ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7042

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА ЦИФРОВОЙ МОДЕРНИЗАЦИИ И ТРАНСФОРМАЦИИ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Carmoney
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Орел
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	200
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://Carmoney.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Трансформация клиентского пути в цифровых каналах
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание

Компания CarMoney - современная альтернатива банковским кредитам, онлайн-сервис по выдаче займов, при котором транспортное средство остается в собственности и пользовании своего владельца.

Мы помогаем клиентам решить их вопрос здесь и сейчас. Деятельность компании находится в зоне регулирования Центра Банка. У компании амбициозные планы по росту портфеля и развитию бизнеса.

2020 год стал годом вызова для каждого бизнеса. Пандемия внесла корректировки во все процессы жизни, как компании и сотрудников, так и клиентов. Запланированный в конце 2019 год план проекта по трансформации и модернизации пришлось менять на ходу, перестраивая его в

новой реальности и ускоряя реализацию. То, что планировалось реализовать за 2 года, мы смогли реализовать за 9 месяцев.

Проект направлен на решение двух основных проблем:

1. Безопасное и комфортное для всех стейкхолдеров взаимодействие клиентов с нашим продуктом.

2. Возвращение конверсий и показателей на до кризисный уровень.

Проводя постоянное исследование CJM (карты целевого клиентского пути) через инструменты опросов, интервью и А/Б тестов, анализируя показатели воронки продаж мы сформировали проект улучшения клиентского пути в цифровых каналах, в основу которого легло собственное мобильное приложение.

Путь клиента:

1.установить мобильное приложение;

2.сфотографировать документы (Паспорт РФ, ПТС, СТС) и свой автомобиль;

3.Для повторных и текущих клиентов:

подписать пакет заемных документов Простой Электронной Подписью в мобильном приложении;

4.Для новых клиентов:

подписать пакет заемных документов Простой Электронной Подписью (ПЭП) в мобильном приложении, подписать анкету у партнера или выездного менеджера (включая отделения Почты России)

2. Цели и задачи

Предпосылки

Когда начался карантин, то команде пришлось оперативно перестраивать текущие бизнес-процессы под условия сложившейся ситуации. Ведь основной фокус бизнеса до карантина находился в партнерском канале, и мобильное приложение развивалось не так активно, как оно стало развиваться с началом самоизоляции. Когда команда осознала, что 70% партнеров CarMoney во время карантина не сможет продолжить свою работу, то все бизнес-процессы были моментально перестроены

Основные цели, которые мы ставили:

1.Создание омниканального перехода между клиентскими интерфейсами на этапах оформления заявки (3-х факторная верификация)

Реализация позволила бесшовно переводить клиентов при возникновении сложности с фотографированием авто в мобильном приложении на процесс выездных менеджеров или партнеров и обратно в мобильное приложение для подписания документов простой электронной подписью.

2. Оптимизация CJM клиента в интерфейсе мобильного приложения.

3.Разработка видео и текстовых анимированных подсказок для клиентов в мобильном приложении.

4.Создание новой функции «предчекеры». Сотрудники проверяют фото паспорта, птс, стс и информируют клиентов в течении 10 секунд об их качестве и пригодности для проверки командой верификации. Такая быстрая обратная связь позволила сократить в 2 раза уровень доработок и увеличила количество оформляемых займов день-в-день.

5.Процесс Выездного менеджера – функция вызова менеджера к клиенту для безопасного (с учетом пандемии) оформления займа или забора клиентского пакета документов.

6. Реализация клиентских сервисов оплаты в мобильном приложении: оплата картой и возможность сделать частично-досрочное погашение

7. Реализация сервисов помощи в сложной финансовой ситуации: кредитные каникулы (государственны и внутренняя программа, перенос даты платежа и другие.

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры)

Ключевыми стейкхолдерами стали:

1. **Клиенты**, для которых оформления безопасного займа за 30 минут в условиях карантина стало вполне реальным. Нашими услугами теперь пользоваться клиенты, рядом с которыми нет офисов наших агентов, или они не готовы покидать дома в условиях пандеми.

2. **Отдел Дистанционных продаж**, который теперь может открыто говорить клиенту, что мы

выдаем займ за 30 минут и полностью дистанционно помогает его оформить. Подробные видео и анимированные подсказки позволяют клиентам получать займ быстрее в среднем на 12 минут.

3. **Инвесторы компании**: благодаря трансформации процессов и переходу в цифровые каналы компания сумела восстановление обороты и конверсии на докризисный уровень

4. **Партнеры, Выездные менеджеры:** возможность привлечения к сотрудничеству федеральных партнеров (напр., Почты России, сервис курьеров ФинДоставка)

5. **Отдел верификации клиентов и предчекеры**: быстрая обратная связь в течении 10 секунд с клиентом по качеству фотографий позволяет не отпускать клиентов из данного процесса (клиентам больше не нужно возвращаться к документам и переделывать фотографии). Подсказки позволили снизить уровень доработок в среднем на 13%.

