



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №9987

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА «ГОЛОС СОТРУДНИКА»,
ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ ПЕРСОНАЛА

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Skyeng
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва, удаленная команда
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://skyeng.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Внедряем идеи сотрудников и улучшаем клиентский опыт
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Skyeng — одна из крупнейших Edtech-компаний Восточной Европы, которая насчитывает более 3000 сотрудников в разных уголках мира. Мы заботимся о коллегах, выстраиваем партнерские отношения на всех уровнях и быстро реагируем на обратную связь.

Партнерство — одна из ценностей Skyeng и часть нашей корпоративной культуры. Поэтому команда Customer Experience (Operations) работает с обратной связью в каждом подразделении, учит руководителей собирать ее и реагировать на голос сотрудников.

Эту работу можно разделить на три блока.

• Обратная связь о непосредственном клиентском опыте

Это и опыт учеников, и опыт преподавателей. Мы организовали быстрый канал передачи обратной связи от клиента в продукт и разработку. Например, на основании данных техподдержки пересмотрели путь входа в личный кабинет ученика и преподавателя, добавили возможность войти по коду доступа, который мы отправляем на телефон, и удобный чат с поддержкой.

• Обратная связь о работе внутренних систем

В Skyeng много внутренних IT-программ, которые регулярно дорабатываются и улучшаются. Наша команда продукта и разработки регулярно собирает обратную связь о работе CRM, TRM и AutoFAQ — и на ее основе дорабатывает продукты. Такой подход позволяет сотрудникам чувствовать себя полноценными стейкхолдерами и понимать, что они влияют на развитие компании. Благодаря обратной связи мы доработали рабочее место оператора в AutoFAQ и сделали карточку клиента в CRM максимально информативной. Сотрудники технической поддержки сами написали ряд расширений для AutoFAQ и CRM, и теперь этими решениями пользуется несколько департаментов.

• Обратная связь о работе в команде

Одна из ценностей Skyeng — честность, и этот блок для нас ключевой. Мы добились того, что любой сотрудник может выйти к своему руководителю и прямо с ним поговорить. Рассказать о том, что ему не нравится, поделиться переживаниями и идеями. Навык работы с обратной связью входит в образовательный трек руководителя, мы обучаем этому скилу и регулярно проверяем его.

Влияние (не более 3600 знаков с пробелами)

Обратная связь сотрудников влияет на всю компанию, поэтому стейкхолдерами являются все сотрудники Skyeng.

Сильнее всего Голос сотрудника сказывается на специалистах, которые консультируют клиентов. Ведь менеджеры и сотрудники техподдержки получают от учеников самую «горячую» обратную связь.

За последний год Голос сотрудника помог нам исправить и доработать несколько продуктов и процессов.

1. Голос команды чатов и технической поддержки

- Доработка AutoFAQ: удобство рабочего места оператора, расширение, которое позволяют аккумулировать важнейшую информацию о клиенте в одном окошке.
- Сокращение АНТ на обработку одного обращения на 2,5 минуты.

2. Голос технической поддержки

- Доработка флоу входа на урок для ученика и преподавателя. Стабильное выполнение метрики «Спасение уроков».
- Создание траблшутера — инструмента, который в одном окне показывает метрики видеосвязи на уроке. Он помог сократить АНТ обращений по техническим проблемам с 5 до 2 минут.
- На основании информации от техподдержки мы доработали платформу для видеоуроков: теперь во время занятия ученик и учитель могут видеть, что у кого-то возникли проблемы со связью, и сразу понимать, на чьей стороне неполадки.

3. Голос команды чатов

- Повышение качества работы оператора.
- Стабильный CSAT на первой линии чатов в 4,85.

4. Голос команды Кризиса

Изменение возможности движения денег внутри экосистемы Skyeng: теперь средства можно переводить на бонусный счет и хранить там до следующей покупки обучения, а не выводить на счета клиентов. Это удобно клиентам и снижает долю технических возвратов из-за ошибочной оплаты неправильного продукта.

Эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

О нововведениях, которые мы внедрили на основании Голоса сотрудника, мы кратко рассказали выше. Здесь приведем показатели, на которые повлияли эти новшества.

• АНТ техподдержки

За год АНТ разговоров сократилось с 851,3 секунды до 611,4 секунды.

Доля спасенных уроков за это время увеличилась на 7% и за последние пять месяцев ни разу не опускалась ниже плановых значений.

