




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9841

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ АВТОМАТИЗАЦИИ И РОБОТИЗАЦИИ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Beeline Казахстан
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Алматы
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	265
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://beeline.kz/ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	КИБОРГЕНЕРАЦИЯ как лучшая практика симбиоза работа и человека
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/iyfQA9aQ7bs?si=idBflN0OEdosWY10

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Любой телемаркетинг нацелен на **УВЕЛИЧЕНИЕ ПРОДАЖ БЕЗ ПОТЕРИ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТА И ОПЕРАТОРОВ**. Звучит красиво, но КАК это сделать, если сама суть обзвонів — во вторжении с рекламой в частную жизнь?! Шаг оператора вправо, шаг оператора влево — «расстрел» клиентом в самое сердце!

А ещё в Beeline Казахстан у нас все процессы должны быть высокотехнологичными и обеспечивающими лучший клиентский опыт, а также комфорт сотрудников. «Выстрел в голову»!

В ЧЁМ ПРОБЛЕМА?

Проанализировав операционную эффективность в телемаркетинге, мы определили проблемные зоны:

- База постоянно растёт, и регулярный набор операторов не спасает.
- Сотрудники делают ошибки в диалогах, а иногда даже «ломаются» и уходят.
- База контактов отрабатывается до-о-олго.
- Конверсия, не растёт, и даже работа над качеством звонков не помогает, как нужно.

ЕСТЬ РЕШЕНИЕ!

Путём проб и ошибок у нас родилась **КИБОРГЕНЕРАЦИЯ!**

Объединение робота и человека закрыло все вопросы, которые стоят перед любым телемаркетингом (см. выше).

Мы стали звонить клиентам силами робота и уже разогретых их переводить на живых (во всех смыслах) операторов (слайд 2).

Почему совсем не заменить людей роботом?

- **СЛОЖНЫЙ ПРОДУКТ**

Наш бизнес строится на хардовых (сложно продаваемых) продуктах, требующих подключения к системе, проверки технической возможности, изменения адреса клиента. И если такого рода проекты заводить на робота, он всегда показывает гораздо более слабую конверсию.

- **И ВОТ ЭТО ВОТ ВСЁ...**

Робот может эффективно решать простые задачи и стандартные запросы: заполнять опросники или подключать услуги. Робот всегда действует по методологии, строго по скрипту, который мы ему прописываем. Не устает говорить, у него не пересыхает во рту, и он не пользуется кнопкой hold при разговоре — за счёт этого он и показывает хорошую скорость обработки объёмных баз.

А ещё робот эмоционально стабильнее, чем человек. В отличие от оператора, он не проявляет излишней настойчивости, не демонстрирует своё плохое настроение, не расстраивается от частых отказов или негатива клиента.

Но у робота нет технической экспертизы и способности убеждения. Поэтому мы пришли к гибридной схеме, в которой и роботу, и человеку есть место. В результате получили рост конверсии и высокую лояльность как со стороны операторов, так и со стороны и клиентов (слайд 3).

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Что было не так до внедрения киборгегенерации?

- Количество контактов ограничивалось физическими ресурсами операторов
- Операционные расходы оставались высокими
- Время и силы расходовались и на непотенциальных клиентов

Теперь робот стал служить человеку, взяв на себя автоматическое выполнение рутинных функций и сохранив оператору время и силы на более ювелирную работу с тяжело продаваемым продуктом.

Киборгегенерация — это чистый LEAN! Робот бережно передаёт в руки живого оператора только проинформированного, заинтересованного, уже «тёплого» клиента. При этом человек гибко отрабатывает основную часть возражений исключительно целевых клиентов, уже заинтересованных в продукте.

В результате гибрид робота и оператора:

- **В 3 РАЗА** увеличил объём обрабатываемых контактов!

- Усилили мотивацию и **до 3%** снизили текучку операторов.
- **100%** повысил качество диалогов: общение с клиентами стало живее.

И главное!

Ключевой фигуре любой кампании — клиенту — киборгенерация дала максимальный комфорт в знакомстве с оффером и его подключении. (слайд 4)

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

А точно киборгенерация эффективна?

МЫ ГОВОРИМ ПРО КВАНТОВЫЙ ПРЫЖОК В +78% ПРИНЯТЫХ ЗВОНКОВ.

