старте они были хуже принятых нормативов по компании).

Результаты:

- Уровень NPS в 2023 году составил +74%;
- CES - 6.35 / 7 (в 2022 году 5.4/7; замеряем трижды - на разных этапах пути Клиента);
- 24% всех новых Клиентов по этому продукту приходят по рекомендации!

Второе значимое достижение 2023 года - мы пробили психологически значимый порог в 50%, а именно: благодаря выбору различных способов коммуникации и “бесшовности”, Клиенты стали чаще пользоваться “альтернативными” каналами коммуникации для вопросов, комментариев и уточнений, а также дополнения по текущим обращениям, активно комбинируя их между собой.

Суммарно доля неголосовых обращений за 2023 достигла уже 54,6% (в 2022 году это значение было ниже 45%), и это - без агрессивной кампании по переводу в неголосовые каналы (ни заградительного сервиса, ни принудительного перевода; Клиенты сами выбирают то, что им удобнее; наша задача - обеспечить это удобство). Для бизнеса это выгодно ;)

Третье. **Функционал всех неголосовых каналов** одинаково широк: по факту Клиент имеет “личный кабинет” в приложении/боте/ЛК. Отсутствует необоснованный принудительный перевод по СКМ из канала в канал (= минимизирована избыточная обрабатываемость). Последнее противоречие было устранено: заявление о возврате ДС теперь принимаем не только через email, но и в любом неголосовом канале из перечисленных ранее.

Четвёртое. **Клиент имеет единый профиль** во всех интерфейсах, включая CRM, в которой работают специалисты компании. Это даёт возможность сквозного перехода между всеми каналами из списка выше. Если Клиент задаст вопрос через Телеграм и сразу после этого позвонит на линию (или напишет на почту, в Whatsapp) для дополнений, юрист увидит это обращение и дополнит его. Все данные обновляются в режиме онлайн. Отсутствует раздражающий фактор о необходимости повторения информации при переключения между специалистами / каналами / просто с течением времени. Весь amulex.ru - единое целое.

Пятое. **Информация о взаимодействии через голосовой канал также доступна при использовании неголосовых.** Клиент увидит при использовании ЛК/приложения/чат-ботов не только сам факт обращения по телефону, но и сможет прослушать аудиозапись разговора с юристом. Клиент обладает всей полнотой информации наравне со специалистами компании. Звонки через Telegram тоже пишем и доступны Клиенту для прослушивания. В целом миграция голос / неголос - бесшовна (всё в едином контуре), мы одни из трендсеттеров здесь с 2013 года!

P.S. Безусловно, есть и стандартные смс оповещения: если Клиент запросил письменную консультацию, как только она будет готова и предоставлена, Клиент получит смс сообщение. Так мы информируем Клиента о готовности ответа. Маркетинговые рассылки через мессенджеры - также доступны в общем профиле. Мы видим всё, кто бы, когда бы и что бы не высылал Клиенту. И даже если Клиент отреагирует на нашу рассылку спустя полгода, оператор видит её текст, будет в общем контексте с Клиентом и сможет оказать качественную поддержку. Это повышает не только CSat/NPS, но и конверсию ;) и звонки наших полезных ботов - тоже пишем и кладём в общий профиль))

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

54,6% всех обращений за 2023 год поступили через неголосовые каналы связи.

Отметим: **неголосовые каналы и омниканальный подход к ним существуют с момента создания сервиса.** Личный кабинет был сразу, мобильное приложение для iOS в 2013 году, первые чат боты в 2017 году (самый поздний из них - чат-бот в Ватсапе, который появился в 2020 году). Даже звонки через Telegram связаны с АТС и единым профилем Клиента в CRM.

При этом **не стоит задача принудительно перевести Клиентов в неголосовые каналы** (юриспруденция требует разных подходов: иногда лучше поговорить голосом, иногда нужна письменная консультация, чат-формат не желателен с юристом, зато очень подошёл для сопровождения Клиентов).

Главная задача внедрения новых каналов - быть там, где наш Клиент.

- SL первой линии 91/10 (норматив 90/10; стабильная динамика на протяжении 6 лет), средняя

скорость ответа на вызов первой линией менее 4 секунд (средний показатель 3,32 сек. за 2023 год).

