

Танцевать от печки

Или как и зачем мы построили отчетность на молекулярном уровне



Андрей Голомысов, руководитель КЦ

самолет

Почему стоит нас послушать?

С первой попытки взяли 6 из 6 наград Хрустальной гарнитуры в номинациях, где заявлялись

- Работодатель года
- Лучший новый контакт-центр
- Проект года
- Руководитель года
- Продавец года*
- Лучший контакт-центр*



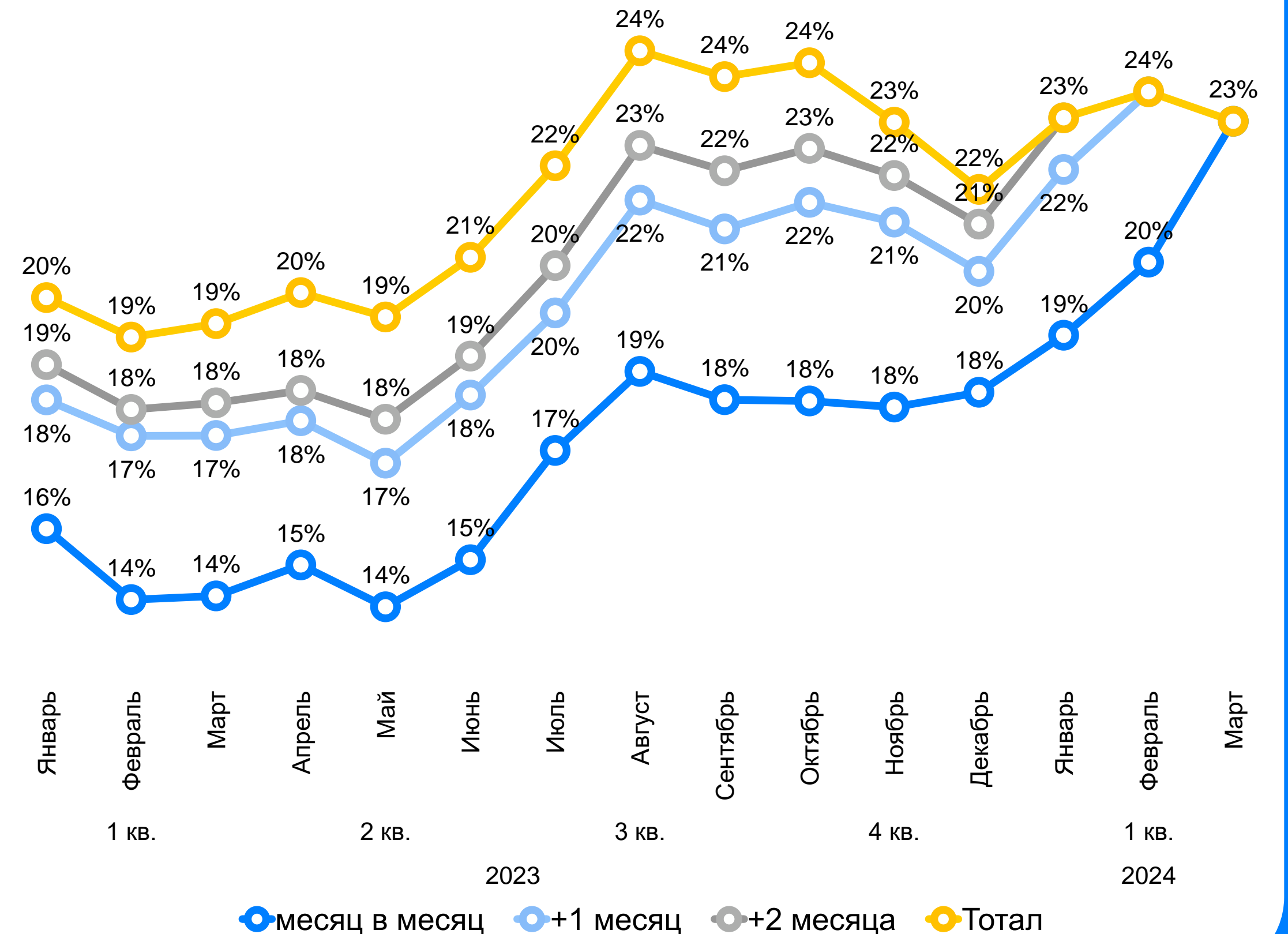
+42%
Объем продаж
23vs22



-18%
Расходы на сделку
23vs22



Увеличили конверсию продаж 1,5x



*Высокая оценка жюри

Где сегодня Самолет?

