

Пилоты в КЦ:  
как мы выстроили систему  
непрерывных экспериментов

Кейс Альфа-Банка



# ПИЛОТ

Аналитика

Риск

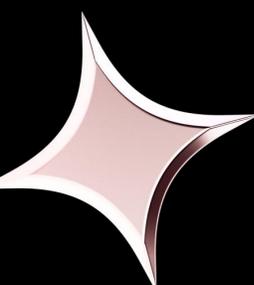
Нагрузка

Реклама идеи

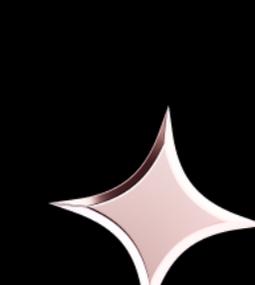
---

Управляемый эксперимент





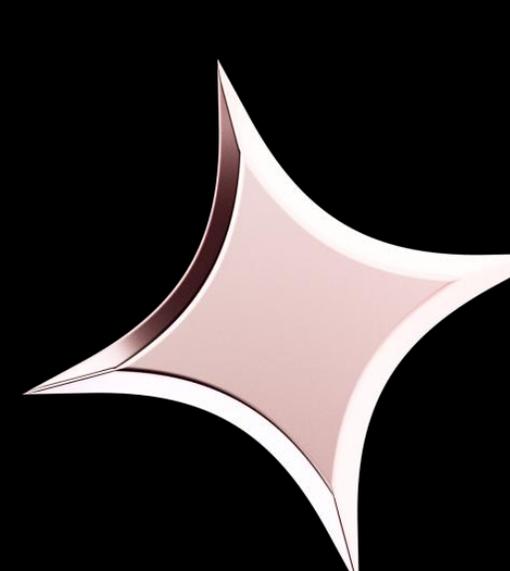
# Как мы классифицируем ПИЛОТЫ



По цели – на исследовательский и валидационный

По типу – сплит-тестинг, Champion/Challenger, A/B/A-тесты

По объекту – технологический, процессный или продуктовый



# Когда нужен пилот?

Когда есть гипотеза

Когда высоки риски

Когда нужно доказать эффективность

**А ещё**

Когда нужно что-то менять,  
но непонятно – что именно

Чтобы убедиться, что ничего  
и не нужно было менять



# Примеры пилотов. №1

Запуск новой линии , сплит-тестинг, процессный

**+32%**

По сравнению с контрольной группой



# Примеры пилотов. №2

Поставка образовательного контента, А/В/С-тесты, продуктовый

**Суперсервис**

**Берите инициативу в разговоре**  
1

Если разобрались в проблеме раньше, чем человек её описал, смело перебивайте рассказ. Это не только экономит время, но и покажет собеседнику, что его понимают с полуслова.

**Слушайте активно**  
2

Интересуйтесь тем, что говорит другой человек, и внимательно слушайте. Уделяйте внимание не только словам, но и тону: важно и что случилось, и что чувствует клиент.

**Избегайте осуждения**  
3

Постарайтесь не делать предвзятых выводов. Помните, что у каждого человека своя история, которая влияет на настроение и поведение. Стремитесь к пониманию.

**Опускайте лишнее**  
4

Клиенты нередко начинают говорить на отстранённые темы. Не принимайте во внимание всё, что не касается вопроса. Так вы сфокусируетесь на полезной части ответа и быстрее решите вопрос.

**Учитывайте контекст**  
5

Помните, на эмоции и реакции людей влияет опыт и окружение человека. Будьте открыты к разным точкам зрения.

**Говорите нейтральным тоном**  
6

Неважно, какой вопрос у клиента и какое у него настроение, говорите чётко, спокойно и нейтрально. Так мы покажем, что подходим к теме серьёзно, а не шутилки шутим.

**Будьте терпимыми и уважайте собеседника**  
7

Помните, что у каждого человека есть мнение и чувства, которые могут отличаться от ваших. Уважайте эти отличия, даже если вы не согласны с ними.

**Эмоционально присоединяйтесь к негативу**  
8

Даже если клиент не упоминает, что ошибся его расстроило, проговорите это за него. Так он поймёт, что мы такие же люди.

