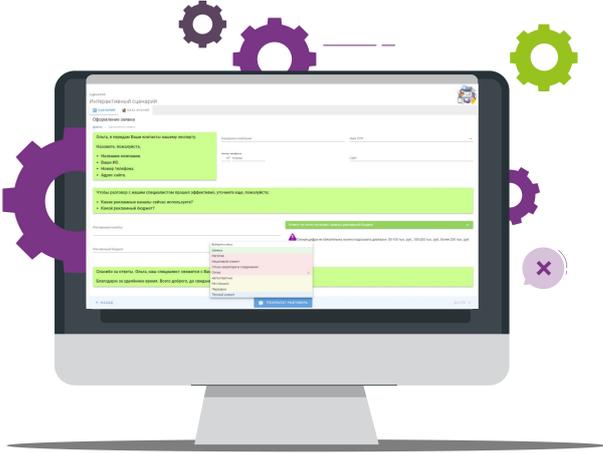


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9900

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШЕЕ ПРИМЕНЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ОПЕРАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	SMARTER
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Вологда, Великий Новгород, Кузнецк, Псков, Пенза (2 площадки), Сердобск, Тольятти, Шымкент (2 площадки)
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	680
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://smter.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Интерактивные сценарии: секрет успешной коммуникации с клиентами
ИМИДЖ НОМИНАНТА	 <p style="text-align: center;">ИНТЕРАКТИВНЫЙ СЦЕНАРИЙ</p> <h1 style="text-align: center;">SMARTER</h1>
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=VKVqt171qcU

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Отдел разработки сценариев (далее — *ОПС*) существует в SMARTER со дня основания компании. В отделе работают 10 человек, часть из них разрабатывает голосовых и неголосовых роботов, о чём мы расскажем в другой номинации, а часть пишет и сопровождает сценарии для работы операторов.

За год сценаристы создают более 300 сценариев самых разных тематик: услуги для бизнеса, повышение ARPU, привлечение новых клиентов, горячие линии, техническая и сервисная

поддержка, опросы и приглашения.

За 10 лет мы попробовали разные варианты — от распечаток до структурированных документов в OneNote, пока не пришли к решению о необходимости собственной разработки программного решения для автоматизации работы операторов, сценаристов и других специалистов, а также для упрощения взаимодействия с заказчиками по сценариям.

Проблемы, которые нужно было решить со сценариями:

- нечитабельное расположение большого текстового массива информации;
- отсутствие алгоритмов действий;
- долгий процесс создания сценария;
- неудобный и долгий поиск информации;
- необходимость создания распечаток для новичков;
- длительный процесс согласования сценария;
- фиксация данных, полученных в результате обработки разговора, в сторонние системы;
- неудобная навигация по речевым модулям в процессе разговора для оператора.

Мы рассматривали варианты готовых решений, но ни одно не закрывало все наши потребности. ПО было либо привязано к другому продукту, который нам был не нужен, либо не решало часть задач, либо требовало для сопровождения покупки дорогих уникальных компетенций. Поэтому мы решили **создать собственный инструмент на базе платформы нашей разработки** для автоматизации контактного центра — QsIQ.

Нам нужен был такой инструмент, который:

- сможет закрывать самые разные требования к реализации проектов;
- будет способствовать поднятию эффективности проектов;
- минимизирует ошибки и повысит качество;
- сократит трудозатраты на разработку сценария;
- ускорит процесс согласования сценария заказчиком;
- упростит работу операторов и всей рабочей группы.

После полутора лет проектирования, разработки и тестирования у нас появился **модуль Интерактивного сценария, который состоит из двух компонентов:**

Сценарий — веб-интерфейс с четким последовательным алгоритмом действий оператора с конкретными речевыми модулями и переходами между ними, полями для ввода или вывода информации в/из базы данных.

База знаний — раздел сценария, интерактивная информационно-справочная система, структурированная для оперативного поиска информации.

Оператор работает в едином окне: общается с клиентом, здесь же видит исходные параметры проекта и карту клиента, вносит или редактирует данные, ищет информацию о компании и услугах, назначает дату для перезвона, проставляет результат разговора.