x16

ЕВИТДА

x37

чистая прибыль

за последние
3 года

200

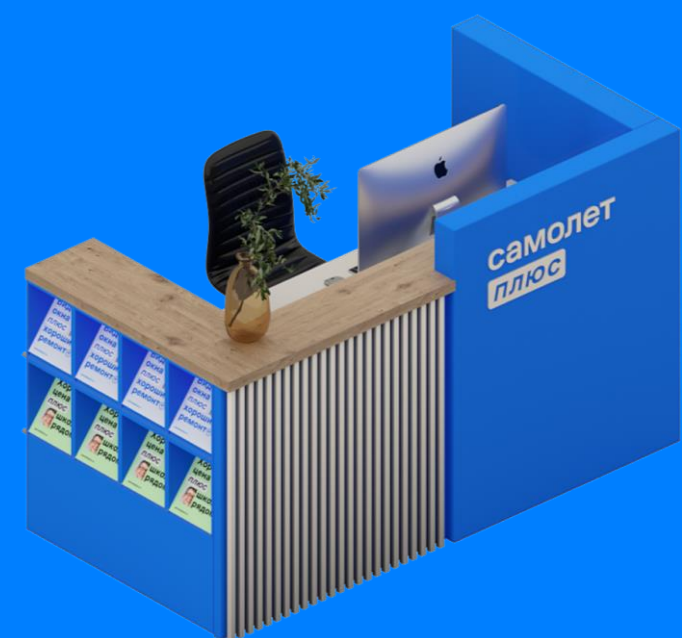
млрд 2022



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**

самолет

Сохраняем самое ценное - время



Таймбэк

квартиры с отделкой и мебелью, кварталы с инфраструктурой и коммерцией на 1х этажах



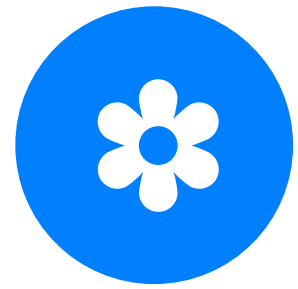
Безопасность и комфорт

современные функциональные дворы без машин и с видеонаблюдением



Уют не только дома

зоны отдыха, уютные зоны ожидания, места для хранения, стоянки для 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



СИЛА
умных
решений

#СИЛА

В КЦ Самолет работают 4 основных функции

Функции

Заказчики

Размещение

Отдел продаж

- Продажи Москва
- Продажи Регионы
- Продажи ИЖС
- Продажи Бизнес
- Продажи Финтех
- Кампании NBO
- Up-Sell Продажи

Центр заботы о клиентах

- Распределение звонков
- Поддержка ЛК
- УК МСК
- УК СПб
- УК Внешний Фонд
- Заселение МСК
- Поддержка Финтех
- Заселение СПб
- Запросы и жалобы
- Гарантийный ремонт
- Расселение СПб
- Постпродажное сопровождение

Отдел развития партнеров Плюс

- Соединение с агентом партнеров
- Подбор офиса продаж
- Поиск объектов
- Передача консьержу
- Постконтроль
- Подключение и сопровождение партнеров
- С+ Карьера

Консьерж-Сервис Плюс

- Продажа услуги
- Подбор объекта
- Сопровождение сделки
- Торг с продавцом

- Коммерческий блок
- Финтех
- Корп. центр

- Гостеприимство
- Коммерческий блок
- Корп. центр
- Финтех

Самолет Плюс

Самолет Плюс

- Домашний КЦ
- Внешние КЦ

Москва
СПБ
Липецк

Внешние КЦ

Внешние КЦ

Домашний КЦ

Самара

САМОЛЕТ

Мы начинали с уровня «ресепшн»



Прием звонков через мобильные телефоны

50% дистанционных коммуникаций в компании вне периметра КЦ

Отчетность в Google Docs, все цифры вручную, нет 90% метрик

Единственный канал обращения – телефон

Офис на 10 человек

Заполнение карточки в CRM – 5-6 окон, минимум 75 кликов

У каждого клиента – от 2 до 5 касаний для решения своего вопроса

Уровень контактности - 95% (нет)

CSI, FCR, Solution rate – непонятные аббревиатуры

Передача клиента в компании через почту без контроля end-to-end

Знания о проекте – сайт компании

Пропущенные вызовы более 10%



Мы начинали с уровня «ресепшн»



Прием звонков через мобильные телефоны

50% дистанционных коммуникаций в компании вне периметра КЦ

Отчетность в Google Docs, все цифры вручную, нет 90% метрик

Единственный канал обращения – телефон

Офис на 10 человек

Заполнение карточки в CRM – 5-6 окон, минимум 75 кликов

У каждого клиента – от 2 до 5 касаний для решения своего вопроса

Уровень контактности - 95% (нет)

CSI, FCR, CR, Solution rate – непонятные аббревиатуры

Передача клиента в компании через почту без контроля end-to-end

Знания о проекте – сайт компании

Пропущенные вызовы более 10%



Определили ключевые цели и задачи



Улучшить клиентский опыт

Централизовать разрозненные функции дистанционного обслуживания, начать замеры ключевых метрик и улучшить их результаты



Поддержать рост бизнеса

Увеличить продажи и сделать это не линейным приростом численности, справиться с расширением продуктовой линейки, запустить новые направления бизнеса



