

# Как сократить стоимость звонка и улучшить клиентский сервис



➤ Предиктивная маршрутизация

самолет

# Где сегодня Самолет?

**x16**

ЕБИТДА

**x37**

чистая прибыль

за последние  
3 года

**200**

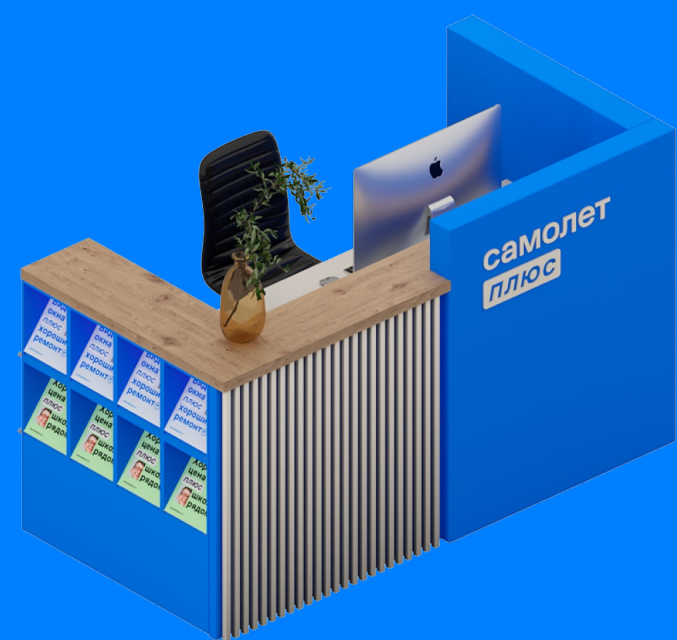
млрд 2022



**300**

млрд 2023

выручка



**>1500** офисов

**70** регионов РФ

**1**  
**место**

по величине среди  
девелоперов в РФ  
и в Европе

**70**

ЖК

**10**

регионов

**180 0000+**

счастливых жителей



**Продаем сценарии жизни, а  
не бетонную коробку**



# Гордимся нашим продуктом



## Таймбэк

квартиры с отделкой, кварталы с инфраструктурой, коммерческие помещения на 1-х этажах



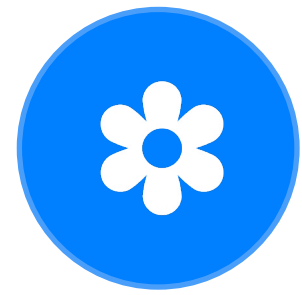
## Безопасность и комфорт

современные функциональные дворы без машин и с видеонаблюдением



## Уют не только дома

зоны отдыха, уютные зоны ожидания, места для хранения, зоны колясок и велосипедов



## Можнотека

включайте все в ипотеку: кухня, техника, мебель, ДМС, каршеринг, образование и даже путешествия



