

Предиктивный обзвон. Опыт внедрения и «подводные камни»

5 декабря 2023, Конференция CNews «Современные контакт-центры 2023»

Спикер



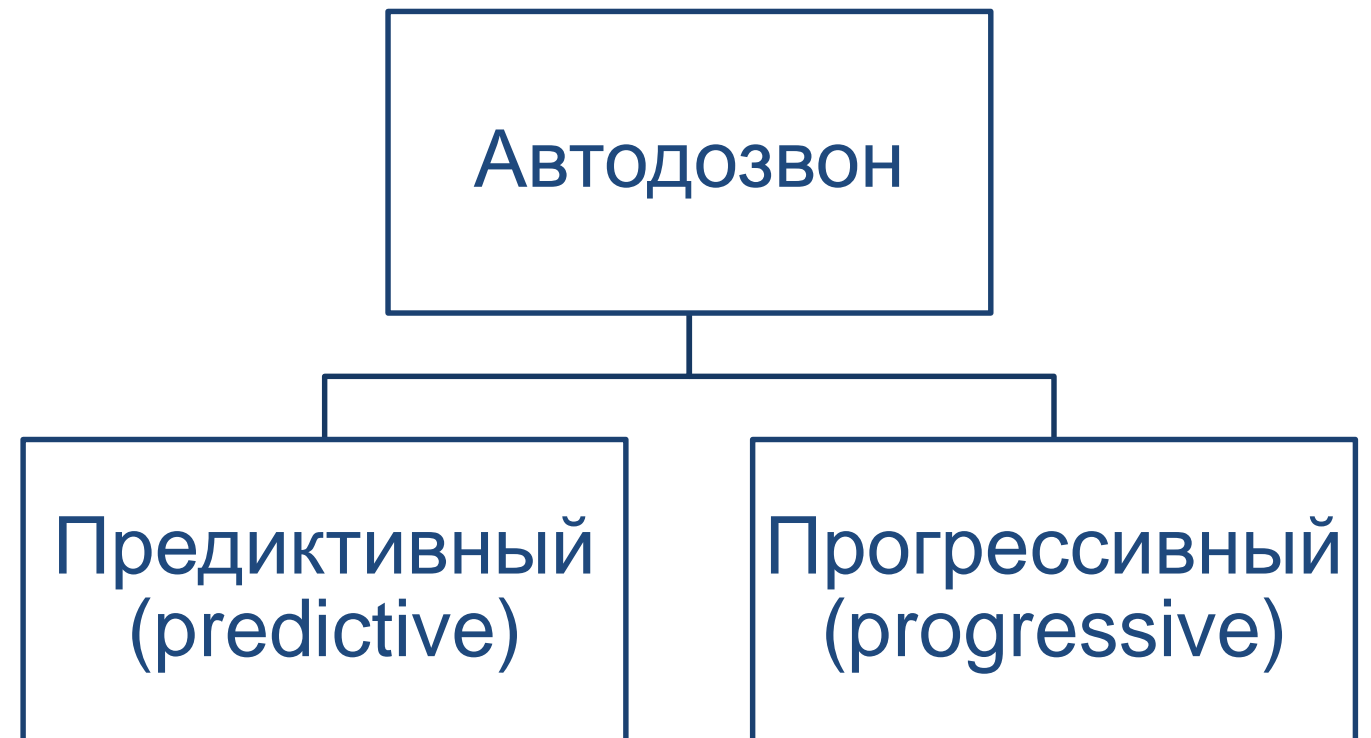
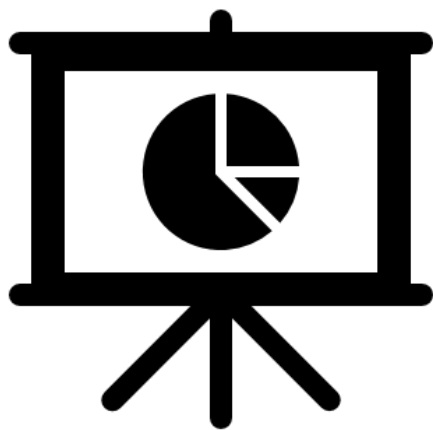
Виталий Палин,

