

**CCWeek - 2023**



# РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА - СПОСОБ ВСТАТЬ НА ПУТЬ САМОРАЗВИТИЯ

Спикер: Людмила Наумова, заместитель руководителя департамента по обеспечению и контролю сервисного обслуживания

# GROW FOOD - СЕРВИС ПО ДОСТАВКЕ ПРАВИЛЬНОГО ПИТАНИЯ

**GROW  
FOOD**



- Компания на рынке с 2015 г.
- 10 линеек питания
- 2 500 000 доставок в год
- 1 700 000 звонков в год
- 340 000 чатов в год
- 122 оператора в штате КЦ



# КАКИЕ ЗАДАЧИ СТАВИЛИ ПЕРЕД ЗАПУСКОМ?

На конкретных кейсах расскажем как нам удалось их решить

Выявить причины обращений клиентов для управления бэклогом разработки

Увеличить конверсию из лида в заказ

Увеличить контроль качества работы операторов, анализируя 100% коммуникаций

**GROW  
FOOD**

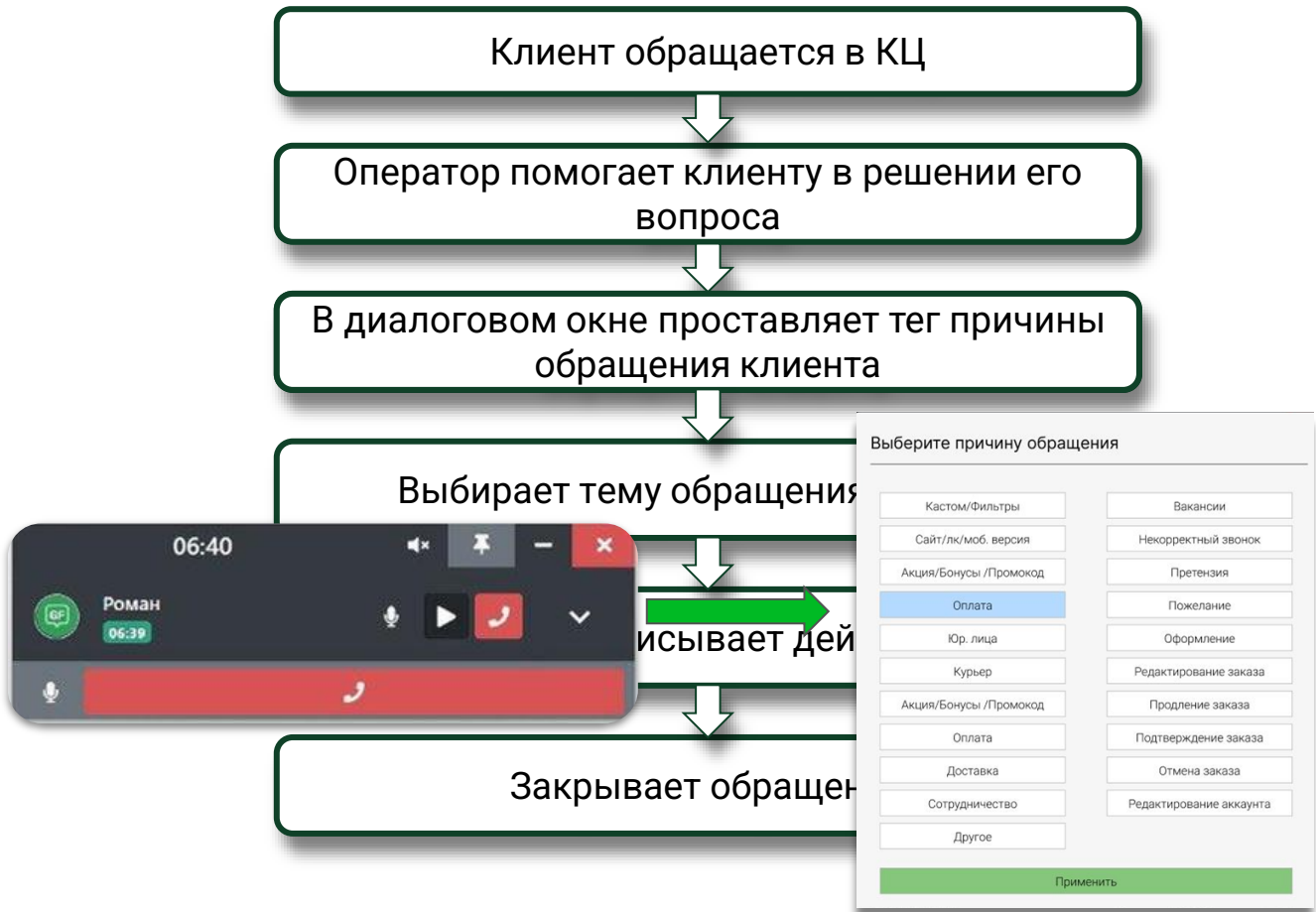
**ВЫЯВИТЬ ПРИЧИНЫ  
ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ  
ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ  
БЭКЛОГОМ  
РАЗРАБОТКИ**