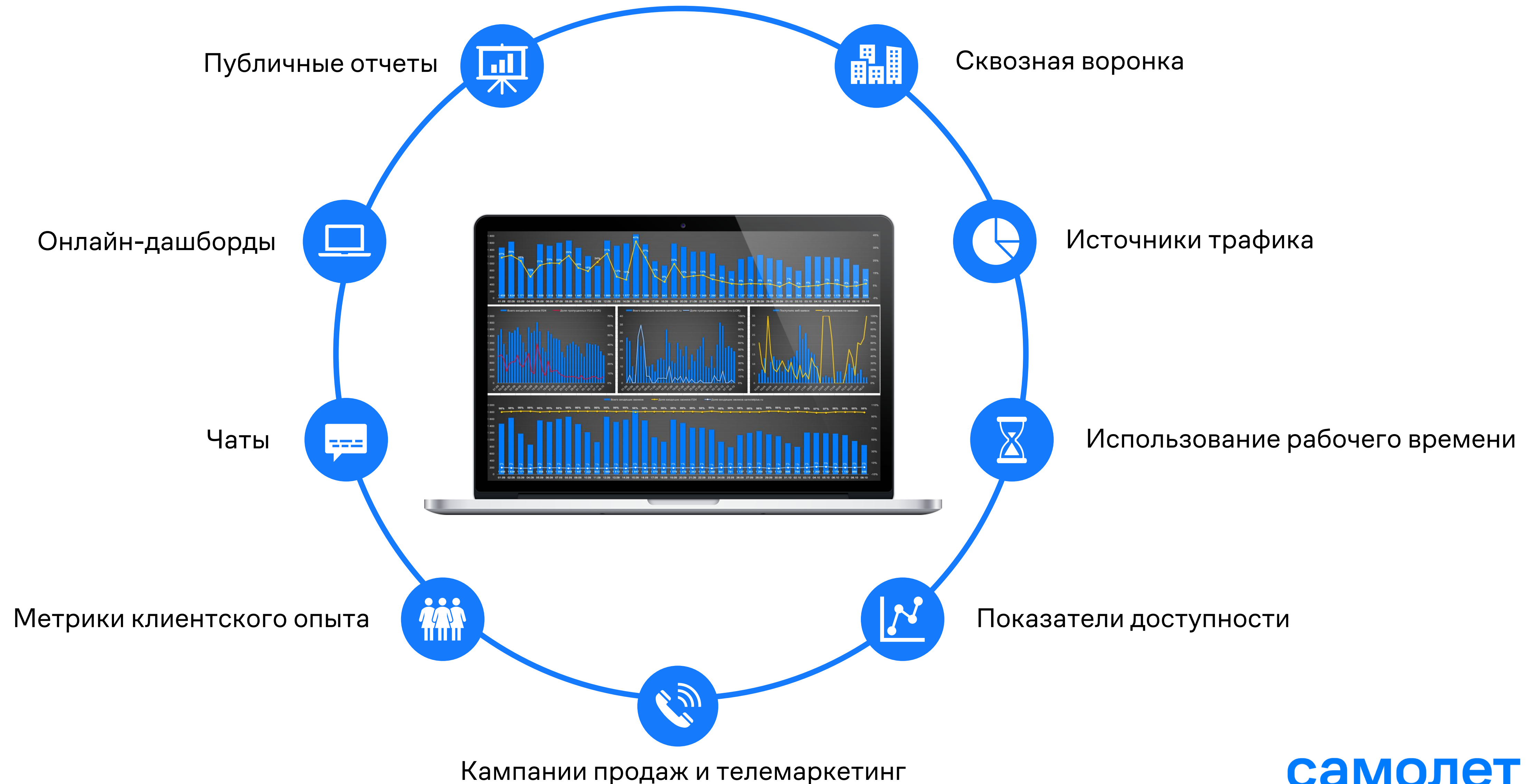
Снизить стоимость владения

Повысить эффективность и сформировать экономию для реинвестиций в [структуру и технологии контакт-центра](#)

**Одно из моих лучших решений
- своя команда аналитики**

самолет

Теперь управляем метриками на молекулярном уровне



Используем широкий стек и различные инструменты

Где берем

- КХД
- Витрины данных
- Google BigQuery
- Песочница
- Данные напрямую из систем
- Локальные витрины

Где пишем



- pyspark
- pandas
- numpy
- matplotlib

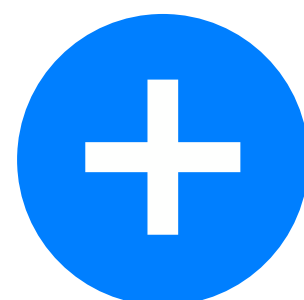


- mssql
- postgresql
- clickhouse
- trino
- hive

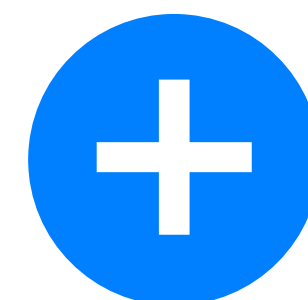
Где отдаем



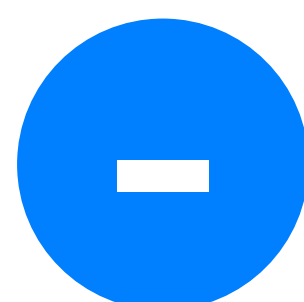
Выбираем реализацию к каждому отчету



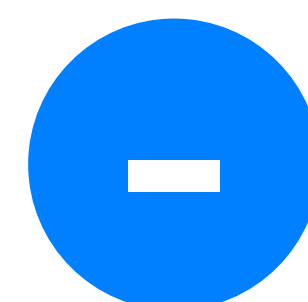
- Не требует ресурсов на выпуск
- Отлично подходит для дашбордов
- Любит руководство
- Точечные возможности и срезы



- Более быстрая реализация
- Возможность «покопаться» самому
- Возможность провалиться в данные

