

# 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?



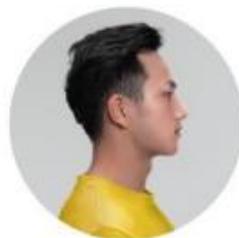
**Робот**

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

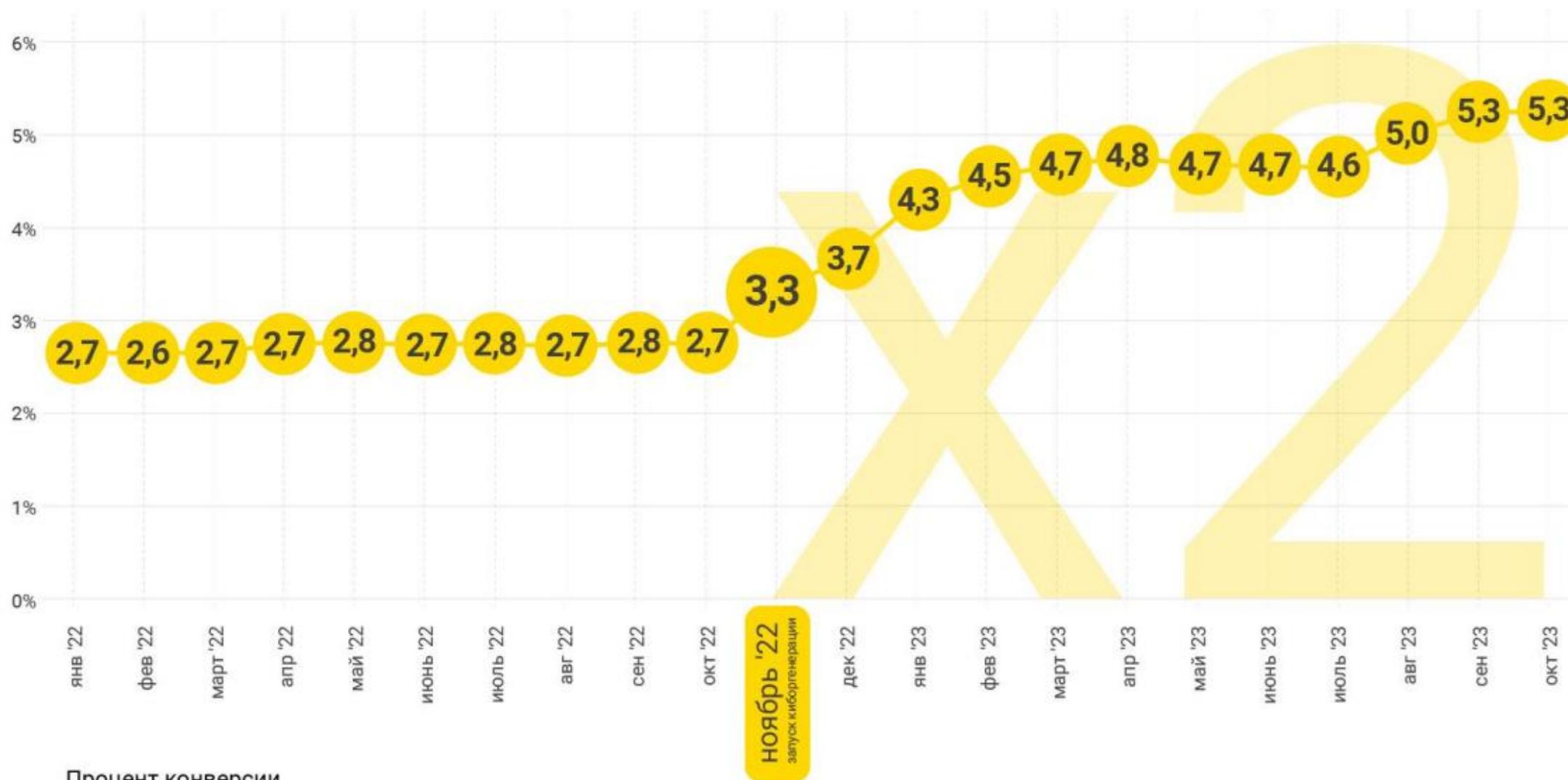
## Без киборгенерации

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%

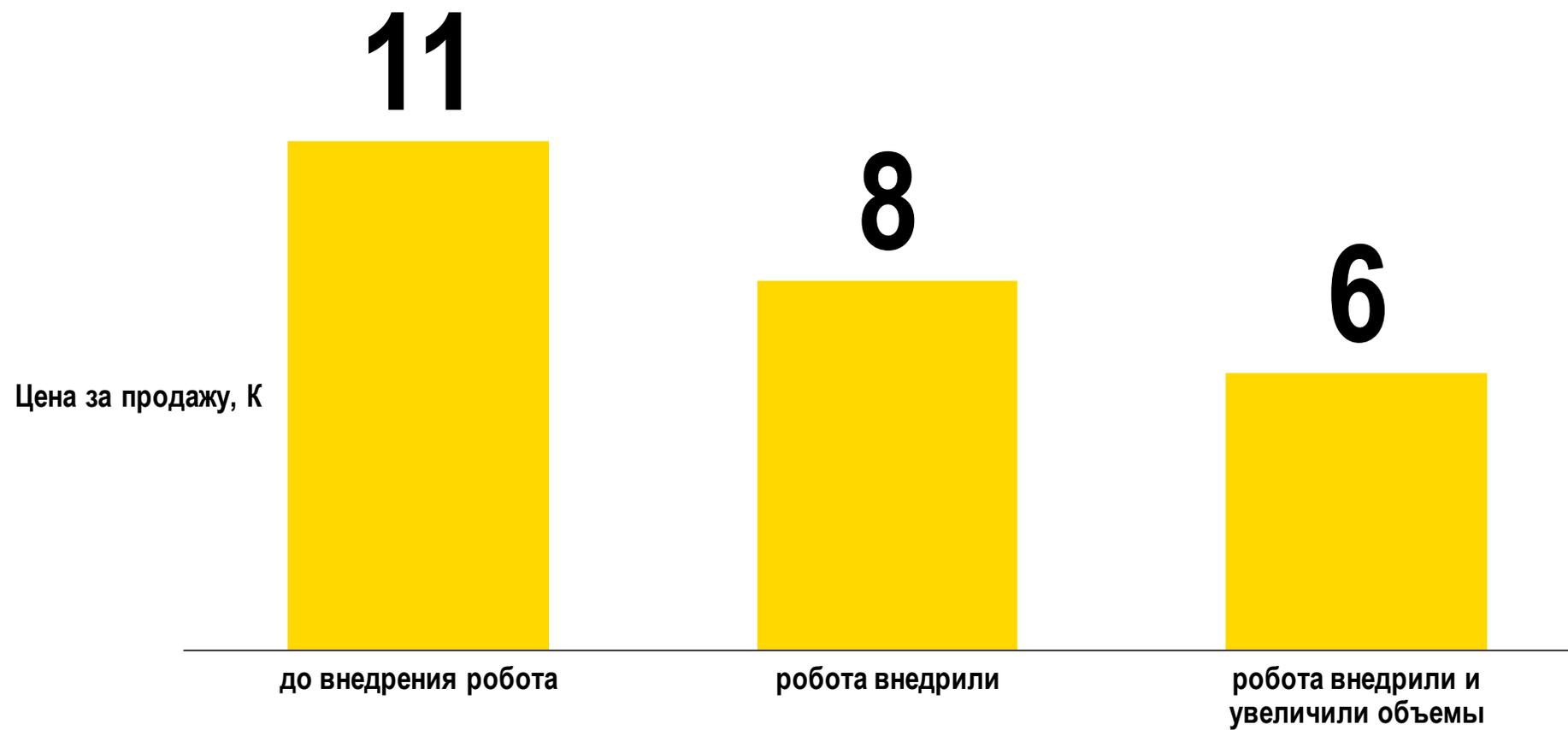
## С киборгенерацией