Оцениваем эффективность киборгенерации главным образом ПО СНИЖЕНИЮ ЦЕННИКА НА ЕДИНИЦУ ПРОДАЖ.

Оценка складывается из трех ключевых элементов:

- Увеличение скорости и качества обработки звонков.
- Сохранение рабочего времени и заработной платы операторов.
- Высвобождение человеческих ресурсов на другие проекты.

А ЕСЛИ ПОДРОБНЕЕ...

1. В 3 РАЗА БЫСТРЕЕ И В 1,5 РАЗА ЭФФЕКТИВНЕЕ!

До киборгенерации операторы обрабатывали базу в 100 тысяч абонентов за 30 дней и показывали конверсию в 2,73%.

Концепция киборгенерации позволила отработать эту же базу ЗА 10 ДНЕЙ.

Исчезли человеческие факторы усталости и/или лени, в результате диалогов стало отрабатываться больше. Минимизированы эмоциональные факторы настойчивости и/или агрессивности оператора. И — вуаля! — **конверсия взлетела в 1,5 раза** — до 4,57 % (слайд 4)2. В 3 РАЗА БОЛЬШЕ ПРОДАЖ ПРИ РОСТЕ ЗАТРАТ В 0 ТЕНГЕ!

Количество продуктивных диалогов на оператора стало больше в рамках тех же рабочих часов и того же оклада, что и раньше. До киборгенерации оператор был вынужден отработать 100 разговоров для получения 20 заинтересованных клиентов. Покупали продукт только трое из них. При этом компания тратила деньги на звонок, на рабочее место и на заработную плату оператора.

Сейчас количество диалогов оператора с уже тёплым клиентом, готовым выслушать оффер, — выше 100, причём 10 заканчиваются продажей продукта. (слайд 6)

3. ВЫСВОБОЖДЕНИЕ ПОЛОВИНЫ КОМАНДЫ ОПЕРАТОРОВ И РОСТ ОПЛАТЫ ИХ ТРУДА!

Впервые мы смогли оптимизировать человеческие ресурсы с 50 до 25 операторов на одну кампанию по обзвону. И вот как мы этого добились...

- Реструктуризация скрипта — ушла «вода», скрипт стал более ёмким. Сейчас скрипт оператора нацелен на отработку возражений и не содержит приветствий, очевидных вопросов, лежащих на поверхности, и прочих непродуктивных реплик.
- Повысился уровень ответственности оператора за счет усиления его полномочий.
- Рост конвертации на 20% доказал БОльшую вовлеченность оператора в работу по завершению успешной продажи.

- Затраты на оператора утилизируются эффективнее, потому что оператор стал загруженнее за те же деньги.
- Впечатляющий рост заработков операторов. К примеру, до киборгенерации за счет всех вышеперечисленных факторов бонус оператора варьировался в пределах 300 долларов. Сейчас средний показатель заработка вырос **в 2,5 раза!**

В РЕЗУЛЬТАТЕ МЫ СОВЕРШИЛИ КВАНТОВЫЙ ПРЫЖОК В 78%

Оператору больше не приходится «лопатить» большое количество звонков. Более целевое использование его ресурсов логично дало нам рост продуктивности.

Квантовый прыжок в 78% в показателе принятых оператором звонков произошел в результате расширения полномочий супервайзеров. Мы дали им возможность управлять работой робота в моменте: гибкость работы робота позволяет расширять канал и обрабатывать на 100% больше звонков, а значит, оказывать прямое решающее влияние на нагрузку линии.

*Канал — это поток одномоментных звонков со стороны робота. Супервайзер, отслеживая очередность обзвона клиентов, может увеличить приём звонков или же, наоборот, снизить. Например, на рабочем месте сейчас присутствует больше или меньше сотрудников, чем нужно на обработку поступающих звонков — **супервайзер жмёт волшебную кнопку, и робот регулирует свою работу.***

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

Ничто так не ориентировано на клиента, как киборгенерация. На клиента внешнего и внутреннего!

Мы пришли к этому через неуспешный опыт работы с клиентской базой только через операторов и только через робота.

