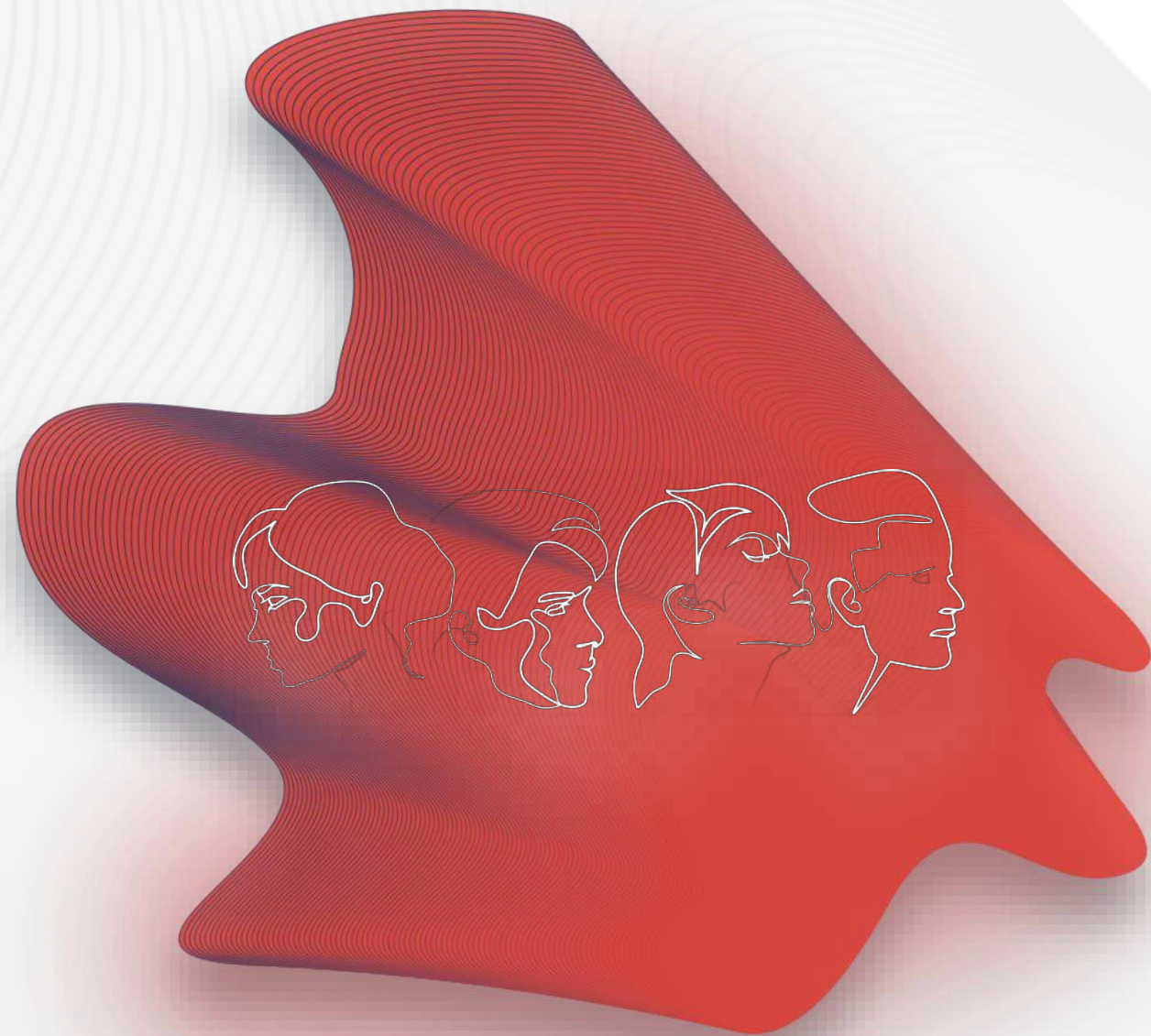
