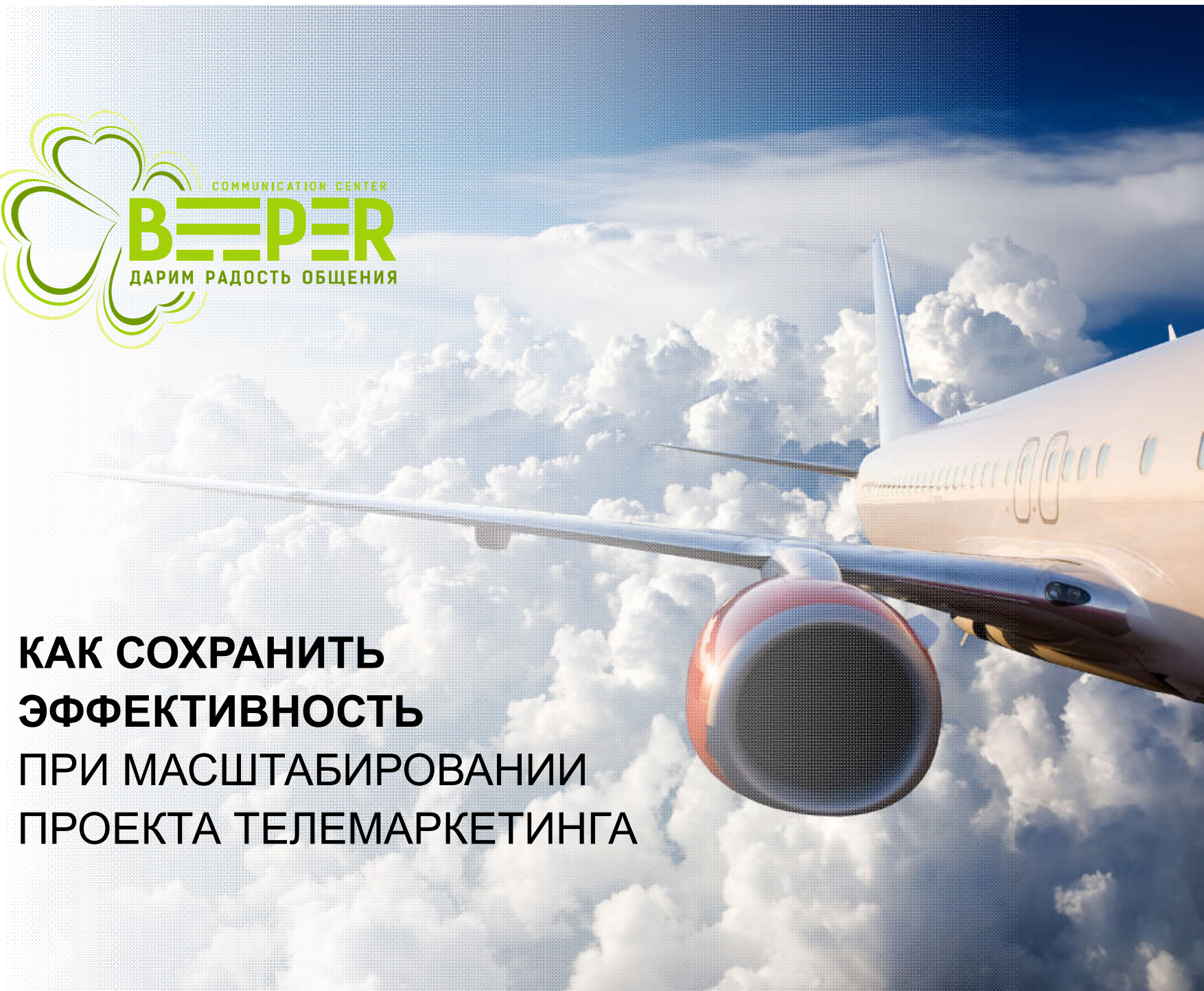




**КАК СОХРАНИТЬ
ЭФФЕКТИВНОСТЬ
ПРИ МАСШТАБИРОВАНИИ
ПРОЕКТА ТЕЛЕМАРКЕТИНГА**



ПРОГРАММА ПОЛЕТА



- 
- ✈ План полета
 - ✈ Подготовка к полету
 - ✈ Взлет. Убрать шасси
 - ✈ Взлетели
 - ✈ Полет нормальный
 - ✈ Турбулентность
 - ✈ Режим автопилота включен

