

# Танцевать от печки

Или как и зачем мы построили отчетность на молекулярном уровне



➤ Андрей Голомысов, руководитель КЦ

самолет

# Почему стоит нас послушать?

С первой попытки взяли 6 из 6 наград Хрустальной гарнитуры в номинациях, где заявлялись

- Работодатель года
- Лучший новый контакт-центр
- Проект года
- Руководитель года
- Продавец года\*
- Лучший контакт-центр\*



## +42%

Объем продаж  
23vs22

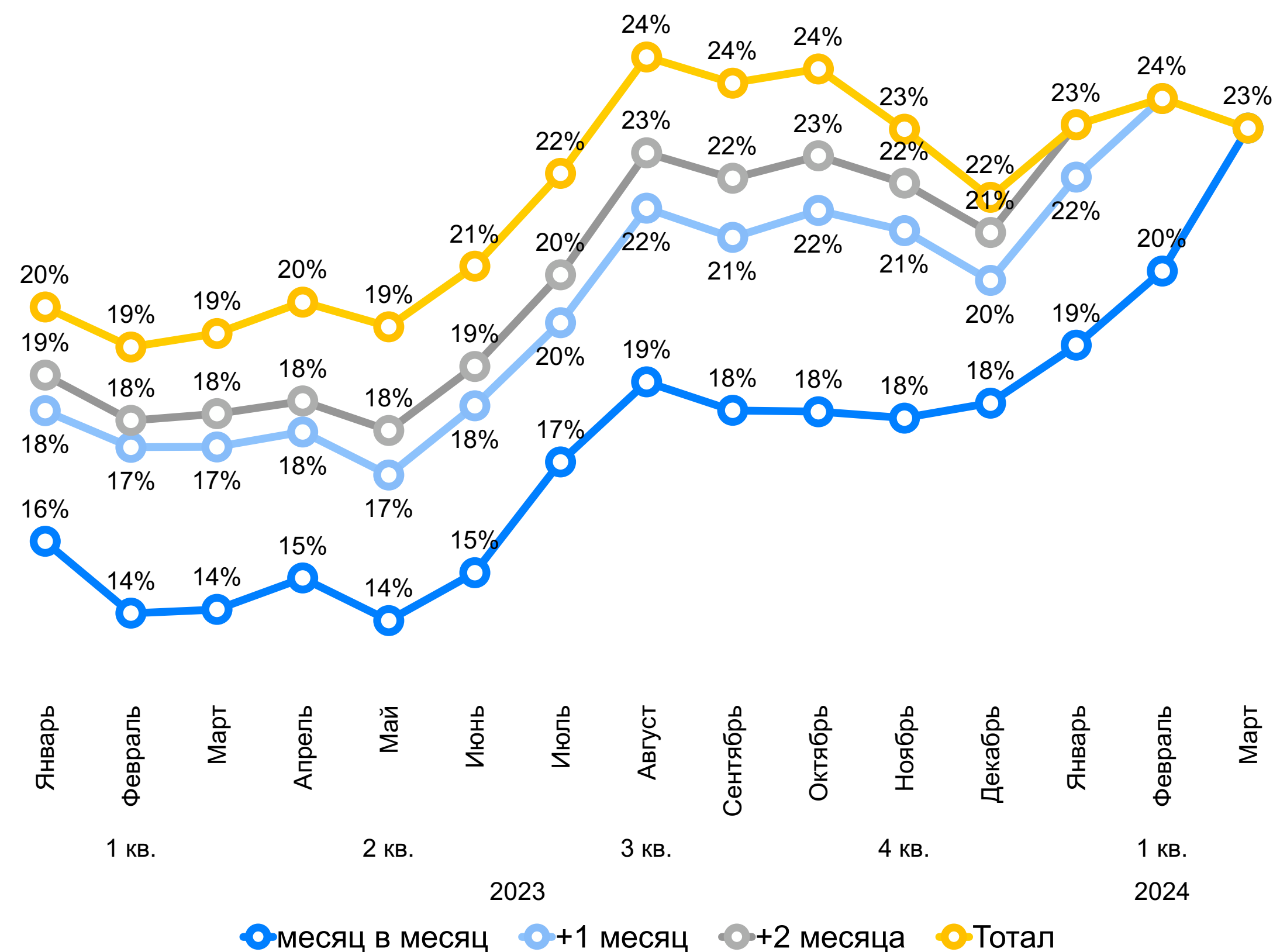


## -18%

Расходы на сделку  
23vs22



## Увеличили конверсию продаж 1,5x



\*Высокая оценка жюри

# 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



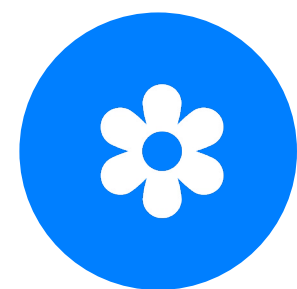
## Безопасность и комфорт

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





СИЛА  
умных  
решиений

#СИЛА

# В КЦ Самолет работают 4 основных функции

Функции

Заказчики

Размещение

## Отдел продаж

- Продажи Москва
- Продажи Регионы
- Продажи ИЖС
- Продажи Бизнес
- Продажи Финтех
- Кампании NBO
- Up-Sell Продажи

