



КИБОРГЕНЕРАЦИЯ

как роботы «отжали» у операторов всю «грязную» работу, а довольные операторы сделали клиентов счастливее и подняли конверсию

Победитель:



КИБОРГЕНЕРАЦИЯ как лучшая практика симбиоза
робота и человека

Beeline Казахстан

Алматы



Схема работы киборгенерации



Робот

Оператор



В чем сила?



Робот

Скорость в обработке контактов

Большие объемы выборки

Гибкость в обработке возражений

Всегда правильная тональность



Оператор

Живой диалог

Отработка сложных возражений

Проверка технической возможности

Эффективное подключение абонента



Польза для клиента

Непрерывный
качественный сервис

Комфортный эмоциональный
фон в касании с Компанией

Оперативное подключение
продуктов и услуг

Стремление Компании быть
максимально полезной клиенту

Увеличили количество обрабатываемых контактов на оператора **в 3 раза**



Рассчитано на примере проекта продажи конвергентных продуктов

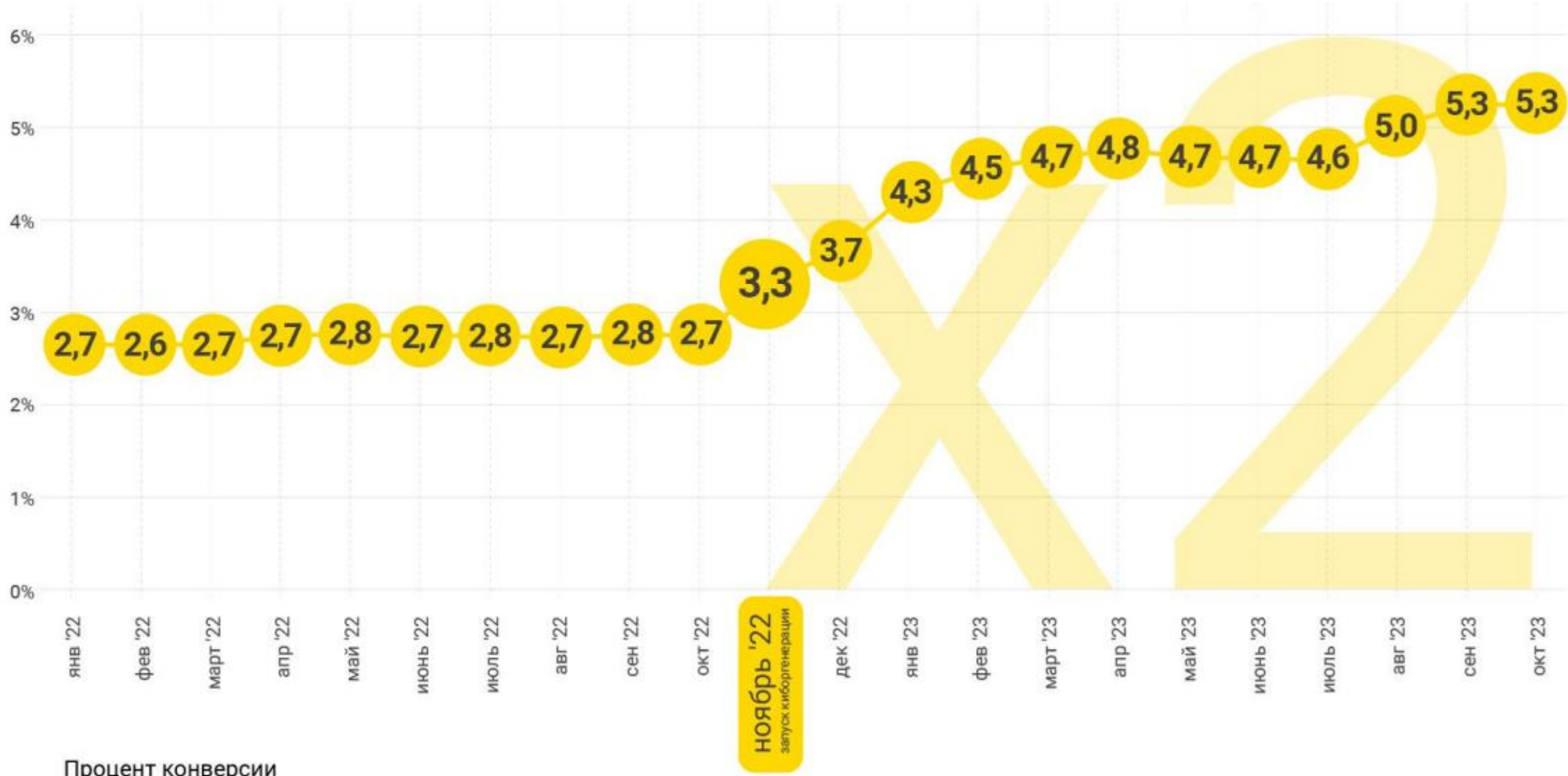
Без киборгенерации

Обработанная база за месяц	% дозвона	Звонки, которые доходят до оператора	Количество операторов в день	Звонки на 1 оператора (в среднем за месяц)	Звонки на 1 оператора в день	Целевые звонки на 1 оператора в день	Продажи на 1 оператора в день	Конверсия
75 000	70%	52 500	30	1 750	80	20	2	3%