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%

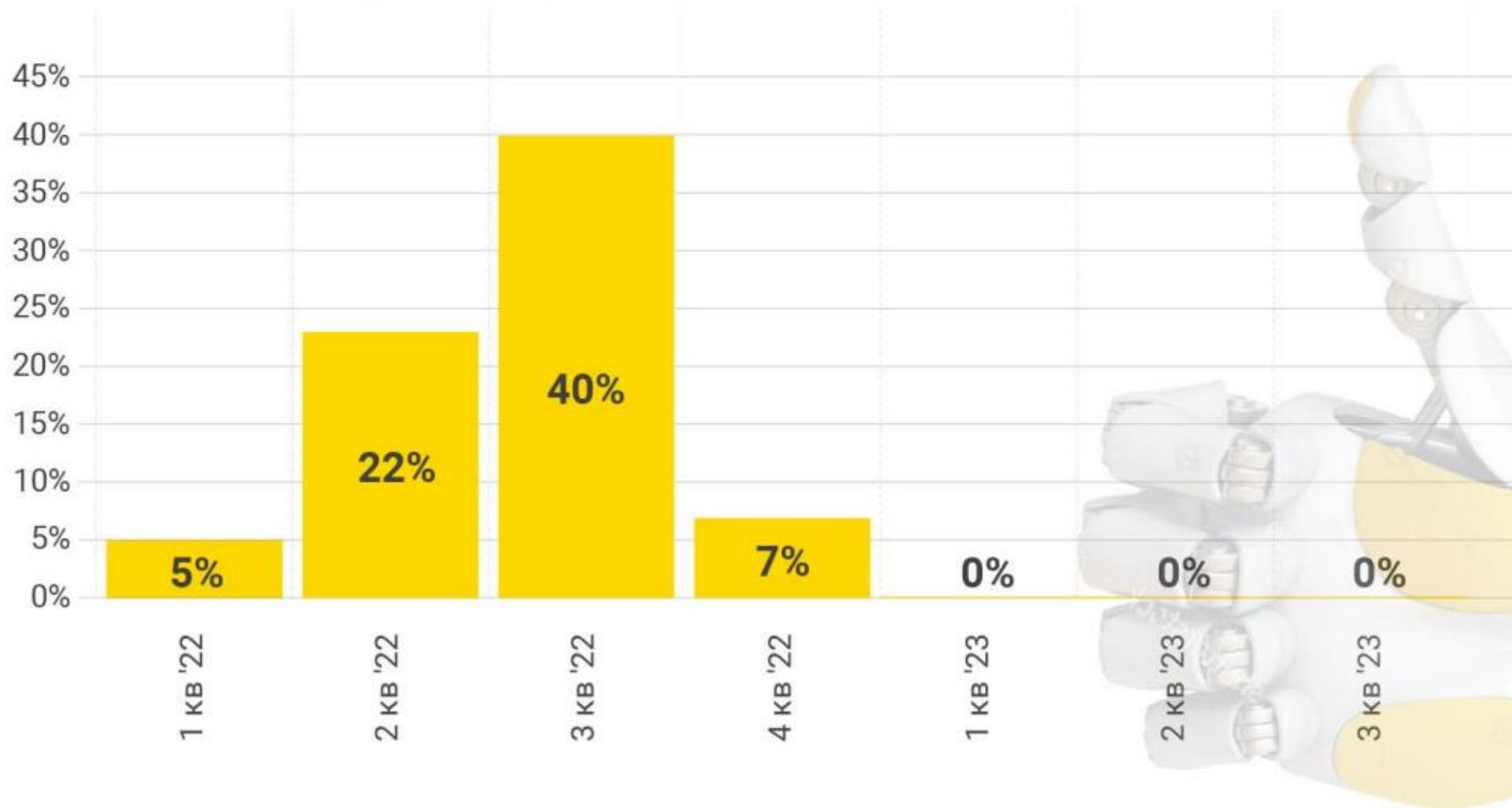
# Рост конверсии в разрезе 2022-2023гг на примере проекта «Продажа конвергентных продуктов»



