

БЫСТРЫЙ И КАЧЕСТВЕННЫЙ ЗАПУСК
ПРОЕКТА В УСЛОВИЯХ «НАМ НАДО ВЧЕРА»



 call центр
Контакт Сервис

Евгений Шибалков

Руководитель проектного департамента

ЗА 12 ЛЕТ РАБОТЫ В АКЦ :

-  Реализовано более **350** проектов под личным руководством
-  масштабирование проектов на **+250%**



ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ СРОЧНЫХ ЗАПУСКОВ ПРОЕКТОВ

Причины

- 1 Изменения на рынке
- 2 Клиентские требования
- 3 Внутренние проблемы
- 4 Изменения в законодательстве
- 5 Стратегические инициативы
- 6 Финансовые возможности

Риски

- 1 Качество продукта
- 2 Соблюдение сроков
- 3 Бюджетные перерасходы
- 4 Удовлетворенность клиентов
- 5 Командная динамика
- 6 Управление рисками



ФОРС-МАЖОР — НЕ ПОВОД ДЛЯ ПАНИКИ

Когда происходят перемены нужно уметь ими пользоваться.

Периоды нестабильности могут стать для вашего бизнеса новыми точками роста.

Известные форс-мажоры



Мировой экономический кризис
2008 года



Пандемия



Дефицит полупроводников



СВО

Точки роста

- Развитие телемедицины
- Дистанционное обучение
- Сервисы доставки
- Online-офис
- Внутренний туризм
- Локальное производство
- Импортозамещение
- Уход международных монополистов
- Построение новых бизнес-моделей

ПРИЧИНЫ ПЕРЕДАЧИ НА АУТСОРС



Внутренняя аналитика «Контакт Сервис»: 30-40% проектов запускаются в срочном порядке из-за непредвиденных обстоятельств

Но по данным Международной организации по стандартизации (ISO), аутсорсинг может помочь компаниям сократить свои расходы в среднем на 15%.

*по результатам исследования международная аудит-консалтинговая компания Deloitte.

КЕЙС

Из-за пандемии компания столкнулась с потоком желающих вернуть билеты и брони.

1

купи**билет**

Сервис по бронированию билетов. Приложение, которое помогает каждому найти свой подход к путешествиям.

Сервис поиска и покупки авиабилетов.

2

Боли

- Из-за пандемии компания столкнулась с потоком желающих вернуть билеты и брони.

4

Результат

- Вывод **52 операторов за 3 рабочих дня** в линию.
- Прием **86% трафика** уже на 5 рабочий день.
- Обеспечение сервисных показателей: **SL 81/20, LCR - 3,9%**.

3

Решение

- Подключение операторов, полностью обученных проекту за 3 рабочих дня.
- Настройка интеграции с ПО заказчика и настройка сип-транков за 1 рабочий день.
- Автоматизация отчетности и онлайн-информирования заказчика по возвратам.
- Подключение и настройка CallBack.
- Интеграция онлайн отработки обращений с сайтов через Get-запросы.

КЕЙС

Быстрый запуск из-за ухода с рынка РФ сервиса по бронированию отелей Booking.com. Резкое масштабирование и повышенный спрос.

1

OSTROVOK.RU
БРОНИРОВАНИЕ ОТЕЛЕЙ

Travel-tech компания, создающая платформы онлайн-бронирования отелей, авиабилетов и других услуг как для индивидуальных путешественников, так и для корпоративных клиентов и тревел-агентств.

Линия клиентской поддержки клиентов по двум направлениям:

- Поддержка гостей отелей и апартаментов.
- Поддержка отельеров и арендодателей.

2

Боли

- Непредвиденная нагрузка во время ухода booking.com из России.

4

Результат

- Принято **до 50000 звонков в месяц.**
- **Ежемесячно выдерживали таргет LCR,** выставляемый заказчиком.

3

Решение

- Оперативно реагируем на превышение потребности в FTE в зависимости от нагрузки. Используем биржу смен WFM для привлечения операторов на дополнительные часы.
- МФО

КЕЙС

Поскольку дата выборов фиксирована, а информирование избирателей должно быть проведено заранее, компания столкнулась с необходимостью быстро запустить проект, чтобы успеть в эти ограниченные временные рамки.

1

Крупное маркетинговое агентство – компания, предоставляющая полный спектр услуг в области маркетинговых коммуникаций: от мониторинга рынка и проведения исследований до разработки стратегий коммуникации, взаимодействия со СМИ, организации и освещения мероприятий.