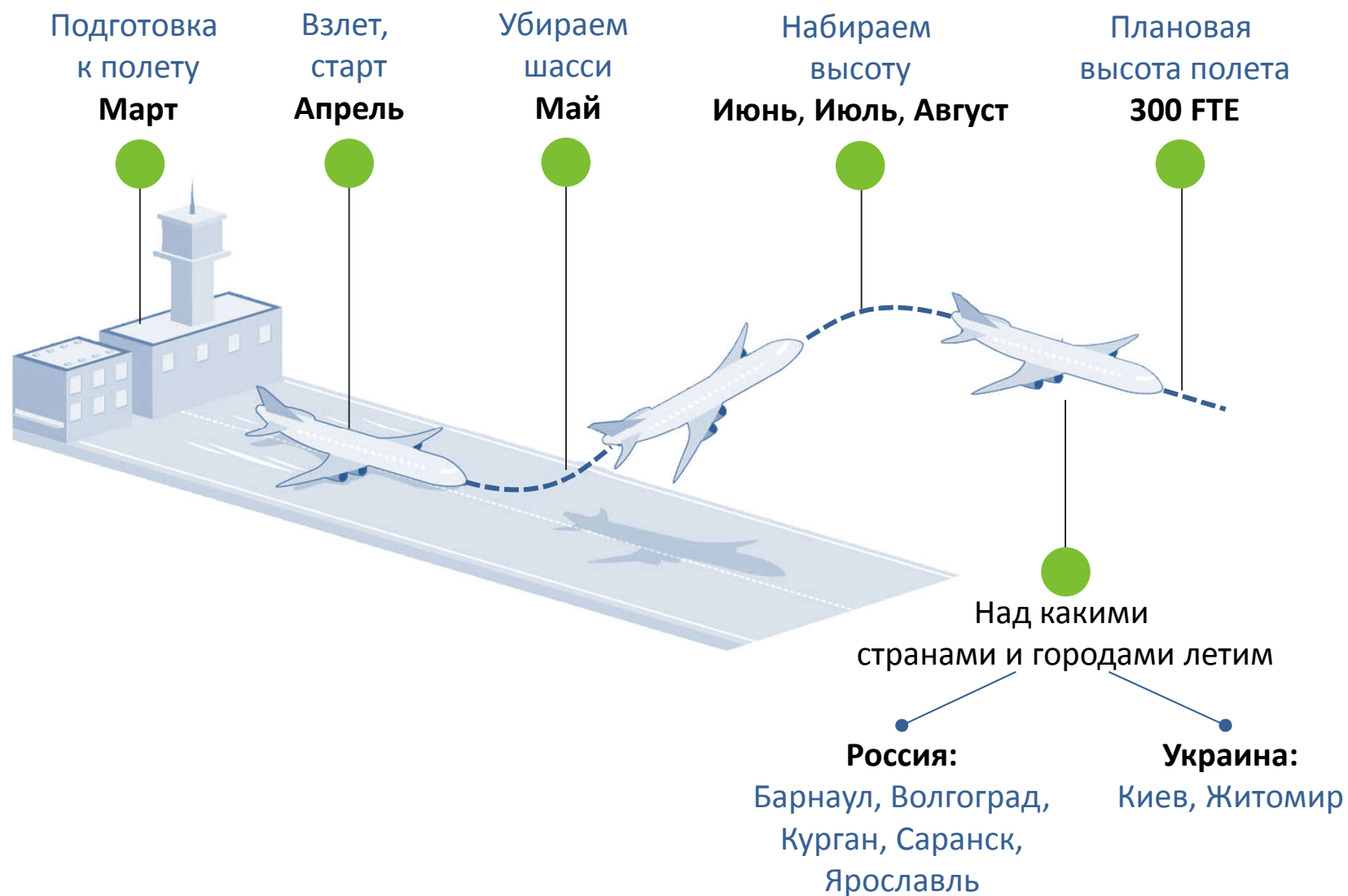
С ЧЕМ ЛЕТИМ

**Банковские карты
с ограничением по кредитным историям**

ОСНОВНЫЕ ЛЁТНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ (КРІ ПРОЕКТА)

Целевая численность	300 FTE
Occupancy	75%
Utilization	86%
Заявок/час	0,7
% предодобренных	10%