Технологии, использованные в проекте:

1. **Naumen** – телефония и дайлер

2. **CRM 1C:Парус** – call-plan формирования звонков и сопровождение заявки по этапам группой мобильного сопровождения

3. **FEDOR** – собственная разработка CarMoney, система верификации клиентов

4. **Предчекеры** – собственная разработка CarMoney система оценки пригодности фотографии для дальнейших проверок

5. **Мобильное Приложение и Личный Кабинет у партнеров** – собственная разработка CarMoney, которая позволяет оформить заявку онлайн, ознакомиться с документами и подписать их дистанционно, связаться с поддержкой, назначить встречу с партнером или выездным менеджером.

4. Инновации и креативность

Когда начался карантин, то команде пришлось оперативно перестраивать текущие бизнес-процессы под условия сложившейся ситуации. Ведь основной фокус бизнеса до карантина находился в партнерском канале, и мобильное приложение развивалось не так активно, как оно стало развиваться с началом самоизоляции. Когда команда осознала, что 70% партнеров CarMoney во время карантина не сможет продолжить свою работу, то все бизнес-процессы были перестроены. Процесс выездных менеджеров и сервис кредитных каникул мы разработали за 2 первые недели марта. Трансформация и модернизация процессов мобильного приложения, Простая Электронная Подпись, подключение процесса Выездного менеджера и другие обозначенные этапы данного проекта привели к **кратному росту выданных займов в мобильном приложении не только в период локдауна но и после него**.

Таким образом 70% клиентов оформлявшихся раньше через партнёрский канал комфортно и безболезненно перешли в диджитал-каналы.

Кроме того, в пользу этого проекта говорит и одна из ценностей нашей компании, «Скорость и Лидерство», которая выражается в быстрой реакции **на потребности клиентов**, предложении **прорывных решений** и **скорости их реализации.**

Наша компания – **первая на рынке**, позволяющая клиентам получать займы под залог авто за срок от 20 минут до 2 часов без выезда в офис от 50 000 до 1 000 000 млн рублей.

Среднее время получения займа – **26 минут**

Сопровождение клиентов группой Дистанционных продаж **на всех этапах оформления** позволила получить быстрый и комфортный процесс для клиента. А предоставление персонального менеджера сделало общение более комфортным как для сотрудника, так и для клиента.

- Проверка данных заемщика выполняется в фоновом режиме, при этом мы не отпускаем клиента от процесса фотографирования документов (птс, паспорт, стс), давая практически моментальную обратную связь о необходимости переделать фотографию что сокращает время рассмотрения до 10-20 минут, при этом клиент получает push-уведомления и СМС о статусе его обращения. В итоге клиент получает деньги за 25 минут или быстрее.
- В мобильном приложении реализованы анимированные и видео подсказки, контекстные фоторамки для документов и для автомобиля, контрольные вопросы, примеры удачных фотографий — это сократило количество возвращаемых заявок на 70%.
- Если клиенту нужна помощь, он может получить консультацию менее чем за 1 минуту. Если фото не проходит верификацию, группа Дистанционных продаж моментально связывается с клиентом, и помогает сделать необходимые фото. При возникновении задержи со стороны клиента, срабатывает задача на звонок –опережая ожидания клиентов.
- Клиент подписывает документы в электронном виде Простой Электронной Подписью (ПЭП), вводя код подтверждения из СМС, т. о. время подписания сократилось до нескольких секунд.
- Если клиент не готов продолжить оформление самостоятельно – он бесшовно переходит на процесс оформления у партнеров или выездных менеджеров

Подходы:

Мы анализируем реальные потребности наших клиентов и отслеживаем их путь и опыт. На основе клиентского пути (CJM) мы проводим трансформацию и оптимизацию бизнес-процессов. Создание CJM это совместная кросс работа всех подразделений компании. И постоянный процесс по улучшению.

При создании CJM мы использовали 3 слоя данных:

1.Клиентский опыт – шаги, которые клиент предпринимает, взаимодействуя с вашим продуктом

2.Внутренние процессы и сервисы (фичи) на каждом этапе

3.Цели и барьеры клиентов

Этапы проектирования

1.Создали карту пути всего флоу-процесса

2.Разложили CJM каждого клиентского взаимодействия по каналам оформления

3.Наложили на CJM воронку продаж, карту коммуникаций и другие данные

5. Результаты

Влияние на бизнес:

На момент начала пандемии пришелся сильный спад всех показателей, характеризующих займы. Внедрение новых технологий позволило уже к июлю преодолеть карантинный кризис и добиться показателей, достижимых ранее только в периоды новогодних праздников. Так доля активных клиентов в мобильном приложении выросла на 15% (с 36% в начале года до 51%).