- CSAT юридической линии 97,33% за 2023 год, стабильная динамика (см. вложение).
- CSAT чат-центра - 96,35% за 2023 год, стабильная динамика (см. вложение).
- CSAT первой линии 95,69% за 2023 год стабильная динамика (см. вложение)
- Средний рейтинг на главных сайтах с отзывами Клиентов - 4,8 балла;
- Награда «**Рекомендованное место**» по версии пользователей Яндекс.Поиска;
- Прирост положительных отзывов в Интернете (в 2023 году мы получили на 23% больше новых отзывов, чем годом ранее).
- pre-AR в голосовых каналах на первой линии (потерянные обращения) 0,92% (это число также включает в себя вызовы, отвеченные после 10 секунд ожидания, поэтому называю показатель pre-AR, предварительно потерянные)

KPI ДКО на голосовых и неголосовых каналах постоянно на высоком уровне:

- Голосовые каналы (линия) 98,50 за последние 12 мес.
- Неголосовые каналы (чат) 98,96 за последние 12 мес.

Вообще, будем честны, метрик очень много. Например, безусловно, мы тоже FCR24 сквозной считаем (спасибо омниканальности) или наоборот SL отдельно по группам (по часам нет - для нас неактуально, на днях в анализе смотрим отдельно будни/рабочие и график сменности (утро/день/вечер/ночь) для контроля). А данные по NPS имеем аж с 2017 года (был 49 со знаком +). При этом мы же юристы :) согласовать раскрытие каждой цифры - большая задача... Поэтому будем благодарны за вопросы, по запросу членов жюри предоставим и другие данные, чтобы здесь не раскрывать все показатели публично...

Клиентский опыт (CX) (не более 3600 знаков с пробелами)

Наша компания предоставляет любые юридические услуги: от консультации по бытовому правовому вопросу до участия в долгосрочных процессах, например, таких как банкротство (списание долгов).

В процедуру вовлечено много специалистов, коммуникация растянута во времени (11-18 месяцев), большой документооборот и использование нескольких каналов связи. К тому же мы работаем по всей РФ и за границей. В связи с этим омниканальность, единый профиль Клиента и обеспечение непротиворечивости сервиса и информации - в данном случае играет критически важную роль.

Одним из значимых достижений в 2023 году можно отметить показатели по новому и сложному продукту компании - "Банкротство физических лиц "под ключ - Online", в котором развернулась настоящая борьба за CX показатели (на старте они были хуже принятых нормативов по компании), результаты:

- Уровень NPS в 2023 году составил +74%;
- CES - 6.35 / 7 (в 2022 году 5.4/7; измеряем трижды - на разных этапах пути Клиента);

Однако важны не только измерения и слова, но и реальные действия: процент Клиентов, обратившихся по совету уже прошедших с нами процедуру банкротства Клиентов, в 2023 году достиг 24%. То есть почти 1/4 Клиентов приходят к нам по рекомендации, будучи уверенными в качестве предоставляемых услуг, и это не может не радовать.

Безусловно, мы также после каждого обращения к нам в компанию просим Клиента оценить качество. Нам важно, какие впечатления мы оставили. Результаты вдохновляют: 4,85 (средняя оценка за 2023 год, RR первой линии 29%, RR по юристам - 70%). Чтобы не раздражать Клиентов

навязчивостью (много опросов - тоже плохо), у клиентов есть возможность оценить работу любым способом: личный кабинет, чат, оставить отзыв о взаимодействии с нами на любом сайте. Причём по юридическим задачам для оценки реализован каскад: от самых ненавязчивых методов запроса оценки (просто кнопка в личном кабинете после завершения задачи) к менее удобным (но с более высоким RR - речь про звонки, конечно). При этом имеем высокие показатели не только в рамках внутренних замеров, но и на внешних ресурсах. Например, наша оценка на Яндекс Картах составляет 5 баллов из 5.

Мы за живое общение. При звонке на нашу горячую линию клиенту не нужно обходить робота, ждать ответа оператора по несколько минут, на входящем потоке отсутствует IVR меню. На линии и в чатах ответит человек, который может сопереживать, сочувствовать и верно определить запрос. Вся автоматизация - под капотом: предиктивное распределение обращений, автоматическое ведение типовых частей диалога (например, запрос оценки качества в чате), множество автоматизаций при обработке запросов в помощь специалисту - помочь Клиенту. При это у нас полный порядок с доступностью:

- Средняя скорость ответа на звонок ДКО (Average Speed of Answer) - 3,37 сек (за последние 12 месяцев);
- Средняя скорость ответа в неголосовых каналах - 57 сек...