## Забота навсегда

собственная управляющая компания с лучшим NPS на рынке: от уборки до кап.ремонта



САМОЛЕТ

# В КЦ большой потенциал для автоматизации

**300 000**

Звонков и заявок в месяц

**43%**

Доля канала в продажах

**100+**

Тематик и вопросов

**1-3%**

Целевые значения по LCR

**220**

Партнеров

**2,5**

Минуты ASA + АНТ на 1 линии

**самолет**

# 80% дистанционных коммуникаций идут через КЦ

## Продажи

1-я линия

Отдел продаж по телефону

Телемаркетинг

Поддержка и продажи  
Финтех

## Сопровождение

Обращения в УК

Заселение

Внешний фонд

Расселения и  
реновация

Постпродажное  
сопровождение

Поддержка ЛК

## Самолет Плюс

Соединение с агентом

Онлайн-продажи

Открытый рынок

# Лишние касания при приеме звонка

ВХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ НА ОБЩИЙ НОМЕР САМОЛЕТ

1 ЛИНИЯ

Продажи

УК

Заселение

Постпродажи

Финтех



Затраты на 1-ю линию



Несколько касаний в 1 звонке



+2,5 минуты времени клиента



Ошибки выбора маршрута



Ошибки передачи запроса

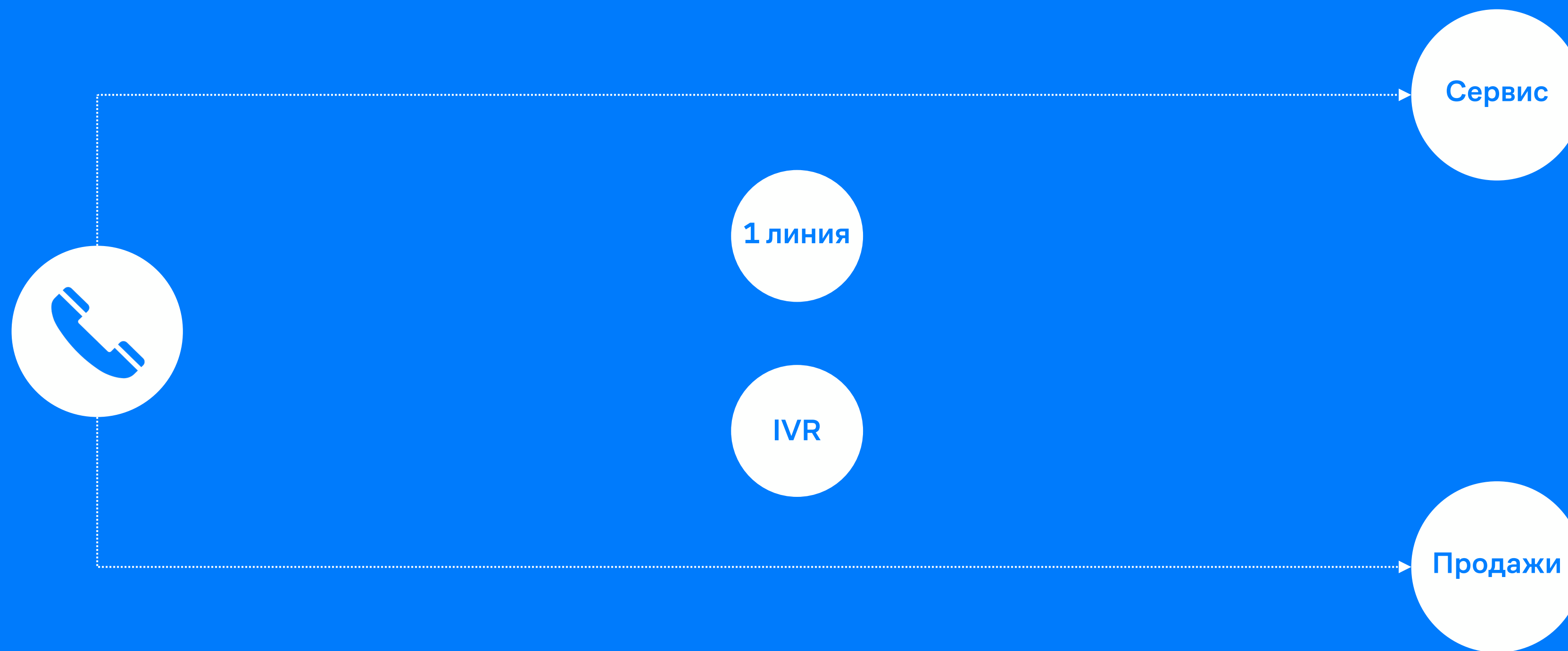
самолет

# 1-я линия – распространенная практика в отрасли

										
1-я линия	Да	Да	Да	-	Да	Да	Да	Да	Да	Да
Кнопочный IVR	Да	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Голосовой помощник	Да	-	-	-	Да	-	-	-	-	-
Прямое соединение	-	-	-	Да	-	-	-	-	-	-