ПЛАН ПОЛЕТА



ПОДГОТОВКА К ПОЛЕТУ



КОМАНДА ПРОЕКТА

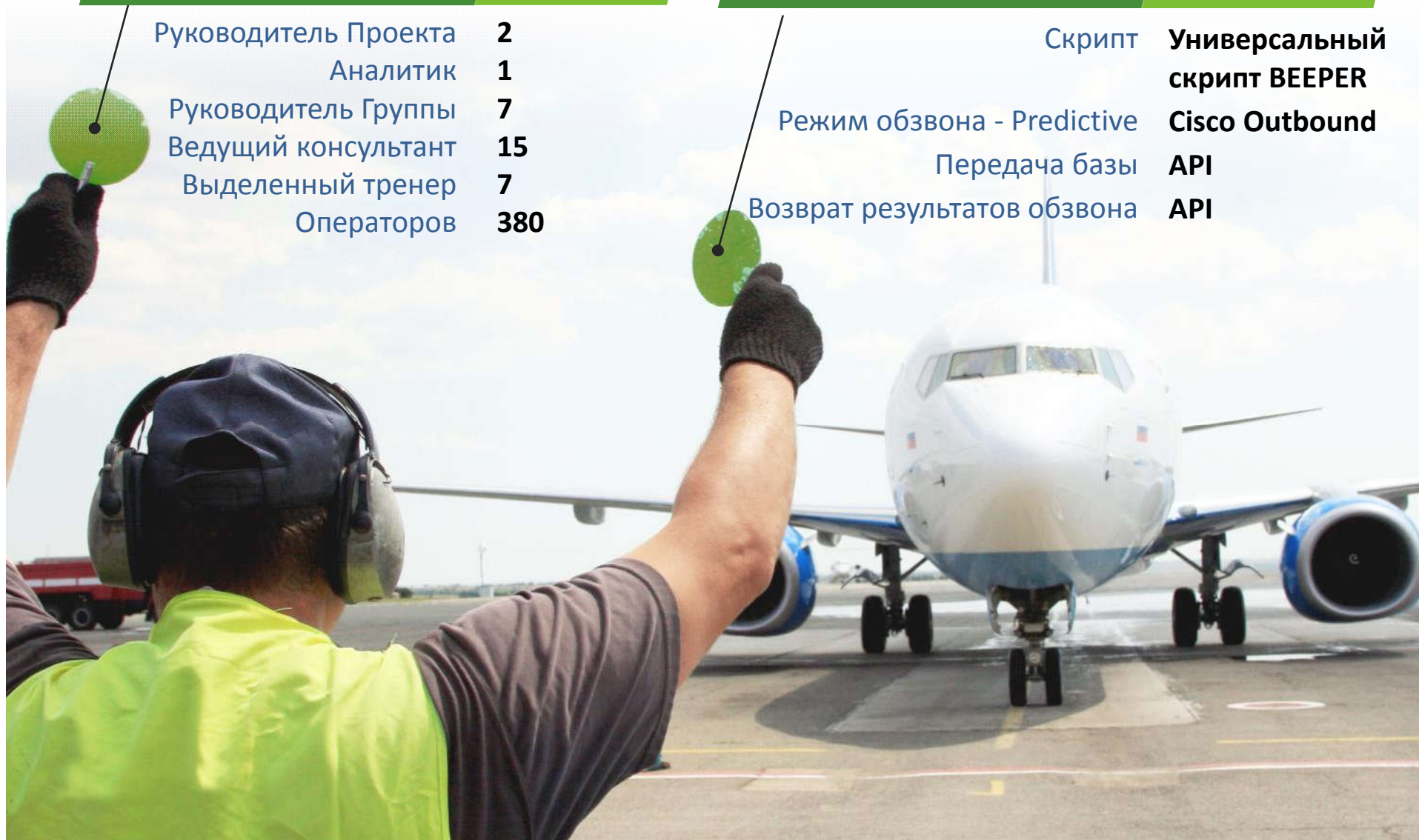
ПЛАН АВГ.

Руководитель Проекта	2
Аналитик	1
Руководитель Группы	7
Ведущий консультант	15
Выделенный тренер	7
Операторов	380

ТРЕБОВАНИЯ НА СТАРТЕ

РЕШЕНИЕ

Скрипт	Универсальный скрипт BEEPER
Режим обзвона - Predictive	Cisco Outbound
Передача базы	API
Возврат результатов обзвона	API