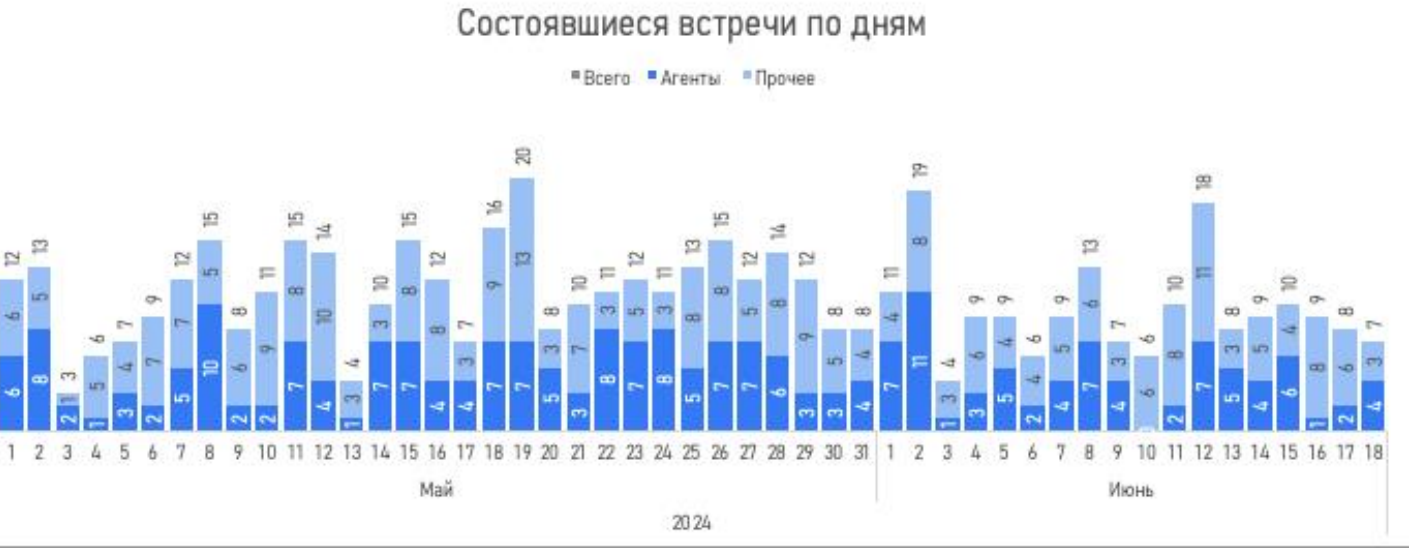
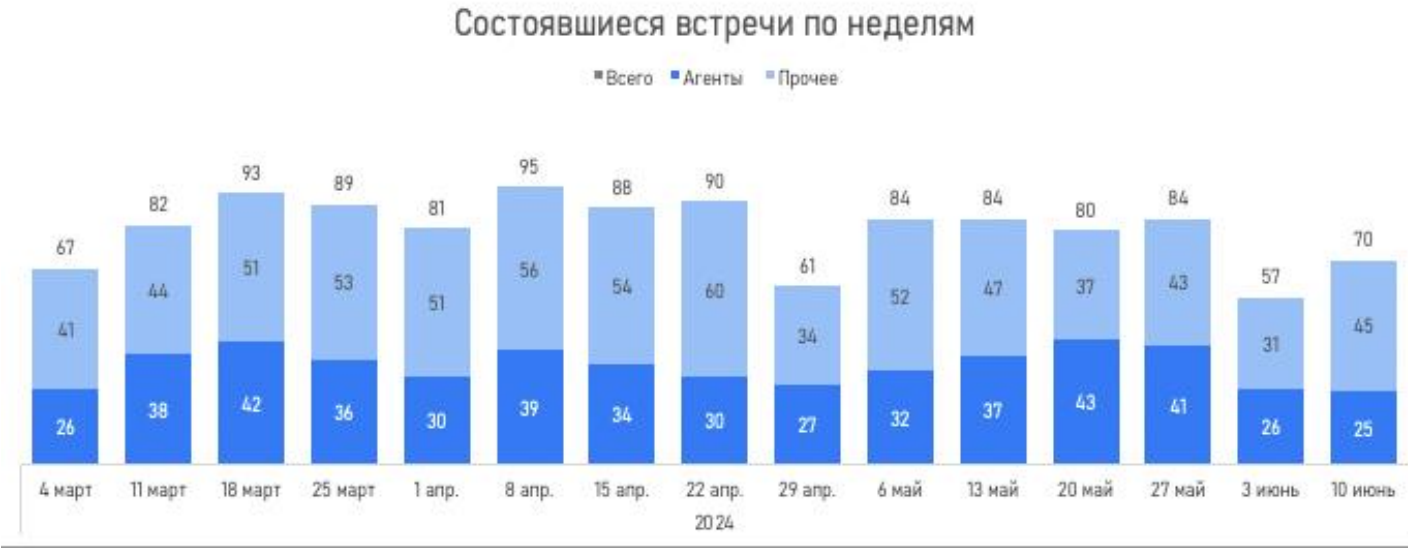