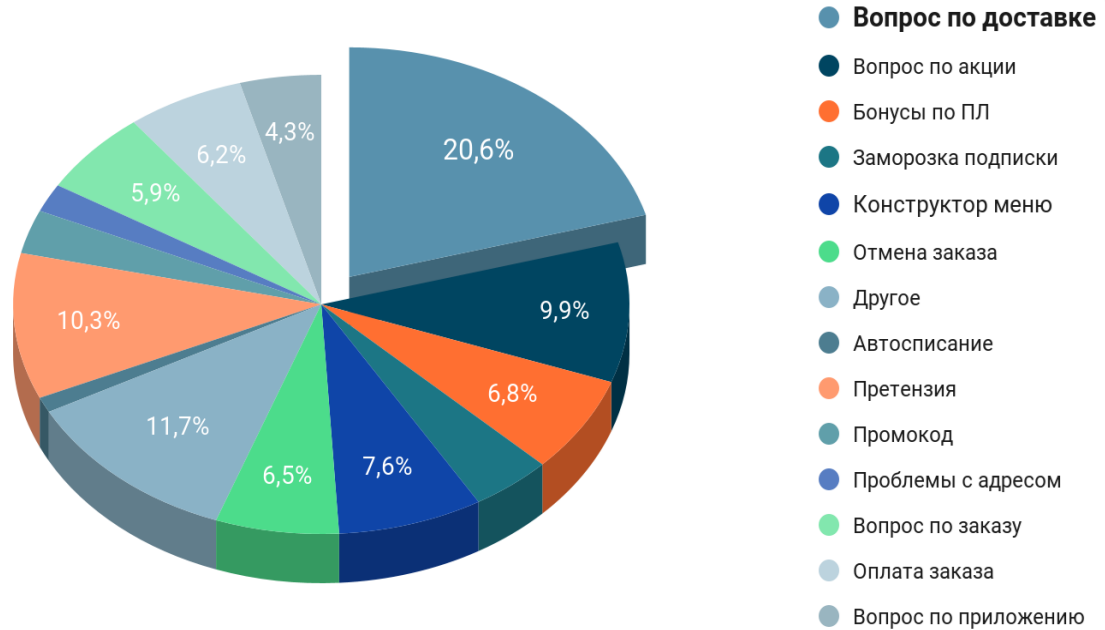
# Путь оператора не такой уж и простой



# Путь оператора не такой уж и простой



# И что же хотят от нас клиенты?

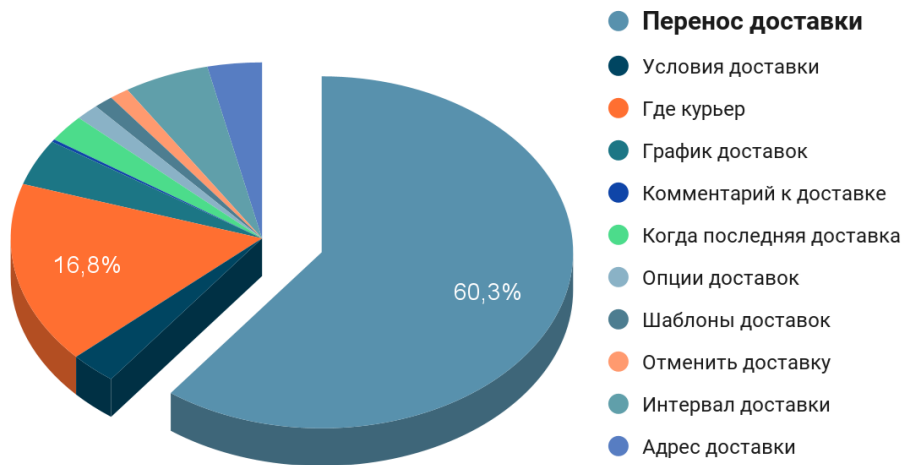




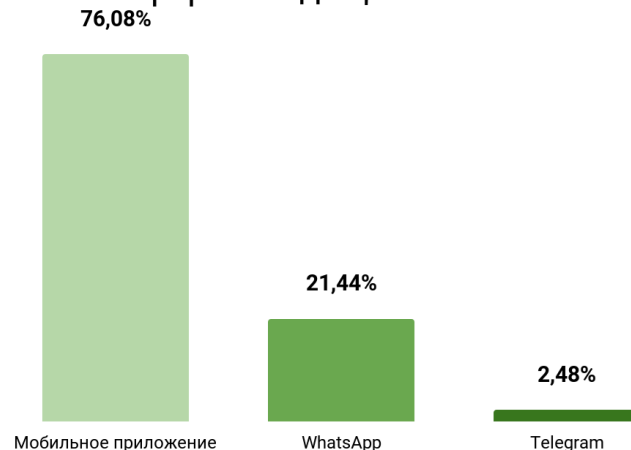
# Мы узнали детали и результаты нас удивили

**GROW  
FOOD**

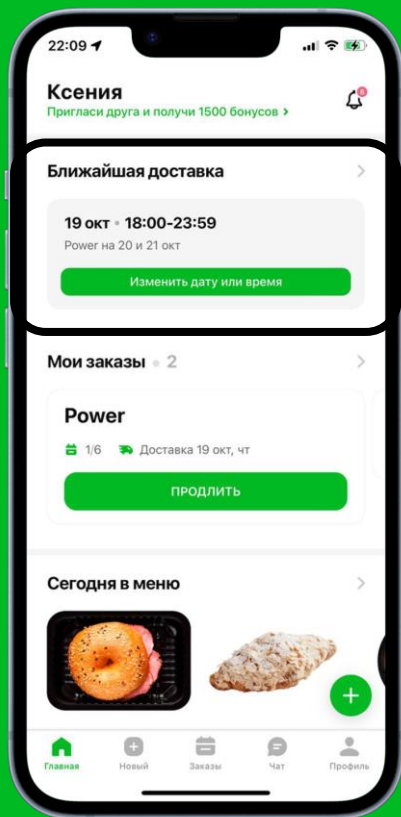
Тег "вопросы по доставке"



В разрезе платформ входящих чатов



# Как мы изменили путь клиента и что из этого вышло?



Сократили количество обращений клиентов о переносе доставок на 46%

## А еще:

- Снизили нагрузку в КЦ на 6%
- Повысили оценку приложения в App Store с 4,2 до 4,4
- NPS интерфейса увеличился на 5,7%

