

3 истории о клиентском опыте, деньгах и дерзости



- Изменение роли контакт-центра
- Консьерж-сервис
- Предиктивная маршрутизация

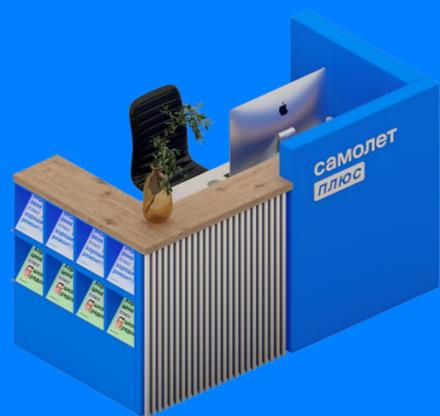
самолет

Где сегодня Самолет?

x16 EBITDA
x37 чистая прибыль

за последние
3 года

200 → **300** выручка
млрд 2022 млрд 2023



>1500 офисов
70 регионов РФ

1 место по величине среди
девелоперов в РФ
и в Европе

70 ЖК
10 регионов

180 0000+ счастливых жителей



**Продаем сценарии жизни, а
не бетонную коробку**

самолет

Сохраняем самое ценное - время



Таймбэк

квартиры с отделкой и мебелью, кварталы с инфраструктурой и коммерцией на 1х этажах



Безопасность и комфорт

современные функциональные дворы без машин и с видеонаблюдением



Уют не только дома

зоны отдыха, уютные зоны ожидания, места для хранения, стоянки для колясок и велосипедов



Можнотека

включайте все в ипотеку: кухня, техника, мебель, ДМС, каршеринг, образование и даже путешествия



Забота навсегда

собственная управляющая компания с лучшим NPS на рынке: от уборки до кап.ремонта



САМОЛЕТ

Не набавать
признавать
статус
ЛВО

СМЕЛО
МЕНЯЕМ
ПРАВИЛА

самолет

История 1

Как мы изменили роль контакт-центра,
увеличили рNPS в 2,5 раза и изящно
сэкономили 60% бюджета

Новостройки

самолет

Вторичный рынок и
другие застройщики

самолет

ПЛЮС

Что такое КЦ Самолет Плюс?