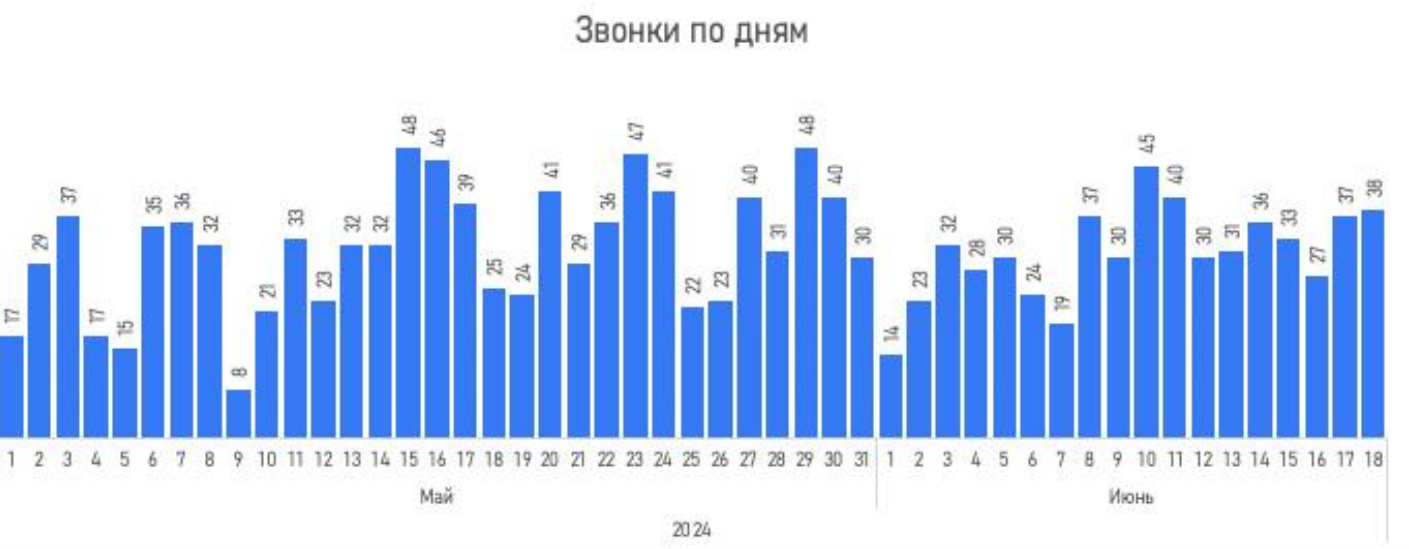
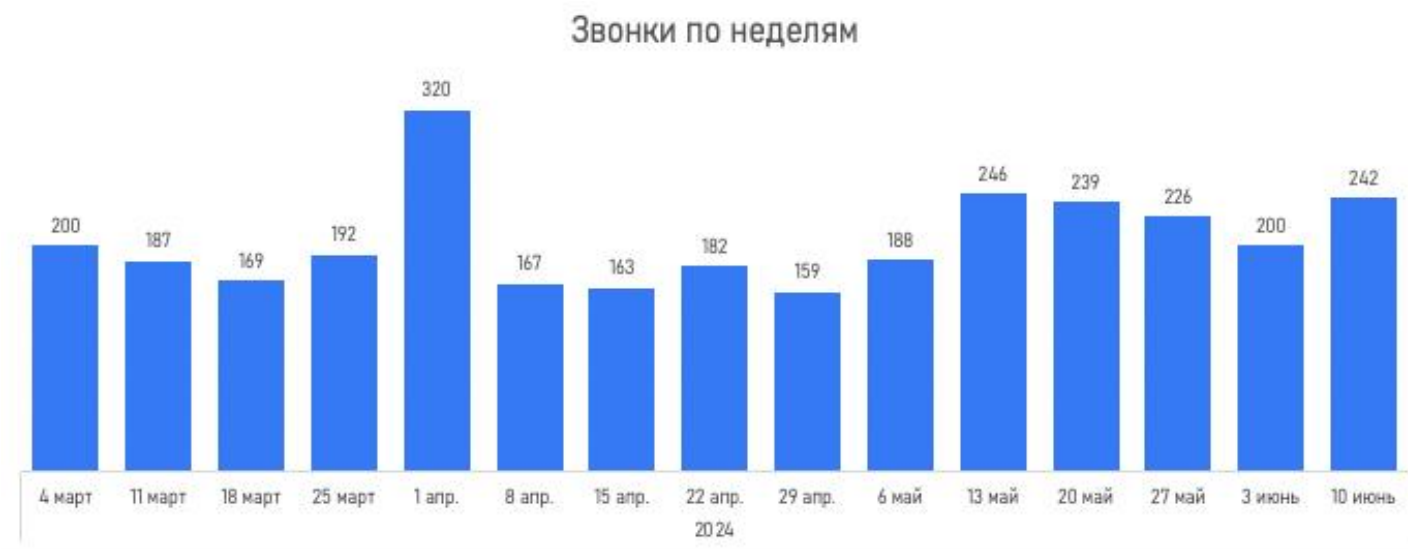