В итоге получился **крутой инструмент**, который:

- **сократил трудозатраты** сценариста на разработку одного нового сценария на 40% и на 75%

трудозатраты на актуализацию одного действующего сценария (рис.1 и рис.2);

— **снизил время обработки** одного звонка: по заявкам со 156 сек до 128,3, по другим статусам — с 72 сек до 51,5 (рис.6);

— **снизил процент критических ошибок** на 7% (рис.8);

— **сократил время согласования** сценария заказчиком на 37% (рис.3);

— **ускорил адаптацию новичков** в линии на 7,05% (рис.5);

— в том числе повлиял на **увеличение конверсии** вышедших на стажировку операторов после обучения на 11,37% (рис.5).

Мы приложили к нашей работе видео, где наглядно видны возможности программного решения.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Результаты внедрения интерактивного сценария превзошли наши ожидания.

Нам удалось:

— **увеличить результативность** проектов телемаркетинга (далее — ТМ) на 8% (рис.7);

— **поднять качество** по проектам направления **Горячие линии** (далее — ГЛ) с 4,4 до 4,8, по ТМ — с 4,2 до 4,6 (рис.8);

— **сократить среднее время пост-вызывной обработки** (далее - ПВО) с 36 сек до 15 (рис.6);

— **сократить в 4 раза трудозатраты** на формирование отчётности;

— **сократить среднее время разговора** на 24,1 сек за счёт сокращения времени на поиск информации и удержания абонента на линии (рис.6);

Как же удалось повлиять на столь глобальные процессы во всей компании? Всё дело в **уникальном функционале**:

- Сценарий **пошагово сопровождает сотрудника**. Помимо речевых модулей есть база знаний с удобным поиском, карточки с данными клиентов, сведения из внешних источников. Оператору не нужно зубрить материал, работать одновременно в нескольких программах — все действия совершаются **в режиме одного окна**.
- Уменьшить время удержания с 2-х минут в среднем до 30 секунд (рис.6) на линии или свести его к нулю в отдельных звонках удалось благодаря **подсказкам, напоминаниям и интеллектуальному поиску**. В отличие от обычного полнотекстового поиска интеллектуальный поиск ищет не буквальное совпадение заданных символов, а понимает морфологию русского языка, учитывает дальность расположения слов друг от друга, что ускоряет процесс предоставления информации клиенту.
- Свести к минимуму критические ошибки и повысить качество удалось благодаря **чёткой логике сценария** с продуманным **визуальным оформлением и системой напоминаний**, а также благодаря возможности отслеживать со стороны Отдела контроля качества (далее — ОКК) действия оператора при обработке звонка.
- Эффективность удалось повысить за счёт того, что интерактивный сценарий **выводит на экран именно те реплики, которые нужно произнести сейчас** (слайд 18). Не нужно думать, что говорить на отказ клиента. Оператор выбирает из выпадающего списка краткую формулировку отказа, а на экране появляется успешный вариант отработки. Необходимо

только зачитать, добавив эмоциональности.

- Процесс оформления заявки упростился благодаря добавлению **переменных**. Сценарий подтягивает имя клиента, номер телефона, адрес, название организации, ФИО и должность руководителя, ИНН и многое другое. Переменные влияют и на формирование отчётности, а также на сокращение времени в разговоре и в ПВО.
- Сократить время диалога удалось благодаря **удобной и быстрой навигации**, а также интеллектуальному поиску по базе данных. Заявки стали оформляться быстрее в среднем на 27,7 сек, по другим результатам диалога время сократилось на 20,5 сек (рис.6). У оператора есть возможность в один клик перейти на нужный речевой модуль, открыть ссылку на внешний ресурс, зафиксировать ответы клиента, обратиться к базе знаний для углубленной консультации.
- Предоставлять заказчикам автоматическую **идеально заполненную отчётность**: свести к минимуму ошибки при заполнении информации удалось благодаря внедрению полей для фиксирования данных с проверкой на ошибки. Если ранее в 16% звонков фиксировалась ошибка «заполнение данных», то теперь данный показатель снизился до 4% (рис.8). Система проверяет данные, которые вводит сотрудник: количество цифр в телефонном номере, домены электронных почт, правописание ФИО, выдаёт подсказки для корректного заполнения адреса (слайд 19).

