



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7919

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ АУТСОРСИНГОВЫЙ ПРОЕКТ, ПАРТНЕРСТВО

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	CallTraffic
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Казань, Нижнекамск, Тольятти
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	350
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.calltraffic.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Как запустить успешный международный проект в условиях пандемии
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание (не более 1800 знаков с пробелами)

DiDi Global — это китайский конгломерат, предоставляющий услуги агрегатора такси, каршеринга, райдшеринга. Штаб-квартира компании находится в Пекине. Сервисами DiDi пользуются более 450 миллионов пользователей в более чем 400 городах Китая и других странах.

DiDi Global говорят о себе так:

«Мы помогаем пользователям в Европе, Азии, Латинской Америке и Австралии передвигаться из пункта А в пункт Б. Мы связываем миллионы клиентов с миллионами водителей по всему миру. Мы развиваем глобальные сервисы: пассажирские перевозки класса Такси, Экспресс, Премиум и Люкс, автобусное сообщение, службу персональных водителей, решения для корпоративных клиентов, прокат велосипедов и автомобилей, а также доставку еды. Мы формируем международную сеть, которая предлагает клиентам поездки по доступным тарифам».

Непростой 2020 год DiDi Global выбрали годом запуска сервиса такси в России, для этого им потребовался надежный партнер с обширным опытом в клиентском сервисе для организации экспертного центра обслуживания клиентов на новом для них рынке. После масштабного отбора и длительного этапа переговоров этим партнером стал контакт-центр CallTraffic. На момент написания данной работы сервис запущен в 38 городах России, а в рамках проекта задействовано 3 площадки и более 300 сотрудников.

В этой работе мы постараемся максимально подробно раскрыть, что именно делает наш проект лучшим аутсорсинговым проектом года.

2. Цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

Из более 20 лучших аутсорсинговых контакт-центров РФ партнером был выбран CallTraffic. Перед подписанием договора мы прошли аттестацию Заказчиком, в рамках которой оценивались все департаменты и направления деятельности – от процессов подбора и найма персонала до соблюдения правил информационной безопасности – получил одобрение и допуск к запуску проекта.

Далее стояла непростая задача запуска масштабного проекта, который должен был отвечать всем требованиям партнеров из Китая (а это несколько сотен параметров!), охватывающих все сферы функционирования контакт-центра, а всё это в условиях пандемии.

Перед нами стояли задачи организации поддержки по следующим направлениям:

- **Голосовая поддержка** - горячие линии по направлениям поддержки пассажиров, водителей, таксопарков, а также выделенная линия по заказу такси для каждого из городов присутствия;
- **Неголосовая поддержка** - сюда входит как обработка тикетов, так и поддержка социальных сетей;
- **Обработка заявок водителей** - по данному направлению контакт-центр рассматривает поступающие заявки водителей, желающих работать с сервисом, обрабатывают их, после чего водитель получает доступ к сервису;
- **Горячая линия по инцидентам** - отдельное направление, в свою очередь включающее в себя как голосовое, так и неголосовое обслуживание. Предназначено для обработки инцидентов, возникших во время поездки;
- **Система управления конференциями** - индивидуальная разработка для проекта, благодаря которой оператор выступает в качестве администратора конференции, подключая любое количество участников к разговору для решения сложных задач;
- **IVR** - для проекта так же необходимо было разработать «умный» IVR, включающий в себя блок синтеза речи, позволяющий совершать консультации по статусу заказа, отмену заказа, связь с водителем и проч.

3. Добавленная стоимость от партнерства (не более 3600 знаков с пробелами)

Для запуска проекта в июле 2020 года был выбран город Казань, этот же город стал первым, в котором заработал и сам сервис такси DiDi в России. Через несколько месяцев, в ноябре 2020 года, к Казани присоединилась специально открытая для проекта площадка в г. Нижнекамск, а в сентябре 2021 к ним добавилась площадка в г. Тольятти (и это далеко не предел!).