С киборгенерацией

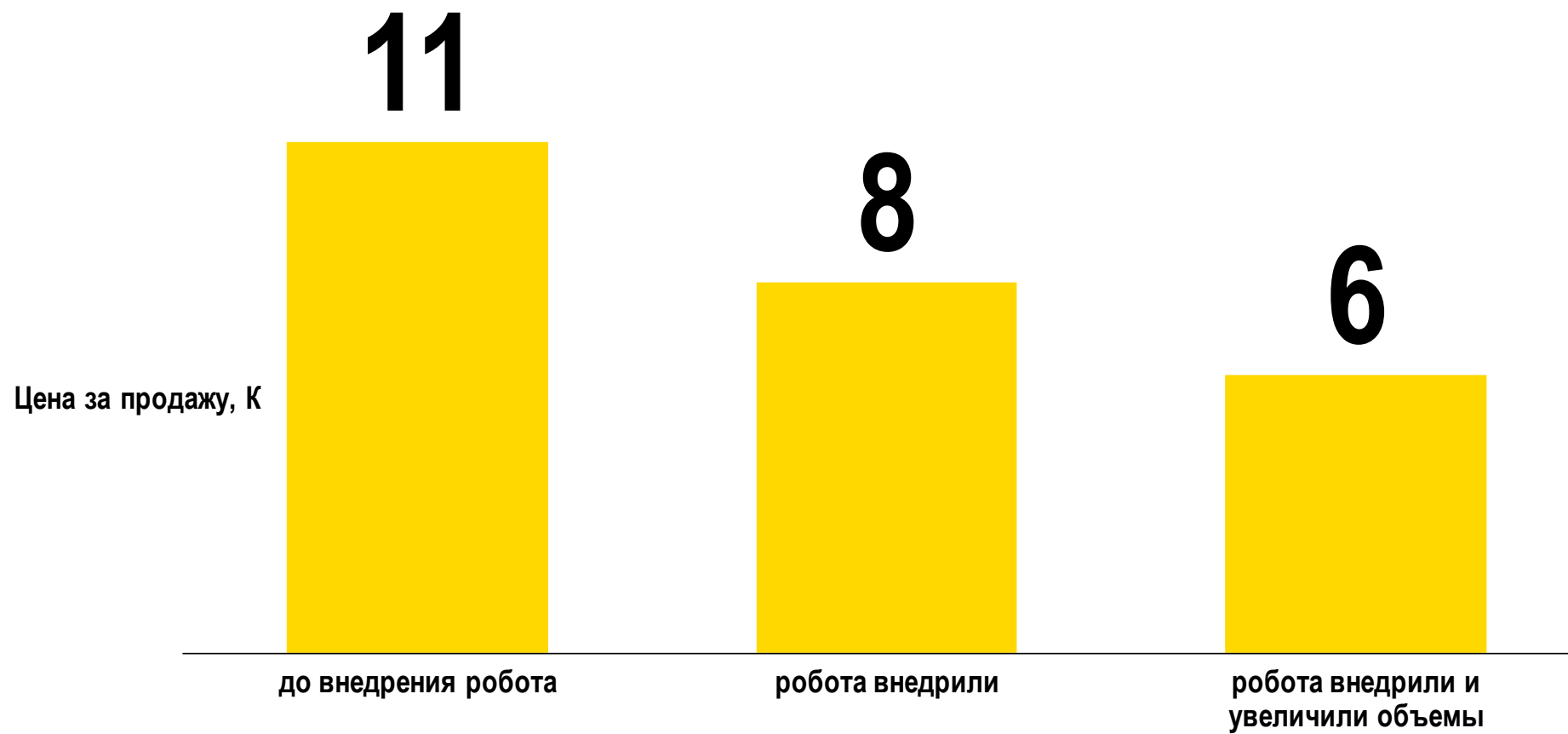
Обработанная база за месяц	% дозвона	Звонки, которые доходят до оператора	Количество операторов в день	Звонки на 1 оператора (в среднем за месяц)	Звонки на 1 оператора в день	Целевые звонки на 1 оператора в день	Продажи на 1 оператора в день	Конверсия
250 000	70%	56 000	18	3 111	141	141	10	7%