# Мы сделали предиктивную маршрутизацию



самолет

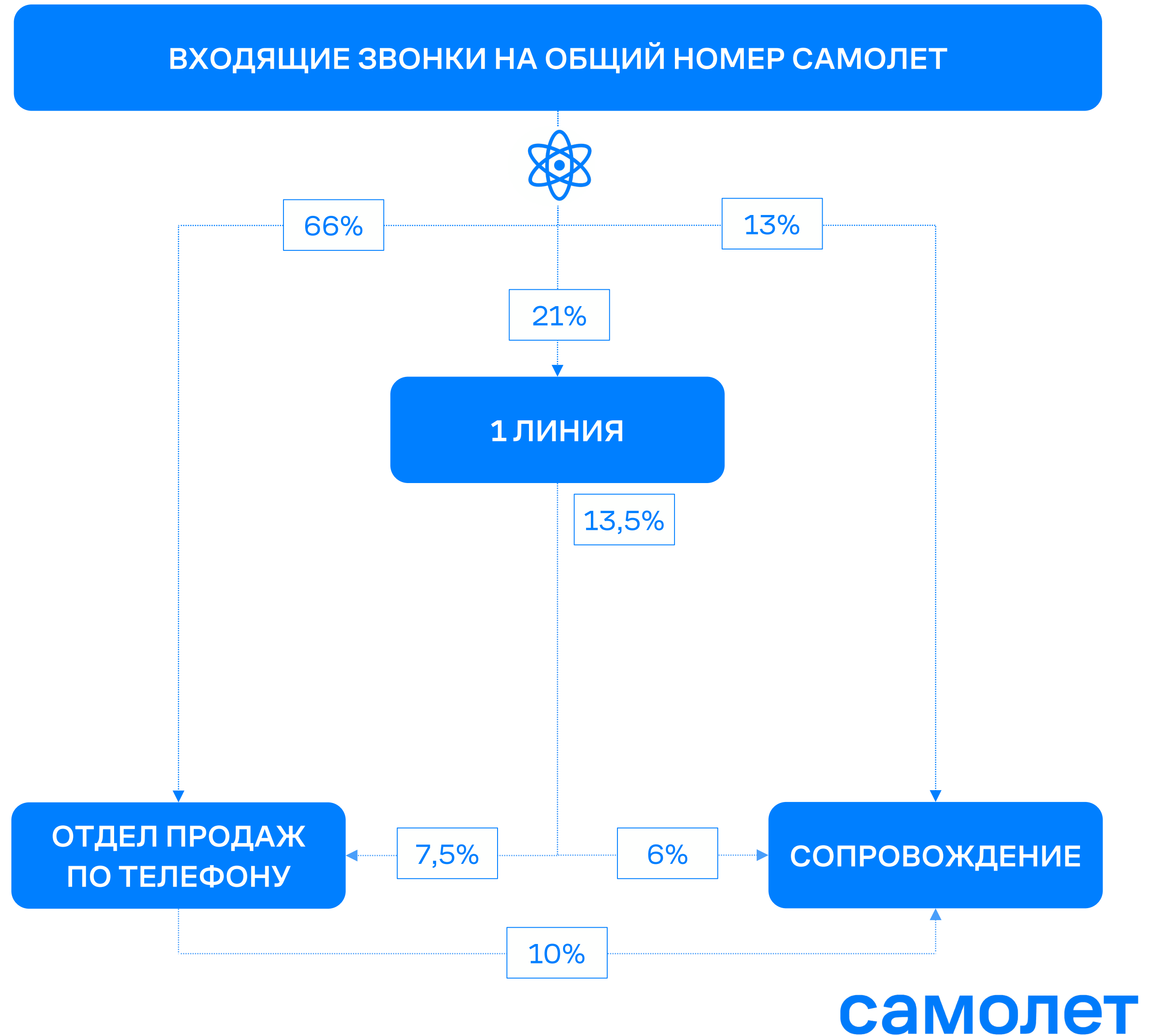
# Отправляем звонки сразу на нужную команду