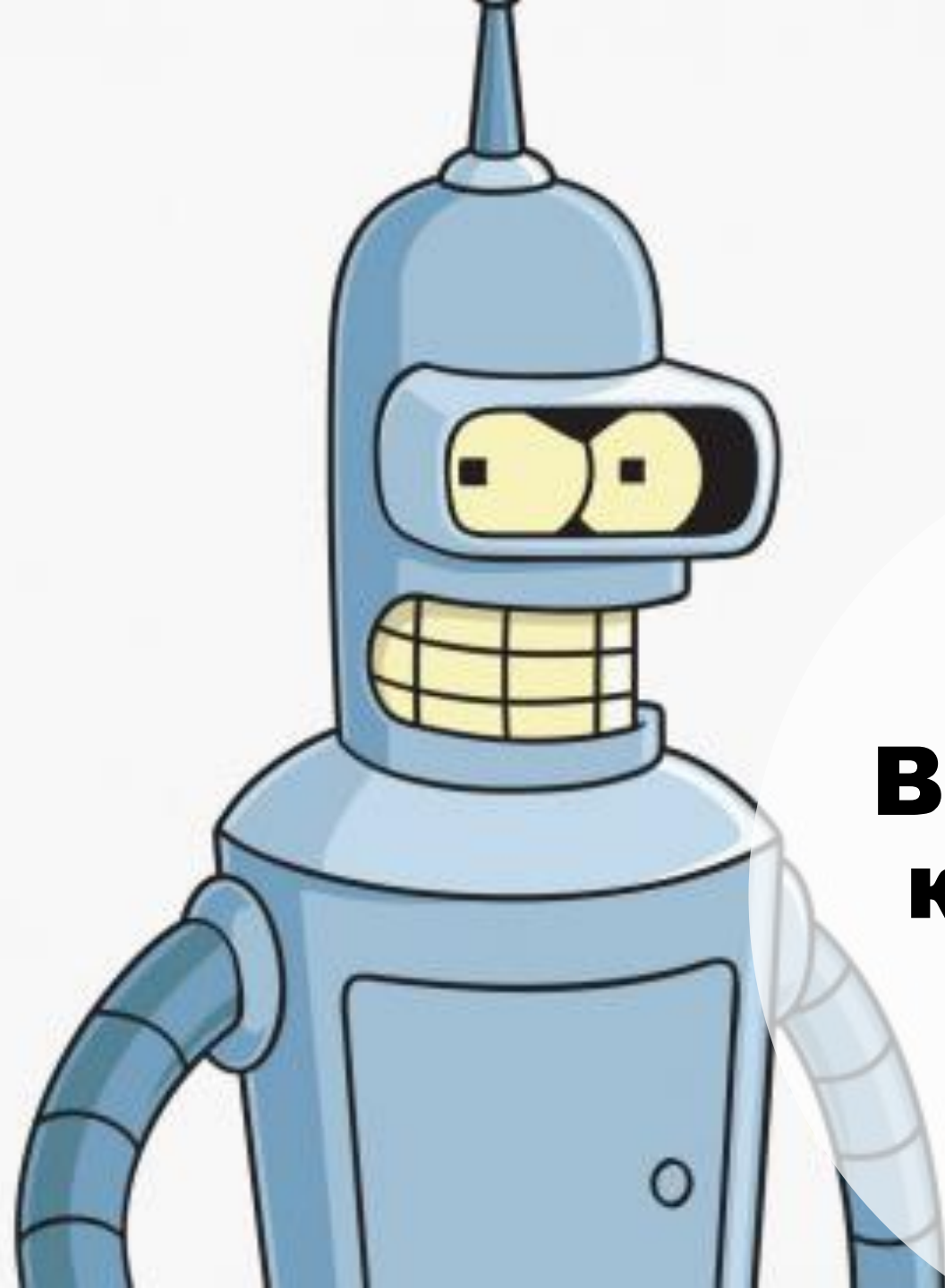