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

До внедрения интерактивного сценария мы сталкивались с массой неудобств:

- приходилось одновременно работать в нескольких программах;
- не было возможности редактировать сценарий онлайн;
- отсутствовала возможность структурировать объёмный текст, добавлять подсказки;
- не было возможности контролировать процесс использования актуальной версии сценария и т.д.

Разработка сценария — это творческая и вдохновляющая работа. Но о каком вдохновении можно говорить при таких обстоятельствах?! Как итог — эмоциональное и профессиональное выгорание сотрудников.

Главным ключевым показателем эффективности, которого нам удалось добиться после внедрения интерактивного сценария, можно считать **сокращение времени разработки одного сценария**. Если ранее на разработку типового сценария уходило в среднем 20 рабочих часов, то новый конструктор сценария уменьшил это время до 12 часов. А это сокращение трудозатрат на 40% (рис.1). Да и сам процесс разработки превратился не в рутинный набор текста, а в творческий процесс.

Интерактивные сценарии просты в настройке. Для разработки не требуется каких-то специальных технических навыков. Модульный интерфейс позволяет создавать сценарии быстро и без привлечения программистов. У сценариста есть удобные элементы управления и навигация, подсказки по созданию алгоритма и отдельных речевых модулей.

Мы **увеличили количество разрабатываемых сценариев**: если ранее за месяц сценарист физически не мог разработать более 7 сценариев, то теперь он же разрабатывает в среднем 12 сценариев за месяц. Сейчас мы говорим о сценариях, которые нужно писать с нуля. А если проект типовой, то у сценариста в запасе есть **библиотека шаблонов сценариев**, и срок разработки с 12 часов сокращается до 8.

Работа сценариста — это не только создание новых сценариев, это и процесс постоянной доработки, актуализации сценария, доведения его до совершенства. Со стороны заказчика зачастую происходит смена продуктового предложения, условий работы. Если раньше актуализация средней сложности занимала около 8 часов рабочего времени сценариста, то с новым интерфейсом на весь процесс уходит не более 2-х часов. Это сокращение трудозатрат на 75% на один сценарий (рис.2). В пару кликов можно перейти к блоку, который требует изменений, и оперативно их внести. Все корректировки мгновенно отразятся в системе и будут доступны всем сотрудникам, задействованным на проекте.

В итоге **наш отдел продаж смог продавать больше проектов, а срок запуска проекта сократился.**

У сценариста освободилось рабочее время, которое теперь он посвящает важным активностям.

За 2023 год сценаристы (рис.4):

- провели в линии более 500 часов, тестируя свои сценарии;
- приняли 299 аттестаций (тестовых звонков), а это 19,5% от общего количества всех аттестаций;
- провели 322 полевых сопровождения с операторами;
- провели 42 рабочие встречи.

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

Мы представляем заказчика, поэтому зачастую то впечатление, которое складывается у клиента от взаимодействия с нами, является определяющим, оформит ли он заявку, позвонит ли на ГЛ, чтобы решить свою проблему. Глобально, а продолжит ли заказчик сотрудничать с нами?

Повысить уровень качества обслуживания клиентов с помощью интерактивного сценария нам удалось благодаря **автоматизации ряда процессов**. Функционал интерактивного сценария позволяет осуществлять **online отправку** необходимой **информации** с помощью e-mail или SMS-уведомлений с почты/номера телефона заказчика. Клиент оперативно получает всю необходимую информацию в электронном виде. **Проверка доменов электронных почт** исключает возможность отправки информации на некорректный адрес.

Никто не отменял человеческий фактор: можно забыть имя клиента или некорректно зафиксировать время перезвона. Неправильно записанный адрес приведёт к тому, что клиенту не подключат услуги, а о самой компании останется негативное впечатление. Новый интерактивный сценарий позволяет **подтягивать в сценарий** разные **переменные**: имя клиента и оператора, номер телефона, адрес, название организации, должность, дату и время перезвона и многое другое. Это полностью исключает ошибки и повышает лояльность клиента.