89%

звонков по покупке сразу ведем на специалиста по продажам

90%

точность предиктивного выбора маршрута



Мы довольны результатами

**-40%**

Затраты на 1 линию

**12**

млн. руб

Экономия 23 vs 22

**-55000**

часов

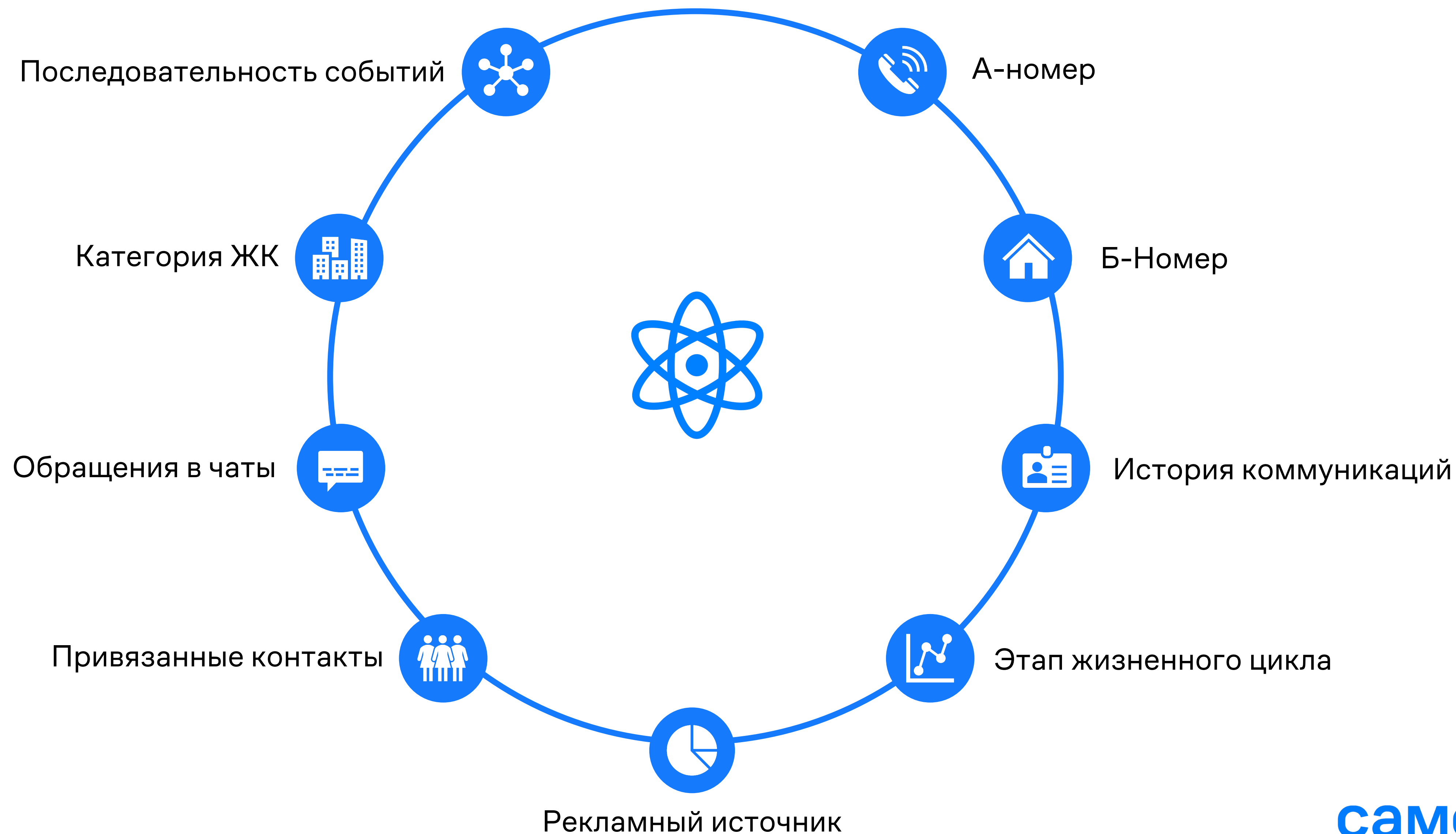
для клиентов на старт диалога

**-40%**

среднее время сессии

самолет

# Знаем о клиенте не менее 9 категорий признаков



# Как мы искали зависимости

## 1

Сформировали гипотезы

- Осознали набор доступных признаков и артефактов
- Привязали признаки к звонкам
- Посмотрели на наборы признаков в зависимости от точки приземления
- Вручную сформировали 15 основных и 7 экспериментальных гипотез по совпадению признаков и маршрута приземления звонка

## 2

Проверили гипотезы через Data Science

- Запустили модель оценки гипотез на большом объеме
- Получили результаты по своим гипотезам и несколько гипотез AI

## 3

Выделили однозначные и спорные гипотезы

- Выделили однозначные совпадения
- Декомпозировали спорные по частоте возникновения и сценариям приземления