500+

франчайзи-партнеров

700+

городов России

100 000+

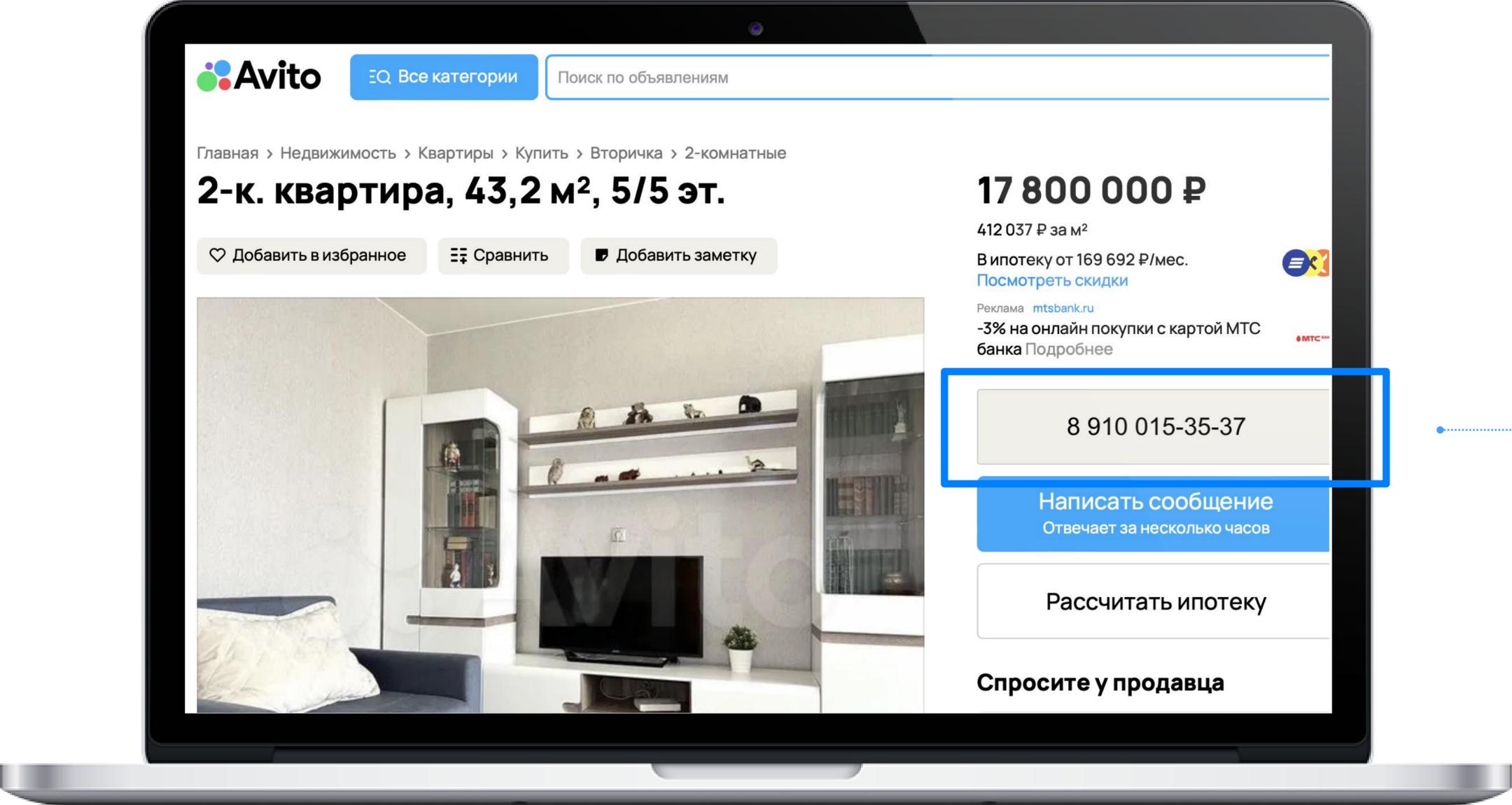
звонков в месяц

10 сек

время ответа на звонок

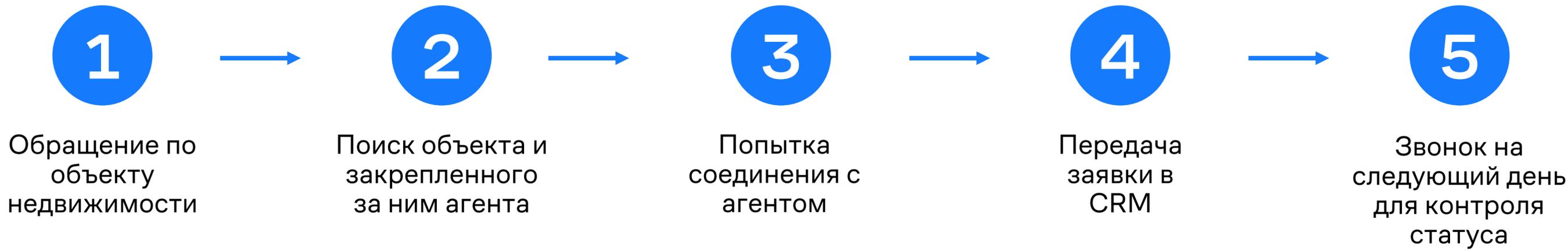
самолет

Номер телефона в объявлениях ведет в контакт-центр



КЦ

Мы примем обращение клиента и соединим с агентом



Померили первые результаты и расстроились



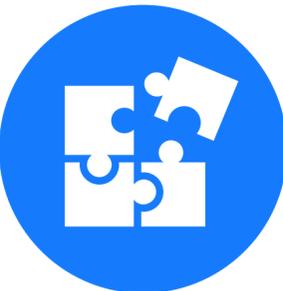
pNPS низкий

Партнеры недовольны



Центр затрат

КЦ бесплатный для партнеров, тратим много и не окупаемся



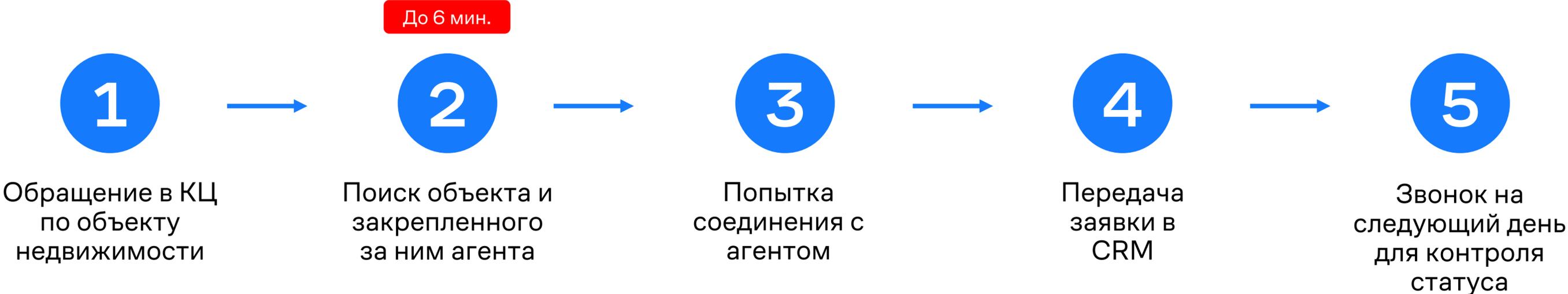