- Трудозатраты на организацию витрины
- Трудозатраты на реализацию визуала
- Ограниченность детализации и разрезов
- Требует лицензий и доп. расходов
- Риски иностранного вендора

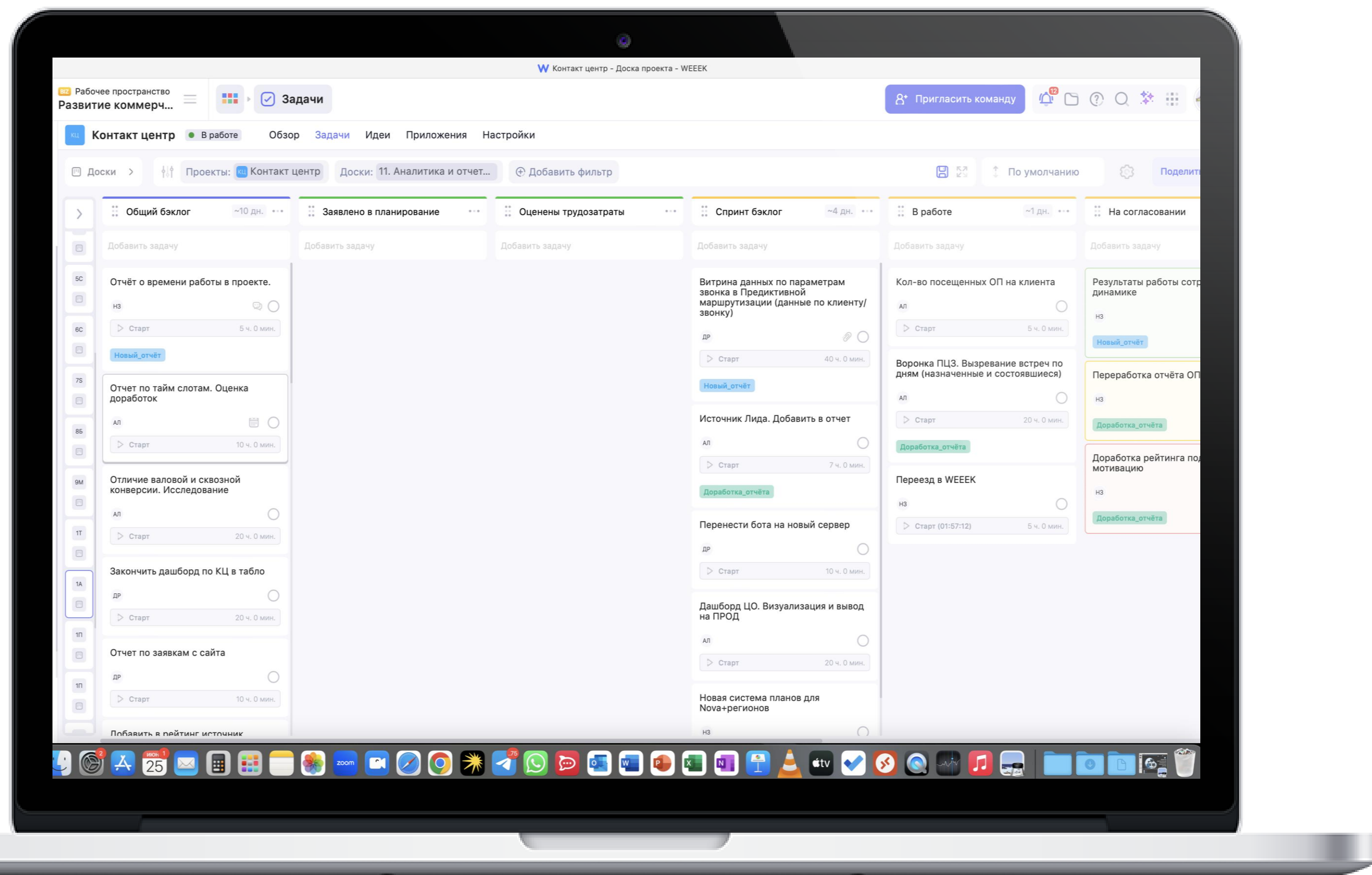


- Трудозатраты на каждый выпуск
- Размеры и скорость работы файлов
- Ограниченность представлений
- Ограниченность емкости
- Риски потери компетенции

В xls тоже можно делать красиво!