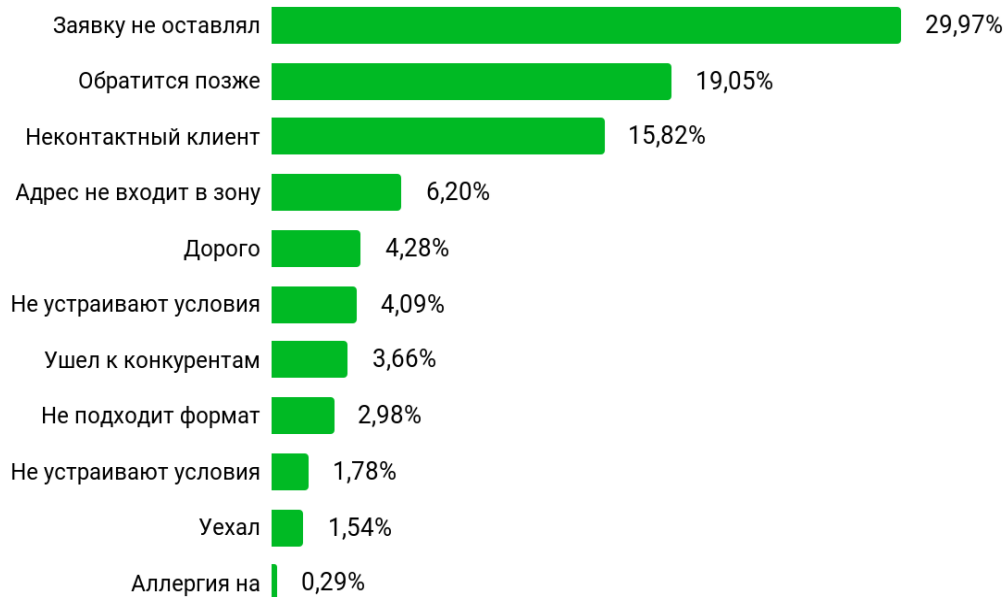
**GROW  
FOOD**

**УВЕЛИЧИТЬ  
КОНВЕРСИЮ  
ИЗ ЛИДА В ЗАКАЗ**



# Как приветствие оператора может повлиять на конверсию

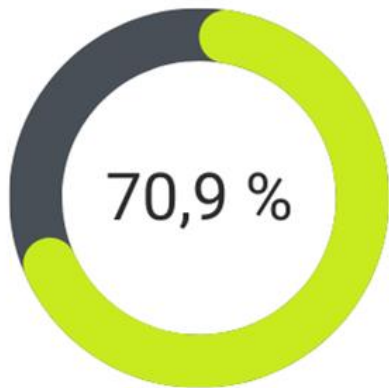
## Причины отказов в отделе подтверждения



Здравствуйте! Меня зовут Людмила, компания Гроуфуд.  
Оформили заказ на нашем сайте, звоню его подтвердить.



Здравствуйте! Меня зовут Людмила, компания Гроуфуд.  
Интересовались нашим сервисом.



До смены приветствия



После смены приветствия

# РЕЗУЛЬТАТ

В отделе подтверждения заказов:

- Рост конверсии на 4%
- +580 заказов в месяц

Улучшили показатели и нашли  
новую точку роста продаж.

**GROW  
FOOD**

**УВЕЛИЧИТЬ  
КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА  
РАБОТЫ  
ОПЕРАТОРОВ,  
АНАЛИЗИРУЯ 100%  
КОММУНИКАЦИЙ**



# Дисциплина - это хорошо, а что там с контролем качества?

Оператор	Группа	Статус	Время со смены статуса
<b>АДВИЗОРЫ</b>			
Аникина Вера # 241	Адвизоры	готов	00:03:36
<b>ВХОДЯЩИЕ</b>			
Лавринова Валерия # 3008	Входящие	готов	00:04:22
Будник Ксения # 2961	Входящие	готов	00:01:53
Давыдова Екатерина # 2980	Входящие	готов	00:00:22
Шендрик Елизавета # 1875	Входящие	звонок	00:02:37
Исаева Анна # 2991	Входящие	готов	00:04:46
Дейнеко Юлия # 1562	Входящие	готов	00:01:25
Клепкова Екатерина # 2590	Входящие	звонок	00:00:40
Логонова Надежда # 2488	Входящие	перерыв	00:03:09
Романова Анастасия # 2489	Входящие	служебный	00:21:54
Еремина Ульяна # 1715	Входящие	звонок	00:08:40
Баннова Ольга # 2090	Входящие	готов	00:01:51

Сессии Операторы **Личный отчет** Общая статистика Статистика по входящим Статистика по исходящим

Дата от: 25 Сентябрь 2023    Дата до: 1 Октябрь 2023    Оператор: Булыгина Евгения

	2023-09-25	2023-09-26	2023-09-27	2023-09-28	2023-09-29	2023-09-30	2023-10-01
Логин		08:55:22	08:55:26		14:12:12	08:55:46	08:55:36
Онлайн							
Служебный		04:04:57	06:49:02		00:00:39	00:05:46	00:06:45
Готов			00:00:21				00:00:19
В работе							
Ожидание		00:16:45	00:15:01				
Дозвон		02:06:26	01:28:51		00:38:19	04:06:32	
Звонок		03:04:04	01:54:40		01:17:52	05:36:04	
Поствызов		00:43:36	00:29:29		00:04:56	00:56:05	
Бан							
Обед							
Перерыв		01:43:42	01:00:26		00:00:01	01:08:26	
Не доступен							
Офлайн		00:05:42	00:06:48		00:09:02	00:13:43	
Выход		21:00:13	21:00:09		16:23:05	21:02:44	