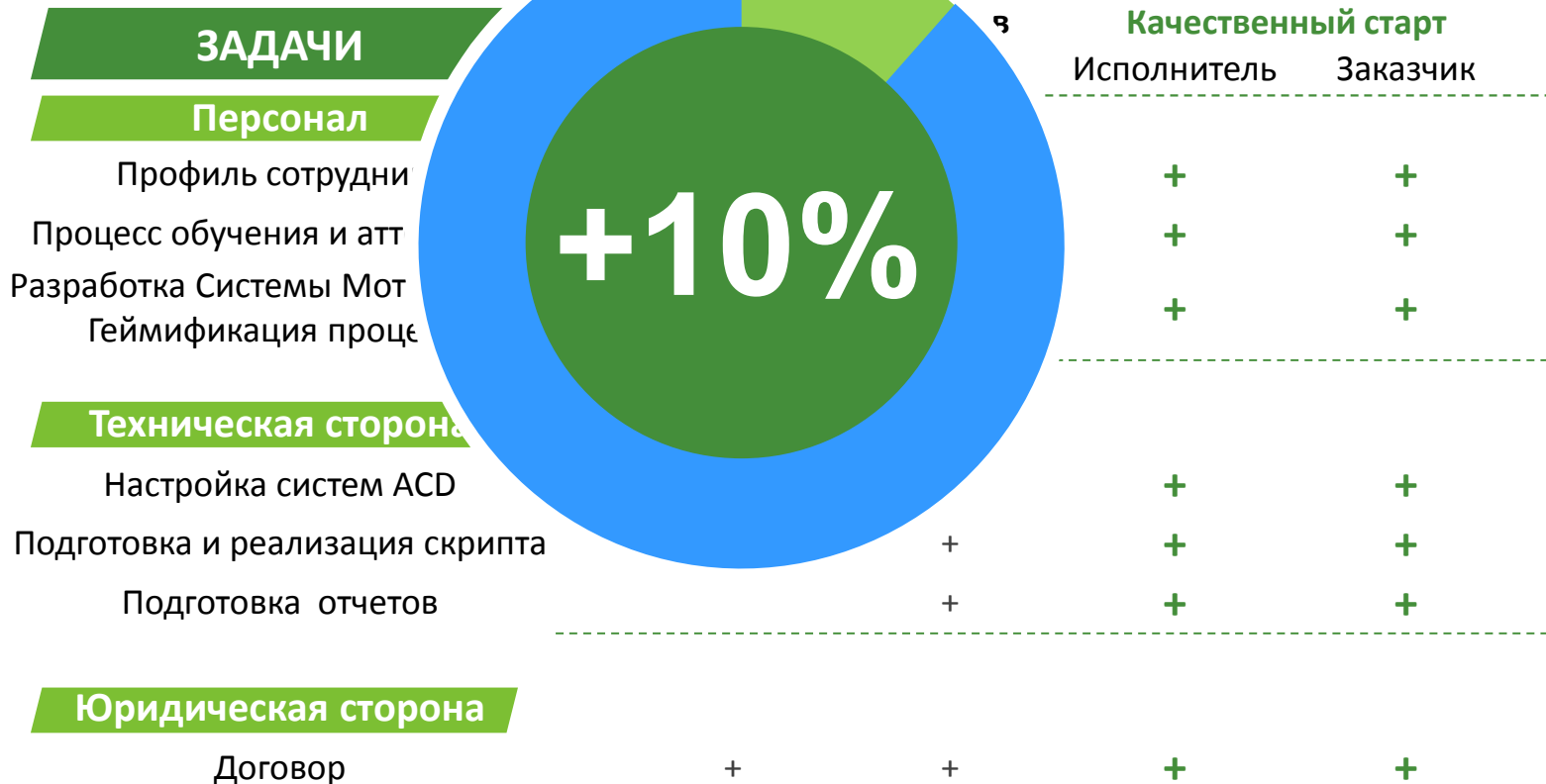
ПОДГОТОВКА К ПОЛЕТУ



**1. Взаимодействие и
скалированность** в
понимании с заказчиком в
каждом блоке запуска проекта

**2. Двустороннее
обсуждение** выделенных
блоков с целью учесть Best
Practice обеих сторон

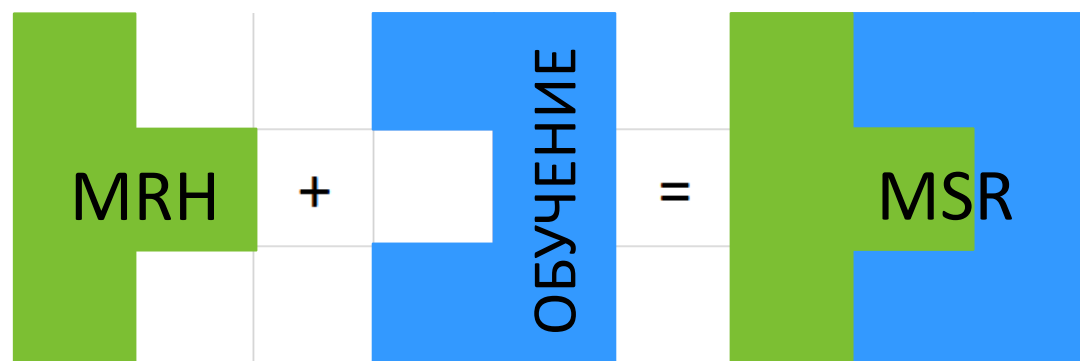
**3. Решены все рабочие
вопросы** по всем ключевым
процессам до момента
старта проекта



УБРАТЬ ШАССИ КТО НАМ НУЖЕН



- ✈ Сформировать необходимые MSR (Minimum Skills Required)
- ✈ Определить MRH (Minimum Requirements for Hire)