Используем Agile практики для выбора и реализации задач



2-х недельные спринты



Ритуалы заявления задач



Предварительная оценка трудозатрат



Совместная работа с заказчиком



Подведение итогов и планирование

Вечный диалог о конверсиях в Самолет

Валовая конверсия



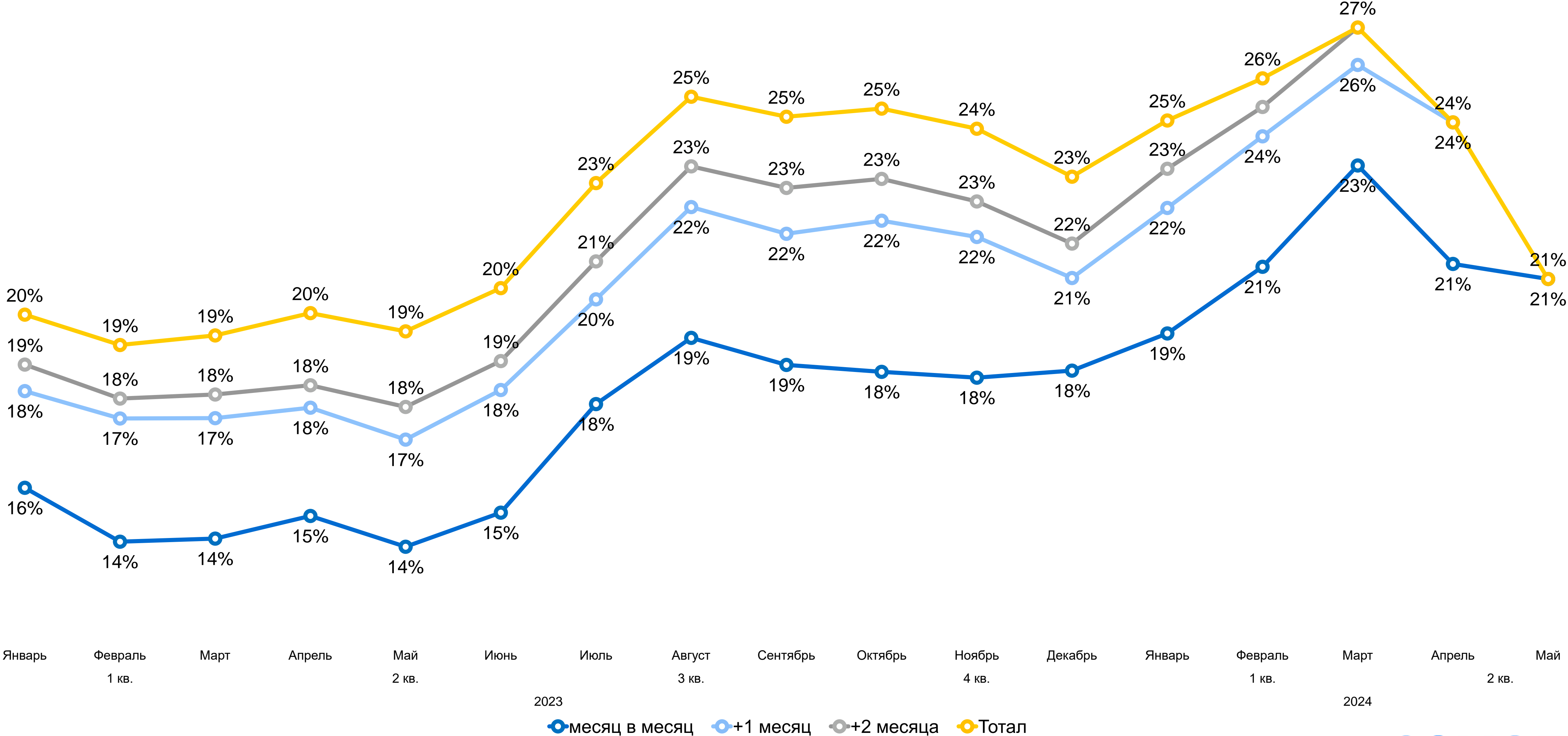
Сквозная (когортная) конверсия



- Сравнивает значения разных периодов
- Не привязана к конкретным клиентам
- Меняется при любом колебании объема
- Содержит результаты других каналов
- Может быть больше 100% 🐒

- Показывает результат по конкретным клиентам
- Дает результат от периода обращения
- Требуется время на вызревание
- Свежие результаты всегда хуже вызревших

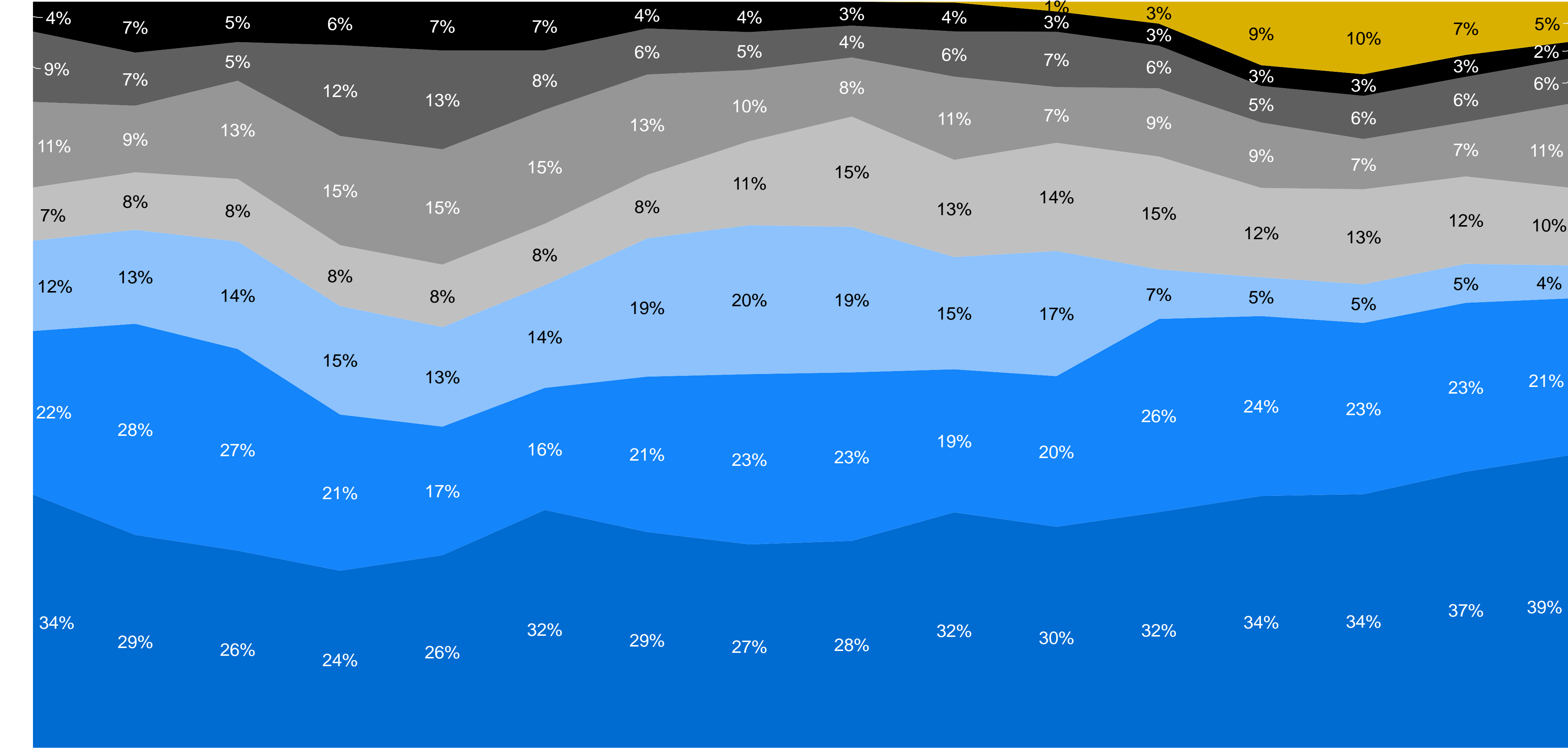
Придумали как убрать фактор вызревания конверсии



