

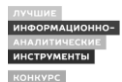


Как увеличить продажи с помощью речевой аналитики:

пошаговая инструкция

О НАС

3iTech – ведущий российский разработчик речевых технологий и решений для обработки и анализа больших объемов неструктурированных данных.



17 ЛЕТ

ИССЛЕДОВАНИЙ
И РАЗРАБОТОК

100%

СОБСТВЕННЫЕ
ТЕХНОЛОГИИ

> 33 000

КОНТРОЛИРУЕМЫХ
ОПЕРАТОРОВ/МЕНЕДЖЕРОВ

> 15 МЛН МИН.

РЕЧИ ОБРАБАТЫВАЕТСЯ
ЕЖЕДНЕВНО

1

Формула выручки

2

Механика влияния РА на переменные формулы выручки

3

Инструкция и план внедрения РА

4

Пример расчета



ФОРМУЛА
ВЫРУЧКИ

С

КОНВЕРСИЯ

N

КОЛИЧЕСТВО
КОНТАКТОВ

C

КОНВЕРСИЯ

N

КОЛИЧЕСТВО
КОНТАКТОВ

C

КОНВЕРСИЯ

P

СРЕДНИЙ
ЧЕК

N

КОЛИЧЕСТВО
КОНТАКТОВ

C

КОНВЕРСИЯ

P

СРЕДНИЙ
ЧЕК

Q

КОЛИЧЕСТВО СДЕЛОК
С ОДНИМ КЛИЕНТОМ

N

×

C

×

P

×

Q

КОЛИЧЕСТВО
КОНТАКТОВ

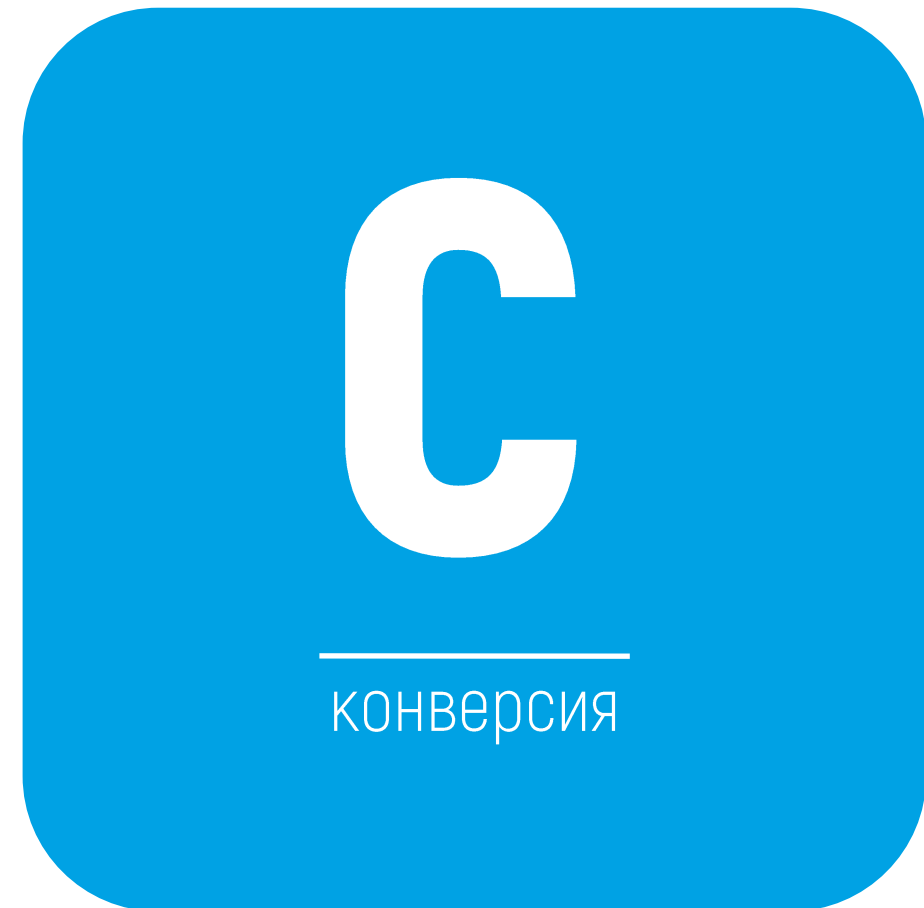
КОНВЕРСИЯ

СРЕДНИЙ
ЧЕК

КОЛИЧЕСТВО СДЕЛОК
С ОДНИМ КЛИЕНТОМ



МЕХАНИКА
ВЛИЯНИЯ



конверсия

1

Оценка 100% диалогов по чек-листу

автоматическая оценка следования сценарию продаж, применению техник продаж и пр.



A large white Cyrillic letter 'С' centered on a blue rounded square background.

конверсия

1

Оценка 100% диалогов по чек-листу

автоматическая оценка следования сценарию продаж, применению техник продаж и пр.

2

Лучшие/худшие практики

корректировка сценария на основе выявленных и подтвержденных лучших/худших практик



С

конверсия

1

Оценка 100% диалогов по чек-листу

автоматическая оценка следования сценарию продаж, применению техник продаж и пр.

2

Лучшие/худшие практики

корректировка сценария на основе выявленных и подтвержденных лучших/худших практик

3

Самоконтроль и самообучение сотрудников

личные кабинеты операторов/менеджеров, библиотеки лучших/худших практик



С

конверсия

1

Оценка 100% диалогов по чек-листу

автоматическая оценка следования сценарию продаж, применению техник продаж и пр.

2

Лучшие/худшие практики