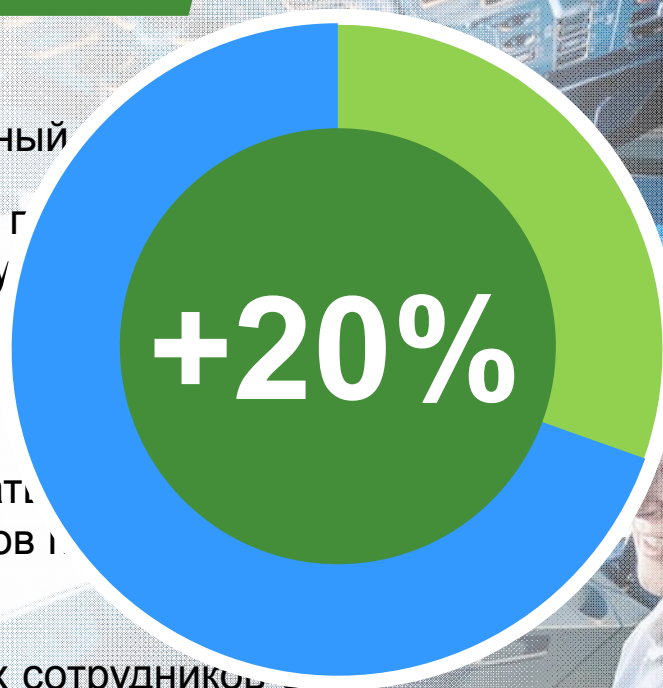


ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕТОДИКИ ПОЗВОЛЯЕТ:

- ✈ Оценить уровень MSR под проект
- ✈ Формировать группы на обучение согласно уровню навыков
- ✈ Проводить обучение и аттестацию с акцентом на отстающие навыки
- ✈ Синергетический эффект взаимодействия Отделов подбора и обучения

СОЗДАНИЕ ЕДИНОГО ПРОФИЛЯ СОТРУДНИКОВ MSR+MRH

- ✈ Определить оптимальный
- ✈ Сформировать гибкую г ориентацией на оценку
- ✈ Оценивать качество об навыков
- ✈ Оперативно реагировать несоответствия навыков и обучения
- ✈ Передавать обученных сотрудников с указанием проблемных зон на проект сопровождая передачу персональным Листом индивидуального развития (ЛИР)

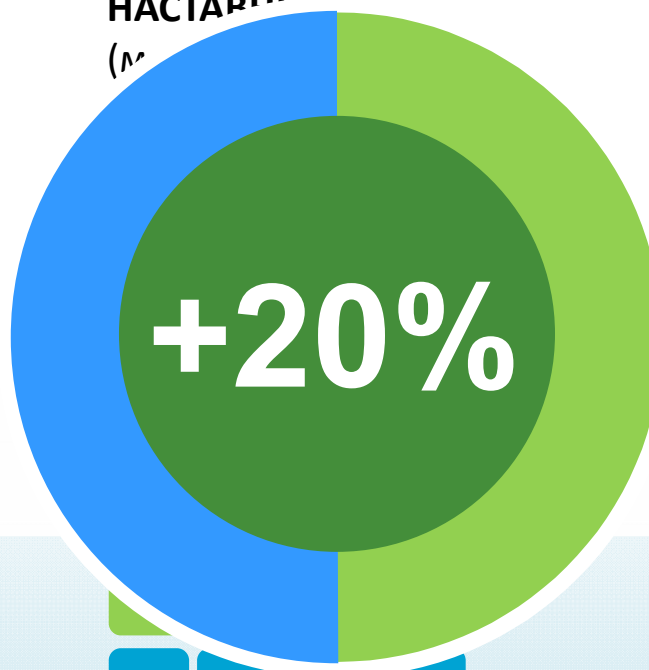


ЭТАП 1 ПРОЕКТ СТАРТОВАЛ

К адаптации привлечены:

- ✈ Ведущие консультанты
- ✈ Руководители групп
- ✈ Тренеры Заказчика
- ✈ Выделенные тренеры

ЭТАП 2 ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ НАСТАВНИКИ (м)



ЭТАП 3 ВНЕДРЕНО ОБУЧЕНИЯ «НА ПРИМЕРЕ» (методика Job Shadowing)

Задачи:

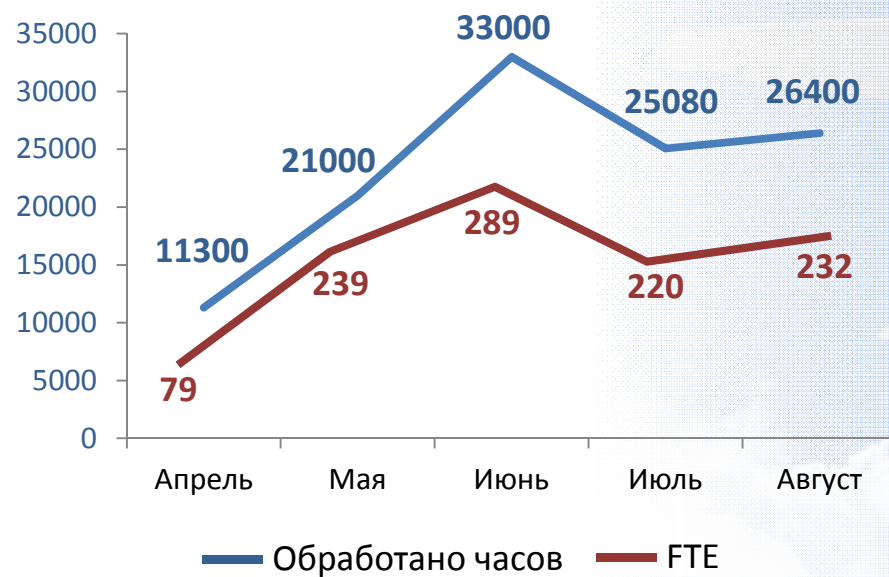
- ✈ Сопровождение на всех этапах производства
- ✈ Наблюдение
- ✈ Оценка
- ✈ Формирование навыков на примере опытных ОП

ВЗЛЕТЕЛИ

РОСТ ЧИСЛЕННОСТИ
С СОХРАНЕНИЕМ
ДИНАМИКИ РЕЗУЛЬТАТА

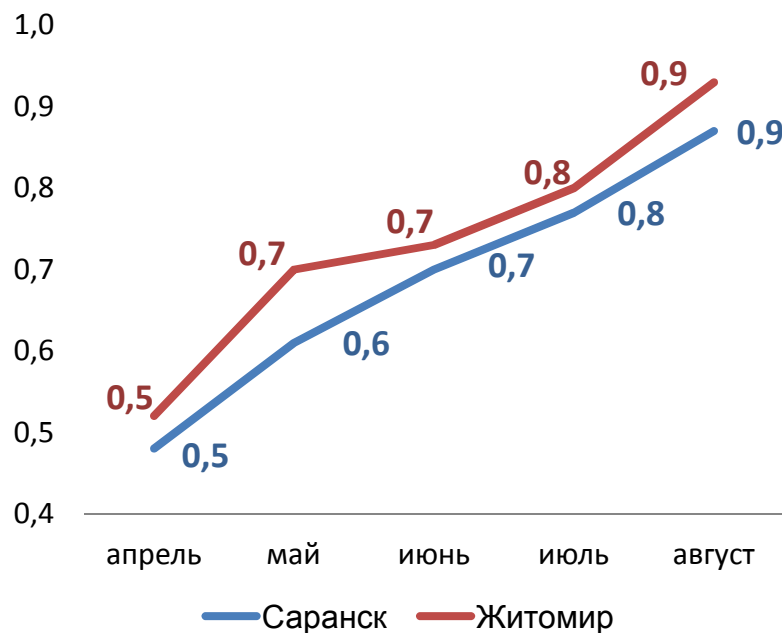


ДИНАМИКА FTE И ОТРАБОТАННЫХ ЧАСОВ

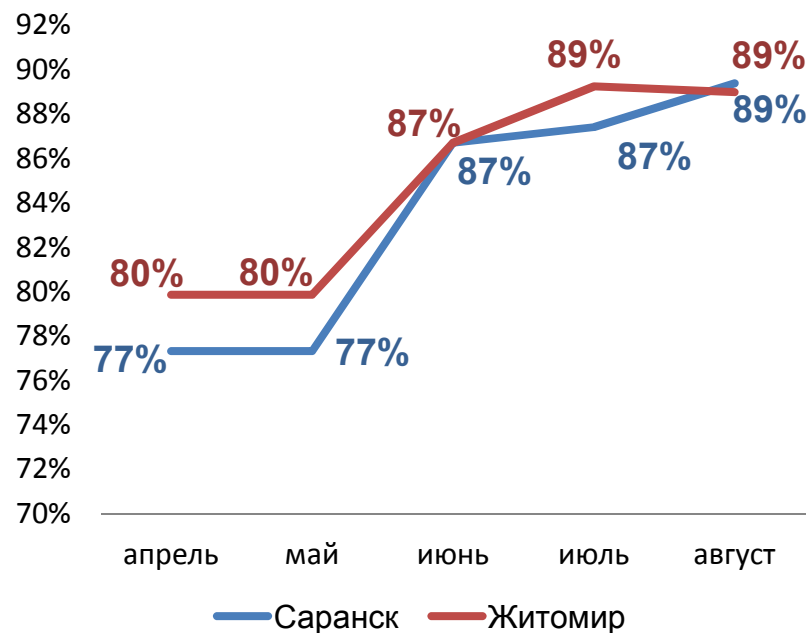


ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕННОЙ СХЕМЫ АДАПТАЦИИ НА ПРИМЕРЕ ДВУХ МИКРО ГРУПП НА ПЛОЩАДКАХ САРАНСКА И ЖИТОМИРА

ИЗМЕНЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЯ — ЗАЯВОК / ЧАС



ИЗМЕНЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ — UTZ, В %



ВЗЛЕТЕЛИ

РОСТ ЧИСЛЕННОСТИ С СОХРАНЕНИЕМ ДИНАМИКИ РЕЗУЛЬТАТА



ПЕРИОД 1 АПРЕЛЬ - ИЮНЬ

Рост проекта до ~290 FTE
без падения эффективности

290 FTE

ПЕРИОД 2 ИЮЛЬ - АВГУСТ

Смещение акцента Заказчиком
с увеличения количества заявок
на уменьшение стоимости заявки

230 FTE

ДИНАМИКА СТОИМОСТИ ЛИДА И КОЭФФИЦИЕНТА ЗАЯВОК



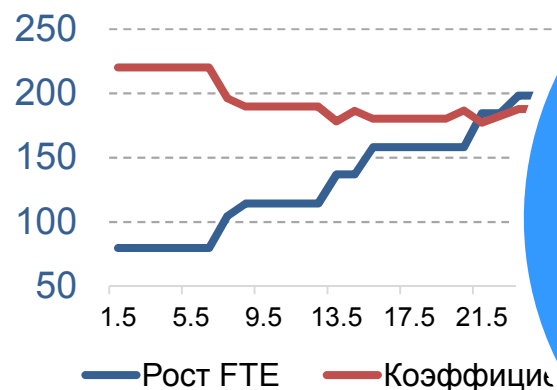
ЛЕТИМ.
ПОЛЕТ НОРМАЛЬНЫЙ

ПРОГНОЗИРУЕМ



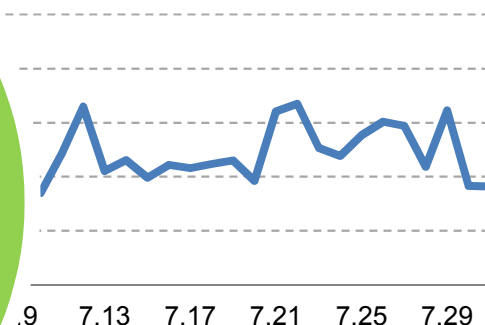
МЕТОДИКА 1
ЦЕЛЬ – ЗАЯВКА/ЧАС

Прогноз результативности
с учетом роста



МЕТОДИКА 2
ЦЕЛЬ – СТОИМОСТЬ ЛИДА

Прогноз стоимости лида,
BEEPER COIN



+15%

ПОЧЕМУ ПРОГНОЗ

УДИМО СОВМЕСТНО?

1. Наличие прогноза **калибрует** понимание Заказчика и Исполнителя в желаемой конечной цели (кол-во лидов, стоимость лида, другое)

2. Любое отклонение от прогноза запускает **двусторонний поиск причины** такого изменения

3. При согласовании прогноза **учитываются возможные риски** и планы проекта с обеих сторон

ВЗЛЕТЕЛИ. НАБИРАЕМ ВЫСОТУ

УПРАВЛЯЕМ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬЮ



УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

- Выделенные тренеры
- Эффективная база
- Ежедневная аналитика с определением проблемных зон каждого оператора
- Анализ качества полученной базы
- Гибкость системы ACD

УПРАВЛЕНИЕ КОЛИЧЕСТВОМ

- Дополнительная нематериальная мотивация
- Целевое планирование смен
- Рейтинговая система отображения результатов
- Ежедневная визуализация результатов работы по каждой микро группе



УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬЮ

Достижение равномерного % HitRate

Изменение ошибочно внесенного результата звонка с обновлением по API

Мгновенное исключение /подключение определенного региона для обзвона

РЕШЕНИЯ

- ✈ Ежедневное перемешивание контактов
- ✈ Доработка Result Manager
- ✈ Contact Manager

ВЗЛЕТЕЛИ.
НАБИРАЕМ ВЫСОТУ

УПРАВЛЯЕМ
РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬЮ



ЭКСПЕРИМЕНТЫ

- ✈ Пилот по уменьшению
- ✈ Разделение функций
Продавцы-Регистраторы
- ✈ Дополнительный процесс
адаптации новых сотрудников



ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ РИСКИ

**Ошибки операторов при
проставлении конечных статусов**

Решения:

- Ежедневный аудит звуковых файлов
- Рандомная проверка качества записей
- ОС операторам по каждому гугл-вопросу
- Калибровочные сессии