Рост конверсии в разрезе 2022-2023гг на примере проекта «Продажа конвергентных продуктов»

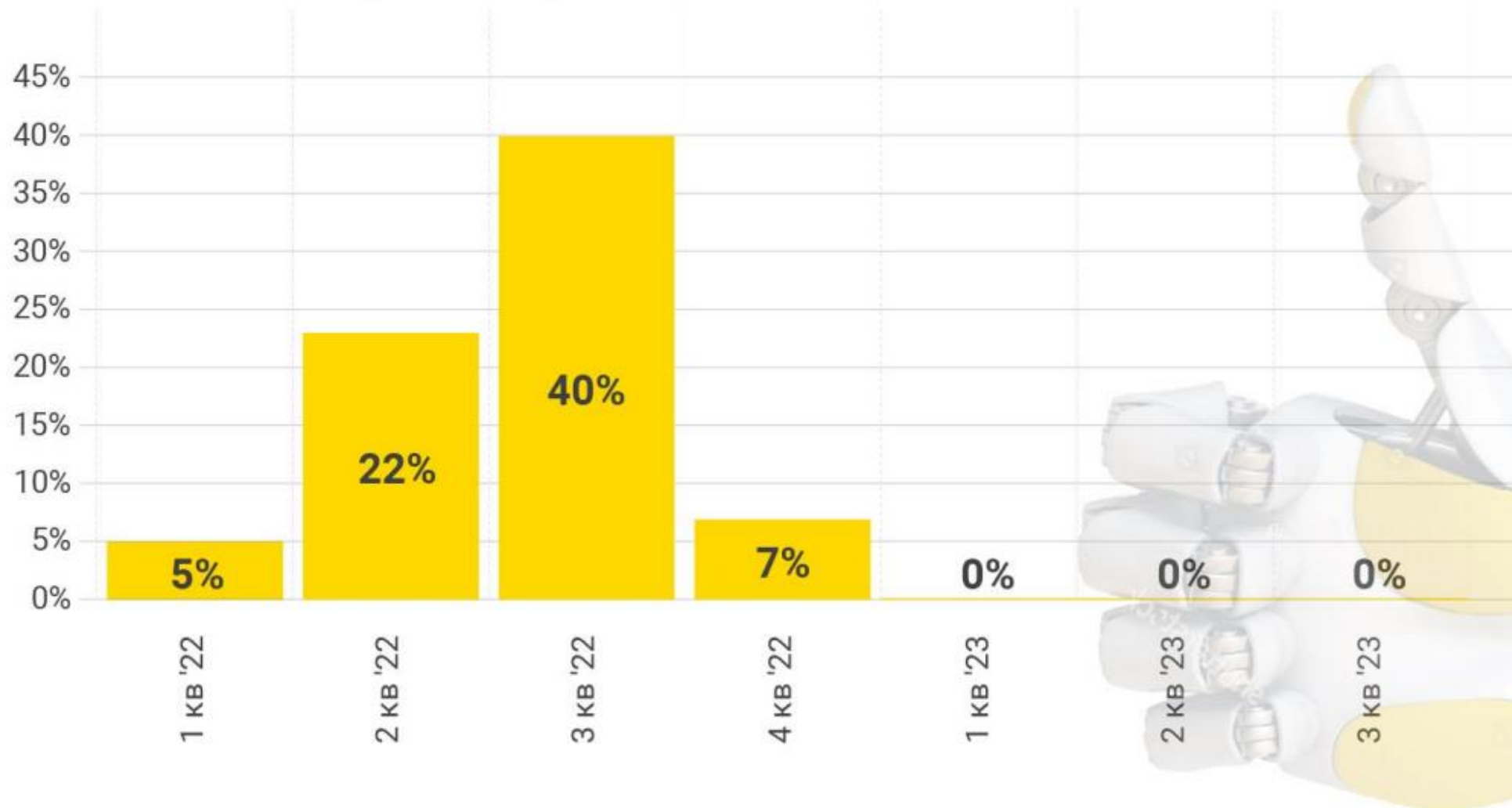


Процент конверсии

Одна продажа теперь обходится
компании **на 56% дешевле**



Динамика снижения жалоб после киборггенерации



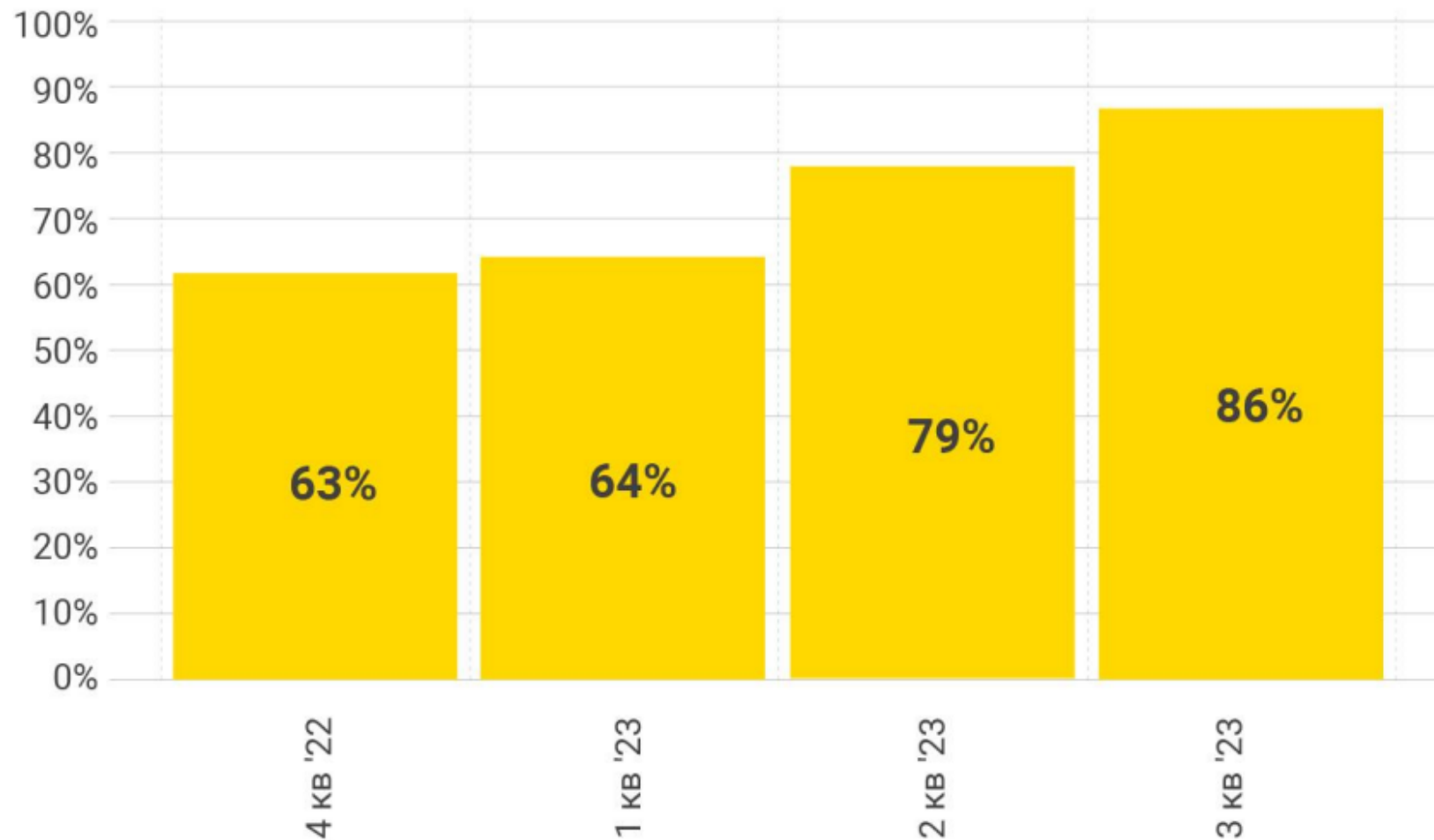
Уровень жалоб снизился **до нуля**

Уровень оттока операторов снизился **на 91%**



Процент оттока

Вырос уровень eNPS **до 86%**



Топ 3 факторов увеличения eNPS:

- 1** Улучшение эмоционального климата на работе
- 2** Взаимодействие с заинтересованным абонентом.
- 3** Существенный рост финансовых перспектив сотрудников

Уровень конверсии вырос **в 2 раза**



Реализация проекта – всего **2 месяца**



Первый пилот показал результат в **3,3%**. После улучшения скриптов уровень конверсии подняли до **5,3%**

1-й месяц

отрисовка
дизайна проекта

согласование

настройка
интеграции

обучение
робота

пилот

шлифовка

коммерческий
запуск

2-й месяц

Здесь мы понесли свои единственные
косты за настройку маршрутизации
13,000\$, которые окупились в **1й месяц**
после старта проекта

Что в сухом остатке?

Проект КИБОРГЕНЕРАЦИИ ПОЗВОЛИЛ НАМ:

- 1 Повысить конверсию **в 2 раза**
- 2 Снизить цену за продажу **на 56%**
- 3 Сократить отток сотрудников до **3% в месяц**



**Спасибо
за внимание**