Мало подключений

Только 34% партнеров подключены к КЦ



Что узнали?

Пока вы найдете объект клиенту надоедает ждать!



Что узнали?

Пока вы найдете объект клиенту надоедает ждать!

Плохая связь при соединении, агент ничего не слышит!



Что узнали?

Пока вы найдете объект клиенту надоедает ждать!

Плохая связь при соединении, агент ничего не слышит!

Не надо КЦ, пусть агент первым отвечает на звонок!



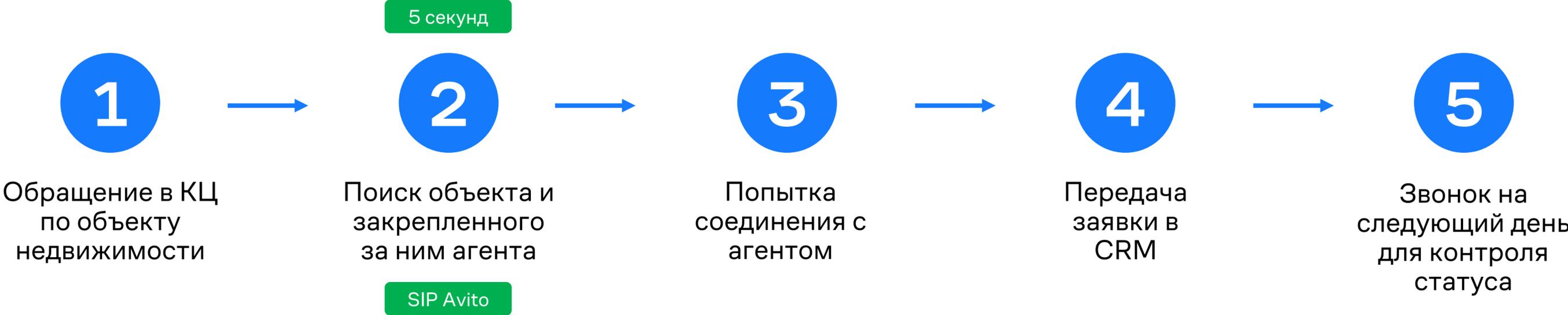
Что делать?



самолет

Подняли интеграцию с Авито через SIP

Пока вы найдете объект клиенту надоедает ждать! 