корректировка сценария на основе выявленных и подтвержденных лучших/худших практик

3

Самоконтроль и самообучение сотрудников

личные кабинеты операторов/менеджеров, библиотеки лучших/худших практик

4

NBO в реальном времени

подбор оптимального персонального предложения с учетом причины обращения клиента и его истории



С

конверсия



P

средний
чек

1

Оценка 100% диалогов по чек-листу

автоматическая оценка наличия и корректности попыток cross- и upsell



Р

средний
чек

1

Оценка 100% диалогов по чек-листу

автоматическая оценка наличия и корректности попыток cross- и upsell

2

Лучшие/худшие практики

корректировка сценария на основе выявленных и подтвержденных лучших/худших практик cross- и upsell



P

средний
чек

1

Оценка 100% диалогов по чек-листу

автоматическая оценка наличия и корректности попыток cross- и upsell

2

Лучшие/худшие практики

корректировка сценария на основе выявленных и подтвержденных лучших/худших практик cross- и upsell

3

Самоконтроль и самообучение сотрудников

личные кабинеты операторов/менеджеров



P

средний
чек




N

КОЛИЧЕСТВО
КОНТАКТОВ

1

Автоматическое заполнение форм

заполнение форм в CRM и др. Системах
на основе речи клиента



N

КОЛИЧЕСТВО
КОНТАКТОВ

1

Автоматическое заполнение форм

заполнение форм в CRM и др. Системах на основе речи клиента

2

Прочие механизмы снижения АНТ и обращаемости

поиск систем, процессов, сотрудников и других точек с потенциалом роста эффективности



N

КОЛИЧЕСТВО
КОНТАКТОВ

1

Автоматическое заполнение форм

заполнение форм в CRM и др. Системах на основе речи клиента

2

Прочие механизмы снижения АНТ и обрацаемости

поиск систем, процессов, сотрудников и других точек с потенциалом роста эффективности

3

Подсказки оператору ответов на вопросы клиентов

автоматический поиск ответов в базе знаний

N

КОЛИЧЕСТВО
КОНТАКТОВ

A large, white, stylized letter 'Q' is centered within a blue rounded rectangle. The 'Q' has a small tail at the bottom right.