Оператор разлогинился  
Имя: Лахина Юлия  
Группа: Продления @lisaanvel  
Версия: 3.1.5  
13:24

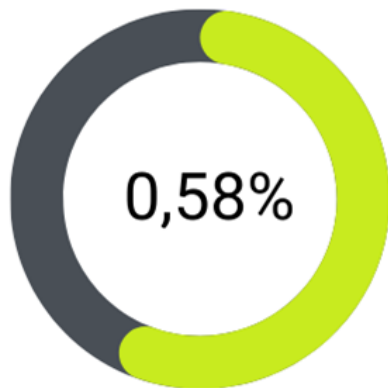
Превышен лимит статуса "Служебный"  
Имя: Бавченко Людмила  
Группа: Претензии @korchashka  
Версия: 3.1.5  
13:24



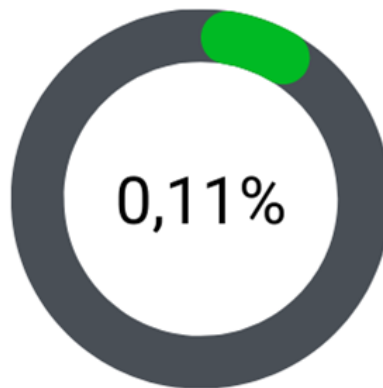
# Компетентность операторов



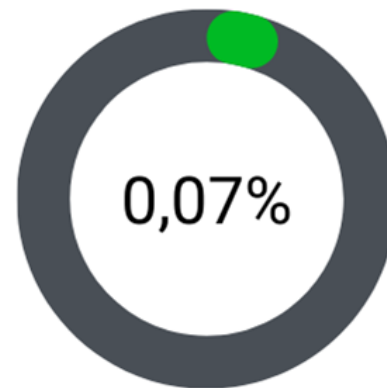
Проверка на фразы оператора “я не знаю”, “не могу вам помочь”, “ничего не могу сделать” и тд.



Июль



Август

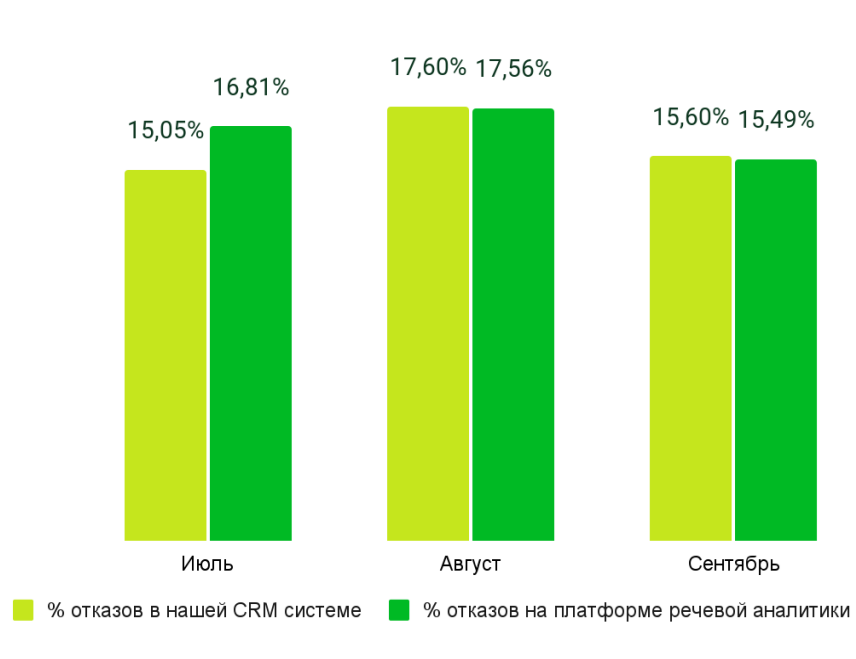


Сентябрь



# Кейс. Оператор искусственно завышает свой рейтинг.

- ❑ Запустили проверку отработки возражений на платформе речевой аналитики
- ❑ Начали сравнивать данные из платформы с результатами обращений которые закрывают операторы



# Речевая аналитика - способ встать на путь саморазвития



**GROW  
FOOD**

**CCWeek - 2023**



Людмила Наумова  
+7 (981) 916 80 44  
l.naumova@growfood.pro