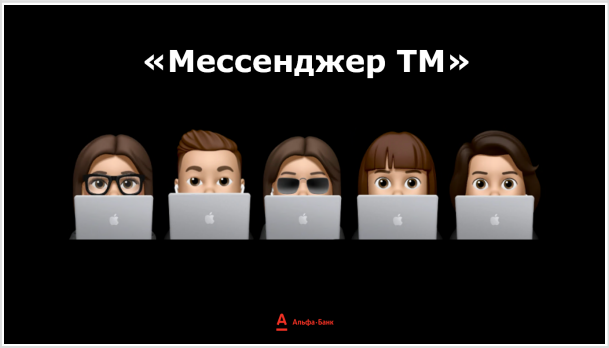
CCGuru Awards

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8072

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ ЦИФРОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ (с поддержкой операторами)

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Альфа-Банк
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Краснодар
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	54
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://alfabank.ru/sme/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Мессенджер Телемаркетинга
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/1LshO40SqaE

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Цифровая революция уже здесь. Асинхронное общение становится популярным, поэтому, с каждым днем растет количество клиентов, которые стремятся в цифровые каналы. Современные люди очень заняты и, вдобавок ко всему, перегружены различной информацией. В текущих реалиях клиенты хотят избавить себя от длительных звонков и выслушиваний описаний различных услуг по телефону: подключают мобильных ассистентов для перевода нежелательных звонков, не отвечают на незнакомые номера, нажимают на “сброс” и так далее.

Иными словами, над компаниями, которые продают свои продукты и услуги с использованием исходящего телемаркетинга нависла грозовая туча из исходящих недозвонов.

Смысл и большую идею не найти, если ничего не делать. Поэтому, постоянно что-то делайте, проверяйте гипотезы и однажды наткнетесь на тот самый недостающий пазл.

Только представьте себе… Операторы ежесекундно совершают огромное число попыток дозвона, чтобы превратить потенциального клиента в реального, но на пути им встает преграда в виде очередных гудков, которые не переходят в диалог. Однако, о чудо, если те же самые первые недозвоны адаптировать в текстовый формат и направить в Whatsapp краткую информацию о

звонящем и цели звонка - человек отвечает с лагом в 5-10 минут. Диалог при этом возможно продолжить как в текстовом, так и в голосовом канале коммуникации.

Это удобно, быстро, комфортно и ко всему прочему сохраняется вся история взаимодействия. Однако, мы не лишаем людей выбора.

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

Чат в мессенджере - для тех, кто ценит свое время и решает несколько задач одновременно, кто свободен в передвижениях и не готов обращать внимание на расстояние.

А для тех, кто любит живые образы и голос и не изменяет своим предпочтениям - оставлена возможность открыть расчетный счет как по телефону, так и на личной встрече с менеджером.

Собственно, так нас и посетила прекрасная идея: создать пилотную группу “Мессенджер ТМ”.

Перед командой были поставлены амбициозные задачи: от увеличения контактности базы до увеличение конверсии в открытые расчетные счета для бизнеса.

Мы не прогадали. **Использование мессенджера** не только существенно **ускорило коммуникацию** между сторонами, но и **подняло уровень комфорта** от взаимодействия на новый уровень.

3. Заинтересованные участники (стейкхолдеры) (не более 1800 знаков с пробелами)

“...Внимание к деталям в огромной степени определяет успешную реализацию бизнес-идеи…” Ричард Брэнсон.

При реализации проекта особое внимание было направлено именно в сторону деталей. Поэтому, как в книгах есть строки посвящения, так и в эссе можно выразить **благодарность** за участие в процессе задействованным департаментам и направлениям в них, описав вклад каждого в создание нового процесса.

Начнем с департамента продаж и развития малого и микробизнеса. Внутри департамента взаимодействовало несколько команд различных направлений. О каждом из них далее.

Направление продаж в массовом сегменте. На его базе и собралась команда “Мессенджер ТМ”, прописывались механики взаимодействия между операторами голосового способа коммуникации и нового текстового. Отсюда пошло движение в сторону проработки деталей и привлечение других участников.

Направление по поддержке продаж. Там мы привлекли ребят из группы контроля качества, которые помогли адаптировать карту оценки операторов линии под нужды текстовых операторов, внедрить ее в процесс, а также выделили свой ресурс для оценки диалогов.

Направление по развитию онлайн продаж и направление по развитию проектов с ключевыми партнерами - высококлассные специалисты этих направлений помогали нам с составлением текстовых шаблонов под различные источники и типы заявок: от горячих с интернет трафика до менее конверсионных - партнерских.