Основной задачей было не просто создание горячей линии по заказу такси, а открытие масштабного экспертного центра клиентского сервиса полного цикла, куда входят первичный прием и обработка обращений, фиксирование тикетов, работа с созданными тикетами, эскалация более сложных кейсов и выделенная вторая линия поддержки, разбирающая эти кейсы в индивидуальном порядке, а так же аналитика всех параметров поступающих обращений. Для осуществления всех этих этапов функционируют следующие процессы – подбор, обучение, контроль качества, планирование с помощью собственной WFM-системы и, разумеется, операционное управление.

Эффективная работа проекта была бы невозможна без синергии бренда контакт-центра и компании Заказчика. Заказчик сам присутствует «в полях» на запусках новых площадок и активностей, помогал справиться с первыми консультациями, даже сам принимал первые звонки

наравне с операторами, что являлось бесценной поддержкой для команды проекта. У нас выстроены действительно открытые отношения – представителей Заказчика всегда рады видеть в полях, все процессы на проекте мы выстраиваем совместно, от программы базового тренинга, написания стандартов обслуживания, до формирования программ по улучшению качества сервиса.

Заказчик получил партнера, который не просто взял на себя обработку поступающих обращений, но и регулярно предлагает идеи по улучшению клиентского опыта. Мы анализируем отзывы клиентов, причины обращений, оценку **CSAT** (индекс удовлетворенности клиентов) и даже оперируем личным клиентским опытом.

У нас есть возможность направлять предложения по улучшению сервиса напрямую в команду Заказчика в Китае, поскольку у нас нет языковых барьеров – для проекта специально подобрана англоязычная команда административно-управленческого персонала.

Мы оперативно реагируем на динамический профиль нагрузки – необходимость гибкости Заказчик обозначил еще на этапе переговоров. И даже когда нагрузка в пиковые периоды возрастает в разы, мы умеем прогнозировать прирост и заранее выводить необходимую численность.

Запуски 15 новых линий по обслуживанию новых городов в ноябре 2020 и 20 проектов в мае 2021 заняли менее 2 недель каждый. Мы быстро перенимаем новые активности, инициируем обучение операторов новому скиллу уже в день запроса. В короткие сроки была запущена и линия поддержки на иностранном языке.

Мы не отделяем свои процессы от процессов Заказчика, что позволяет выстраивать оперативную цепь взаимодействия. Мы регулярно выполняем задачи, направленные на улучшение клиентского опыта, в т.ч. тестирование сервиса, предоставляя структурированные отчеты, позволяющие быстро выявить и исправить недочеты, влияющие на удовлетворенность клиентов.

Запуск такого масштабного проекта дополнительно подтвердил экспертизу наших специалистов, ведь проект реализован по международным стандартам качества, ИТ, информационной безопасности – для проекта была выделена отдельная зона, установлена индивидуальная биометрическая система пропуска, в зону проекта не могут зайти даже представители других проектов контакт-центра, на каждом РМ проекта установлено ПО Заказчика, которое фиксирует каждое действие оператора во время работы, а весь персонал проекта проходит тестирование по информационной безопасности ежемесячно.

4. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

В июле 2020 года была организована горячая линия поддержки водителей, таксопарков, а позже и пассажиров, а также линия по Заказу такси для г. Казань. Уже в ноябре 2020 (менее чем за 2 недели!) были запущены еще 15 городов, мы быстро масштабировались под значительный рост нагрузки на линии поддержки.

Разумеется, говоря о росте проекта такого масштаба, нельзя не сказать о поиске новых ресурсов, причем с сохранением требуемого уровня качества. Осенью 2020 года мы решили задачу оперативного роста, открыв новую площадку в г. Нижнекамск и запустив программу релокации административного персонала для передачи экспертизы на новую площадку, что в итоге позволило нам выводить в месяц до 80 операторов на проект.

В декабре 2020 численность достигла отметки в **210 FTE**.