## Центр заботы о клиентах

- Распределение звонков
- Поддержка ЛК
- УК МСК
- УК СПб
- УК Внешний Фонд
- Заселение МСК
- Поддержка Финтех
- Заселение СПб
- Запросы и жалобы
- Гарантийный ремонт
- Расселение СПб
- Постпродажное сопровождение

## Отдел развития партнеров Плюс

- Соединение с агентом партнеров
- Подбор офиса продаж
- Поиск объектов
- Передача консьержу
- Постконтроль
- Подключение и сопровождение партнеров
- С+ Карьера

## Консьерж-Сервис Плюс

- Продажа услуги
- Подбор объекта
- Сопровождение сделки
- Торг с продавцом

- Коммерческий блок
- Финтех
- Корп. центр

- Гостеприимство
- Коммерческий блок
- Корп. центр
- Финтех

Самолет Плюс

Самолет Плюс

- Домашний КЦ
- Внешние КЦ

Москва  
СПБ  
Липецк

Внешние КЦ

Внешние КЦ

Домашний КЦ

Самара

**САМОЛЕТ**

# Мы начинали с уровня «ресепшн»



Прием звонков через мобильные телефоны

50% дистанционных коммуникаций в компании вне периметра КЦ

Отчетность в Google Docs, все цифры вручную, нет 90% метрик

Единственный канал обращения – телефон

Офис на 10 человек

Заполнение карточки в CRM – 5-6 окон, минимум 75 кликов

У каждого клиента – от 2 до 5 касаний для решения своего вопроса

Уровень контактности - 95% (нет)

CSI, FCR, Solution rate – непонятные аббревиатуры

Передача клиента в компании через почту без контроля end-to-end

Знания о проекте – сайт компании

Пропущенные вызовы более 10%





# Мы начинали с уровня «ресепшн»



Прием звонков через мобильные телефоны

50% дистанционных коммуникаций в компании вне периметра КЦ

Отчетность в Google Docs, все цифры вручную, нет 90% метрик

Единственный канал обращения – телефон

Офис на 10 человек

Заполнение карточки в CRM – 5-6 окон, минимум 75 кликов

У каждого клиента – от 2 до 5 касаний для решения своего вопроса

Уровень контактности - 95% (нет)

CSI, FCR, CR, Solution rate – непонятные аббревиатуры

Передача клиента в компании через почту без контроля end-to-end

Знания о проекте – сайт компании

Пропущенные вызовы более 10%



# Определили ключевые цели и задачи



## Улучшить клиентский опыт

Централизовать разрозненные функции дистанционного обслуживания, начать замеры ключевых метрик и улучшить их результаты

---



## Поддержать рост бизнеса

Увеличить продажи и сделать это не линейным приростом численности, справиться с расширением продуктовой линейки, запустить новые направления бизнеса

---



## Снизить стоимость владения

Повысить эффективность и сформировать экономию для реинвестиций в [структуру и технологии контакт-центра](#)

---



**Одно из моих лучших решений  
- своя команда аналитики**

**самолет**





# Используем широкий стек и различные инструменты

## Где берем

- КХД
- Витрины данных
- Google BigQuery
- Песочница
- Данные напрямую из систем
- Локальные витрины

## Где пишем



- pyspark
- pandas
- numpy
- matplotlib



- mssql
- postgresql
- clickhouse
- trino
- hive

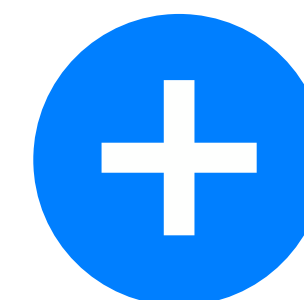
## Где отдаем



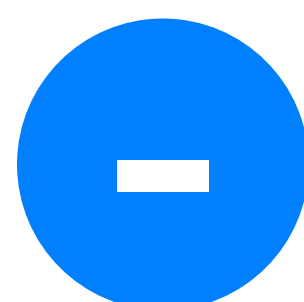
# Выбираем реализацию к каждому отчету



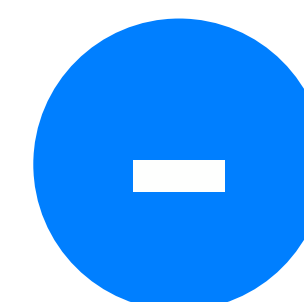
- Не требует ресурсов на выпуск
- Отлично подходит для дашбордов
- Любит руководство
- Точечные возможности и срезы



- Более быстрая реализация
- Возможность «покопаться» самому
- Возможность провалиться в данные