**Нескалиброванность площадок
в условиях одновременного записи
и роста**

Решение — ввели регламенты:

- Взаимодействия площадок
- Обработки рекламаций
- Минимизации ошибок ОП

**Поступление Автоответчиков на операторов
(а также их длительная обработка)**

Решение:

- Установили анализатор голоса в дайлере

НЕ ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ РИСКИ

**Отсутствие возможности выделить
Крым по DEF коду**

Решение:

- Крым исключен из базы обзвона

Увеличение порога стоимости лида

Решение:

- Максимальная ориентация работы
лучших консультантов и выделенных
менеджеров с персоналом
• Рост операционных показателей продаж

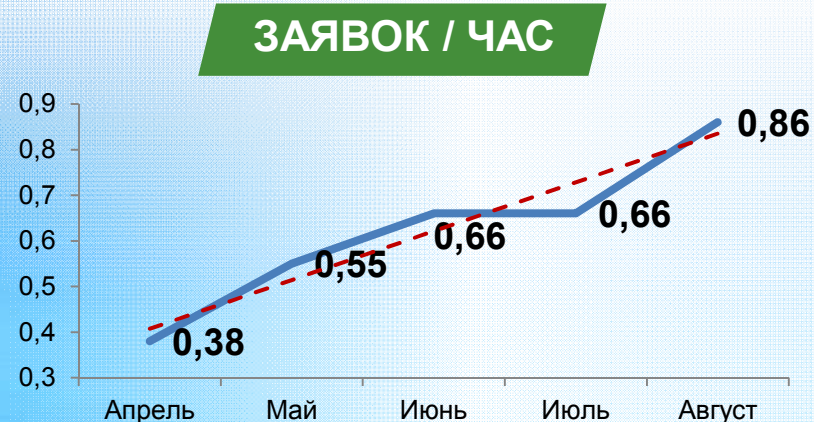
**Отсутствие возможности сравнения
данных статистики BEEPER и данных,
внесенных в ПО заказчика**

Решение:

- Заказчик предоставил доступ



ОПТИМИЗАЦИЯ РЕСУРСОВ И ПРОЦЕССОВ ПОЗВОЛИЛА ПОКАЗАТЬ РЕЗУЛЬТАТ,
ПРЕВЫШАЮЩИЙ ОЖИДАНИЯ ЗАКАЗЧИКА

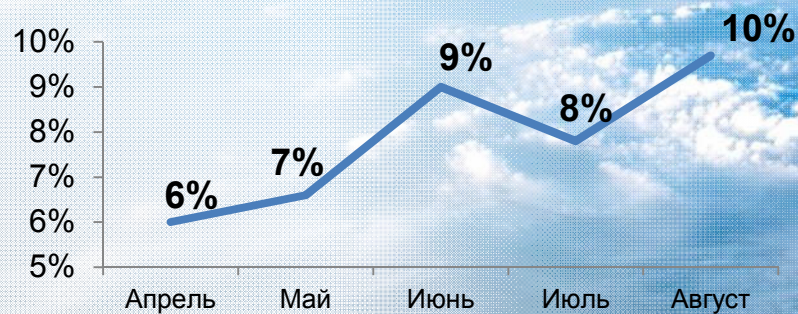


РЕЖИМ АВТОПИЛОТА ВКЛЮЧЕН

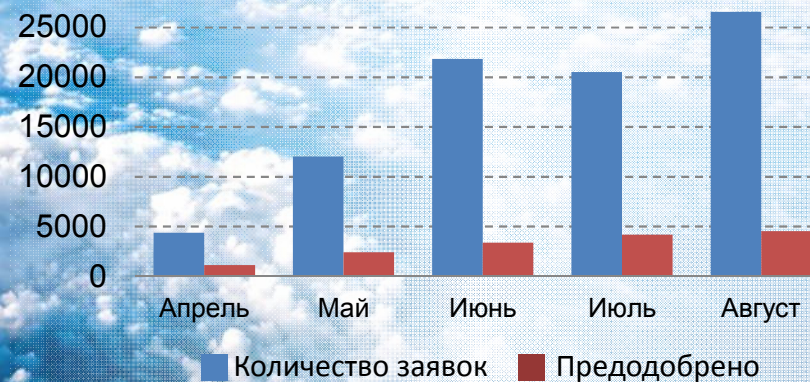
РЕЗУЛЬТАТЫ МАСШТАБИРОВАНИЯ



% ЗАЯВОК ОТ ЗАКРЫТЫХ ДОЗВОНОВ



ДИНАМИКА РОСТА КОЛИЧЕСТВА ЗАЯВОК



Спасибо за внимание!

**Оксана
Писаржевская**
Руководитель проекта

**Богдан
Шамбра**
Руководитель проектов
по оптимизации и развитию производства

