

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8302

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ ПОДХОД К ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	CarMoney
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Орел
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	170
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://carmoney.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Видеочат на этапе принятия решения о выдаче
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/XAYqPqX-K3Q

ЭССЕ НОМИНАНТА

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

CarMoney - современная альтернатива банковским кредитам, онлайн-сервис по выдаче займов, при котором авто остается в собственности и пользовании своего владельца.

Мы помогаем клиентам решить их вопрос здесь и сейчас. У компании амбициозные планы по развитию бизнеса, которые могут быть достигнуты благодаря созданию для клиента комфортной среды во всех точках взаимодействия.

2021, наряду с пандемийным 2020, не позволили бизнесу расслабиться. Корректировки, которые внесла пандемия в жизнь компании и клиентов, продолжают являться драйверами для улучшения процессов взаимодействия, создания максимально комфортного входа клиента в

компанию и сокращения клиентского пути.

С точки зрения каналов оформления, мы понимаем, что рынок и диджитал продолжает стремительно развиваться, поэтому Мобильное приложение (МП) в нашем канале выдач занимает лидирующее место.

Своим разработанным МП мы гордимся. По мнению клиентов-пользователей IOS и Android он входит в ТОП5 в сегменте.

Клиентский путь в МП выглядит просто:

1. Установить МП на свой смартфон и заполнить заявку
2. Сфотографировать и загрузить фото документов и автомобиля
3. Получить одобрение и подписать пакет документов в МП
4. Получить деньги выбранным способом

Между 2м и 3м шагом была зафиксирована проблема, предпосылками которой было следующее:

- в 20% случаев клиент загружает некачественные фото (не под тем ракурсом, размытые, либо вообще не загружает). Анализируя фото, верификатор отправляет клиенту уведомление о корректировках. В ряде случаев клиент уже отошел от авто и будет рядом с залогом не в ближайшие часы. В результате чего:

- увеличивается время получения займа
- получаем негативную обратную связь от клиентов
- 12% клиентов не переделывают фото и отказываются от займа
- компания теряет прибыль

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

Предпосылки:

Когда начался карантин, команде пришлось оперативно перестроить текущие бизнес-процессы под условия сложившейся ситуации. Ведь основной фокус бизнеса до карантина находился в партнерском канале.

Толчком в развитии МП и диджитал каналов взаимодействия с клиентом стали ограничения в партнерском канале. 70% партнеров в агентских офисах CarMoney во время карантина не смогли продолжить свою работу, а значит корректно сделать фото авто клиента, подгрузить их в заявку.

Возникли сложности у клиентов при оформлении займа, связанные с предоставлением корректных фото на стадии верификации авто (подтверждение залога).

Основные цели, которые мы ставили:

1. Сделать оформление займа максимально быстрым и удобным для клиента
2. Сократить клиентский путь на один шаг, а именно исключить этап доработки в заявке
3. Сократить количество контактов с клиентом как min на 1 дополнительный звонок с целью объяснения каких фотографий не хватает или нужно переделать
4. Применить удобный диджитал канал для взаимодействия с клиентом

5. Снизить риск предоставления некачественных фото как минимум до 10%
6. Увеличить объемы продаж минимум на 2,5%
7. Автоматизировать ручные процессы для клиентов, а именно переделывание фотографий
8. Завоевать доверие клиента, чтобы он возвращался к нам снова, а также рекомендовал наш сервис друзьям и знакомым. Таким образом увеличиваем количество повторных клиентов, включая докредитование и параллельные займы до 50%

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

Ключевыми стейкхолдерами стали:

1. **Клиенты**, которые заинтересованы в быстром и удобном процессе получения займа, без доработок и необходимости самостоятельно искать VIN номер на своем автомобиле
2. **Отдел верификации**, который теперь может не отправлять заявку на доработку фотографий, а самостоятельно сделать фото необходимого качества и в моменте принять решение по заявке
3. **Партнеры (агентские офисы)**, которые теперь могут не делать фотографии автомобиля и клиента
4. **Отдел продаж**, который теперь может открыто говорить клиенту, что денежные средства он получит в течение 1 часа после подачи заявки

Технологии, использованные в проекте:

1. Сервис Видеочат, который запущен в партнерстве с ALTUERA
2. Мобильное Приложение – собственная разработка CarMoney, которая позволяет оформить заявку онлайн, ознакомиться с документами и подписать их дистанционно.

4. Подходы и инициативы (не более 3600 знаков с пробелами)

Видеочат – это взаимодействие с клиентом онлайн по видеосвязи, коммуникационный сервис, возможности которого позволяют совершить осмотр авто дистанционно. В один клик, перейдя по ссылке, клиент подключается к сервису. Сотрудник, находясь на рабочем месте по видеосвязи удостоверяется, что залог существует, находится в хорошем состоянии, проводит верификацию клиента и автомобиля, имеет возможность на экране показать участки, на которые нужно сфокусировать камеру, самостоятельно делает фото и прикрепляет их в заявку вместо клиента.

Таким образом от клиента требуется абсолютный минимум: смартфон с доступом в Интернет.

Изначально, внедряя сервис в работу, мы могли применять его только к тем заявкам, в которые уже были загружены все фотографии, и какие-то из них требовали корректировок. Связано это было со своеобразной моделью системы, которая не допускала попадание заявки на финальный этап до загрузки общего пакета фотографий из МП самим клиентом. Осознав это, мы быстро решили проблему - недостающие фото могли быть загружены сотрудником, и этого было достаточно для перехода заявки на следующий этап. Данная доработка позволила увеличить воронку заявок, в которых мог быть использован видеочат более, чем в 2 раза. Это было первой победой.