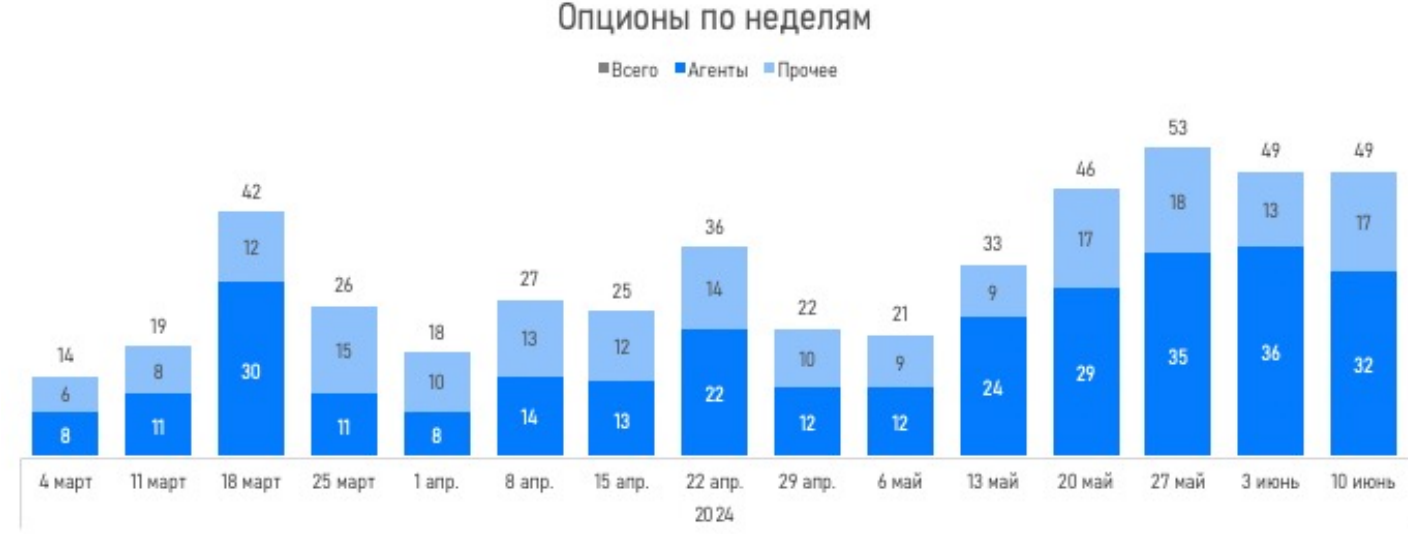
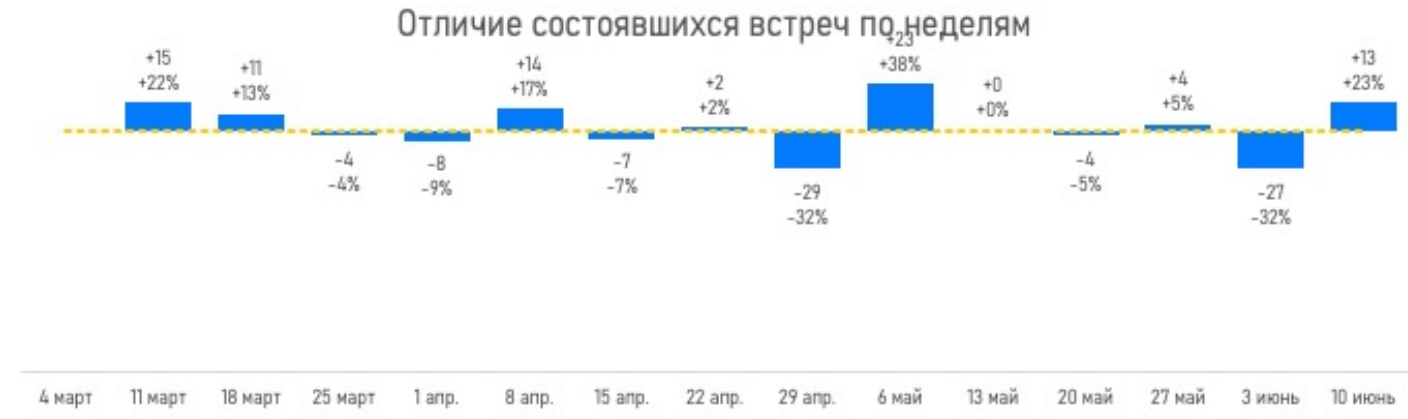
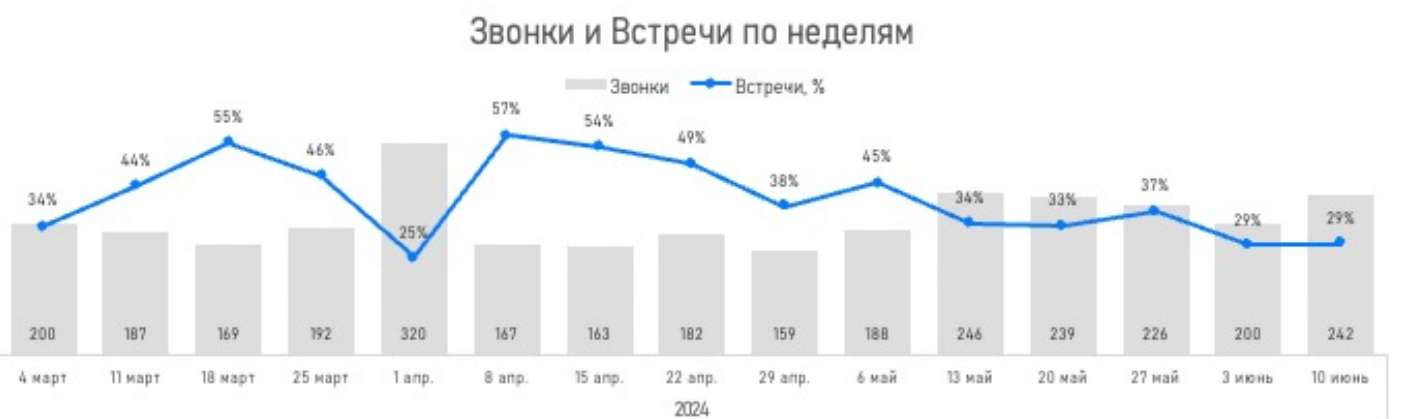
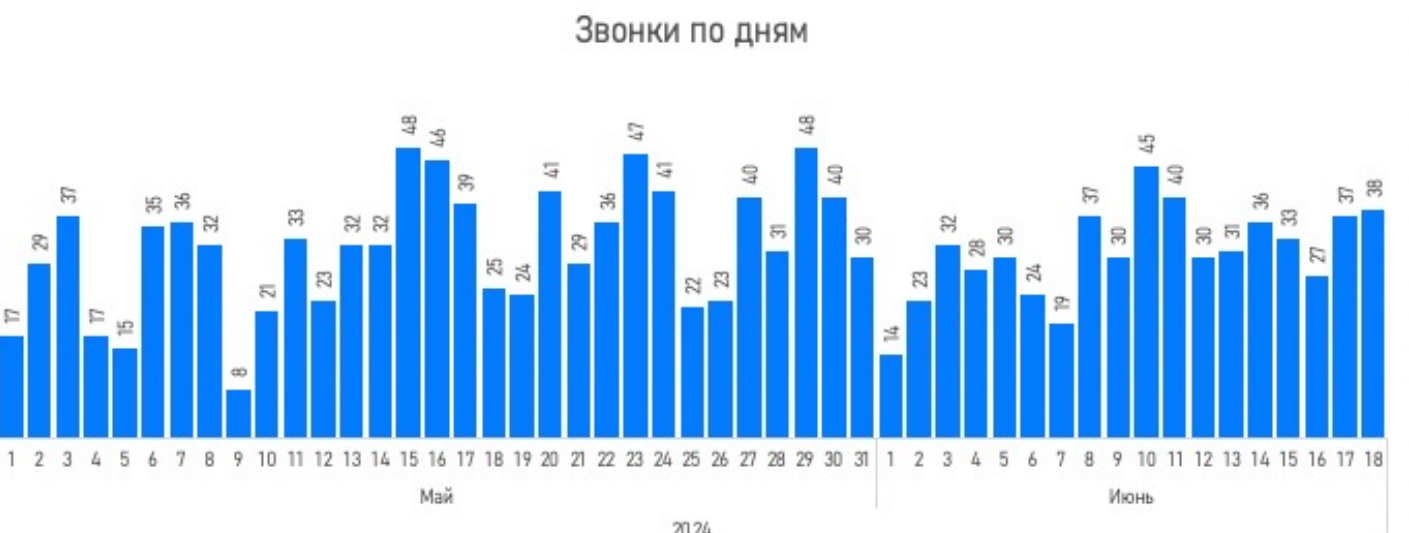
- Трудозатраты на организацию витрины
- Трудозатраты на реализацию визуала
- Ограниченность детализации и разрезов
- Требует лицензий и доп. расходов
- Риски иностранного вендора