КОЛИЧЕСТВО СДЕЛОК
С ОДНИМ КЛИЕНТОМ

1

Положительные клиентские впечатления

оперативное выявление и отработка жалоб и негатива со стороны клиентов



Q

КОЛИЧЕСТВО СДЕЛОК
С ОДНИМ КЛИЕНТОМ

ПОЧЕМУ УХОДЯТ КЛИЕНТЫ

- Плохое отношение сотрудников
- Недружественный сервис
- Некомпетентные сотрудники

Forrester: прибыль компаний, вкладывающихся в управление клиентами, растет в три раза быстрее, чем у конкурентов, которые не уделяют должного внимания этому направлению

PwC: Каждый третий потребитель (32%) расстается с брендом, который он любит, после всего одного неудачного опыта

DMGlobal: Лояльность в большей степени зависит от поведения компании в конфликтной ситуации, чем от хорошего отношения к клиенту

N C P Q

Автооценка 100% диалогов		●	●	
Личные кабинеты операторов/менеджеров		●	●	
Выявление лучших/худших практик		●	●	
Прочие механизмы снижения АНТ и обращаемости	●			
Оперативная отработка жалоб и негатива				●
Автоматическое заполнение форм	●			
NBO в реальном времени		●		
Подсказки оператору ответов на вопросы клиентов	●			

Кейс «Холодильник.ру»

Рост среднего чека на 15% в рознице после внедрения речевой аналитики

N

C

P

Q

28

Автооценка 100% диалогов



10%

Личные кабинеты операторов/менеджеров



Выявление лучших/худших практик



5%

Прочие механизмы снижения АНТ
и обращаемости



Оперативная отработка жалоб и негатива



Автоматическое заполнение форм



NBO в реальном времени



Подсказки оператору ответов
на вопросы клиентов



Кейс «Хоум Банк»

Рост конверсии на 100% за счет внедрения речевой аналитики

29

	N	C	P	Q
Автооценка 100% диалогов		50%	●	
Личные кабинеты операторов/менеджеров		●	●	
Выявление лучших/худших практик		30%	●	
Прочие механизмы снижения АНТ и обращаемости	●			
Оперативная отработка жалоб и негатива				●
Автоматическое заполнение форм	●			
NBO в реальном времени				
Подсказки оператору ответов на вопросы клиентов	●	20%		

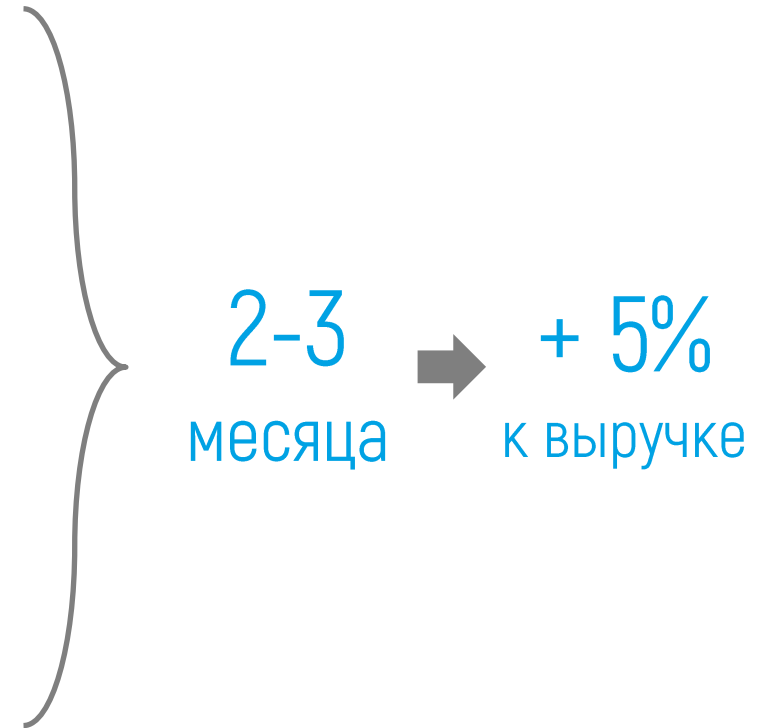
	N	C	P	Q
offline	Автооценка 100% диалогов		●	●
	Личные кабинеты операторов/менеджеров		●	●
	Выявление лучших/худших практик		●	●
	Прочие механизмы снижения АНТ и обращаемости	●		
real-time	Оперативная отработка жалоб и негатива			●
	Автоматическое заполнение форм	●		
	NBO в реальном времени		●	
	Подсказки оператору ответов на вопросы клиентов	●		