• Спасение уроков и рост после нововведений

- Октябрь 2022 — 60%
- Ноябрь 2022 — 63%
- Декабрь 2022 — 68%
- Январь 2023 — 75%
- Февраль 2023 — 75%
- Март 2023 — 77%
- Апрель 2023 — 79%
- Май 2023 — 79%
- Июнь 2023 — 80%
- Июль 2023 — 82%
- Август 2023 — 81%
- Сентябрь 2023 — 82%
- Октябрь 2023 — 82%

- **АНТ чатов**

С января по июнь АНТ чатов сократился на 28,7 секунды. В июле мы запустили расширенную банковскую рассрочку и новые продукты, увеличили средний чек, поэтому показатель начал расти — у клиентов появилось много вопросов. Но даже в этот период АНТ не поднимался выше 1092,8 при плановом значении 1200 секунд.

Внедрение идей от операторов (расширения, траблшутер) помогло держать этот показатель в плановых значениях даже в условиях новых запусков.

Динамика АНТ чатов за год:

- Октябрь 2022 — 949,9
- Ноябрь 2022 — 957,1
- Декабрь 2022 — 922,5
- Январь 2023 — 965,3
- Февраль 2023 — 938,9
- Март 2023 — 946,1
- Апрель 2023 — 935,3
- Май 2023 — 944,6
- Июнь 2023 — 942,2
- Июль 2023 — 1008,4
- Август 2023 — 1097,6
- Сентябрь 2023 — 1096,4
- Октябрь 2023 — 1084,3

- **Общий операционный CSAT пользователей при KPI 4,80:**

- Январь 2023 — 4,84
- Февраль 2023 — 4,86
- Март 2023 — 4,88
- Апрель 2023 — 4,88
- Май 2023 — 4,88

При KPI 4,85:

- Июнь 2023 — 4,87
- Июль 2023 — 4,85
- Август 2023 — 4,86
- Сентябрь 2023 — 4,85
- Октябрь 2023 — 4,86

- **Доля технических возвратов**

Над снижением метрики мы начали работать с июня 2023 года: при ошибочных оплатах вместо возврата средств на счет клиента мы стали переводить деньги на бонусный счет. Эти средства клиент мог потратить на оплату другого продукта.

Таким образом из удержанных средств в компанию возвращалось (при KPI 65%):

- в июне: 71,60%
- в июле: 77,89%
- в августе: 74%
- в сентябре: 66%
- в октябре: 74,3%

Доля технических возвратов при KPI 7% составила:

- в июне 4,93%
- в июле: 6,9%
- в августе: 6,4%
- в сентябре: 5,5%
- в октябре: 5,5%

- **eNPS**

За год этот показатель вырос на 10%: с 25,7% до 35,7%.

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

Метрика CIP (Customer Identification Process) отражает количество жалоб от клиента. Мы постоянно снижаем целевое значение — стремимся получать как можно меньше жалоб.

Фактические значения CIP за год в процентах от целевого значения:

- Январь 2023 — 63,05%
- Февраль 2023 — 56,65%
- Март 2023 — 95,62%
- Апрель 2023 — 71,36%
- Май 2023 — 111,77%
- Июнь 2023 — 61,71%
- Июль 2023 — 76,93%
- Август 2023 — 72,25%
- Сентябрь 2023 — 142,5%
- Октябрь 2023 — 256,28%

При работе с клиентами менеджеры транслируют свое отношение к компании. Удовлетворенность сотрудников напрямую влияет на удовлетворенность клиентов, поэтому мы работаем с ней. Эффективность нашего подхода подтверждает рост eNPS на 10% за год и динамика CSAT.

Динамика операционного CSAT (учеников) при KPI 4,85:

- Январь 2023 — 4,86
- Февраль 2023 — 4,89
- Март 2023 — 4,9
- Апрель 2023 — 4,9
- Май 2023 — 4,9
- Июнь 2023 — 4,87
- Июль 2023 — 4,88
- Август 2023 — 4,89
- Сентябрь 2023 — 4,85
- Октябрь 2023 — 4,88

Помощь «здесь и сейчас» за счет использования траблшутера

Специалисты могут не передавать обращение на вторую линию поддержки, а в одном окне увидеть, что пошло не так, и проконсультировать клиента. После запуска траблшутера видно кратное снижение количества обращений.

