

КЕЙСЫ



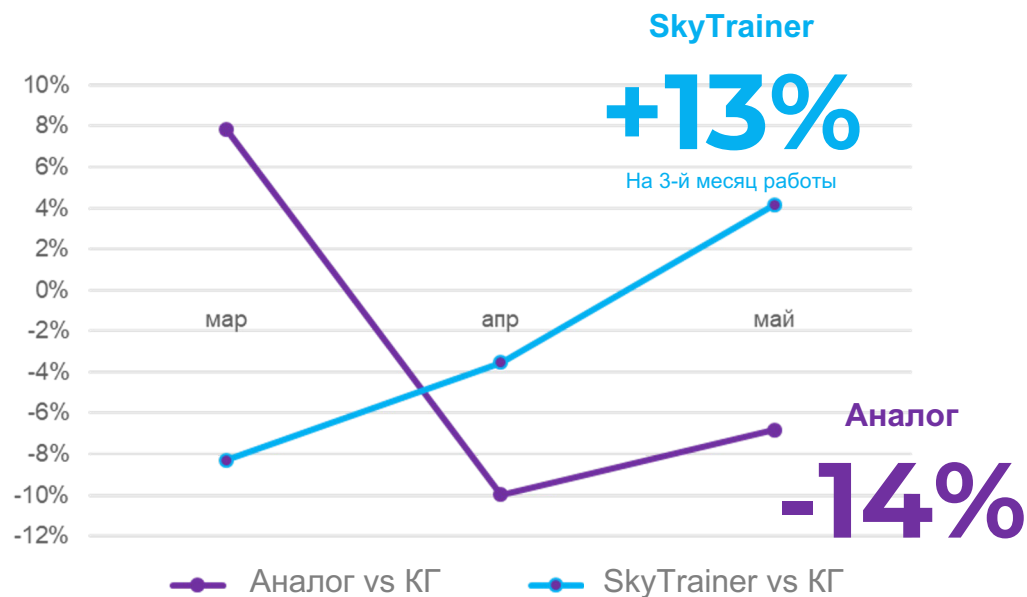
**SkyTrainer —
речевой тренажер**

Результаты пилота по бизнес-показателям

Эффект от использования инструмента краткосрочный.
Необходимо регулярное использование тренажеров
для поддержания навыка = результата.

*Контрольная группа

Обучение по SkyTrainer привело к росту
продаж на 13% в первые месяцы работы



Дополнительный бизнес-эффект

Рост продаж продуктов по сценариям пилота:

	Аналог	SkyTrainer
Автоплатежи	зачет	
ВТБО	зачет	зачет
Пенсия	зачет	зачет
Вклад	зачет	зачет
Накопительные счета		
КСП 1	зачет	зачет
Кредитные карты		зачет
Страхование кредитных карт		
Кредит наличными		
Дебетовая карта		
Перевод з/п		
Страховка от мошенничества		

Роста продаж продуктов вне сценариев пилота:

	Аналог	SkyTrainer
Дебетовая карта на 3-е лицо		зачет
Коробочные страховые продукты вне пилота	зачет	зачет
Ипотека		зачет
Программа долгосрочных сбережений		зачет

Положительный эффект отмечается также на продаже продуктов, не участвующих в пилоте

