

ЭФФЕКТИВНЫЙ IVR

Предпосылки внедрения Inter^{et}

- Сокращение затрат на обслуживание 1 Клиента в КЦ.
- Повышение качества поддержки Клиента.
- Желание внедрить VIP обслуживание для премиум тарифов.
- Развитие автоматических сервисов.



Задачи для модернизации.

на конец 2012 года менее 20% клиентов пользовались IVR

Каждое полугодие активная абонентская база вырастает в среднем на 11- 12%

ЗАДАЧА	ПЛАН	РЕШЕНИЕ
Рост лояльности	<ul style="list-style-type: none">• VIP обслуживание в IVR• востребованный контент• удобное использование	<ul style="list-style-type: none">• приоритеты вызовов• ТОП 10 вопросов• дружелюбные тексты• история на мониторе
Снижение нагрузки	<ul style="list-style-type: none">• увеличение числа пользователей IVR от всех обращений в КЦ до 70%• решение в IVR вызовов без участия оператора до 30% от звонковой нагрузки.	<ul style="list-style-type: none">• 3-х уровневый IVR• побуждающие тексты• автоматизация услуг• «умная» маршрутизация

Ожидаемый результат:

- сохранение текущих затрат при росте абонентской базы
- лояльные и самостоятельные клиенты
- 70% абонентов пользуются IVR



Принципы



модернизации IVR

- Профильное обслуживание клиентов по категориям ФЛ, ЮЛ
- Превентивное информирование о состоянии счета
- Диагностика оборудования абонента с помощью подсказок, автоматизация сервисов
- Приоритезация вызовов в зависимости от тарифа, категории, статуса абонента, степени использования IVR
- Оптимальный набор уровней и пунктов меню, проработанные формулировки
- Наличие возможности всегда соединиться с оператором, вернуться в корневое меню

Реализация.