В таком формате техподдержка видит, какое устройство и какой браузер использовал на уроке ученик. Специалист может увидеть также версию браузера и операционной системы, которые использовались в этом промежутке.

Вкладка «Чек-лист» отражает этапы подключения пользователей на каждом отрезке времени: успешные и с ошибками.

В октябре 2023 количество обращений выросло из-за запуска новых продуктов. Их приходилось вручную тестировать на баги, неполадки личного кабинета и приложения — для этих целей нельзя использовать траблшутер.

Перевод денег внутри экосистемы Skyeng вместо возврата на карту

Перевод на бонусный счет происходит моментально. Поэтому клиенту, который по ошибке купил не тот продукт, не придется ждать возврата на карту по банковским срокам — он может сразу купить то, что ему нужно.

Удобный вход в личный кабинет

Теперь клиенту не нужно запоминать пароль от личного кабинета и долго восстанавливать его, если забыл. Можно войти по коду, который мы присылаем в смс в течение нескольких секунд.

Расширение списка банков, которые предоставляют рассрочку

Сначала мы сотрудничали только с банком Тинькофф. Затем кризис-менеджеры сообщили, что клиенты недовольны отсутствием выбора, и мы начали работать также со Сбербанком, сервисами Яндекс Сплит и Всегда.Да.

Добавили кнопку связи в Telegram

Если ученик не может авторизоваться на платформе, он может кликнуть на кнопку чата с техподдержкой и сообщить о проблеме в Telegram.

Идентификация проблемы с видеосвязью на уроке

Благодаря обратной связи сотрудников техподдержки мы доработали платформу для видеоуроков. Теперь при сбоях сигнала учителю и ученику сразу понятно, на чьей стороне проблема, так технический специалист может быстро подключиться и исправить неполадки

Регулярный сбор обратной связи у сотрудников первой линии

Тематики обращений на первую линию подсвечивают слабые места, на которых нужно концентрироваться. Например, они могут касаться расписания, обучения, оплаты, технических проблем, запросов сотрудников, прекращения обучения, подбора преподавателя и автоподбора, продукта и условий подписки на уроки, вводного занятия и т. д. Поэтому мы начали работать с defect rate и создали общее дерево тематик — по нему мы ориентируемся, о проблемах в каких блоках свидетельствуют разные обращения клиентов.

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

Все департаменты компании — это команды, где каждый участник равноценно важен. Каждую неделю проходят командные встречи, на которых сотрудники разбирают результаты прошедшей недели, обсуждают сложные кейсы и делятся эмоциями. Во время рабочего дня все на связи в мессенджере, и в любой момент можно попросить у коллеги совета или помощи.

Мы регулярно собираем честную обратную связь, не только в формате NPS. Сотрудник написал в чат, мы провели кастдев, на командном созвоне озвучили проблему — все это обратная связь, и вся она одинаково важна для нас.

Негативный фидбэк мы не игнорируем и не «принимаем к сведению» — мы разбираемся, почему сотрудник пережил неприятный опыт, и стараемся устранить причину.

Удовлетворенность персонала можно отследить по данным eNPS: за год он вырос на 10%.

Важным доказательством комфортного корпоративного климата мы считаем attrition — процент оттока сотрудников. Показатели за 2023:

- Январь 2023 — 1,8%
- Февраль 2023 — 5,2%
- Март 2023 — 6,1%
- Апрель 2023 — 4,6%
- Май 2023 — 2,3%
- Июнь 2023 — 3,1%
- Июль 2023 — 3,9%
- Август 2023 — 3,4%
- Сентябрь 2023 — 7,7%
- Октябрь 2023 — 3,9%

Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы — операционная команда, а не команда HR. Поэтому голос сотрудников учитываем не только в улучшении условий труда, но и в оптимизации продукта, рабочего места операторов, а также в оптимизации бизнес-процессов. Раскроем работу с Голосом сотрудника поэтапно.

1. Сбор

- Обучаем руководителей работать с обратной связью (СОРС).
- Проводим проблемные интервью с операторами: продакты блоков CRM, AutoFAQ регулярно выходят «в поля».
- Опрашиваем операторов через формы обратной связи под конкретные потребности. Например, через карточку клиента в CRM.

2. Обработка

Анализ eNPS и обратной связи от команды — фокусная задача и значительная доля KPI руководителя. Он собирает, анализирует обратную связь, предлагает решения или передает вопрос выше.