Доля выдач через канал мобильное приложение так же выросла с начала года на 20% (с 46% до 72%). И после снятия карантина в июле продолжила расти на 7 пп.

Вопросы клиентов в сложной финансовой ситуации решались он-лайн в течении часа, и наша компания одна из первых на финансовом рынке, предложила клиентам он-лайн сервис поддержки в пандемию.

На данный момент Отдел Дистанционных Продаж насчитывает 11 человек, включая Руководителя отдела и руководителя группы, трех ведущих менеджеров. У группы понятные KPI, которые приводят к достижению бизнес-целей компании и высокой мотивации персонала в части заработной платы. Вся команда работает в удаленном режиме работы, в синхронизированном ритме, с использованием самых эффективных технологий как внутрикомандного общения, так и технологий общения с клиентам .

Отдел Предчекеров состоит за 4 человек и руководителя группы. Среднее время обработки фотографий составляет 15 секунд. Снижение фотографий на доработку на следующих этапах 48%. Увеличение количества одобренных клиентов день-в-день на 10%.(58% в сентябре vs 68% в ноябре)

Операционная эффективность:

Можно отметить рост конверсии этапа предварительное одобрение - верификация клиента. С марта по октябрь общая конверсия выросла на 15 пп. (60% до 75%)

Увеличение доли Простой Электронной Подписи от всех выданных в 2 раза (новых и повторных) с 31% до 60%

С запуском Проекта Предчекеры рост TakeUp день в день на 7 п.п. (влияние на TU по всем клиентам + 2 п п) Клиенты быстрее получают финальное решение и прикладывают для этого меньше усилий

Снижение роста доработок по заявке с внедрением подсказок (с 70% в июне до 39% в сентябре)

Конверсия одобрение по клиенту-финальное решение выросло на 2 пп по сравнению с до кризисным уровнем прошлого года.

Время оформления сократилось на 7 минут по процессу полной дистанционной выдачи для повторных клиентов, и более чем в 2 раза (до 1 часа) для новых.

Основные показатели проекта:

На сегодняшний день объем выдач через мобильное приложение **вырос в 2 раза** 2020 году составил **1 187** млн рублей против 660 млн за 2019 год. Доля выдачи через мобильное приложение от всех выдач **составляет 72%** по количеству.

Количество активных клиентов в мобильном приложении составляют 7930 клиентов и продолжают расти.

Более 5000 клиентов воспользовались сервисами помощи в сложной финансовой ситуации.

Влияние на клиентский опыт:

Проект изначально возник на основе исследования клиентского пути и обратной связи сотрудников контакт-центра. Мы регулярно собираем обратную связь и продолжаем исследования улучшения клиентского опыта на любом этапе взаимодействия.

Помимо упрощения процесса, проект позволил значительно повысить % повторных займов от текущих клиентов и соответственно позитивно влияет на показатель ценности клиента (Life Time Value), который является одним из ключевых для компании. А также сократил время оформления, повысив общий показатель TU.

6. Итоги

Наиболее инновационным в наших активностях был проактивный подход к изучению ожиданий и предпочтений клиентов, лучшего визуального восприятия, построения простого и удобного процесса взаимодействия клиентов через онлайн-канал с отделом Дистанционных продаж колл-центра.

Мы исходили из Positive Customer Experience и продумывали наиболее комфортный путь клиента при on-line оформлении займа, соблюдая баланс комфорта клиента, минимальных рисков для компании и возможность «бесшовного» сопровождения отделом Дистанционных продаж и командой Предчекеров. Это позволило быстро показать эффективность проекта в целом, и улучшать показатели ежемесячно.

Соответствие ценностями CarMoney позволило успешно запускать этапы проекта в самые короткие сроки:

Скорость и лидерство – на реализацию каждого проекта ушло меньше 1,5 месяца от идеи до внедрения

Быть лучше, чем вчера – конверсии проекта показывают эффективность от месяца к месяцу после пандемии.

Прозрачность – логичная и понятная процедура оформления займа для клиента. Прозрачные показатели KPI для сотрудников.

Инновационный продукт – внедрение новых эффективных технологий, показывающие результат.

Проект в цифрах:

Самое короткое время оформления – 22 минуты;

Клиенты, получившие займы в мобильном приложении – 5 362 шт.;

Займы, выданные через мобильное приложение – 1 187 000 000 рублей;

Экономия на оформлении у партнеров (без посещения офиса клиентам): 14 500 000 рублей;

Следующие шаги:

Задействовать новинки в области удаленной идентификации и биометрии;

Встроить маркет-плейс с продуктами партнеров;

Встроить сервис машинного интеллекта по распознаванию данных с фото;

Создать чат-бота для помощи в оформлении займов;

Создать программу лояльность с бонусами и возможностью приобретения товаров за баллы;

Создать сервис оплаты штрафов для клиентов без комиссии;

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Федина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Анна
ДОЛЖНОСТЬ	Валериановна