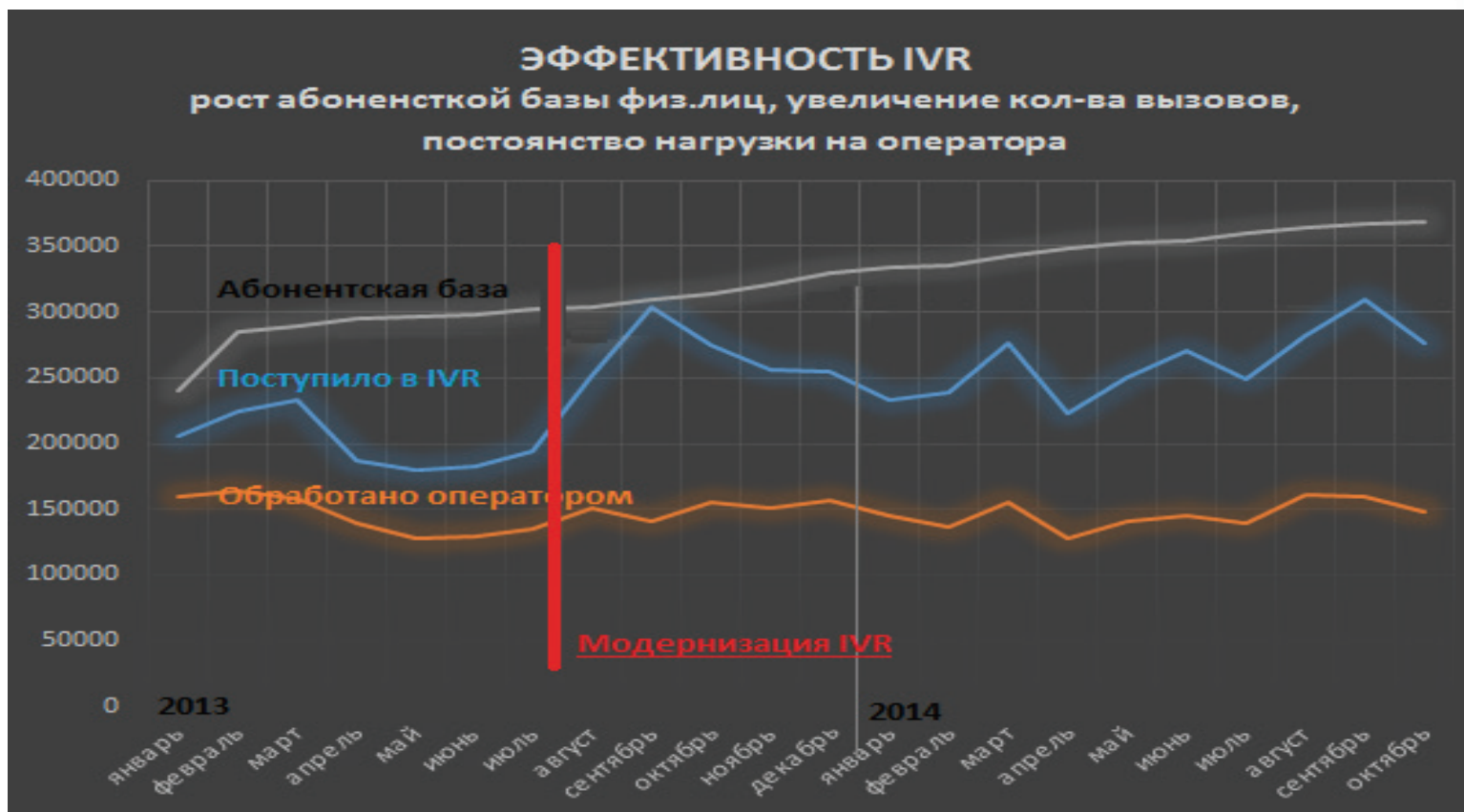


Особенности внедрения Inter^{et}

Возможности	МОНИТОРИНГ	ПЛАНОВОЕ РЕШЕНИЕ
Неприятие DTMF	% соотношение пользователей IVR	<ul style="list-style-type: none">• побуждающие тексты• повторы блоков
Недовольство расширением IVR	<ul style="list-style-type: none">• ОС от абонентов• Оценка глубины переходов по уровням	<ul style="list-style-type: none">• отработка возражений• обучение абонента возможностям IVR• вывод истории поведения в IVR на монитор оператора• изменение БП обработки обращений на 1 линии
Сбои системы	<ul style="list-style-type: none">• Тестирование• ОС от абонентов• ОС от операторов	<ul style="list-style-type: none">• оперативное исправление ошибок
Нарушения в логике меню	<ul style="list-style-type: none">• ОС от абонентов• % завершенных вызовов в IVR• % соотношение по темам обращений	<ul style="list-style-type: none">• оперативное изменение маршрутизации• оперативное изменение логической схемы



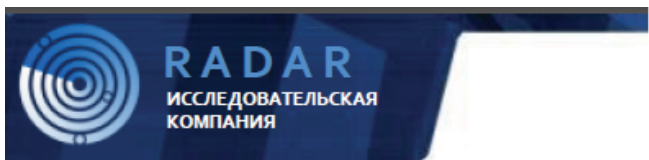
Динамика показателей после модернизации в июле 2013 года



* SI выдерживается на уровне 80/45

* % пропущенных не более 5%

Влияние на NPS



(%)

Отчет по результатам
количественного
исследования

Июль 2014

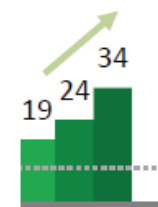
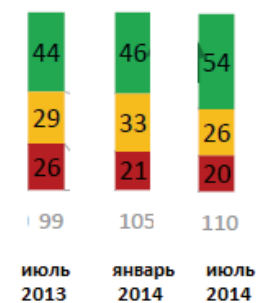
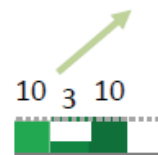
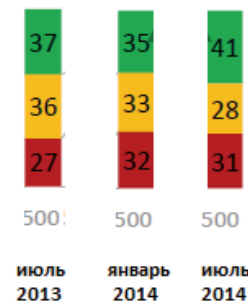
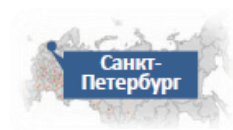
Лидером по индексу NPS
является ИнтерЗет –
более половины его клиентов
являются промоутерами,
а доля критиков – лишь 20%.

↑ ↓
Значимо выше
/ниже, чем в
прошлой волне

■ Промоутеры
■ Нейтралы
■ Критики

База: пользователи ШПД,
основная компания

↑
Индекс NPS, %
доля промоутеров – доля критиков



Поведение абонентов в IVR

Обращения по темам - уточнение номера договора и суммы к оплате – значительно сократились, т.к. теперь по умолчанию эта информация сообщается каждому абоненту компании в начале меню.

Корневой блок меню IVR для абонента компании	% соотношение по темам обращения
Вопросы по доступу к интернет	21
Вопросы по способам оплаты и обслуживанию	15
Вопросы технического характера	12
Проверка сетевых настроек (автоматический сервис)	8
Приостановка или возобновление услуг	8

Результаты



внедрения в цифрах - 2014 г.

До 2013 года	В 2014 году	Результат
Менее 20 % клиентов пользовались IVR	67% клиентов пользуются IVR	Абоненты лояльны к IVR Отклонение от плана по соотношению пользователей - 3%
2 сервиса	По 6 сервисов по 2-м направлениям.	Востребованность сервисов - 29% Наличие диагностики - 6% Снижение нагрузки на 1 линию до 35% за счет самообслуживания
2013-2014 г. рост абонентской базы составил 46 %		Затраты на содержание контакт-центра на уровне января 2013 г.