В мае 2021 года мы запустили поддержку еще 20 городов и реализовали еще больше возможностей IVR – необходимость масштабирования требовала оперативно автоматизировать типовые задачи и процессы. Так, в рамках IVR реализованы следующие возможности: пользователь

может узнать текущий статус заказа, самостоятельно связаться с водителем, отменить поездку и всё это без участия человека. Клиент может сам прослушать характеристики автомобиля (номер, цвет, марку), а также ожидаемое время прибытия. Всё это высвободило человеческий ресурс для решения более сложных и нестандартных задач. Это позволило сократить затраты на **14%**. Тут необходимо добавить, что, т.к. контакт-центр CallTraffic является частью IT-холдинга Original Group, в который входит собственный R&D центр, это позволяет нам решать любые задачи в области разработки своими ресурсами и в кратчайшие сроки, а работа операторов выстроена на ПО собственный разработки.

Таким образом, постоянно запуская новые активности и наращивая экспертизу, к октябрю 2021 года численность проекта превысила **300 FTE**.

За 1,5 года совместной работы мы успели плотно поработать с международными командами Заказчика, в т.ч. из Китая и Латинской Америки, а на этапе запуска 100% коммуникаций проходило на английском языке.

Еженедельно у нас проходят встречи с Заказчиком по следующим направлениям:

- Презентация о результатах работы, в рамках которых в краткой и информативной форме представляются все основные показатели проекта по итогам предыдущей недели;
- Встреча, в рамках которой контакт-центр предоставляет фидбек по трендам обращений клиентов. Это позволяет компании Заказчика выстраивать планирование по развитию бизнеса и отвечать ожиданиям пользователей сервиса;
- Калибровочные сессии в рамках мероприятий по улучшению качества;
- Встреча по качеству, на которой происходит полный разбор показателей качества работы проекта, составляемый на еженедельной и ежемесячной основе;

Ежедневно проводятся детальные анализы обращений клиентов для оценки трендов поступающих запросов и принятию оперативных действий, включающие прослушивание вызовов, анализ тикетов, построение аналитики на основе результатов категоризации обращений. Используется для еще более подробного отслеживания тенденций и причин обращений.

Как «голос клиента», мы участвуем в процессе BPO Feedback - мы выдвигаем предложения по изменению процессов и улучшению продуктов Заказчика. В рамках этого процесса были улучшены как клиентские приложения (внешний вид интерфейса, акценты и подсказки, описания функций), так и внутренние системы заказчика, которые используются не только в России, но еще и в 14 странах присутствия DiDi.

5. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Данный проект – пример отличного партнерства с применением тактики **WIN-WIN**.

Заказчик получил экспертный центр клиентского сервиса, который оказал существенную поддержку при развитии услуг DiDi Global в России, особенно в момент выхода на рынок.

Контакт-центр же приобрел уникальный опыт успешного запуска проекта глобального масштаба в кризисное для индустрии время.

Мы получили подтверждение, что невыполнимых задач нет. Разумеется, в любом проекте ключевую роль играет команда. Люди – это самый ценный ресурс нашего контакт-центра. Благодаря сплоченной работе выполнение, казалось бы, даже самых невыполнимых миссий становится возможным.

Мы растем и развиваемся вместе с нашими Заказчиками. Мы уверены, что работа в аутсорсинговом контакт-центре дает уникальную возможность прикоснуться к совершенно разным сферам

бизнеса, аккумулировать накопленный опыт и предлагать новые решения для улучшения клиентского опыта.

А довольные отзывы наших Заказчиков - самая важная и объективная оценка нашей работы. Мы всегда слышим наших Заказчиков, всегда готовы на изменения для выполнения задачи. Для данного проекта нам, с одной стороны, пришлось применить всю свою накопленную за годы работы экспертизу, а с другой - полностью пересмотреть и выстроить все процессы в тандеме с Заказчиком. Но именно такая скрупулезная совместная работа даёт лучшие результаты. Так что же это, если не прекрасный пример партнёрства?

Поэтому в финале этой работы мы хотим поделиться самым ценным - отзывом нашего Заказчика:
"Команда CX в лице компании DiDi исключительно благодарна команде CallTraffic за высокий профессионализм, отзывчивость и великолепно продемонстрированную готовность меняться вместе с динамично растущим и эволюционирующим бизнесом DiDi в России. Спасибо вам!"

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Никитина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Юлия Сергеевна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель отдела продаж и развития