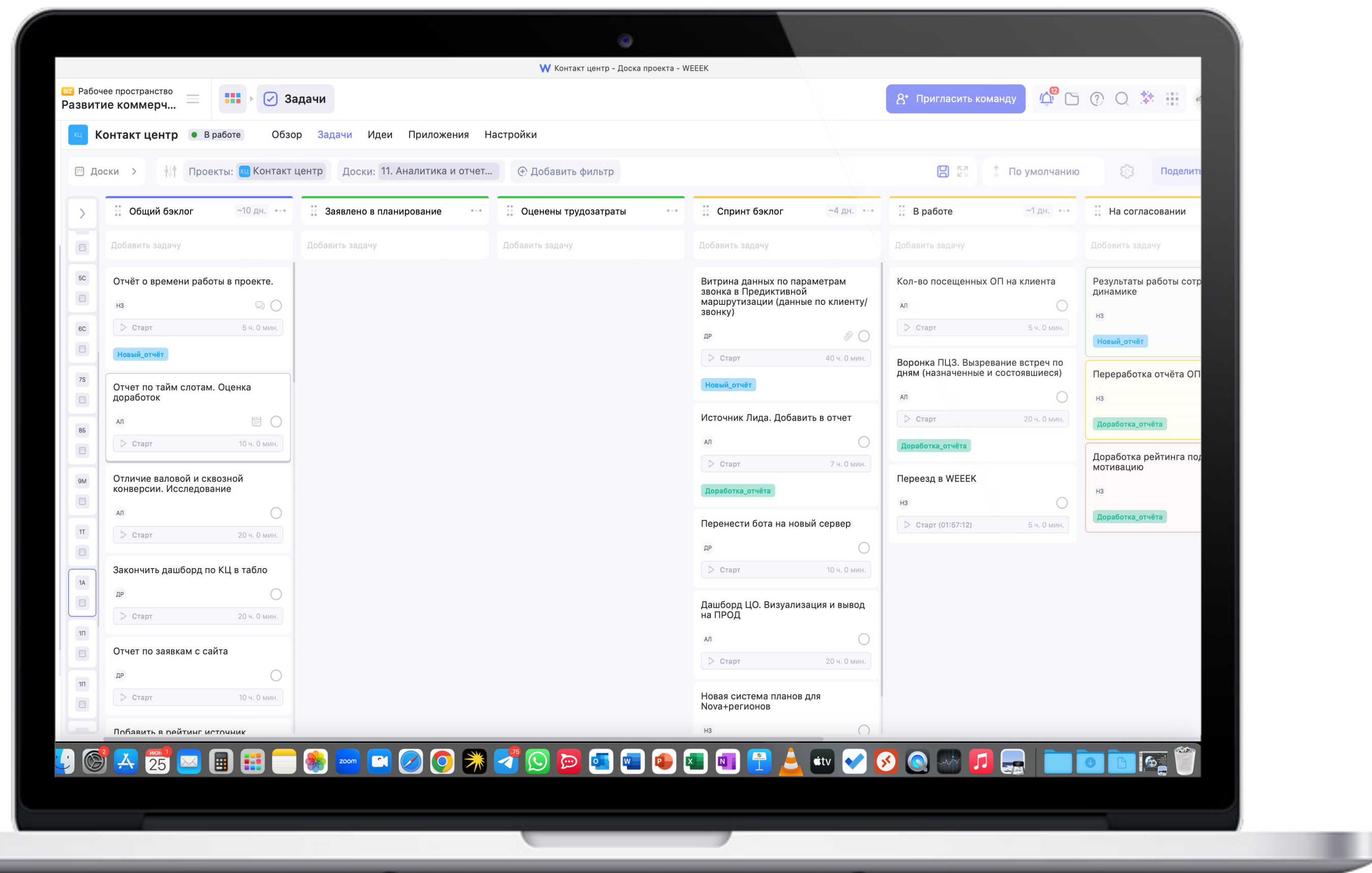
- Трудозатраты на каждый выпуск
- Размеры и скорость работы файлов
- Ограниченность представлений
- Ограниченность емкости
- Риски потери компетенции