Цель:

- Организовать холодный обзвон и приглашение избирателей на выборы. Обзвон информационный.

2

Боли

- Проект необходимо было запустить в течение 2 дней.
- Требовалось 200 FTE, где 1 FTE = 8 часов работы.
- Имелось только 4 дня на полную реализацию с момента старта.
- База состояла из 7 миллионов контактов.

4

Результат

- За 4 дня совершили 7 миллионов звонков.

3

Решение

- Временно взяли операторов на срочный проект и не потеряли ключевые показатели – 174 оператора. Отдел персонала смог оперативно направить кандидатов на новый проект – 61 оператор. Подключили резервных операторов – 32 оператора. Это позволило нам за два дня найти и подготовить 267 операторов, что в сумме дало нам 202 FTE.
- Настройка всей технической части была сделана за 1 день и проект был полностью готов к работе. IT-отдел работал круглосуточно без перерывов для обеспечения бесперебойной работы.
- С помощью системы WFM спрогнозировали нагрузку и оптимально распределили звонки между операторами.



ВРЕМЯ=ДЕНЬГИ

Купибилет.ру



- Плохие отзывы
- Оформление возвратов
- Потеря возможностей для масштабирования

Ostrovok



- Плохой сервис
- Репутационные издержки
- Отток клиентов
- Нехватка ресурсов

Маркетинговое агентство



- Нереализованный проект
- Низкая явка на выборы
- Падает уровень осведомленности населения



ПРЕВРАЩАЕМ РИСКИ В ВЫГОДУ

Как эффективные бизнес-процессы помогают повысить скорость запуска без потери качества?

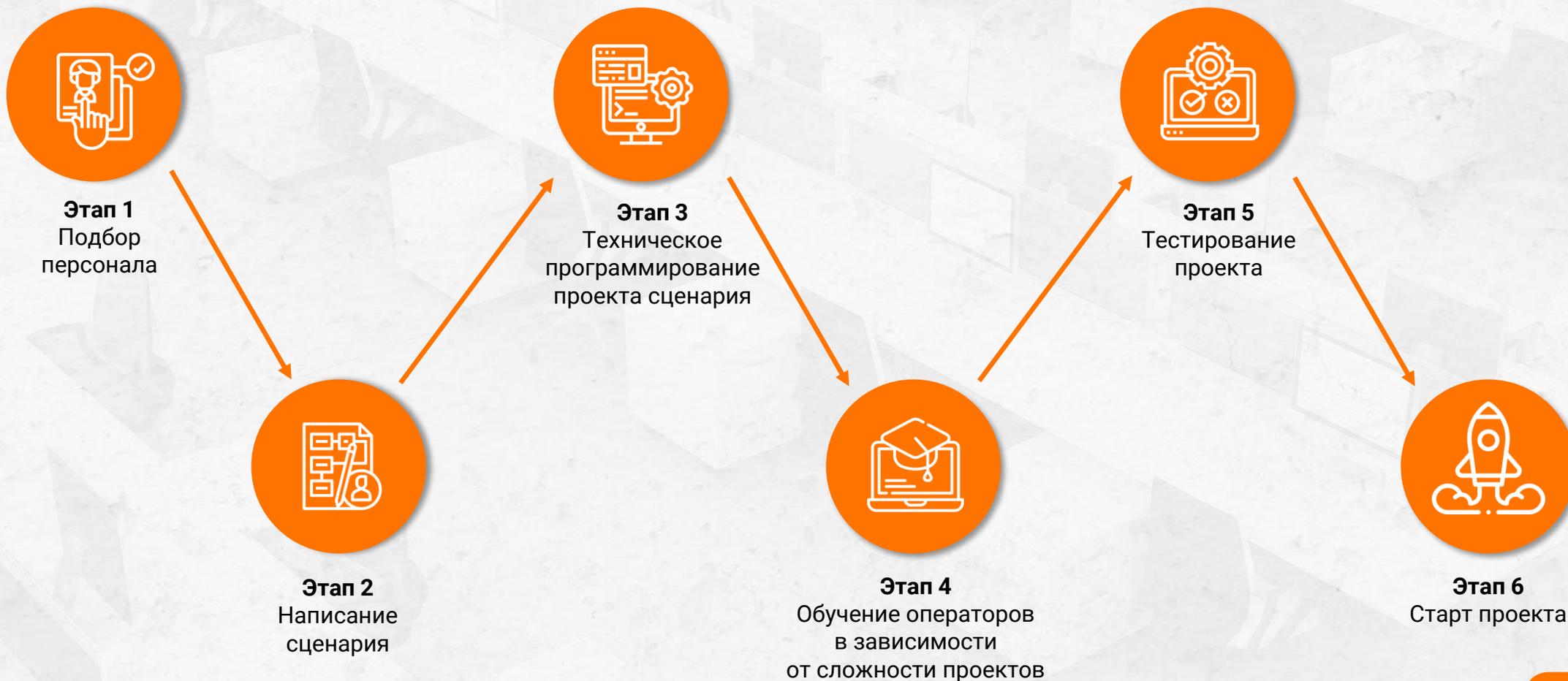


УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТОМ

Реализовано по принципу «единой точки общения с заказчиком»