3. Применение — примеры

- Создание программ обучения, развития и психологической помощи
- Улучшение корпоративного продукта
- Создание тренажера-конструктор для Кризисного направления

Он работает в Telegram и помогает обучать сотрудников реальным кейсам, которые мы можем менять в зависимости от того, что в текущий момент нужно прокачать оператору.

4. Внедрение расширения, созданного сотрудниками техподдержки, в других отделах компании: колл-центре, отделе продаж и на входящих линиях.

5. Внедрение элементов геймификации для сотрудников

Достигая определенных показателей, сотрудники Customer Service зарабатывают коины и достижения. Коины можно потратить в онлайн-магазине на сессию с психологом, подписку на онлайн-сервисы, благотворительность, фитнес и т. д., а достижения служат для сотрудников нематериальной мотивацией.

Также удаленные команды проводят неформальные активности: например, играют в «Мафию» и «Подземелья и драконы».

Лучшие практики (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы полностью удаленная команда. Дистанционно прививать ценности честности, смелости и готовности к диалогу немного сложнее, чем когда видишь человека вживую, потому что нам особенно важно заслужить доверие сотрудников.

Мы развиваем не только линейных специалистов, но и руководителей. Постоянно учим их работать с командой и доносить наши ценности, честно и открыто говорить о проблемах и делиться идеями — другими словами, развивать компанию и непосредственно влиять на результат.

Мы уверены: сотрудник должен знать, что его обратную связь анализируют и реализуют, если это возможно и ценно. Мы всегда анонсируем изменения и релизы, подчеркиваем, что коллеги реально участвуют в развитии компании.

Основное проявление того, что мы умеем работать с Голосом сотрудника — реализация почти всех идей, которые выдвигают коллеги. Например, мы уже:

- **Внедрили нейросети в работу операторов**

Мы создали на базе корпоративного университета курс по основам работы с умными программами. Научили операторов и их руководителей писать промты и помогли создать список самых популярных запросов. С помощью этого списка оператор может отправить готовый промт в умную программу, быстро получить текст ответа и озвучить или отправить его клиенту.

- **Проводим внутренний аудит по ключевым требованиям стандарта качества СОРС**

Чтобы оценить результаты обучения руководителей, мы регулярно проводим внутренний аудит по ключевым требованиям стандарта качества СОРС. В сентябре мы соответствовали нормам управления эффективностью взаимодействия с клиентами более чем на 85%.

- **Создали Telegram-бот, который имитирует реальное общение с клиентом**

В этом боте сотрудники проходят по сценарию и быстрее учатся отвечать в различных ситуациях.

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

Культура обратной связи достаточно сложная, не все руководители в этом хороши, и не всегда мы это вовремя замечаем. Например:

- Несколько раз мы сталкивались с тем, что сотрудник не мог высказать обратную связь напрямую руководителю и был вынужден обратиться к вышестоящим руководителям.
- Раньше мы не умели отслеживать eNPS внутри команд. В большой удаленной команде голос одного сотрудника мог потеряться, и коллеги либо не видели смысл давать обратную связь, либо обращались напрямую к вышестоящему руководству.

Чтобы это исправить, мы начали обучать руководителей soft skills, работе с командой, регулярному менеджменту. Мы доносим до руководителей, что 80% времени они должны уделять работе с группой и лишь 20% тратить на административные функции и отчетность.

Совокупные результаты eNPS — +10% за год — позволяют говорить об удовлетворенности полностью удаленной команды.

В 2022–2023 годах мы реализовали и запустили 12 идей от сотрудников департамента Operations на всю компанию, что составляет около 5% от поступивших идей. Еще около 10% повлияли на бизнес-процессы, регламенты, тексты в хелп-центре и в чат-ботах.

А в прошлом году мы получили премию «Хрустальная гарнитура» как лучшая большая команда по обслуживанию клиентов.

В дальнейшем мы планируем сделать быстрый переход в базу знаний для сотрудников, чтобы менеджеры быстрее получали рекомендации для клиента.

Также мы запускаем проект по улучшению эмпатии: если клиент обратился к нам, и чат-бот не решил его проблему, оператор должен проявить максимальное внимание и заботу. Этот проект мы разрабатываем совместно с руководителями групп чатов и с сотрудниками линий, которые будут на них работать и тестировать разные варианты улучшений.

Сотрудников, которые хотят развиваться, мы будем обучать созданию расширений.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Тарасова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Евгения
ДОЛЖНОСТЬ	Head of Customer Experience