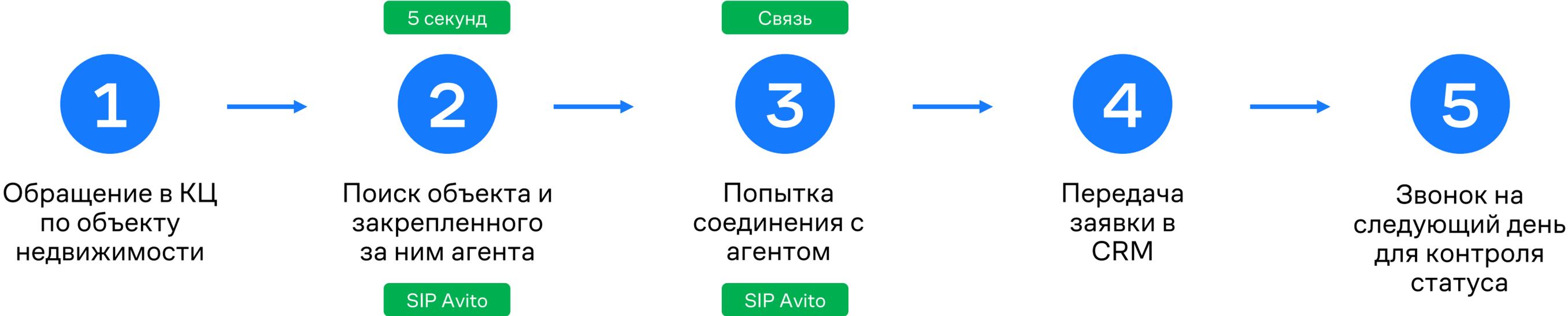


Интеграция полечила качество связи

Пока вы найдете объект клиенту надоедает ждать!



Плохая связь при соединении, агент ничего не слышит!



Знаем объект? Ведем сразу на агента



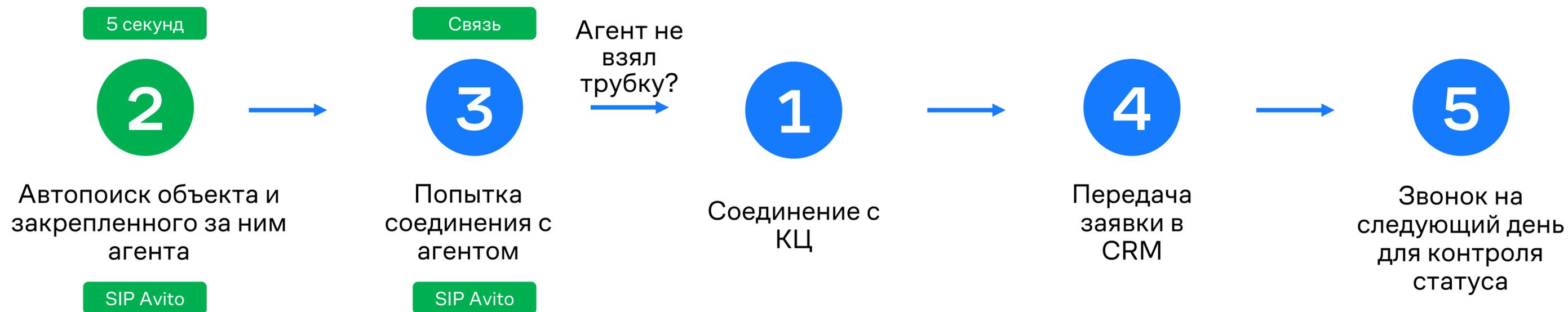
Пока вы найдете объект клиенту надоедает ждать!



Плохая связь при соединении, агент ничего не слышит!



Не надо КЦ, пусть агент первым отвечает на звонок!



Что получили?

x2,5
pNPS

x2
подключенных партнеров

-60%
Затрат

самолет

Что там еще у вас болит?



самолет

История 2

Как мы снизили расходы клиентов на агента по недвижимости в 3 раза и сделали то, чего не существует в природе

Соединили клиента с агентом. А что дальше?

Теряем клиентов

60-70%

Клиенты не продолжают работу с агентом: объект продан или не подходит, альтернативу не подобрали

Потребность

60%

Для клиентов актуален вопрос выбора недвижимости

Запустили онлайн-агента в формате консьержа



Работаем в 26 регионах



самолет

Вышли в плюс меньше чем за полгода

8

месяцев

250+

Счастливых клиентов

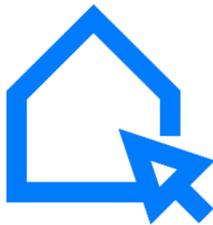
1000+

Клиентов в работе

29 МЛН.

выручка

Ищем новые каналы для монетизации



Открытый рынок



Продажа услуги в B2B



Программы лояльности
работодателей и
сотрудники Самолет

От сделки до отделки!