Также не обошлось без привлечения департамента маркетинга и коммуникаций, который в свою очередь также принимал участие в работе над шаблонами сообщений и стиля общения в новом канале.

Все это привело к синергии на пути создания интересного, но в то же время интуитивно понятного процесса как для сотрудников, так и для клиентов.

4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

Мессенджер существенно ускорил коммуникации. В последнее время цифровое общение вытесняет голосовое и личное. Мало того - в этих переменах активно участвует поколение Z, которые выступают своего рода пионерами, и, поколение Y, которое продолжает начатое.

Неоцифровые аборигены (зумеры) и цифровые аборигены (миллениалы) поняли свою потребность в разнообразных способах общения. **Только уловив необходимость к изменениям компании могут остаться актуальными для клиентов.**

Звонок или голосовое сообщение кажутся быстрыми способами решить рабочий вопрос, но могут отвлечь собеседника от большой задачи или личных дел. Поэтому, в большинстве случаев стоит выбрать текст, что и было сделано.

Наступление “цифры” приносит пользу и ничего кроме пользы, так как расширение цифровых и виртуальных коммуникаций в первую очередь оказывает влияние на скорость процессов. Все решается быстрее, но и человеческие отношения при этом не страдают.

Создание нового процесса подразумевало для нас:

- создание новой команды
- переосмысление работы контроля качества
- создание новой отчетности
- разработка обучающих материалов

О каждом пункте по порядку.

Создание новой команды. Для этого мы отобрали ребят, которые ранее являлись операторами линии. При этом обращали внимание на их показатели, способность креативно мыслить, отвечать на сообщения со скоростью супергероя комиксов Флеша и грамотностью уровня педагогов по русскому языку и литературе.

Переосмысление работы контроля качества. Специалисты данного направления ранее работали только с голосовыми диалогами, поэтому, все было в новинку. Ребятам приходилось оценивать даже смайлы, ведь они тоже могли изменить ход диалога. Сухому и формальному общению точно не было места в чате.

Разработка обучающих материалов. Мы создали не только методические материалы для работы в мессенджере, но и для операторов линии, которые напрямую с нами взаимодействуют, передавая свои первые недозвоны. Для команды “Мессенджер ТМ” создавались кейсы для переписки, проводились тесты и велась работа с материалом “в полях”.

Неотъемлемая часть работы - регулярное сопровождение. Важно системно разбирать диалоги и разбирать вместе сложные ситуации на калибровочных сессиях.

После подобных активностей зачастую тестировались новые шаблоны и добавлялись новые. Например: добавление “догоняющих” сообщений. Они применялись в случае, когда клиент не

ответил после первого касания в чате.

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Благодаря вовлеченности в процесс каждого члена команды нам удалось повысить контактность базы от общего количества недозвонов направления на 3% ежемесячно.

Конверсия в согласия от всех отработанных недозвонов группой мессенджеров составила 14%, а конверсия в открытие расчетных счетов от положительных текстовых - 22%.

Чтобы понять, действительно ли мы идем в правильную сторону и стало ли клиентам удобнее с нами взаимодействовать, мы провели опрос среди тех, с кем произошло общение, через чат. 90% опрошенных ответили, что подобная инициатива пришлась им по душе.

Такой результат был бы недостижим без оперативной проработки клиентов (89% заявок отработаны командой в первые 3 минуты после поступления недозвона от оператора линии), и без контроля как качества выполненной работы, так и качества удовлетворенности персонала.

97% сотрудников команды довольны условиями труда.

96,7% диалогов, которые прошли через группу контроля качества оценены на максимальный балл.

Все это дает возможность влиять на бизнес в целом, благодаря тому, что часть клиентов теперь не закрывается не результативным статусом при недозвоне оператора линии, а переходит в продажу продукта.

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Наши результаты подтолкнули направление к разработке чат-бота с возможностью исходящей коммуникации, которая инициирует диалог.

Нашими результатами вдохновляются не только другие направления и отделы, запрашивая консультацию по процессу и начиная внедрять его у себя, но и 2 крупных российский провайдера цифровых услуг, так как подобный опыт ранее отсутствовал на рынке.

По проведенным исследованиям, если другие компании и общаются в мессенджерах, то от входящего трафика.

Мы же пошли в историю с исходящими коммуникациями и **не собираемся останавливаться**.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Козубова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Виктория Андреевна
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник группы