ИНСТРУКЦИЯ

Этап 1. Запуск (offline)

- 1.1 Настраиваем автооценку
- 1.2 Настраиваем Личные кабинеты пользователей
- 1.3 Переносим процесс ручного контроля в РА
- 1.4 Налаживаем дисциплину в части соблюдения скриптов



Этап 2. Анализ и улучшения (offline)

- 2.1 Выявляем и внедряем лучшие практики
- 2.2 Выявляем узкие места в процессах и проводим изменения
- 2.3 Организуем отработку негатива, жалоб и конфликтных ситуаций
- 2.4 Анализируем вопросы и возражения клиентов и обновляем маркетинговые материалы

3-4
месяца



+ 15%
к выручке

Этап 3. Развитие успеха и внедрение realtime PA (опционально)

3.1 Внедряем автоматическое заполнение форм в CRM-системе

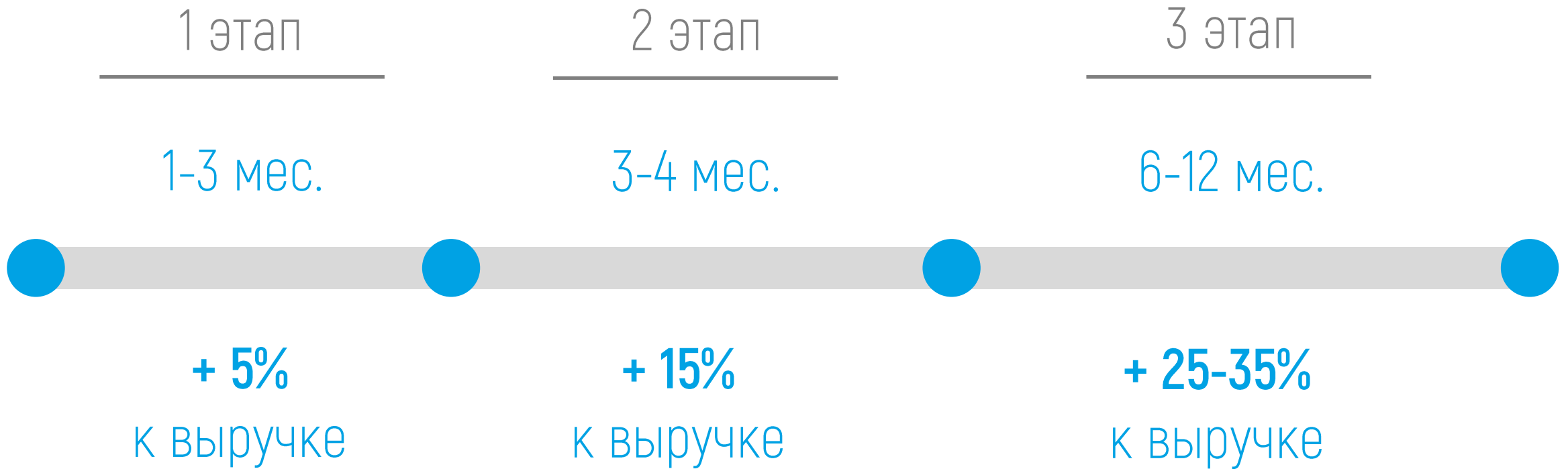
3.2 Реализуем возможность формирования NBO в реальном времени