## 4

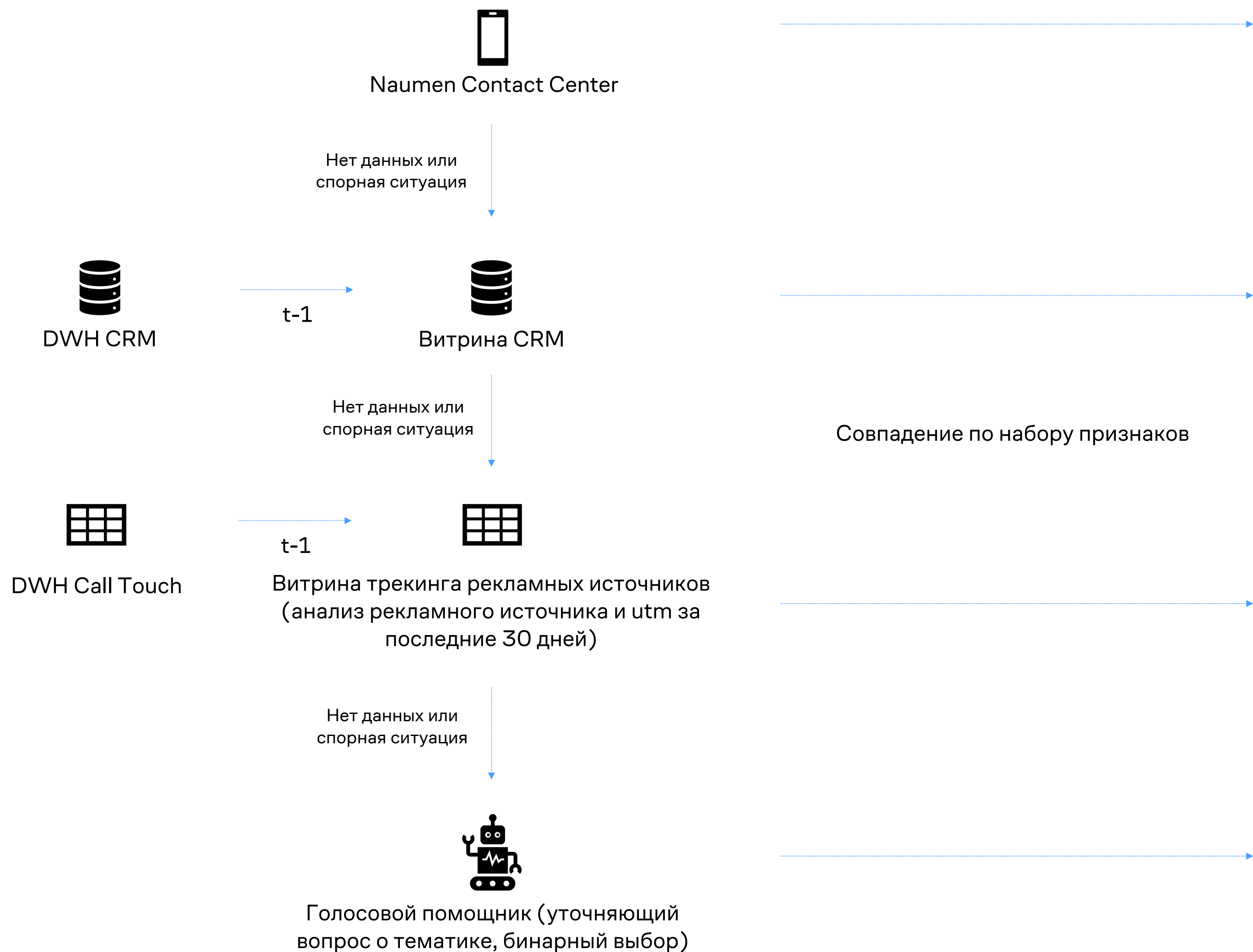
Детализировали крупные спорные

- Разобрали руками по молекулам несколько сотен крупных спорных и осознали причины и развилки