# В xls тоже можно делать красиво!



# Используем Agile практики для выбора и реализации задач



2-х недельные спринты



Ритуалы заявления задач



Предварительная оценка трудозатрат



Совместная работа с заказчиком



Подведение итогов и планирование

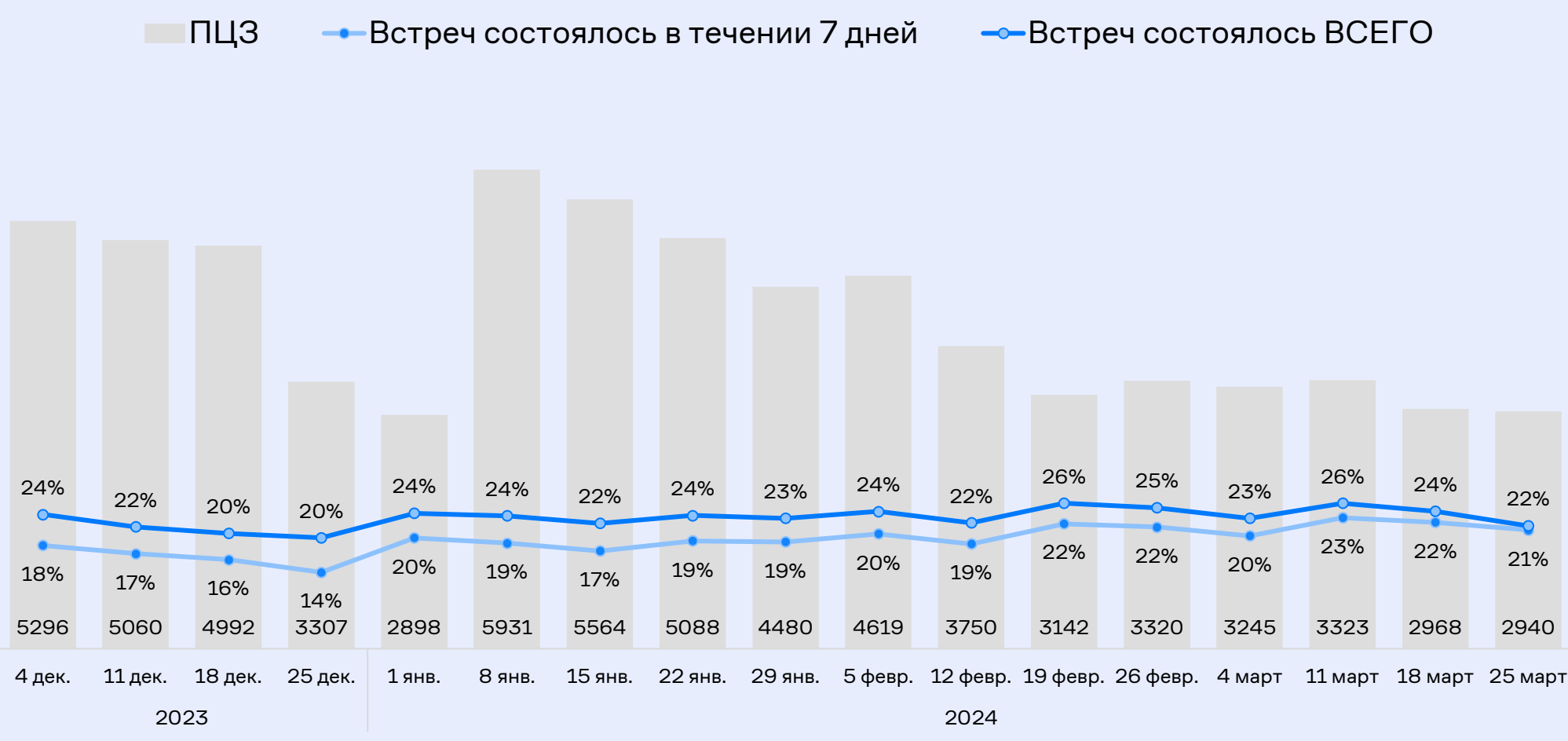


# Вечный диалог о конверсиях в Самолет

## Валовая конверсия



## Сквозная (когортная) конверсия

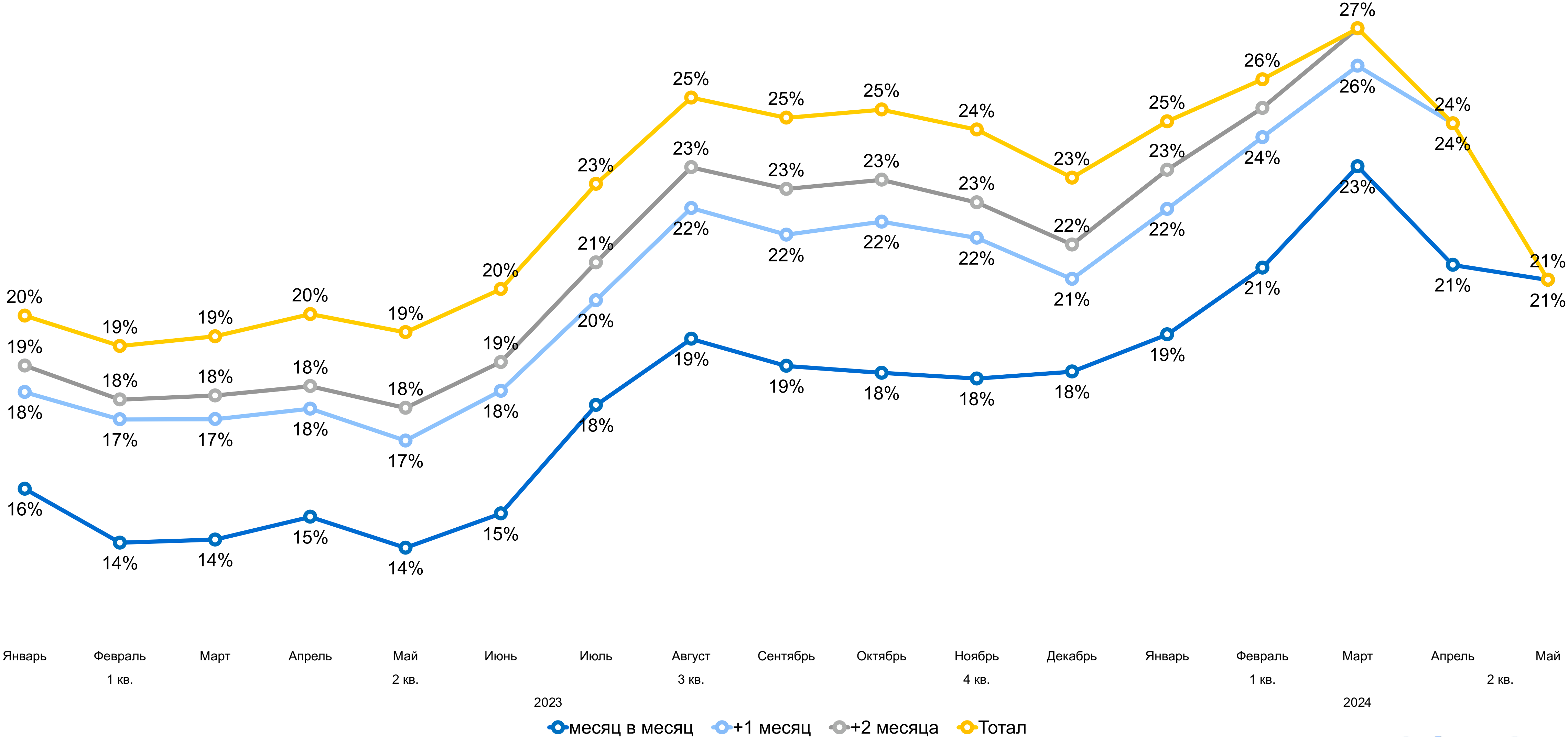