АНТИПРИМЕР, КОТОРЫЙ НАМ ПОМОГ

Делимся своим антипримером тотальной роботизации с гордостью.

... Март 2022 года, запуск продаж конвергентных продуктов ТОЛЬКО через робота.

Команда проекта под завалами проблем, несущих денежные и репутационные затраты и риски:

- Робот ошибается с адресами: выполняет некорректную проверку технической возможности подключения домашнего интернета.
Абоненты иногда произносят старое название улицы, называют микрорайон числовым значением, тогда как у него давно есть официальное название.
То есть абонент, заинтересованный предложением робота и дающий согласие на подключение, ПОТЕРЯН.
- Многократно растут жалобы в связи с некорректным выявлением адреса. Клиенты атакуют колл-центр для уточнения деталей, почему по их адресу нет технической возможности подключить интернет.

Мы не теряли надежды обучить робота выявлять корректный адрес, но всё было безуспешно, жалобы росли.

Киборгенерация ещё больше повернула бизнес лицом к клиенту.

Робот отрабатывает предварительную продажу, оператор дожидается её корректными данными для

подключения. В итоге мы практически обнулили жалобы по этой тематике, сэкономив и компании, и клиенту деньги, время и нервы.(слайд 7)

КАК МЫ ИСПОЛЬЗОВАЛИ СОБСТВЕННЫЙ ПРОВАЛ

Решение о внедрении робота было принято в сентябре 2022 года

Техническая подготовка, развертка платформы и подготовка к запуску заняли два месяца, и уже в ноябре 2022 года мы протестировали первые звонки. Расположив облачные серверы на стороне поставщика программного обеспечения, мы уделили особое внимание защите персональных данных наших абонентов.

Технически это происходит следующим образом: поставщику направляется база обзвона просто в виде списка абонентских номеров телефонов, по которому осуществляется звонок робота и ведется работа по пре-сейлу. Вся конфиденциальная информация клиента остается в доступе только сотрудников нашей компании. В этом ракурсе киборгенерация позволяет нам соблюдать обязанности по неразглашению персональной конфиденциальной информации и оставаться верными ценностям компании в вопросах честности и ответственности перед абонентом.

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

Киборгенерация — лучшие персональные и командные результаты операторов.

Кто не знает проблему выгорания сотрудников и текучести кадров?! В телемаркетинге она стоит острее, чем где бы то ни было: здесь исторически люди работают с людьми.

НО! Когда в процессе появился робот, проблема стала решаться сама собой.

- **Робот общается с конфликтными абонентами.** Сотрудники избегают негативных и напряженных ситуаций, способствующих выгоранию.
- **Время теперь используется эффективнее.** Сотрудники больше не тратят время на бесполезные разговоры, когда клиенты проявляют равнодушие к предлагаемым продуктам. Роботу удаётся быстро определить клиента, который действительно проявляет интерес, и перенаправить его на оператора. Это позволяет сотрудникам сосредотачиваться на более важных задачах, повышая производительность и качество работы.
- **Никакого «бу-бу-бу» — долой монотонность!** Сотрудники больше не чувствуют себя «говорящей головой», повторяя стандартные тексты. Теперь они могут сосредоточиться на более сложных и интересных аспектах обслуживания клиентов.
- **БОНУС: затраты стремятся вниз.** За счет сокращения костов высвободились ресурсы, и мы направили их на другие проекты.

КЛИЕНТ ТЕПЕРЬ НЕ ОППОНЕНТ, А СОЮЗНИК

Вкупе описанные выше решения существенно улучшили общий фон в работе сотрудника: клиент больше не оппонент в диалоге, а союзник. Оператор ведет диалог на дружеской ноте, искренне стремясь помочь и принести пользу, и это приносит ему хороший заработок в комфортном моральном климате. Нет нужды мониторить вакансии в поисках «лучшей жизни», ему открыты возможности и перспективы, а выгорание, если не исключено совсем, то как минимум отодвинуто на месяцы и годы.