Максим Горбачев

ScriptDesigner.ru

**1:0 в пользу  
машин:  
как продавцов и  
тренеров  
заменить  
голосовыми  
роботами**

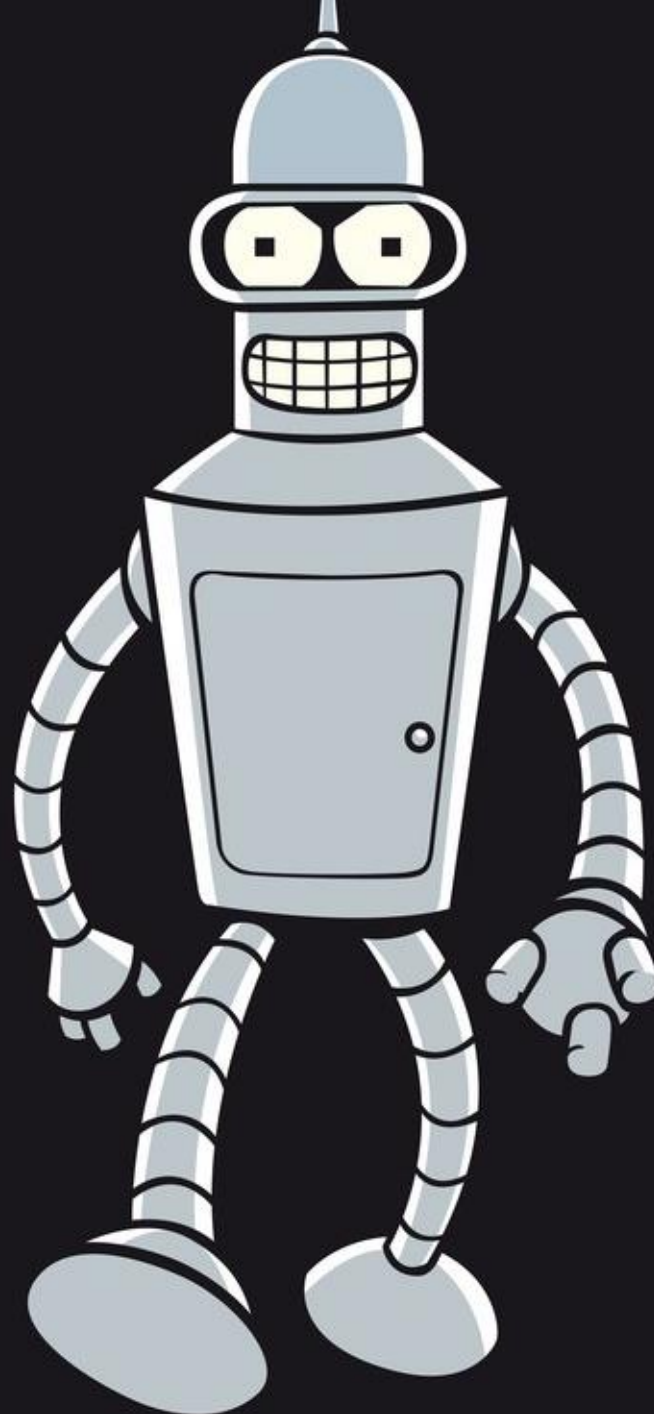




**Я заберу  
Вашу работу  
куски мяса**

---

**Сокращение  
затрат**



**Улучшение  
UX**

# Примеры внедрения голосового робота

**БЫЛО:**  
Входящие звонки,  
кот. обрабатывают операторы

3500

## ● Прием заказа воды

В среднем 90% от общего количества входящих обращений – это повторение клиентом прошлого заказа.

Среднее время ожидания клиента на линии – **4 мин.**

При этом стоимость одного звонка оператором составляет – **11,5 руб.**

**СТАЛО:**  
Автоматизация входящих звонков

2000 + 1500

## 📣 Автоматизированный прием заказа воды

Робот обрабатывает более **70%** поступающих запросов

Ожидание на линии сократилось **до 5 сек.**

Стоимость звонка снизилась **до 5,5 руб.** – а это почти в 2 раза!!!

Экономический эффект от внедрения робота на входящей линии:

**В месяц – 128 333 руб.**

**В год – 1 540 000 руб.**

**КОМПАНИЯ МОЖЕТ СОКРАТИТЬ ШТАТ ОПЕРАТОРОВ  
КОНТАКТ-ЦЕНТРА НА 30%**

# Примеры внедрения голосового робота

**БЫЛО:**  
Исходящие звонки операторами

↓  
**100**

## ● Акционные предложения

В компании ставили средний ежемесячный план: 40 продаж товара по акции ежедневно. Поскольку операторы звонили только в свободное время - количество исходящих звонков в среднем - до 100 в сутки. Конверсия составляла 38%.