Дарим кружку самому внимательному 🍵

**ДКЦ**

**ЗАКРЫВАЙ НЕ ТОЛЬКО ОБРАЩЕНИЯ, НО И ГЕШТАЛТЫ!**

**ЧТО ОБЩЕГО У ГЕШТАЛТА И ДВЕРИ?**  
Их можно закрыть

**BA-DUM-TSS!**

**ЗАКРЫВАЙ РАЗГОВОРЫ ОСОЗНАННО**  
Недоказанность тревожит нас и собеседника. Прессырси и убедись, что тебя правильно поняли

**«Я СДЕЛАЛ ВСЁ, ЧТО МОГ»**  
Неприятные диалоги или сложные собеседники остаются в памяти — пока не отпустишь их внутренне

**ОТДЕЛЯЙ РАБОТУ ОТ ДОМА**  
Когда заканчиваешь рабочий день, оставь клиентов и заходи на их полку, а не в голову. Отпускай важно не только людей клиентов, но и для себя

**ТЕХНИКА «ТОЧКА»**  
Простая, но мощная штука: записал — подытожил — выдохнул. Так мозг получает сигнал: дело завершено

Короткое резюме: «Если повествование — лишний диалог» творит чудеса: гештальт закрыт, контакт сохранён, а мозг не пойдёт старые диалоги по кругу

Скажи себе: «Я сделал всё, что мог на тот момент, сделал три спокойных вдоха и переключил внимание. Иногда это и есть точка»

Даже если клиент не упоминает, что ошибся его расстроило, проговорите это за него. Так он поймёт, что мы такие же люди.

После этого тревожность снижается, внимание освобождается, а чувство вины, если было, уходит само

Мозгу нужно понимать, что рабочий день закончен, чтобы включить отдых

**ДКЦ**

02:33

**АНТ ПОД КОНТРОЛЕМ**

**«Два секрета снижения АНТ и стресса»**

**Ваше название — наш мерч!**  
Попробуйте переименовать наш пост, победит участник с самым креативным названием, чей вариант соберёт максимум реакций.

🌟 Кидайте варианты в комментарии:

- 1 название = 1 комментарий
- Чем больше идей — тем выше шансы, не стесняйтесь — пишите хоть 20 версий 🚀

Ждём ваши варианты, а с результатами вернёмся 20 октября

# Примеры пилотов. №3

Голосовые тренажёры, Champion/Challenger, технологические

Провайдер 1. Champion

Провайдер 2. Challenger:

- 01.08.2023-01.01.2024
- АНТ → рост на 33 секунды, FCR → снижение на 4%

# Примеры пилотов. №3

Голосовые тренажёры, Champion/Challenger, технологические

Провайдер 3. Challenger:

- АНТ → снижение на 74,5 секунды
- VOC → без изменений
- FCR → рост на 3,55%



# Примеры пилотов. №3

Голосовые тренажёры, Champion/Challenger, технологические

Провайдер 4. Challenger:

- 25.09.2025-25.12.2025
- статус — in progress

Провайдер 5. Challenger:

- 30.07.2025-31.12.2025
- статус — in progress



# Планирование пилота. Старт

Четко сформулирована гипотеза и цели пилота

Определены критерии успеха (KPI: FCR, CSAT, АНТ, ROI)

Определен бюджет и ресурсы (люди, время, деньги)

Выбрана и согласована пилотная группа

Определены стейкхолдеры и частота коммуникации



# Планирование пилота. Запуск

Составлен детальный план-график пилота

Проведено обучение пилотной группы

Настроены системы мониторинга и сбора данных

Назначен ответственный за сбор обратной связи

Определен план отката на случай провала



# Планирование пилота. Финал

Собраны и проанализированы все данные по KPI

Проведены интервью с операторами и супервайзерами

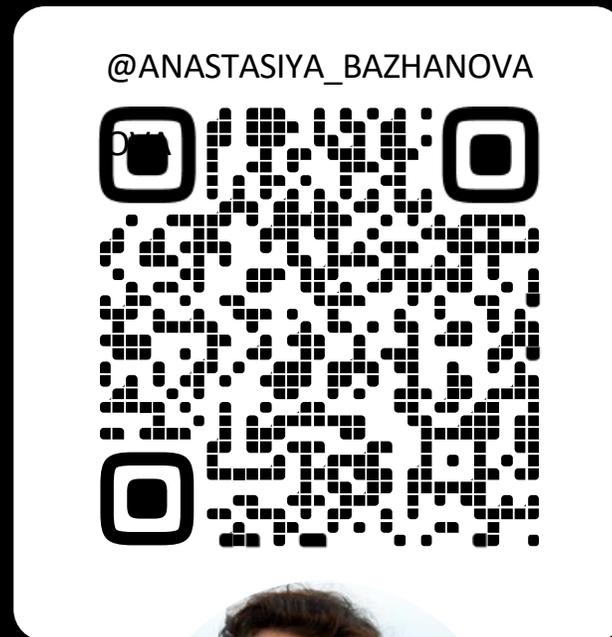
Подготовлен итоговый отчет с рекомендациями:  
Масштабировать / Доработать / Закрывать.

Проведена презентация результатов для стейкхолдеров





Чек-лист пилотов



Анастасия Бажанова