- Сравнивает значения разных периодов
- Не привязана к конкретным клиентам
- Меняется при любом колебании объема
- Содержит результаты других каналов
- Может быть больше 100% 🙈

- Показывает результат по конкретным клиентам
- Дает результат от периода обращения
- Требуется время на вызревание
- Свежие результаты всегда хуже вызревших

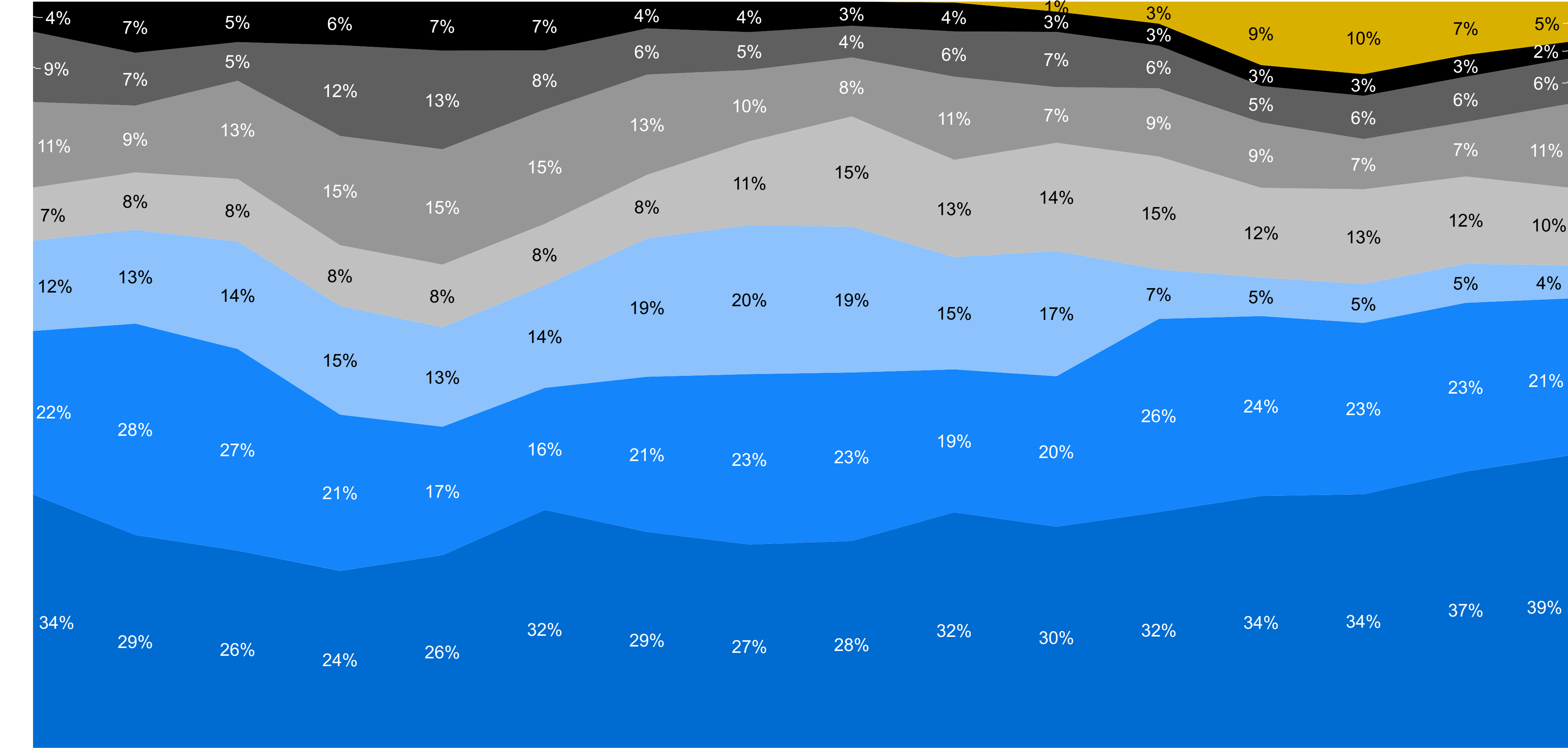


# Придумали как убрать фактор вызревания конверсии



Что еще интересного?

