CCGuru Awards

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8173

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ АВТОМАТИЗИРОВАННОГО, РОБОТИЗИРОВАННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Beeline Казахстан
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Алматы
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	737
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://www.beeline.kz
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Команда развития систем сервиса
ИМИДЖ НОМИНАНТА	Beeline Kazakhstan
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/f5cAwoZUI08

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

Beeline лидирует по объёму абонентской базы в Казахстане и управляет большим потоком обращений от клиентов, пользующихся услугами мобильной и фиксированной связи. Но вы не окажетесь в ситуации, когда будете вынуждены снова и снова прослушивать пресловутое: *«Оставайтесь на линии — Ваш звонок очень важен для нас».*

Наши клиенты могут не ждать помощи оператора, а получать её при обращении, сразу в системах самообслуживания. Процессы информационного обслуживания у нас автоматизированы и роботизированы: мы внедрили в практику голосовой и кнопочный IVR, чат-бота и мобильное приложение.

В первые секунды обращения «умные системы» в фоновом режиме проводят диагностику номера или логина, обращаясь в разные системы, выявляют проблему и, если она есть, предлагают решение, используя проработанные клиентские сценарии, которым мы обучили наши каналы самообслуживания. Зачастую ответ робота подкрепляется SMS с важной информацией и полезными ссылками или командами.

Мы постоянно внедряем инновации в обслуживании, чтобы улучшить клиентский опыт, сократить поток обращений к нашим специалистам и стабилизировать нагрузку на call-центр, офисы продаж и обслуживания или социальные сети.

Нам важно не просто проконсультировать каждого клиента, ответив на его вопрос, но и решить проблему, с которой он обратился, а лучше — предвосхитить это обращение! Помните из «Алисы в стране чудес»: *«Чтобы оставаться на месте, нужно быстро бежать. А чтобы куда-то попасть, нужно бежать вдвое быстрее»?*

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

Какие цели и задачи мы преследуем в развитии систем самообслуживания?

Чат-бот, кнопочный и голосовой IVR

Чат-бот, кнопочный и голосовой IVR, во-первых, помогают предвосхитить вопрос клиента и сразу же дать на него ответ. «Умные системы» считывают информацию по абонентскому номеру или интернет-логину и, основываясь на полученных данных, включая исторические, предугадывают возможную причину обращения и предлагают решение ещё до того, как озвучивается вопрос клиентом. Даже если клиент обращается по иному вопросу, наши системы самообслуживания могут проанализировать и определить другое событие, предупредив о нем клиента и исключив его повторное обращение.

Во-вторых, эти инструменты позволяют снизить нагрузку на специалистов обслуживания в точках касания с клиентом: в call-центре, офисах продаж и обслуживания, а также в социальных сетях. Задача в том, чтобы при обращении в один из каналов клиент оперативно получал всю нужную информацию, не дожидаясь помощи консультанта.

И, в-третьих, наш подход к автоматизации и роботизации процессов позволяет сделать сервис круглосуточным, доступным и удобным во всех каналах самообслуживания. А ещё у наших клиентов всегда есть выбор — получить консультацию у робота или у человека.

Мобильное приложение

Мобильное приложение «Мой Beeline» нацелено на сервис по популярным тематикам обслуживания, поступающим в офис или call-center, тем самым снижая поток обращений в этих каналах. И важно отметить, что оно всегда под рукой в любой точке мира!

Кроме того, «Мой Beeline» собирает биометрические данные наших клиентов и буквально «знает их в лицо». Этот функционал делает взаимодействие с клиентами безопасным и комфортным.

Клиенты часто говорят нам "спасибо" за сэкономленное время.

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

Нас много. И мы в (жёлто-чёрных) тельняшках.

Customer Experience Management (далее CEM) запускает опросы для замера удовлетворённости нашими сервисами и анализирует результаты, на основании которых создаёт новые и улучшает существующие клиентские пути.

Через **Службу стандартов сервиса** проходит любое инновационное внедрение с дальнейшими отслеживанием эффекта.

Call-центр предлагает сценарии развития и улучшения процессов самообслуживания, опираясь на опыт живого общения с клиентами.

Дирекция по продажам на массовом рынке формирует список ключевых сервисных операций и предлагает способы их реализации в каналах самообслуживания для снижения потока в офисы.

Служба разработки отслеживает и запускает технологические процессы, позволяющие стабилизировать работу систем самообслуживания.

Big Data способствует обучению ботов путем анализа запросов клиентов, на основании которого мы обогащаем словарь семантического ядра ботов, повышая уровень распознавания вопросов для предоставления оптимальных ответов клиентам.