Руководитель управления автоматизации в hh.ru

- Более 8 лет занимаюсь развитием процессов
- Ключевые области экспертизы: автоматизация и оптимизация процессов, CRM- системы, развитие самоходных продаж (E-commerce), применение ML-методов в коммерческих операциях, колл-центры

Разбираемся в терминах

Автодозвон/ Предсказывающий набор – особый режим работы контакт-центра, когда при осуществлении массовых звонков используется автоматический набор номер (т.е. по факту изначально исходящий звонок, становится входящим для оператора)

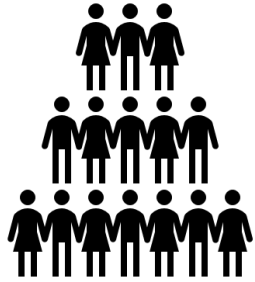


Предиктивный и прогрессивный режим

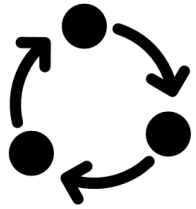
	Прогрессивный режим (кол-во линий = кол-во операторов)	Прогрессивный режим (кол-во линий > кол-во операторов)	Предиктивный режим
Механика	Система начинает звонок как только <u>оператор</u> освобождается	Система начинает звонок как только освобождается <u>линия</u>	По историческим данным определяется сколько звонков необходимо сделать, чтобы минимизировать “простой” операторов
Потенциальная экономия для бизнеса	Минимальный	Средний (но может быть настроена кол-вом линий)	Максимальный
«Потерянные звонки»	Отсутствуют (или близки к минимуму)	Минимальное кол-во (но может быть выше при большом кол-ве линий)	Присутствуют (ниже при большом количестве операторов на проекте)
Интенсивность работы оператора	Минимальная	Средняя (но может быть настроена кол-вом линий)	Очень высокая
Какие действия оптимизируем	Только время набора номера	Время набора номера, не тратим время на звонки по «невалидным номерам», время ответа клиента	

Далее в презентации будет говорить про эти 2 режима, т.к. они позволяют получить максимальный эффект

Когда применим предиктивный обзвон



Большая команда (от 5 или 10 сотрудников)



Типовая активность в команде / потоковая работа



Высокая доля недозвонов / Большое кол-во

«невалидных номеров»

Сложности внедрения

- Необходима зрелость команды и процессов
- Перестройка работы/процессов
- Колоссальное напряжение на сотрудников
- «Потерянные звонки»



Рекомендации

- Начать с пилота с сильными и опытными сотрудниками
- Предусмотреть возможность «гибкой» настройки интенсивности дозвона
- Предусмотреть время на адаптацию
- Принять «Потерянные звонки» и подумать как с этим можно поступить

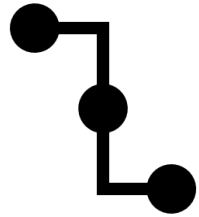


Результаты использования (опыт hh.ru)

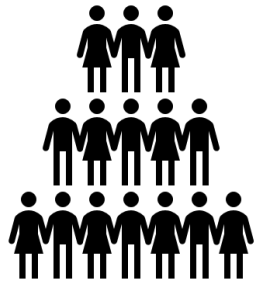
Показатель	Стандартный режим работы	Режим работы с использованием предиктивного обзвона
Звонки, <i>шт.</i>	161	257 (+ 60%)
Результативные действия, <i>шт.</i>	115	203 (+ 76%)
«Потерянные звонки», в %	0%	Менее 1% <i>В среднем на 1 сотрудника в день</i>

В настоящее время коллеги используют предиктивный обзвон 50% времени/ресурса крупной службы (остальное время сотрудники посвящают прочим активностям)

Дальнейшие планы (hh.ru)



Системное внедрение предиктивного обзвона в процесс работы



Масштабирования использования на еще один крупный отдел