# 50/30/20

Однозначные / Спорные / Неверные

# Анализируем менее чем за секунду во время приветствия



## Точки приземления

1-я линия

Отдел продаж по телефону

Поддержка и продажи  
Финтех

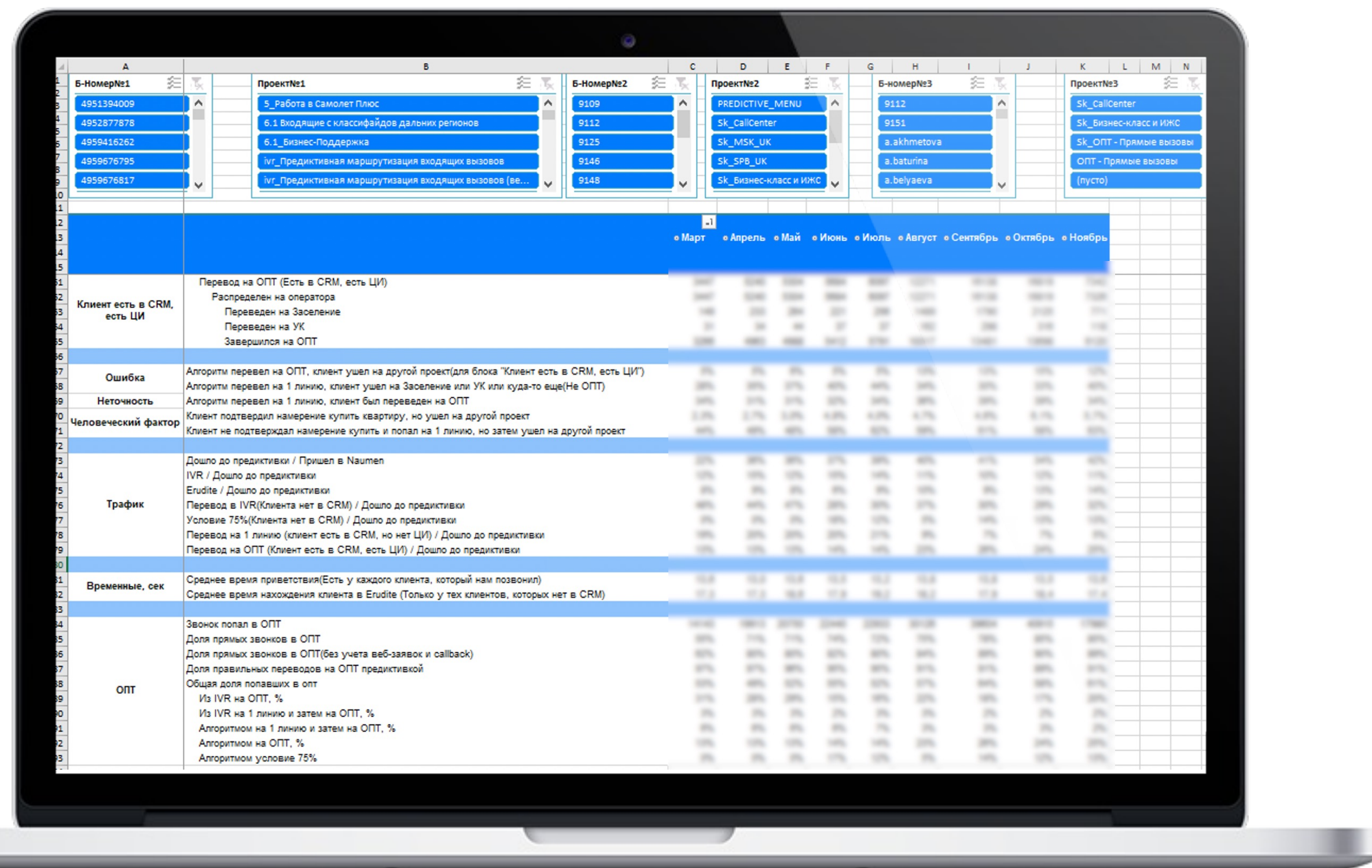
Обращения в УК

Заселение

Расселения и  
реновация

Постпродажное  
сопровождение

# Настроили отчет по работе системы и результатам



Б-Номер№1	Проект№1	Б-Номер№2	Проект№2	Б-номер№3	Проект№3
4951394009	5. Работа в Самолет Плюс	9109	PREDICTIVE_MENU	9112	SK_CallCenter
4952877878	6.1. Входящие с классифайдов дальних регионов	9112	SK_CallCenter	9151	SK_Бизнес-класс и ИМС
4959416262	6.1_Бизнес-Поддержка	9125	SK_MSK_UK	а.akhmetova	SK_ОПТ - Прямые вызовы
4959676795	IV_Предиктивная маршрутизация входящих вызовов	9146	SK_SP8_UK	а.baturina	ОПТ - Прямые вызовы
4959678817	IV_Предиктивная маршрутизация входящих вызовов (ве...	9148	SK_Бизнес-класс и ИМС	а.belyaeva	(пусто)

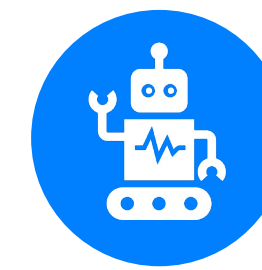
	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь
Клиент есть в CRM, есть ЦИ	Перевод на ОПТ (Есть в CRM, есть ЦИ) Распределен на оператора Переведен на Заселение Переведен на УК Завершился на ОПТ								
Ошибка	Алгоритм перевел на ОПТ, клиент ушел на другой проект(для блока "Клиент есть в CRM, есть ЦИ")								
Неточность	Алгоритм перевел на 1 линию, клиент ушел на Заселение или УК или куда-то еще(Не ОПТ)								
Человеческий фактор	Алгоритм перевел на 1 линию, клиент был переведен на ОПТ Клиент подтвердил намерение купить квартиру, но ушел на другой проект Клиент не подтвердил намерение купить и попал на 1 линию, но затем ушел на другой проект								
Трафик	Дошло до предиктивы / Пришел в Naumen IVR / Дошло до предиктивы Eudite / Дошло до предиктивы Перевод в IVR(Клиента нет в CRM) / Дошло до предиктивы Условие 75%(Клиента нет в CRM) / Дошло до предиктивы Перевод на 1 линию (клиент есть в CRM, но нет ЦИ) / Дошло до предиктивы Перевод на ОПТ (Клиент есть в CRM, есть ЦИ) / Дошло до предиктивы								
Временные, сек	Среднее время приветствия(Есть у каждого клиента, который нам позвонил) Среднее время нахождения клиента в Eudite (Только у тех клиентов, которых нет в CRM)								
ОПТ	Звонок попал в ОПТ Доля прямых звонков в ОПТ Доля прямых звонков в ОПТ(без учета веб-заявок и callback) Доля правильных переводов на ОПТ предиктивной Общая доля попавших в опт Из IVR на ОПТ, % Из IVR на 1 линию и затем на ОПТ, % Алгоритмом на 1 линию и затем на ОПТ, % Алгоритмом на ОПТ, % Алгоритмом условие 75%								