Функционал сценария позволяет **настраивать и выводить на экран** оператора **карту клиента**, в которой находится полная информация, необходимая для обработки звонка.

До появления нового сценария нашим операторам зачастую приходилось параллельно работать в ПО нашего партнёра. Это была настоящая боль — несколько открытых окон, затягивание диалога, длительная ПВО. **Интеграция** решила этот вопрос. Наш сценарий может интегрироваться практически с любым ПО: можно подключить данные из внешних систем, чтобы у операторов всегда была актуальная информация, например, ФИО, текущий тариф, адрес и дата предыдущей доставки, условия кредитования, история покупок или обращений. После проведённых специалистами интеграционных работ между системами сценаристу необходимо только вставить в нужные места сценария переменные, и при работе оператор будет видеть актуальные данные.

По специально сгенерированной **ссылке** сценарий может быть доступен неавторизованному в ПО пользователю — ссылка используется для оперативного согласования сценария заказчиком. Если сценарий нужен в печатном виде, то его можно **выгрузить в формате PDF или Word**.

Сценаристы ежедневно работают над улучшением клиентского сервиса. Для этого мы:

- тестируем сценарий, обслуживая клиентов непосредственно в линии;
- регулярно мониторим и анализируем форму обратной связи по сценариям от коллег;
- прослушиваем звонки с целью анализа использования и удобства сценария в работе.

Наши клиенты высоко оценили новый модульный конструктор сценария. Показатель удовлетворённости работой ОРС заказчиков после внедрения в жизнь нового конструктора в рамках ежегодного опроса увеличился с 87% до 96%. С отзывами наших партнёров вы можете ознакомиться в сопроводительном материале (*слайд 13*).

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

Опыт сотрудника — один из главных HR-трендов, именно поэтому каждая наша разработка, нововведение направлены на улучшение самых разных зон, начиная от администрирования и заканчивая сложными процессами по обучению, мотивации и удержанию.

Как наш новый конструктор сценариев связан с Employee Experience?

Уже на этапе найма мы рассказываем нашим будущим операторам, почему работать в SMARTER комфортно, и первый аргумент — это **удобный, умный, многофункциональный интерфейс ПО**. Оператору не нужно вести блокнотики, таскать с собой распечатки, а если в сценарии не хватает информации, то можно об этом сообщить сценаристу путём заполнения статуса-опроса.

Сценарий позволяет сократить время обучения, а также **влияет на первичную конверсию**: как итог, конверсия, вышедших на стажировку операторов после обучения, в том числе за счёт внедрения нового ПО, выросла на 11,73% (*рис.5*).

С умным конструктором сценариев стала и **быстрее проходить адаптация новичков** в линии. По статистике, 20% сотрудников уходят из компаний в первые 45 дней работы. Это означает, что каждый пятый новичок не задерживается на рабочем месте дольше 1,5 месяцев. Так было и у нас до внедрения в жизнь нового конструктора. По итогам 2023 года адаптация новичков в линии ускорилась, а процент успешно сдавших аттестацию по проекту увеличился на 26%.

Мы проводим опрос всех сотрудников после месяца работы, и 92% респондентов отвечают, что программное обеспечение является важным фактором. Операторы позитивно отзываются о новом и удобном инструменте работы.

Новый интерфейс позволил **сократить трудозатраты** и самих сценаристов на разработку в среднем на 40%, а также **повысить лояльность** сотрудников. Освободилось время, которое мы выделили на развитие нашего персонала. За 2023 год сотрудники ОРС прошли более 10 обучений. Как итог, текучка ОРС за 2023 год равна 0.

По анализу ежегодных опросов внутри компании, сотрудники ОРС показывают 94% удовлетворённости своей работой. Одна из главных составляющих опыта сотрудника — **это технологическая среда**. Новый конструктор сценария стал инструментом, который помогает не просто хорошо выполнять свою работу, а делать её идеальной.

Руководители групп операторов, тренеры и специалисты по качеству имеют всегда одинаковый и

удобный инструмент, исключая необходимость поддерживать актуальность и сохранность распечаток, не нужно создавать корпоративные рассылки и организовывать хранение документов со всеми версиями. С отзывами наших коллег вы можете ознакомиться в сопроводительном материале (слайды 14-15).