Отдел развития систем сервиса прорабатывает топовые обращения, анализирует и прорисовывает схемы клиентских путей и архитектурные решения, проводит интервью с респондентами перед запуском, участвует в тестировании до реализации. Всё это возможно благодаря тому, что команда сформирована из сотрудников с экспертизой оператора первой линии, техподдержки, бизнес-аналитики и архитектуры.

Наша команда поддерживает и развивает кнопочное меню, закупленное у поставщика AVAYA, голосового бота от греческого вендора Omilia, а также продукты внутренней разработки - чат-бот и приложение.

Учитывая, что мы работаем слаженно, можем в максимально сжатые сроки запускать инициативы любой сложности.

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

Одна из основных целей Beeline стать сервисной компанией № 1 в Республике Казахстан, поэтому мы стремимся использовать креативный подход в обслуживании клиентов, а также отслеживаем мировые тренды и применяем инновационные практики. В этом году, для предвосхищения ожидания клиента, мы внедрили биометрию, предиктивную консультацию и многое другое.

Зачем нужна биометрия?

Каждый клиент может пройти аутентификацию и подтверждение своей личности прямо в мобильном приложении «Мой Beeline»: нужно только отсканировать удостоверение личности и идентифицироваться по фото.
Биометрия помогает узнать, действительно ли является владельцем данного номера конкретный клиент, что исключает мошеннические действия.
Если клиент прошёл биометрию в приложении, то мы можем приветствовать его по имени и даже поздравлять с днём рождения во всех системах самообслуживания. К тому же, прохождение биометрии позволяет обслуживаться в наших офисах без документов, удостоверяющих личность.
Благодаря сбору биометрических данных мы предоставляем клиентам сервис в каналах самообслуживания, для получения которого обычно требуется посещение офиса. Так мы проявляем заботу о клиентах, экономя их время на поездки в офисы и дозвон в call-center. Яркие примеры

операций внутри мобильного приложения: замена SIM на SIM / eSIM, переход на Beeline с номером другого оператора, покупка нового номера, регистрация/перерегистрация номера.

В чём сила предиктива?

Наша цель — предвосхитить вопрос клиента до того, как он был задан. В момент обращения мы проверяем мобильный номер или интернет-логин на предмет наличия проблем и ошибок, включая работоспособность оборудования (роутер, кабель). И если таковые есть, мы не только информируем, но и предлагаем решение. Это, несомненно, делает клиентов счастливыми, ведь вопрос решается быстро и нет необходимости тратить время на ожидание и объяснение ситуации консультанту. Нагрузка на сотрудников также снижается.

Как помочь и словом, и делом?

Наши системы самообслуживания умеют давать не только ответы, но и создавать сервисные заявки на выезд монтажника. Простой пример: при обращении пользователей услуги «Интернет Дома» в предиктиве выявляется проблема с оборудованием, и робот сам предлагает клиенту создать заявку на выезд монтажника. Быстро и эффективно! А ранее такое обращение обрабатывалось **только** консультантом. На момент обращения клиента наши роботы определяют и геолокацию. Это значит, что бот может предоставить информацию, относящуюся к конкретному региону: например, об ограничении сервиса или запуске новой акции/ услуги или же о местоположении офисов Компании.

А ещё наши боты умеют продавать! Предлагают смартфоны, используя два сценария: 1) по запросу клиента, когда он сам хочет купить телефон; 2) согласно скоринговой модели, формируется список клиентов, подходящих под категорию покупателей, при обращении которых бот сам предлагает воспользоваться супервыгодным предложением. Оформление покупки доступно на странице www.beeline.kz, а ссылку на неё бот непременно отправит в SMS.

При планировании задач для разработки мы ориентируемся на популярность клиентских запросов по принципу - чем больше обращений, тем выше приоритет для реализации! Задачи в соответствующей последовательности проходят этап оценки через продуктовый подход. Выдвигаются гипотезы проблем и решений для задач: 1) нужно ли данный сервис/операцию переводить в самообслуживание и почему? 2) как лучше всего их реализовать? Для проверки и подтверждения этих гипотез, мы проводим интервью с клиентами, A/B тесты, коридорные и другие исследования. Всё это помогает нам повышать автоматизацию.

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Давайте сравним наши каналы самообслуживания в 2020 и 2021 годах.

Чат-бот:

- **На 74% выросло количество пользователей** за счет внедрения бота в новые удобные для клиентов каналы: мобильное приложение «Мой Beeline», сайт, мессенджеры WhatsApp и Telegram.
- **До 10% сократился трансфер** на специалистов; **уровень автоматизации достиг 88%** за счёт активного обучения бота топовым тематикам обращений и повышения индекса распознавания.
- **До 91% вырос уровень распознавания,** благодаря постоянному процессу обогащения синонимами с помощью инструментов Big Data.
- **На 3 пункта повысился CSI** (показатель удовлетворенности клиентов) за счёт улучшения

существующих сценариев обслуживания.