Благодаря объединению всех каналов коммуникации в единую систему CRM с сохранением всей истории общения, клиент получает одинаковый результат независимо от способа обращения. Через личный кабинет на сайте или в приложении Клиент сможет увидеть полную историю своих обращений с сохранением аудиозаписи консультаций с юристом. И да, звонки в Telegram тоже пишем и запись доступна Клиенту.

Кстати, у голосовых каналов обращения есть ещё одна важная опция: если Клиент попросил предоставить ответ по телефону, а далее оказался неконтактен, он может получить аудиофайл консультации в личном кабинете. Всё, что юрист должен был сообщить голосом по просьбе Клиента, будет сообщено голосом, несмотря на недоступность абонента.

Опыт сотрудников (ЕХ) (не более 3600 знаков с пробелами)

Уже ранее писали о равнодушии наших коллег. Сейчас остановимся на этом подробнее.

Хочется процитировать Алексея Клочкова, автора книги "Вовлеченность и лояльность персонала от А до Я": «Чтобы человек прикладывал максимум усилий при выполнении рабочих задач, должны быть соблюдены два условия: работа должна увлекать и мотивировать его, а внешнее окружение — помогать эффективно выполнять рабочие обязанности. То есть вовлеченность складывается из двух составляющих — внутреннего настроя сотрудника на работу и продуктивной рабочей среды.».

Мало просто приходить на работу и выполнять поставленные алгоритмы. Это не интересно ни бизнесу ни сотруднику.

На работе проходит большая часть нашей жизни. Коллег мы видим чаще чем родных людей)

И от качества трудовых будней зависит вся наша жизнь в целом)

Что такое продуктивная рабочая среда?

Например, рабочее место. Важно, чтобы CRM система была удобной, с быстрым временем отклика, а все необходимые функции - под рукой. Избавляем оператора от мелкой моторики и высвобождаем максимум его времени для коммуникации и помощи Клиентам. Омниканальность и

единый профиль Клиента - часть удобной и комфортной рабочей среды. Вся информация по Клиенту и для Клиента - под рукой. При звонке с известного номера - сразу видим, кто звонит, какие последние обращения были и так далее. Нет необходимости долго что-то уточнять у Клиента. Омниканальность облегчает работу сотрудников. Сама система проектируется с опорой на снижение количества кликов для достижения результата и увеличению числа “микро-автоматизаций”.

Что влияет на внутренний настрой сотрудника?

Например, следующий факт: получаешь ли ты признание, есть ли взаимовыручка и помощь рядом? Мы давно знаем, что похвала за качественную работу лучше стимулирует к работе, чем замечания по каким-либо ошибкам.

Это послужило основой реализации проект “Покажи себя с лучшей стороны”.

В этом проекте сотрудникам предлагается самим направлять на проверку в отдел контроля качества лучшие свои диалоги и чаты (по месяцам предлагается определенное направление / тематика). Теперь отдел качества может оценить не только случайно отобранные кейсы, но и знает, как сотрудники сами представляют себе свою лучшую работу. Почти калибровка ;)

Наиболее удачные примеры берем для обучения новых сотрудников, добавляем новые варианты отработки возражений, формируем шаблоны по частым рядовым вопросам, всячески поощряем публично и... материально (за особые достижения и смотря какой тип мотивации по Герчикову подходит специалисту).

Сотрудники, которые показывают высокие результаты, привлекаются к проведению тренингов. Чаще всего в формате zoom-конференций.

Тренинги по продажам “от своих и равных себе” помогли нам увеличить конверсию по продажам в новых лидах.

Коллеги активно привлекаются к проверке обновлений систем, сайта, приложений, работы новых каналов связи, реализация ТЗ. Ребята помогают выявлять баги, смотрят насколько удобен сервис для клиента, участвуют в составлении скрипта и шаблонов.

Безусловно, в нашей компании большое внимание уделяется и классическому контролю качества. При этом мы уверены, что KPI не должно быть средством наказания, а прежде всего это инструмент оттачивания мастерства. Комментарии и оценки интегрированы в CRM. По каждому комментарию сотрудник через CRM может дать обратную связь: задать вопрос, отстаивать свою позицию. Он получит развернутый ответ. Это полноценная работа с двух сторон и со стороны отдела качества и со стороны сотрудника.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Если говорим об инновациях, хочу обратить внимание на нашу новинку 2023 года - звонок через Телеграмм. Наша система позволяет не только принять звонок от клиента (сам звонок встает в общую очередь звонков, распределяется через нашу стандартную систему распределения, попадает в учёт по всем метрикам и во всю статистику), он отображается как обычный входящий звонок с соответствующим префиксом, но и по id звонка определится номер клиента в CRM. Автоматически подтягивается его анкета. Аудиозапись разговора при этом сохранится в личном кабинете. Вероятнее всего, мы первые в России, кто реализовал настолько органично возможность использования звонков через мессенджер на системном уровне.