Обучение оказало существенный рост продаж страховых продуктов

+80%

Операционные результаты пилота

Сотрудник не затрачивает много времени на обучение

План 100%
сотрудников прошли
полный цикл

SkyTrainer 95%
Аналог 69%

**Время на полный
цикл обучения 17ч
30 мин**

SkyTrainer 4 часа
Аналог 7 часов

**1 тренировка =
30 мин/день**

SkyTrainer 6 минут
Аналог 21 минута

**Время на изучение
1 скрипта (тренировка
+ экзамен):**

SkyTrainer 36 минут
Аналог 61 минута

ПИЛОТНЫЙ ПРОЕКТ Диалоговый тренажер SkyTrainer

Метрики эффективности пилотного проекта

● Дистанционный сервис Т2

Требования к эффективности пилота		Методология проверки	Результат
1	Снижение АНТ на 5 секунд по тематикам пилота (скрипты)	Сравнение текущих значений по АНТ со значениями по завершению пилота	Нет данных
2	Повышение CSI на 1 п.п. по тематикам пилота (скрипты)	Сравнение текущих значений по CSI со значениями по завершению пилота	6,88 п.п. Стало 90% (было 83,2%)
3	Повышение качества на 2 п.п. по тематикам пилота (скрипты)	Сравнение текущих значений по качеству со значениями по завершению пилота	15,22 п.п Стало 97,6% (было 82,38%)
4	Снижение ресурсов Руководителей на 1,6 FTE в день на отработку тематик	Сравнение текущей занятости РГАО и занятости по завершению пилота	1,78 FTE (сэкономлено 200 часов работы руководителей)
5	Удовлетворенность инструментом участниками пилота не менее 90%	По итогам пилота проведение опроса по 5-ти бальной шкале.	90%



Что понравилось:

NPS 90%

Удовлетворенность
инструментом
участниками пилота

<Общение как с реальным клиентом>

<Помогает справиться в волнении>

<Улучшает коммуникативные навыки>

<Тренировки в любое время и в любом месте (даже с телефона)>

<Печатные версии уроков помогают повысить скорость печати>

<Удобный, простой интерфейс для Администратора>

<Удобная и быстрая выгрузка отчетов>

<Понятная инструкция для пользователя «Подсказки»>

<Автоматическая отправка приглашения на почту>

Итоги реализации пилота

Рост индекса
удовлетворенности
потребителей T2

83,2%

+6,88 п.п.



90%

Повышение качества
консультаций клиентов T2

82,38%

+15,22 п.п.



97,6%

Снижение нагрузки на
руководителей по
подготовке стажеров



1,78 FTE (Full-Time Equivalent)



Гипотезы подтверждены



МЕГАФОН

SkyTrainer увеличил конверсию звонков на **5,6%**

**ЗАКАЗЧИК****Мегафон**

B2C продажи

**ЗАДАЧА**Сократить период
адаптации**ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ
ОБЗВОНА**

Менеджеры по продажам

Оценивали выполнение плана продаж 2 фокус групп. Сравнили выход продавцов на первый план продаж

Группа 1: Стажеры готовились с SkyTrainer Конверсия из звонков в продажи **16,1 %**

Группа 2: Стажеры готовились без SkyTrainer Конверсия из звонков в продажи **10,5 %**



Стажеры с SkyTrainer становятся эффективнее

SkyTrainer повысил выполнение плана продаж на **20%**

**ЗАКАЗЧИК****Мегафон**

B2C продажи

**ЗАДАЧА**

Выполнить план продаж

**ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ
ОБЗВОНА**

Менеджеры по продажам

Оценивали выполнение плана продаж 2 фокус групп. Сравнили выход продавцов на план продаж в первый месяц работы

Группа 1: Стажеры готовились с SkyTrainer. Выполнен план на **105,19%**

Группа 2: Стажеры готовились без SkyTrainer. Выполнен план на **85,7%**

! Стажеры с SkyTrainer увеличивают выручку компании



SkyTrainer сократил период выхода в должность в **2 раза**

**ЗАКАЗЧИК****МТС**

клиентская поддержка

**ЗАДАЧА**Сократить период
подготовки сотрудников**ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ
ОБЗВОНА**

Стажеры контакт центра

Оценивали звонки 2 фокус групп по бальной системе. Сравнили балы 2-х групп

Группа 1: Стажеры готовились с SkyTrainer. Обучались **1 неделю**; Средний бал **10,5**

Группа 2: Опытные сотрудники. Стандарт обучения **2 недели**; Средний бал **10,8**

! Стажеры с SkyTrainer ведут переговоры не хуже чем опытные сотрудники