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



# Динамика снижения жалоб после киборггенерации



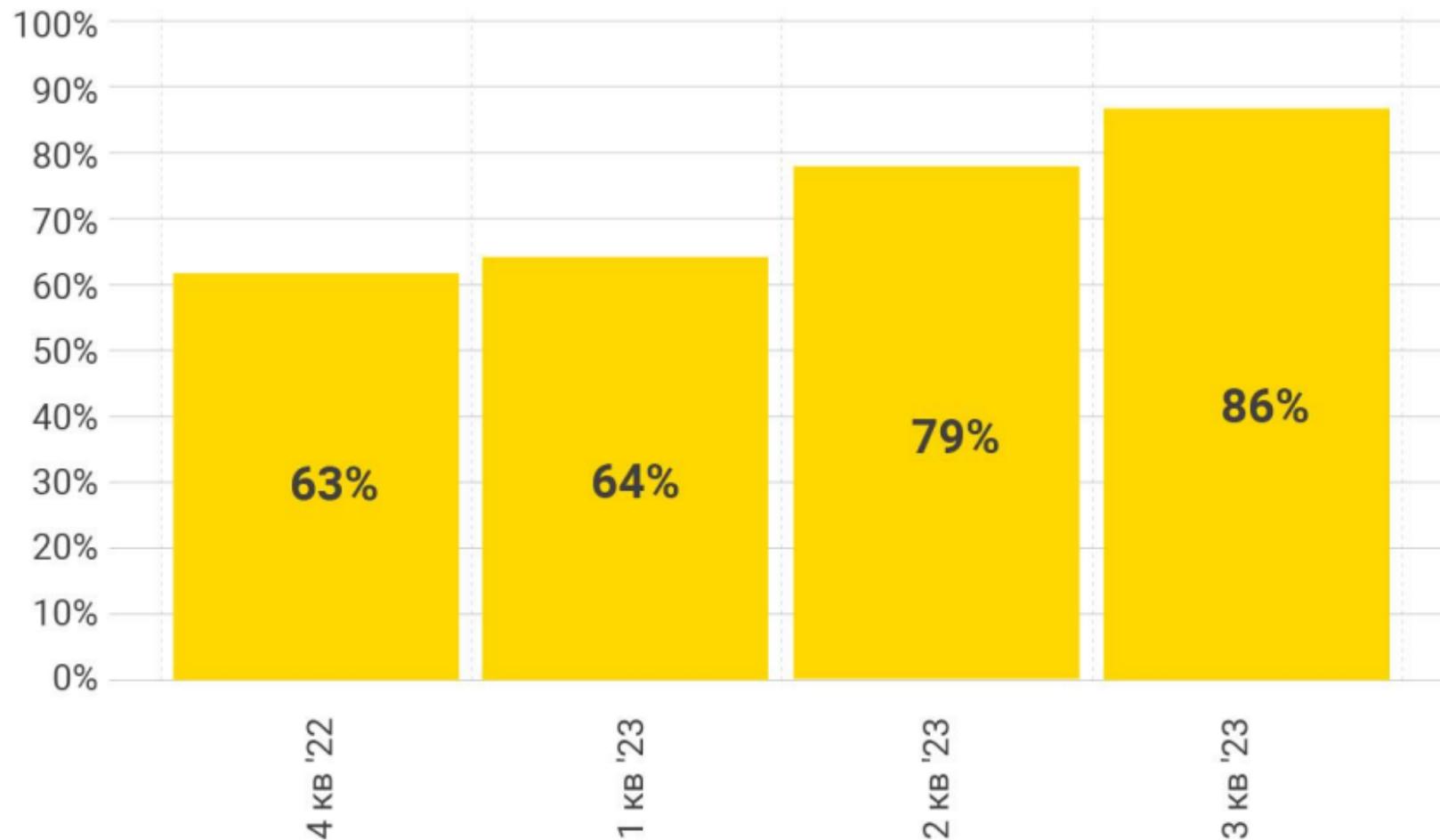
Уровень жалоб снизился **до нуля**

# 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**