Один сервис для всех
квартирных забот



История 3



Как мы угадываем вопрос клиента и направляем в нужную команду без IVR, лишних касаний и затрат

самолет

Все звонки проходят через 1-ю линию

ВХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ НА ОБЩИЙ НОМЕР САМОЛЕТ

1 ЛИНИЯ

Продажи

УК

Заселение

Постпродажи

Финтех



Затраты на 1-ю линию



Несколько касаний в 1 звонке



+2,5 минуты времени клиента



Ошибки выбора маршрута



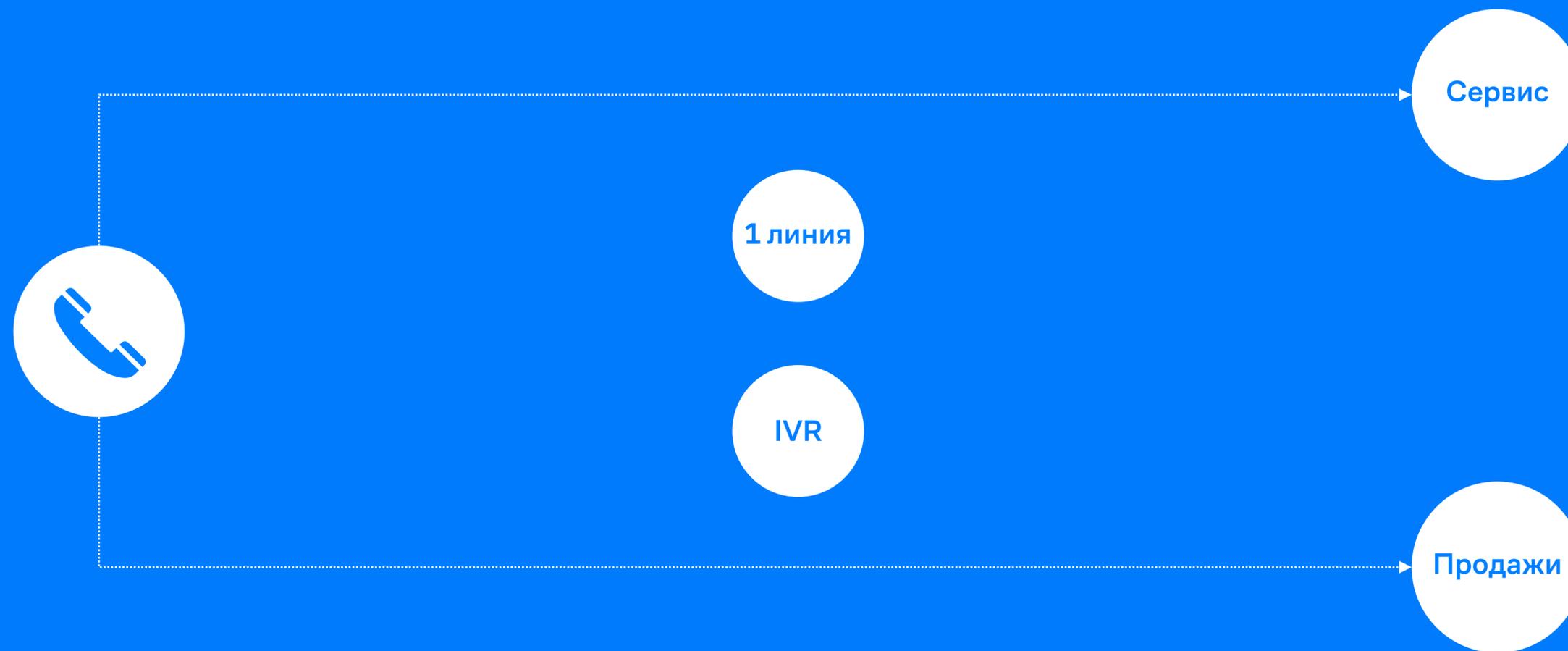
Ошибки передачи запроса и повторные вопросы

самолет

1-я линия – распространенная практика в отрасли

										
1-я линия	Да	Да	Да	-	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Кнопочный IVR	Да	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Голосовой помощник	Да	-	-	-	Да	-	-	-	-	-
Прямое соединение	-	-	-	Да	-	-	-	-	-	-