Что еще интересного?

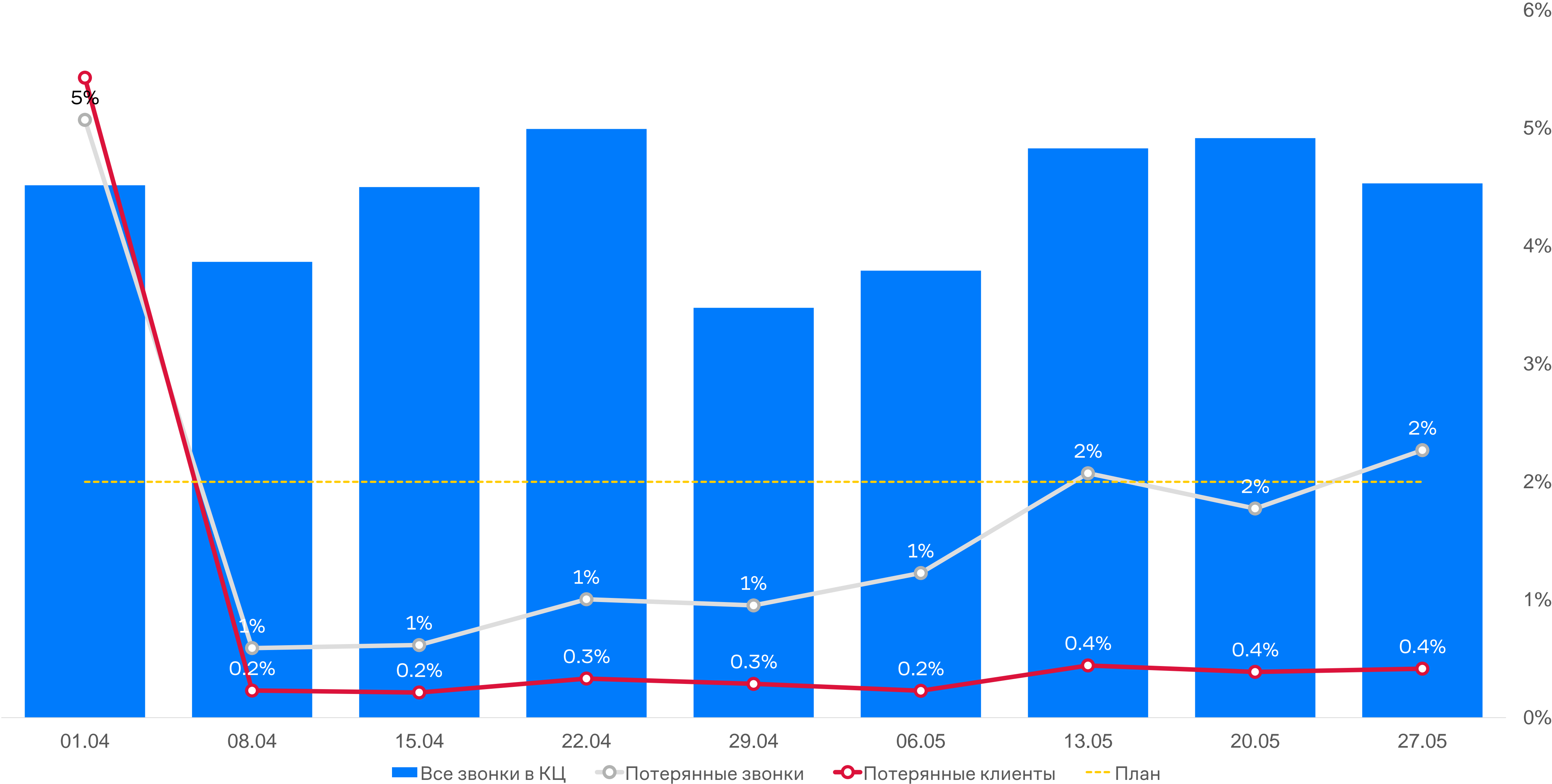
самолет

Внимательно смотрим за трафиком от маркетинга



Январь 2023 Февраль 1 кв. Март Апрель Май 2 кв. Июнь Июль Август 3 кв. Сентябрь Октябрь Ноябрь 4 кв. Декабрь Январь 2024 Февраль 1 кв. Март Апрель 2 кв. 2023 2024

Смотрим на потери в двух разрезах – звонки/клиенты



Принимайте решения на данных!



Андрей Голомысов
+7 926 286 35 42



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