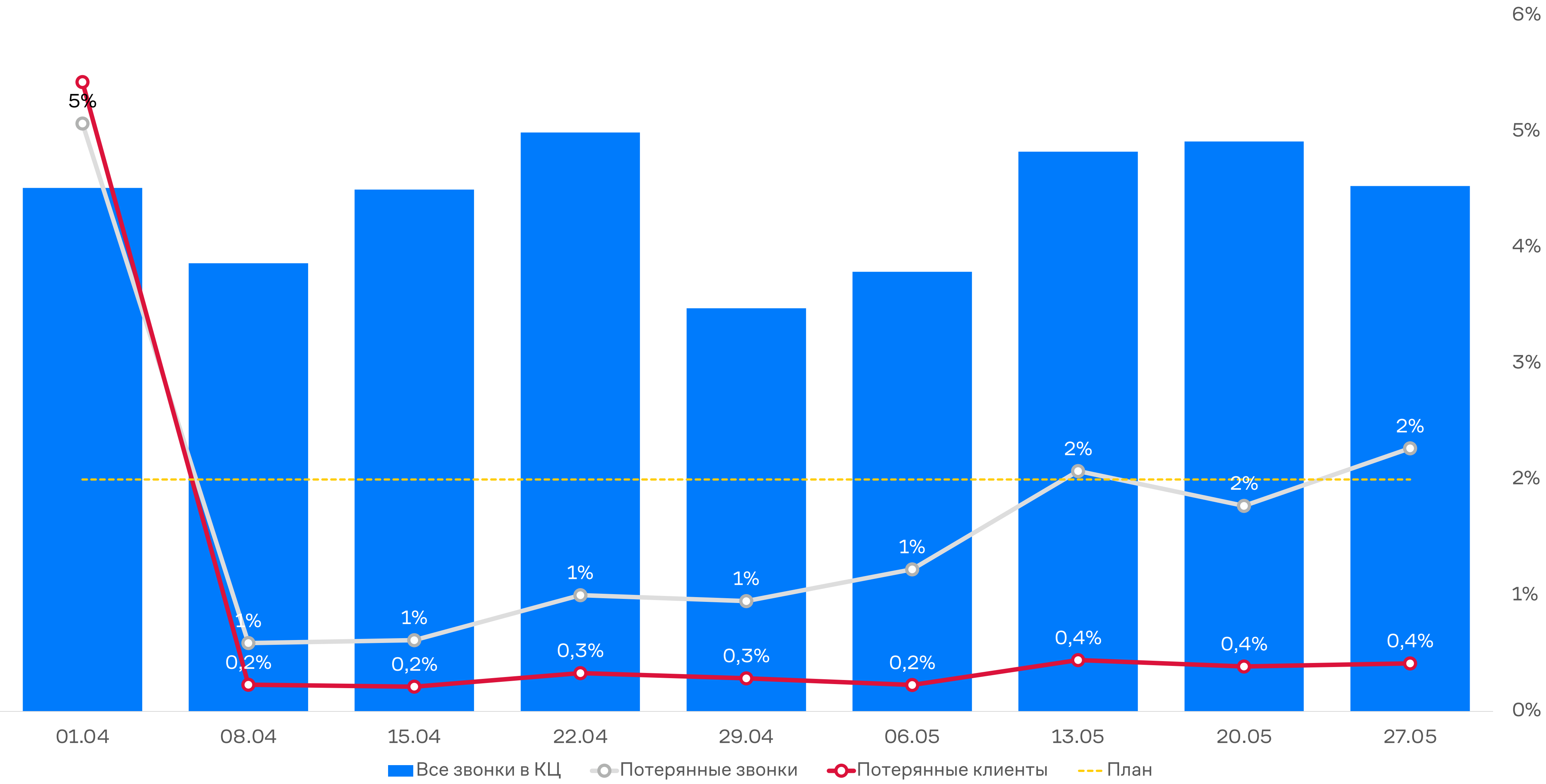
# Внимательно смотрим за трафиком от маркетинга



Январь 2023    Февраль 1 кв. 2023    Март 2023    Апрель 2023    Май 2 кв. 2023    Июнь 2023    Июль 2023    Август 3 кв. 2023    Сентябрь 2023    Октябрь 2023    Ноябрь 4 кв. 2023    Декабрь 2023    Январь 2024    Февраль 1 кв. 2024    Март 2024    Апрель 2 кв. 2024



# Смотрим на потери в двух разрезах – звонки/клиенты



# Принимайте решения на данных!



Андрей Голомысов  
+7 926 286 35 42



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