Пожалуй, ещё одна инновация именно применительно к теме омниканальности - внимание к деталям на каждом канале. Например, у голосовых каналов обращения есть ещё одна важная опция: если Клиент попросил предоставить ответ по телефону, а далее оказался недоступен, он может получить аудиофайл консультации в личном кабинете. Всё, что юрист должен был сообщить голосом по просьбе Клиента, будет сообщено голосом и отправлено файлом в ЛК, несмотря на недоступность абонента.

В целом омниканальность для нас - это не про инновации, а про необходимость. Омниканальность и единый профиль клиента - это осознанный инструмент, выбранный нами для действующих клиентов вместо мультиканальности. Нужно быть на шаг впереди, предвосхищать возможные запросы, это невозможно без единого профиля.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Первое - омниканальность. Она действительно осознанно реализована на высоком уровне. В этом легко убедиться: достаточно стать нашим Клиентом, оставив заявку на сайте или в любом другом канале (телефон, WhatsApp, Telegram, VK, Viber, Email и т.д.). Можем вместе с Вами пройти любой путь. Это самое очевидное доказательство, что:

- Все каналы связи с юристом связаны между собой;
- Профиль Клиента един;
- CRM едина для всех сотрудников распределённого офиса;
- Функциональность неголосовых каналов единообразна;
- Есть хорошая обратная связь голосовых каналов с неголосовыми.

Второе - великолепные показатели доступности. Недостаточно быть омниканальными, надо обеспечить равный уровень сервиса во всех каналах.

- Дозвониться до нас проще простого. IVR меню нет, отвечаем на звонок оперативно (ASA менее 4 секунд);
- У нас установлены договором (а не внутренними правилами) максимальные сроки подготовки и предоставления юридических консультаций: 24 часа - максимум для устных консультаций, и 48 часов - для письменных. На деле устные зачастую предоставляются сразу: это выгодно всем. Более того, есть понятие экстренной консультации: они всегда предоставляются устно и сразу.

Ну и третье - то, как мы добавляем новые каналы доступа и интегрируем их в омни-платформу (да-да, я снова про звонки через Telegram - это образец подхода).

В концов концов... мы уже побеждали в этой номинации. А сейчас продемонстрировали верность стратегии, новые способы связи, их интеграцию в омниплатформу, а главное - новые результаты, при этом проверенные уже временем.

Дополнительная информация и итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы разрабатываем и предоставляем сервисы круглосуточной дистанционной правовой поддержки.

Для нас доступность обязана быть многогранной:

- **Цена** (каждый Клиент должен иметь юридическую помощь);

- **Скорость** (зачастую в правовых вопросах она влияет на финальный исход ситуации);
- **Время** (круглосуточный доступ к юристу всегда лучше ограниченного будними днями в режиме 9-18 с перерывом на обед)
- **Гео-доступность** (всегда ли в небольшой деревне найдётся юрист по уголовному праву?);
- **Выбор и возможности** (если вопрос удобнее задать через Телеграм, почему бы не дать такую возможность?).

Однако такая доступность может вызвать проблемы с единообразием информации, стандартизацией и качеством.

Оmnikanальность, бесшовность, централизация и крутая CRM система вкпе решают возможные побочные эффекты многогранной доступности.

Наш Клиент, который сегодня (воскресенье, 05:00, Калининград) задаст по телефону вопрос, а завтра (понедельник, 14:00, Владивосток) через чат-бот в Вайбере задаст другой вопрос, получит неизменное качество, единообразие стандартов и подходов к решению юридических вопросов. Неважно, где Клиент и что у него случилось - "Юрист всегда в кармане".

Оmnikanальность для нас в этом смысле – не просто лучшая практика взаимодействия с Клиентами, а единственно возможная. Зрелая, осознанная, единственно верная. И это проверено годами.

Участие в данной номинации в CCGuru Awards – не только способ получить подтверждение правильности нашего подхода со стороны профессионального сообщества, но и возможность получить ценные инсайты. Обратная связь - важный источник развития. Спасибо Вам!

Знаем, что не остановимся в своём развитии. Верим, что достойны победы!

Спасибо за внимание!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Максаков
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Вадим Юрьевич
ДОЛЖНОСТЬ	Директор департамента клиентского обслуживания