В результате использования киборгенерации мы подняли уровень удовлетворенности и мотивации сотрудников. А значит, текучесть кадров снижается, а общая эффективность работы компании

повышается. Далее срабатывает правило: «Счастливый сотрудник — счастливый клиент» (слайд 8)
3 основных фактора, которые повлияли на повышение уровня удовлетворенности операторов:

1. Улучшение эмоционального климата на работе.
2. Выборка лояльных заинтересованных абонентов, уже настроенных на оффер.
3. Существенный рост финансовых перспектив сотрудников. (слайд 9)

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Похоже, мы первые, кто создал тандем искусственного интеллекта и человеческой души в телемаркетинге Казахстана. Киборгенерация стала КРЕАТИВНЫМ инструментом взаимодействия бизнеса и клиента.

На входящей линии колл-центров работает похожий механизм перевода звонка с робота на живого оператора: не желая говорить с роботом, клиент почти всегда и почти сразу требует соединения с оператором. За время ожидания соединения (зачастую небыстрого) недовольство клиента растёт, и к оператору приходит негативно настроенный собеседник.

Наша киборгенерация уникальна тем, что перевод звонка на оператора не требует запроса от абонента, который не получил ответа на свой вопрос от робота и просит соединить его с живым человеком. Наоборот, робот, понимая, что он не в силах отработать небанальное и нестандартное возражение клиента, сообщает ему, что сейчас переведет звонок на оператора.

Робот предварительно информирует клиента о причине перевода звонка на живого оператора, и это укрепляет наши отношения с ним.

На текущий момент проект «Киборгенерация» является уникальным решением на рынке голосовых ботов и роботизированных систем в колл-центрах. Пока это единственная практика в индустрии, и мы с уверенностью можем рекомендовать использование переводов разговора на живого оператора в любой сфере бизнеса.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Как измерить реальный результат телемаркетинга?

Любой бизнес оценивает количество продаж. Механизм продаж строится на развёрнутой и прозрачной консультации клиента, а в эмоциональном контексте — на вовлечённости и искреннем желании принести пользу.

В процессе достижения этих результатов лежит та самая гибкость, которую дает нам киборгенерация — неустанное исполнение шаблонных и однообразных действий роботом и умелое лавирование оператора в тонких эмоциональных и моральных моментах. Принимая во внимание тот факт, что робот максимально персонализирован — у него есть имя, голос и индивидуальность, — КИБОРГЕНЕРАЦИЯ СОХРАНЯЕТ КЛИЕНТУ МОРАЛЬНЫЙ КОМФОРТНЫЙ КЛИМАТ ПРИ ПЕРЕВОДЕ ЗВОНКА НА ОПЕРАТОРА.

Совокупность небольших факторов в итоговой картине складывается в идеальный пазл и союз трех сторон — клиента, компании и сотрудника — приносит профиты всем участникам сделки.

Сложно сравнивать нашу практику с другими компаниями телемаркетинга. На данный момент мы единственные в Казахстане, кто работает по схеме киборгенерации именно в исходящих продажах.

Киборгенерация дала нам возможность увеличить целевые звонки, генерить тёплые лиды и поспособствовала росту конверсии. (слайд 10)

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

Требования к эссе позволили нам показать результаты киборгенерации лишь на примере продаж конвергентных продуктов. НО! Мы протестировали гипотезу о том, что киборгенерация может быть успешной, и в остальных сегментах продаж.

На практике шагнули дальше одного продукта и начали внедрять киборгенерацию в продажах подписок на ТВ-пакеты «TV Интернет Дома». И вот наши первые результаты: (слайд 11)

Тестовые промежуточные результаты дают нам аргументированные основания быть уверенными в успехе концепции киборгенерации в практически любом направлении продаж. После тщательного анализа единогласно принято решение не останавливаться на достигнутом — продолжать развитие киборгенерации и масштабировать её.

Стратегией следующего года станет ТЕСТИРОВАНИЕ КИБОРГЕНЕРАЦИИ В МАКСИМАЛЬНО БОЛЬШОМ КОЛИЧЕСТВЕ ПРОЕКТОВ И РЕВОЛЮЦИОННЫЙ УХОД ОТ СТОПРОЦЕНТНОЙ РОБОТИЗАЦИИ ПРОДАЖ. Мы убеждены в перспективном будущем такого стратегического решения и в получении впечатляющих результатов в оптимальные сроки.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Неклюдова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Ольга Валерьевна
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник отдела целевых продаж и телемаркетинга