Далее, по итогам первого месяца работы с Видеочатом процент отказа от сервиса клиентами был высок и составлял 17%. Это было критичным значением, которое вызывало вопросы: Почему клиенты отказываются? Чего они опасаются?

Причина лежала на поверхности: когда сотрудники произносили слово “Видеочат” клиенты думали, что взаимодействие с верификатором будет происходить подобно известным видеосервисам, например, Skype; их смущало, что сотрудники будут видеть их в некомфортной обстановке: не накрашенными, в расслабленной атмосфере и т.д. Клиенты отказывались и предпочитали самостоятельно сделать фотографии спустя время. Моментально отреагировав на эту проблему, в течение 3х дней мы изменили скрипты разговоров, путем разработки и проведения workshop для сотрудников. Больше верификаторы не использовали пугающее клиентов слово Видеочат, а простыми словами объясняли, как они могут помочь клиентам. И это сработало: уже в следующем месяце процент отказов сократился в 2,5 раза, а доверие выросло с 20% до 80%.

Чтобы убедиться в этом не только на цифрах, нами было проведено анкетирование клиентов, которые успешно воспользовались Видеочатом, чтобы узнать их мнение о новой технологии. Приятно было отметить, что 100% респондентов восторженно отзывались о сервисе и поблагодарили за то, что облегчили им жизнь.

Несмотря на то, что Видеочат мы используем уже не первый месяц, мы постоянно держим руку на пульсе:

1. ежедневно отслеживаем клиентов, у которых технически не получилось подключиться к сервису и сразу же координируем и передаем информацию разработчикам для исправления технических проблем
2. смотрим с точки зрения пользователей и направляем разработчикам технические задания по изменению и усовершенствованию интерфейса, чтобы клиентам любого возраста было просто и легко в обращении с сервисом
3. внедряем в МП многочисленные подсказки, чтобы в процессе рассмотрения заявки клиент не уходил далеко от автомобиля, находился рядом в случае необходимости корректировки фото
4. уже на этапе верификации клиент получает обратную связь от сотрудника все ли в порядке с загруженными фото или же потребуются их корректировки

Несмотря на то, что проект внедрения Видеочата находится пока что на этапе MVP, этот сервис стал незаменимым инструментом для сокращения срока получения займов нашими клиентами.

5. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Результатами внедрения технологии Видеочата в процессы взаимодействия с клиентом стали:

1. Снижение корректировок фото в 10 раз (с 60% до 6%)
2. На 25% сократилось время оформления заявки
3. Доля клиентов, которые получили финальное решение, возросла на 10%
4. В 94% заявок клиентский путь сокращен на 1 шаг - Доработка
5. На 10% увеличилось количество выданных займов день в день
6. На 1% увеличилась конверсия из заявки в выдачу
7. Объем жалоб клиентов на нежелательные звонки, связанные с необходимостью объяснить какие корректировки фото требуются, сократился на 45%

8. На 5% вырос объем продаж, процентный доход и прибыль
9. На 34% сократилось количество заявок, поступающих в работу верификаторам за счет сокращения заявок, отправленных на доработку
10. По результатам последнего опроса вовлеченность персонала составила 4,3 из 5, что говорит о позитивном уровне влияния запуска нового сервиса на персонал

Кроме того, именно на этом этапе активно предотвращается Fraud, так как в моменте, онлайн сразу можно отмечать реакции клиента, как он чувствует себя рядом с автомобилем, как реагирует при необходимости сесть за руль и завести автомобиль.

Спустя пару месяцев с момента старта использования Видеочата мы собрали обратную связь от наших клиентов, чтобы понять, насколько данная технология соответствует ожиданиям рынка.

Вот какие ответы мы получили:

- «..не знал где VIN, сотрудница помогла найти и сразу онлайн сфоткала..»
- «..удобно, быстро, современно..»
- «..я доверяю. Подказали что где смотреть, доказывает, что все в реальности..»
- «..удобно телефоном водить, а оператор когда нужно сам сфотографирует..»
- «..позволяет не терять времени, не ехать в офис, так бы я долго искал VIN номер..»
- «..оформление быстро, качественно..»

5. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

В связи со всем вышесказанным можно сделать следующие **выводы**:

Хоть сама технология Видеочат не новая, при этом важно понять, как ее кастомизировать, адаптировать и встроить в свои процессы. Эта технология, которая может быть встроена в любые точки касания в зависимости от задач, которые мы решаем.

Однозначно она оптимизирует клиентский путь, делает оформление максимально быстрым, удобным, соответственно, увеличивает объемы продаж и прибыль.

Соответствие ценностями CarMoney позволило успешно запускать этапы проекта в самые короткие сроки:

Скорость и лидерство – на реализацию проекта ушло менее месяца. Мы стали первой финансовой компанией, начавшей использовать технологию Видеочат

Быть лучше, чем вчера – конверсии проекта, а также уровень удовлетворенности клиентов растут от месяца к месяцу

Прозрачность – сами клиенты отмечали, что использование видеочата сразу после разговора с верификатором увеличивает доверие к компании и сотрудникам

Инновационный продукт – внедрение новых эффективных технологий, показывающие результат

Следующие шаги:

Сейчас мы изучили инструмент Видеочат в маленьких объемах на этапе верификации. Далее планируем его масштабировать и встраивать в самое первое касание, когда клиент только входит

в мобильное приложение. Мы уже не будем предлагать ему делать и загружать фото самостоятельно. Мы будем предлагать ему зайти в Видеочат и оформить заявку вместе с сотрудником, что еще больше сократит клиентский путь и показатель Time To Cash.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Евсеенкова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Яна Александровна
ДОЛЖНОСТЬ	Начальник отдела