Кнопочный и голосовой IVR:

- **На 200 лицензий увеличилась пропускная способность одновременного обслуживания** клиентов. Причиной этому послужил уникальный в своём роде симбиоз двух систем, дающий возможность клиенту переключаться между кнопочным и голосовым IVR.
- **До 6,3 пунктов вырос CSI** (показатель удовлетворенности клиентов) благодаря взаимовыгодному обучению обеих систем.
- **55% достиг уровень честной автоматизации**. Мы использовали политику компании «Честен и открыт» и сделали доступным выход на специалиста из любого канала для любого клиента.
- **До 60 секунд, то есть в 3 раза (!)**, сократилось время ожидания клиента на линии.
- **На 8 пунктов (до стабильных 90%) увеличились уровень распознавания** и **на 13 пунктов (до 66%) индекс решения вопросов.** Результаты дало сотрудничество с Big Data в сфере работы с н-граммами и ежемесячная загрузка новых синонимов.
- **52% достигла автоматизация сервисных операций** за счёт обработки топовых запросов обслуживания, исключающих посещение офиса клиентами.

Мобильное приложение:

- За счет появления новых функций и операций **в 2 раза увеличилось количество активных пользователей (3 млн достигла ежемесячная абонентская база).**
- Мы охватываем нашими сервисами самообслуживания всё больше клиентов, а также всё больше людей доверяют нам свои биометрические данные: **на 75% выросло количество верифицированных пользователей.**
- **На 15% выросло количество проданных услуг и тарифов через приложение**! Всё дело в умных системах по подбору наилучших предложений.
- **На 10% выросла удовлетворенность пользователей** (до 65%).
- **По отношению к 2020 году количество сервисных операций выросло на 16%**.
- **До 70% снизилась доля звонков пользователей** в разрезе сервисных операций, доступных в приложении.

Наши достижения в развитии сервиса самообслуживания в мобильном приложении отмечает один из топовых маркетплейсов мира. «Мой Beeline (Казахстан)» занимает **почетное второе место в Play Market** (после приложения Telegram) среди самых популярных мобильных приложений в секторе связи Республики Казахстан!

И главное, все наши каналы самообслуживания при запуске новых инициатив синхронизируются между собой: если клиент обратится в любой из каналов, то он получит одинаковую информацию.

Развитие каналов силами внутренних разработчиков существенно сокращает операционные затраты, так как покупка любого внешнего решения с поддержкой и развитием в разы дороже.

Автоматизация рутинных процессов позволяет сократить количество переводов на специалистов, что, в свою очередь, даёт возможность более рационально использовать текущие человеческие ресурсы и не увеличивать штат сотрудников обслуживания.

6. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Наши каналы самообслуживания развиваются внутренними командами. Это позволяет:

- беречь ресурсы, избегая покупок внешних решений, продуктов и систем обслуживания;
- полностью синхронизировать команды разработчиков и заказчиков: мы не ждем готового

решения, а делаем его вместе (методология SCRUM/ Kanban/ продуктовый подход);
- синхронизировать каналы самообслуживания и быстро реализовывать инициативы: мы переиспользуем готовые операции (например, если внедрили для мобильного приложения регистрацию номера без бумаг, то её можно запустить и в чат-боте, и в системах обслуживания офисов, и т. д.).

Каждый канал самообслуживания предоставляет информацию разным сегментам клиентов: пользователям мобильной связи и фиксированного интернета.

За счет прогрессивного развития систем самообслуживания **использования сервисных операций в сравнении с 2020 годом существенно выросло**: в чат-боте, голосовом и кнопочном IVR на 88,5%, в приложении — на 16%.

И отметим, что, несмотря на довольно «молодой» возраст голосового бота — 1 год, удовлетворенность клиентов достигла уровня нашего «старичка» — кнопочного IVR.

Нам есть чем гордиться, но мы ставим перед собой ещё более амбициозные цели.

Например, в приложении мы планируем:

- Разместить более 90% ключевых сервисных операций (дойти до отметки в 60 млн и более сервисных операций в год), что позволит нашим клиентам решать больше вопросов в мобильном приложении и меньше обращаться в традиционные каналы обслуживания, минимизируя физический контакт и повышая комфорт собственной жизни.

- Увеличить процент удовлетворенности до 70%.

Мы стремимся сделать сервис максимально комфортным, разнообразным и, самое важное, доступным.

Спасибо за предоставленную возможность рассказать о том, чем мы живём… на яркой стороне!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Каймонова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Елена Владимировна
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник отдела