## ● Оценка качества обслуживания

Отток клиентов составлял – 3.4%. Компания периодически пробовала разные методы оценки качества обслуживания в поисках постоянного инструмента. В основном ориентировались на поступающие жалобы

**СТАЛО:**  
Автоматизация исходящих звонков

↓  
**2000**

## Автоматическое информирование об акциях/скидках

Количество исходящих звонков увеличилось в среднем до 500 в сутки. Конверсия при автоматическом информировании составляет 24.6%. После обзвона роботом за первый день мы получили 132 теплых лида. **В первый месяц отдел продаж перевыполнил план в 2 раза!!!**

## Автоматизированная оценка качества обслуживания (NPS)

Ежедневно робот опрашивает около 1 000 клиентов. Компания отслеживает НПС в реальном времени, что позволяет оперативно оптимизировать бизнес-процессы и снизить отток клиентов до 2.5%

## Напоминание о необходимости заказать воду

Количество напоминаний клиентам составляет около 500 звонков в день. В результате напоминаний о приближающемся сроке заказа воды месячная выручка увеличилась на 10%

# Ситуации применения

1

Прием заказов на входящих звонках и подтверждение заказов

2

Напоминания и информирование

3

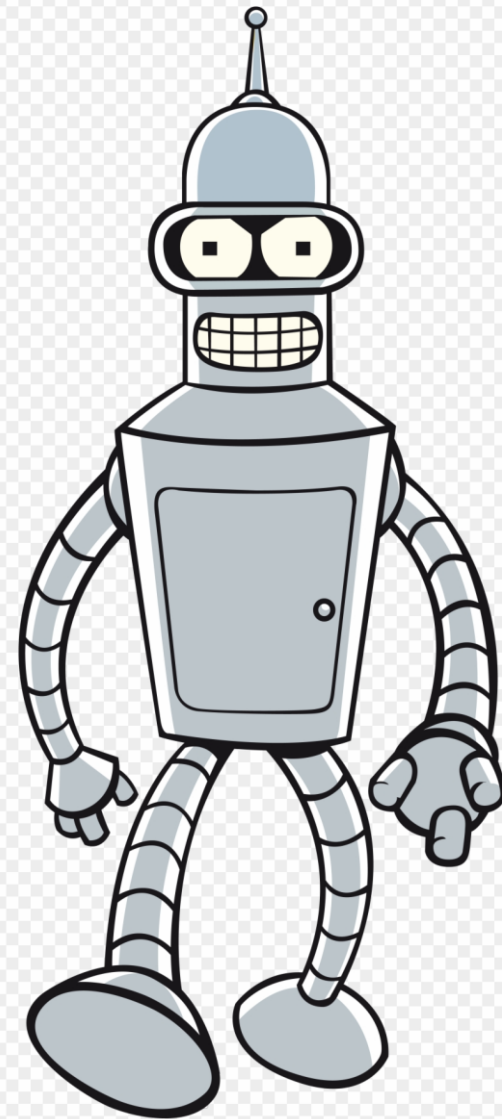
Предоставление сервисной информации

4

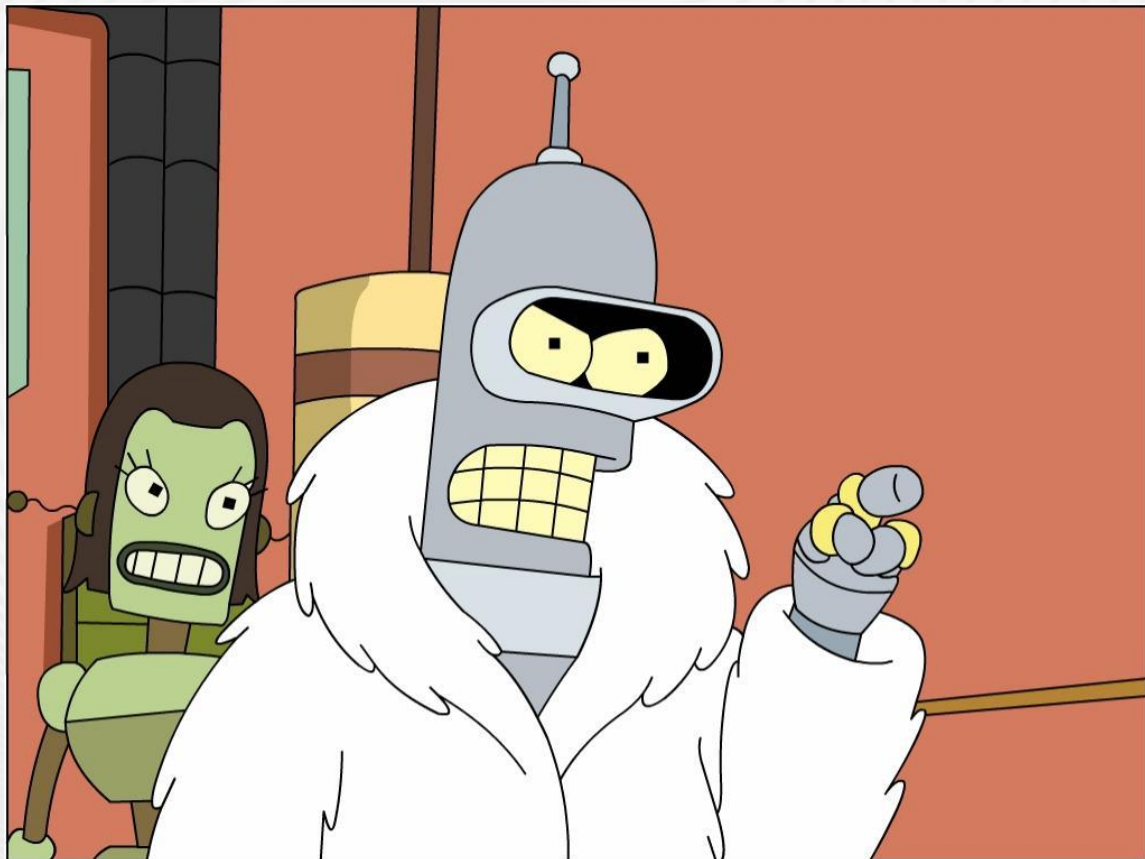
Опросы клиентов

5

Актуализация клиентской базы и холодный обзвон



# Пример актуализации базы



Собрана база 758 контактов.

Сделано 1 278 звонков.

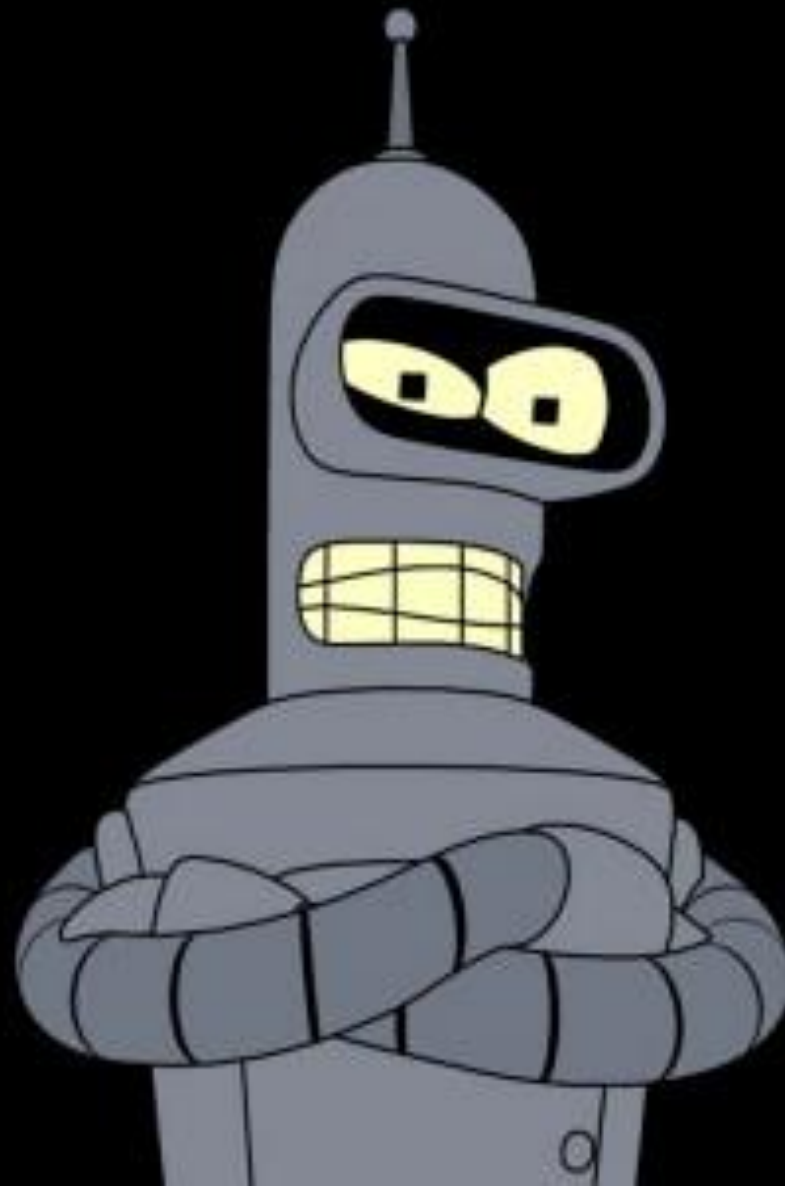
Выявлено 246 целевых.