БИЗНЕС-ПРОЦЕСС ЗАПУСКА ПРОЕКТА



БИЗНЕС-ПРОЦЕСС ЗАПУСКА ПРОЕКТА

Разработка скрипта на площадке HyperScript

1. Воссоздание и реконструирование скрипта во всем множестве вариаций развития диалога;
2. Подключение закрытых учётных записей для получения объективной статистики, которая правдиво отражает картину на проекте.

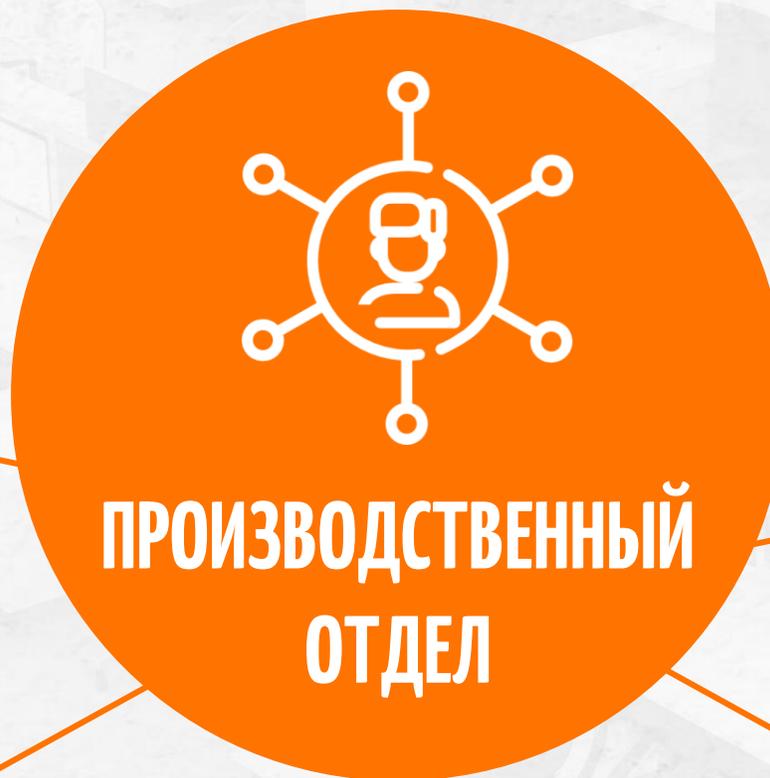
Интеграция скрипта в работу

1. Подключение и передача данных от учётных записей заинтересованным лицам и отделам;
2. Проведение обучения по скрипту.

Отслеживание статистики

1. Сбор данных по работе со скриптом;
2. Аналитика отчёта по проекту;
3. Выявление блоков, по которым наименьшие показатели;
4. Выявление проблематики и разработка новых фраз для повышения конверсии;
5. Выявление наиболее эффективных версий скрипта и формулировок;
6. Отслеживание динамики по скрипту.

Тестирование новых разработанных формулировок и в случае успешного теста – внедрение их в работу



Супервайзеры контролируют **выполнение плана продаж в своих группах**



Супервайзеры контролируют и планируют графики операторов **в умной WFM системе**, где прогнозы по часам и потребностям делает отдел Планирования и аналитики



На одного супервайзера **не более 20 операторов**



Система Buddy – поддержка операторов



Каждый супервайзер **прошел обучение** в Академии развития сотрудников

ОТДЕЛ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА



ДОВЕРЯЯ НАМ, ВЫ ДОВЕРЯЕТЕ ПРОФЕССИОНАЛАМ!



Просто позвоните, чтобы убедиться в этом



Евгений Шибалков

Руководитель проектного департамента

 @evgenii_624

 Санкт-Петербург, Московский
проспект, д. 143, оф. 724

 A6supervisor@okcall.ru

 8 (800) 350 21 22
8 (812) 407 22 22
8 (495) 150 22 22

www.OkCall.ru