Мы сделали предиктивную маршрутизацию



самолет

Знаем о клиенте не менее 9 категорий признаков



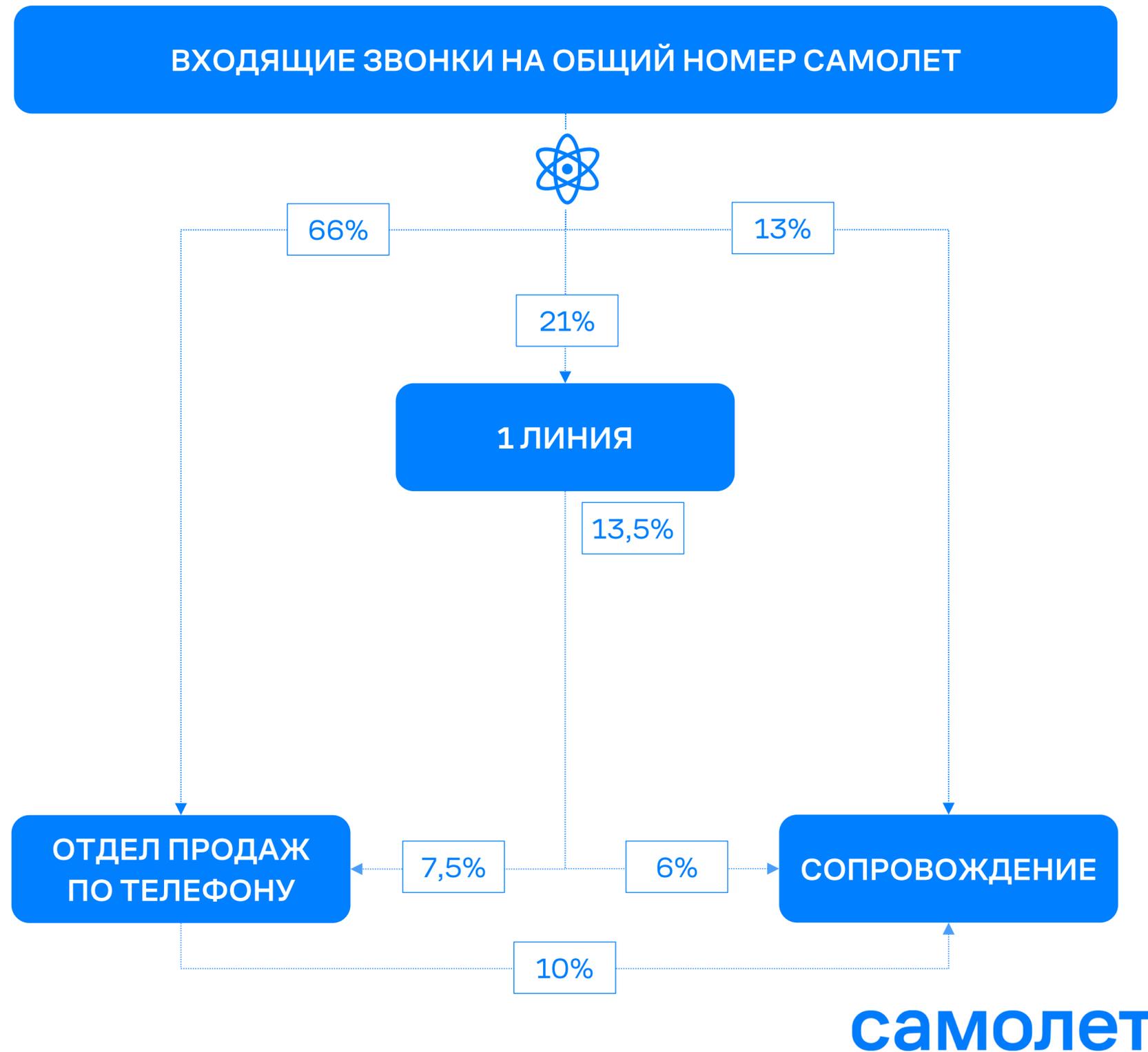
Отправляем звонки сразу на нужную команду

89%

звонков по покупке сразу ведем на специалиста по продажам

90%

точность предиктивного выбора маршрута



Сделали быстро и недорого

В проекте

10

человек

Основных
(не менее 30% времени)

2

участника

Затраты на доработки

140

тысяч рублей

MVP

3

месяца

До покрытия и точности в 90%+

6

месяцев

самолет

Подводим первые итоги и движемся дальше

-40%

СТОИМОСТЬ ЗВОНКА

90%

звонков по покупке без 1-й линии

140 тыс .руб.
прямых затрат

3-6 месяцев на
реализацию

10 специалистов,
вовлеченных в
проект

- 40% Время сессии

40-45%

Потенциал дальнейшей экономии

38 000 000 руб. экономии за 2 года
на ресурсе 1-линии



самолет

Будьте дерзкими!



Андрей Голомысов
+7 926 286 35 42



Макдоналдс ➤ Ренессанс Кредит ➤ Аудиотеле ➤ ПИК ➤ ВТБ ➤ РСХБ ➤ САМОЛЕТ