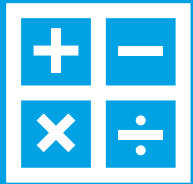
3.3 Реализуем возможность формирования подсказок оператору в реальном времени

6-12
месяцев



+ 25-35%
к выручке





ПРИМЕР

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ

	АНТ	15	МИН.
КОЛ-ВО КОНТАКТОВ В ДЕНЬ (ОКРУГЛ)		30	ШТ.
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ		30	ЧЕЛ.
КОЛ-ВО КОНТАКТОВ В МЕС.		19 800	ШТ.

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ

АНТ	15 мин.
кол-во контактов в день (округл)	30 шт.
кол-во сотрудников	30 чел.
кол-во контактов в мес.	19 800 шт.
<hr/>	
средний чек	35 000 ₹
конверсия	10 %
кол-во сделок с одним клиентом	1 шт. в год
маржинальность	10 %

РАСЧЕТ РОСТА ВЫРУЧКИ

N

КОЛ-ВО
КОНТАКТОВ

C

конверсия

P

средний
чек

Q

кол-во сделок
с одним клиентом

R

выручка

		100%	100%	100%	100%	100%
Начальный уровень	нат. ед.	237 600	10%	35 000 ₺	1,00	831 600 000 ₺ в год

РАСЧЕТ РОСТА ВЫРУЧКИ

N

КОЛ-ВО
КОНТАКТОВ

C

конверсия

P

средний
чек

Q

кол-во сделок
с одним клиентом

R

выручка

		100%	100%	100%	100%	100%
Начальный уровень	нат. ед.	237 600	10%	35 000 ₺	1,00	831 600 000 ₺ в год
Прирост		2%	10%	5%	5%	

РАСЧЕТ РОСТА ВЫРУЧКИ

N

КОЛ-ВО
КОНТАКТОВ

C

конверсия

P

средний
чек

Q

кол-во сделок
с одним клиентом

R

выручка

Начальный уровень		100%	100%	100%	100%	100%
	нат. ед.	237 600	10%	35 000 ₺	1,00	831 600 000 ₺ в год
Прирост		2%	10%	5%	5%	
	нат. ед.	4 752	1%	1 750 ₺	0,05	

РАСЧЕТ РОСТА ВЫРУЧКИ

N

КОЛ-ВО
КОНТАКТОВ

C

конверсия

P

средний
чек

Q

кол-во сделок
с одним клиентом

R

выручка

Начальный уровень		100%	100%	100%	100%	100%
	нат. ед.	237 600	10%	35 000 ₺	1,00	831 600 000 ₺ в год
Прирост		2%	10%	5%	5%	24%
	нат. ед.	4 752	1%	1 750 ₺	0,05	197 093 358 ₺ в год

РАСЧЕТ РОСТА ВЫРУЧКИ

N

КОЛ-ВО
КОНТАКТОВ

C

конверсия

P

средний
чек

Q

кол-во сделок
с одним клиентом

R

выручка

		100%	100%	100%	100%	100%
Начальный уровень						
	нат. ед.	237 600	10%	35 000 ₹	1,00	831 600 000 ₹ в год
Прирост		2%	10%	5%	5%	24%
	нат. ед.	4 752	1%	1 750 ₹	0,05	197 093 358 ₹ в год
Итого		242 352	11%	36 750 ₹	1,05	1 028 693 358 ₹ в год
с учетом маржинальности						19 709 335,80 ₹ в год



1

МЕТОДИКА

2

ТЕХНОЛОГИИ

3

ОПЫТ

Успешное
внедрение
речевой
аналитики



Хотите увеличить продажи?
Приходите к нам!



Дмитрий Макаренко

Директор по развитию

makarenko.d@3itech.ru

+7(926) 203 56 10