Рекомендации по разработке и внедрению



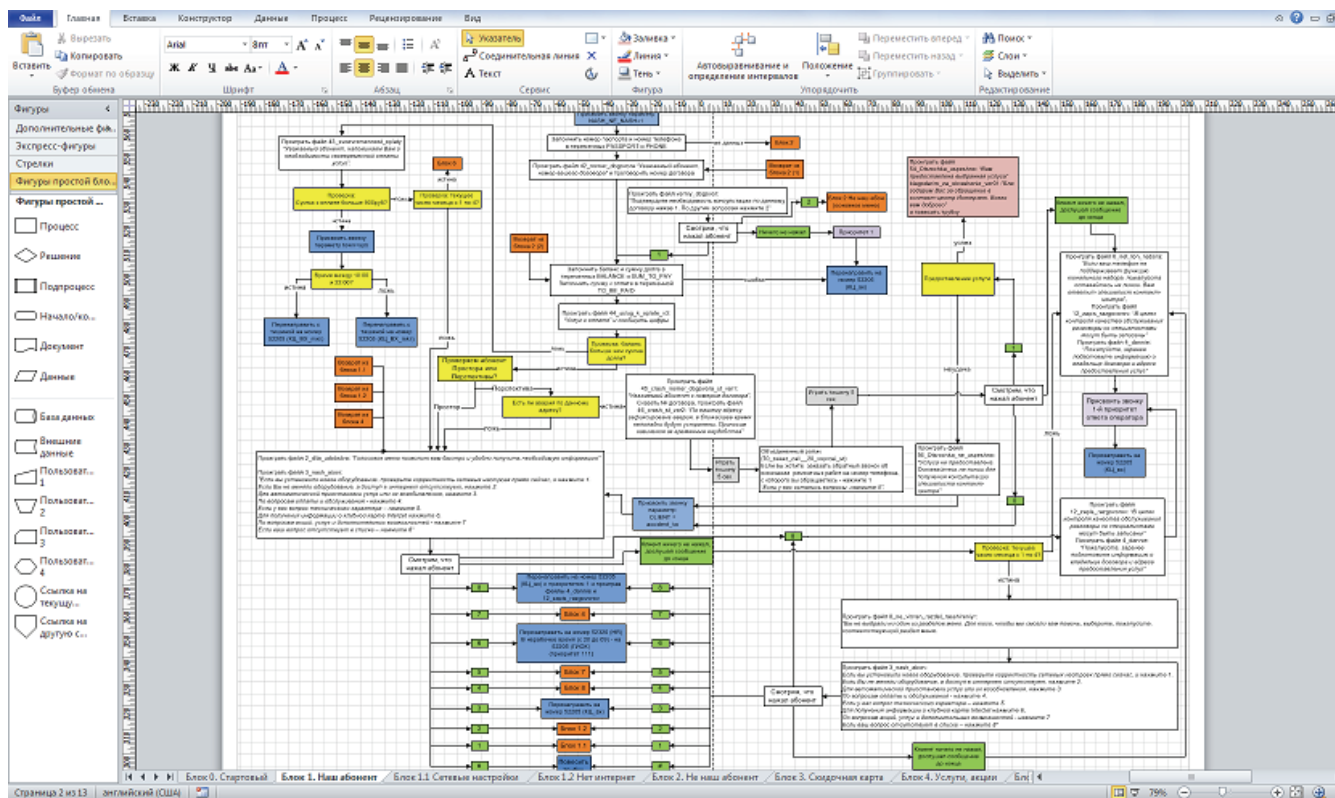
1. Изучите статистику тем обращений абонентов. Выделите наиболее востребованные и менее востребованные вопросы для разделения меню IVR на подуровни.
2. Определите те процессы сервиса, которые можно автоматически предоставить абонентам в IVR. Проверьте техническую возможность реализации и интеграции IVR с Вашими информационными системами.
3. Разработайте подробную схему маршрутизации звонка в IVR . Вы сразу увидите наглядно, где есть кольца, которые надо удалить, где не хватает ролика, или нарушена логика. После внедрения поддерживайте схему в актуальном состоянии.
4. Всегда помните - чем больше кнопок, чем больше уровней, тем больше желание у абонента бросить трубку. Не лишайте абонента выхода на оператора.
5. Старайтесь не злоупотреблять переходами из блока в блок туда и обратно – будет сложно анализировать статистику.
6. Выработайте лаконичные формулировки стараясь избежать двойного толкования.
7. Запись роликов у профессионального диктора и присутствуйте на записи, чтобы убедиться в том, что интонационно решаются задачи, под которые придуман текст.
8. Разработайте структуру отчетности. Ежемесячно анализируйте поведение абонентов в IVR. Исключайте невостребованные маршруты, исправляйте логического недопонимание между абонентами и IVR. IVR должен приводить абонента к ответу на его вопрос.
9. Разработайте систему, по которой Вы будете оценивать эффективность IVR по повторным и завершенным вызовам.
- 10. Получите ОС от Клиентов.**

Поддерживать

и развивать!



Подробная схема IVR занимает 13 листов, постоянно дорабатывается и поддерживается в актуальном состоянии.





Независимый аудит IVR

после модернизации





Анализ, проведенный инженерами профильной организации в 2014 г., показывает, что **текущая схема IVR характеризуется высокой продуманностью и логичностью.**

Зоны дальнейшего развития:

* внедрение в IVR блоков с возможностями распознавания и синтеза речи для адресной обработки обращений без DTMF.

Существующая версия IVR-системы выполнена на хорошем уровне и кардинального улучшения не требуется.



Спасибо!