Использование сценария даёт преимущество всем участникам процесса — бизнесу, сотрудникам, клиентам. Благодаря внедрению нового интерактивного конструктора сценария в работу КЦ мы не только улучшили количественные и качественные показатели, но и продвинули наш бренд.

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Наш сценарий уникален в своём роде, такой разработки нет на рынке. В процессе работы мы учитывали потребности сценаристов, операторов, наших клиентов и всей рабочей группы.

Создавая сценарий, мы исходили из главной отправной точки, мы — аутсорсинговый КЦ, который ежегодно реализует более 300 самых разных проектов с самыми разными требованиями. Сценарий должен был стать универсальной платформой, которая могла бы реализовать как самые простые требования, так и сложные задачи. И этой цели мы однозначно добились.

Мы и сейчас не можем остановиться в процессе доведения нашего сценария до совершенства. Разработчики уже занимаются реализацией расширенного поиска и созданием плагина для редактирования таблиц. Плагин позволит полноценно создавать и редактировать таблицы в базе знаний сценария, а расширенный поиск ускорит и усовершенствует поиск запрашиваемой информации.

Конечно, можно обойтись и без таблиц, картинок, ссылок и прочих доработок, но мы хотим, чтобы наш интерактивный сценарий стал лучшей версией себя.

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Наш сценарий высоко оценила вся рабочая группа: заказчики, операторы, сценаристы и другой административный персонал. Внедрение нового инструмента положительно повлияло на все сферы жизнедеятельности КЦ. Но это всё слова, подумаете вы. *Где доказательства, что ваш конструктор действительно такой крутой?*

И мы ответим — **о нас пишут в крупных деловых и востребованных изданиях.** Мы активно делимся своей экспертизой с различными бизнес-изданиями. Статья под названием «*Лучше продавать и меньше ошибаться: интерактивные сценарии как инструмент помощи операторам*» была опубликована в ноябре 2022 г. в федеральном деловом издании Daily Moscow. Вы можете ознакомиться с ней по ссылке на слайде 23.

После данной публикации мы получили несколько запросов от других КЦ на расчёт стоимости и трудозатрат на внедрение нашего модуля сценария в их ПО.

Зачастую именно высокие технологии SMARTER становятся определяющими в выборе наших заказчиков. Сценарий — это один из первых этапов в реализации проекта, и каким будет этот сценарий формирует первое впечатление клиента о нашей работе. В доказательство приводим несколько отзывов о наших сценариях, с которыми вы можете ознакомиться в сопроводительном материале.

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

В планах на 2024 год у нас есть ряд финальных доработок, которые сделают наш конструктор

сценария идеальным для работы в сфере КЦ.

Мы планируем реализовать функционал заметок для заказчика на этапе согласования для удобства передачи нам обратной связи. «Умные» подсказки с исправлением неверно написанных слов и альтернативой для поиска облегчат работу наших операторов, ускорят процесс поиска информации и минимизируют ошибки, а автоматический выбор стилей текста (прямая речь, важная информация) упростит визуальную вёрстку сценария. Также наша последняя задумка — это создание отчёта по поиску с возможностью анализа:

- что чаще всего ищут операторы;
- в каких разделах неудобно расположена информация;
- какие запросы вводят операторы и насколько часто;
- какого контента не хватает (не найденная информация);
- скорость поиска информации.

Это позволит анализировать полноту сценария, удобство использования операторами и станет отличным дополнительным инструментом для наших сценаристов и аналитиков ОКК.

Наши интерактивные сценарии — это инструмент бизнеса, помогающий превращать контакты в лиды. Как итог, бизнес снижает процент ошибок в диалогах, сокращает время работы с каждым звонком, повышает конверсию и качество сервиса.

Сценарии **повышают** и нашу **конкурентоспособность**. Высокие технологии помогают становиться лидерами в тендерах, а сама компания **SMARTER входит в 10 крупнейших КЦ по обхвату доли рынка** по данным исследования Iks-consulting за 2021 год.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Вавилина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Светлана Дмитриевна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель отдела контроля качества и отдела разработки сценариев