Доля предиктива



Точность по маршрутам



Доля использования голосового помощника



Частота сценариев

# Сделали быстро и недорого

В проекте

10

человек

Основных  
(не менее 30% времени)

2

участника

Затраты на доработки

140

тысяч рублей

MVP

3

месяца

До покрытия и точности в 90%+

6

месяцев

**самолет**



# В процессе допустили несколько ошибок

1

**Быстрее! Быстрее!**

Не сразу осознали все артефакты

2

**Да это у вас модель неправильная!**

Не поверили ML-модели по очевидным на наш взгляд гипотезам

3

**Да это же AI!**

Не перепроверили данные ML-модели

4

**Быстрее! Быстрее!**

Не сразу сделали отчетность по маршрутам

5

**Быстро поднимем, если упадет!**

Не сразу сформировали аварийные сценарии

6

**Отлично, давайте скорее экономить!**

Линейно снизили пропускную способность первой линии

Что дальше?



самолет

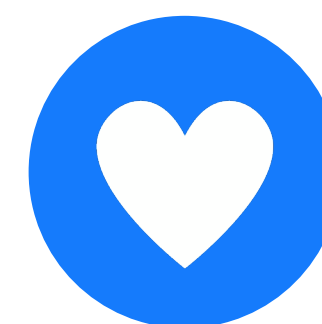
# Будем выбирать самого подходящего менеджера (SBR+)