37 контактов назвали имя ЛПР.

В 12 случаях передали ему трубку

**Сколько ушло времени на эту задачу?**

**А что, если  
заменить  
тренеров по  
продажам?**





# Скрин голосового тренажера

Профиль

Тренажёр

Пользователи

Сценарии

Сценарии

Холодный звонок

Звонок от покупателя

Возражения на встрече

Холодный звонок b2b

Клиент говорит: [Да, здравствуйте](#)

Ваш ответ: [Звоню по поводу объявления о продаже квартиры на улице Ленина. Удобно сейчас говорить?](#)

---



88%



23:07  
13.09.2019



# Примеры использования голосового тренажера

## Контакт-центр оператора

### СВЯЗИ

Сократили период стажировки новых операторов с 16 до 8 дней

## Продажи эвакуаторов

Сократили период выхода новых менеджеров на первые продажи.

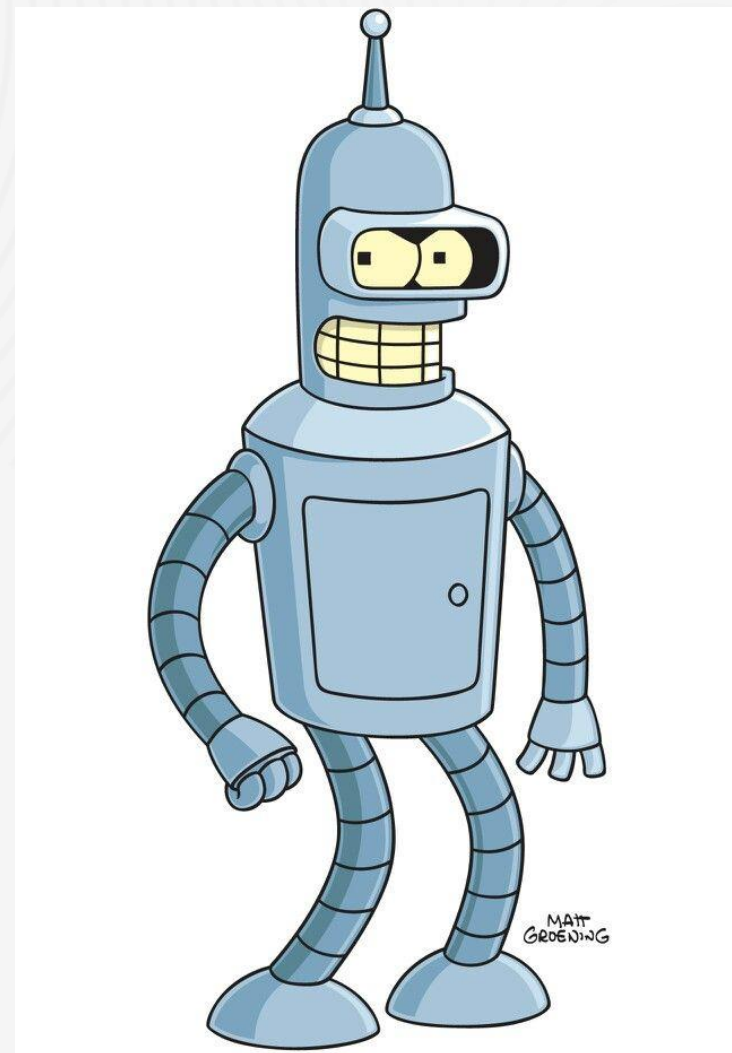
Обычно из 10 новых менеджеров всего 3 продавали в первом месяце.

После внедрения 6 из 10 начали принесли деньги в первом месяце

## Агентство недвижимости

Рост конверсии холодных звонков с 5% до 10% (с 1 до 2 встреч в день с продавцом квартиры)

В разы больше стажеров (10 стажеров в месяц)



**Максим Горбачев**

**[facebook.com/mn.gorbachev](https://www.facebook.com/mn.gorbachev)**

**[gorztka@gmail.com](mailto:gorztka@gmail.com)**

**[Gorstka.ru](http://Gorstka.ru)**

**[ScriptDesigner.ru](http://ScriptDesigner.ru)**