История коммуникаций



Общая результативность



Любимый ЖК



Результативность по ЖК



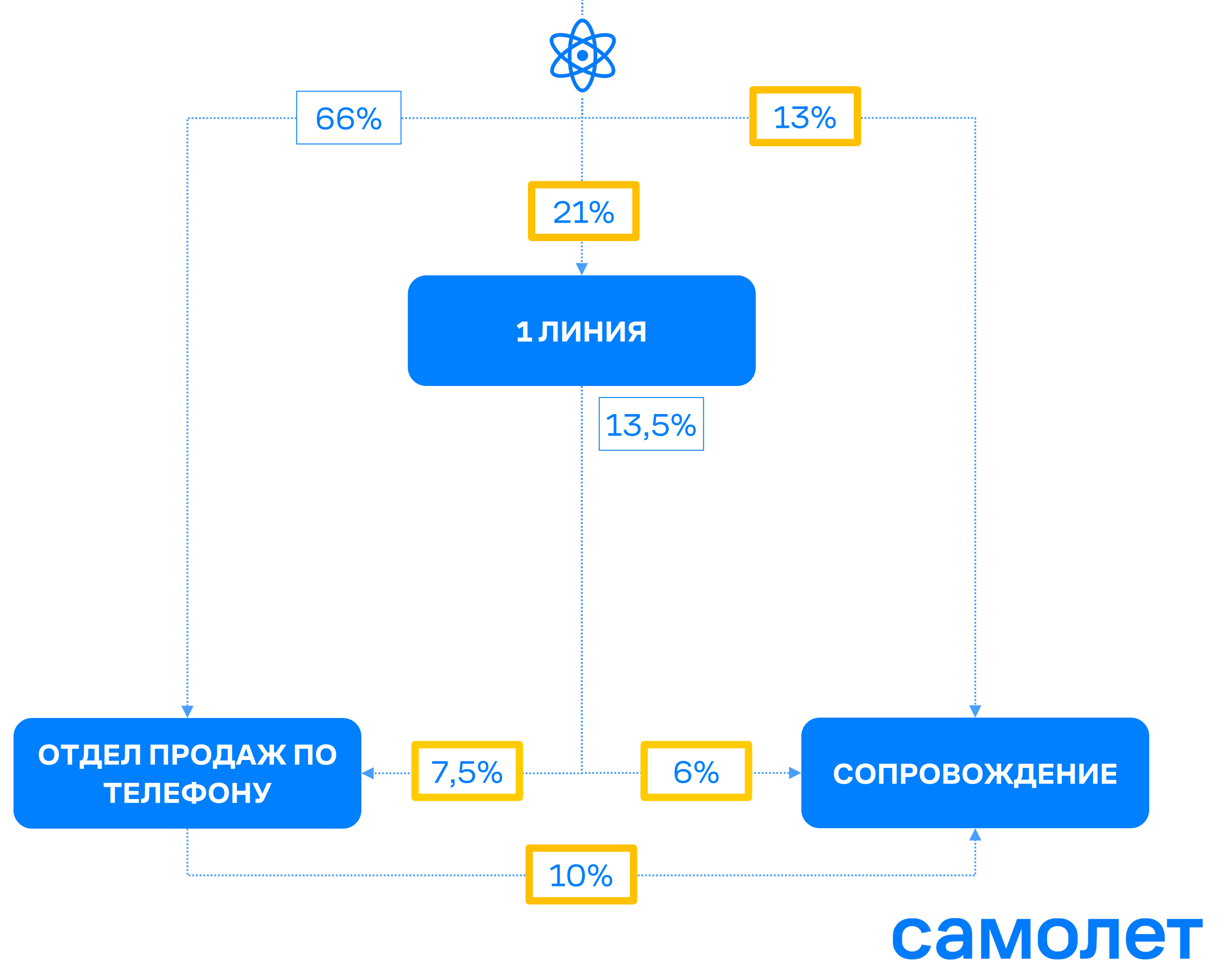
Экспертность

# Будем повышать точность там, где это рационально

1. SBR+

2. Повышение доли предиктива и его точности

## Входящие звонки на общий номер Самолет



# Уйдем от ручных настроек и изменений в пользу AI

1. SBR+
2. Повышение доли предиктива и его точности
3. Самообучение системы

# Будем решать обращения без участия человека

1. SBR+
2. Повышение доли предиктива и его точности
3. Самообучение системы
4. Роботизация решения обращений (передача счетчиков и др.)

# Настроим экзотические сценарии

1. SBR+
2. Повышение доли предиктива и его точности
3. Самообучение системы
4. Роботизация решения обращений (передача счетчиков и др.)
5. Автоперевод вопросов в чаты (языковые барьеры и др.)

# Обогатим модель новыми признаками

1. SBR+
2. Повышение доли предиктива и его точности
3. Самообучение системы
4. Роботизация решения обращений (передача счетчиков и др.)
5. Автоперевод вопросов в чаты (языковые барьеры и др.)
6. Добавление новых признаков (использование ЛК, периоды времени и др.)



# Сделаем систему независимой от персонала

1. SBR+
2. Повышение доли предиктива и его точности
3. Самообучение системы
4. Роботизация решения обращений (передача счетчиков и др.)
5. Автоперевод вопросов в чаты (языковые барьеры и др.)
6. Добавление новых признаков (использование ЛК, периоды времени и др.)
7. Передача системы на поддержку в IT

# Настроим предиктив в исходящих звонках

1. SBR+
2. Повышение доли предиктива и его точности
3. Самообучение системы
4. Роботизация решения обращений (передача счетчиков и др.)
5. Автоперевод вопросов в чаты (языковые барьеры и др.)
6. Добавление новых признаков (использование ЛК, периоды времени и др.)
7. Передача системы на поддержку в IT
8. Исходящие звонки (история коммуникаций, рекламные источники и SBR+)

# Подводим первые итоги и движемся дальше

**-40%**

СТОИМОСТЬ ЗВОНКА

**90%**

звонков по покупке без 1-й линии

**140** тыс .руб.  
прямых затрат

**3-6** месяцев на  
реализацию

**10** специалистов,  
вовлеченных в  
проект

**- 40%** Время сессии

**40-45%**

Потенциал дальнейшей экономии

**12 000 000 000** руб. экономии в год на  
ресурсе 1-линии



**самолет**

# Живите свою лучшую жизнь!



Андрей Голомысов  
+7 926 286 35 42



Макдоналдс ➤ Ренессанс Кредит ➤ Аудиотеле ➤ ПИК ➤ ВТБ ➤ РСХБ ➤ САМОЛЕТ