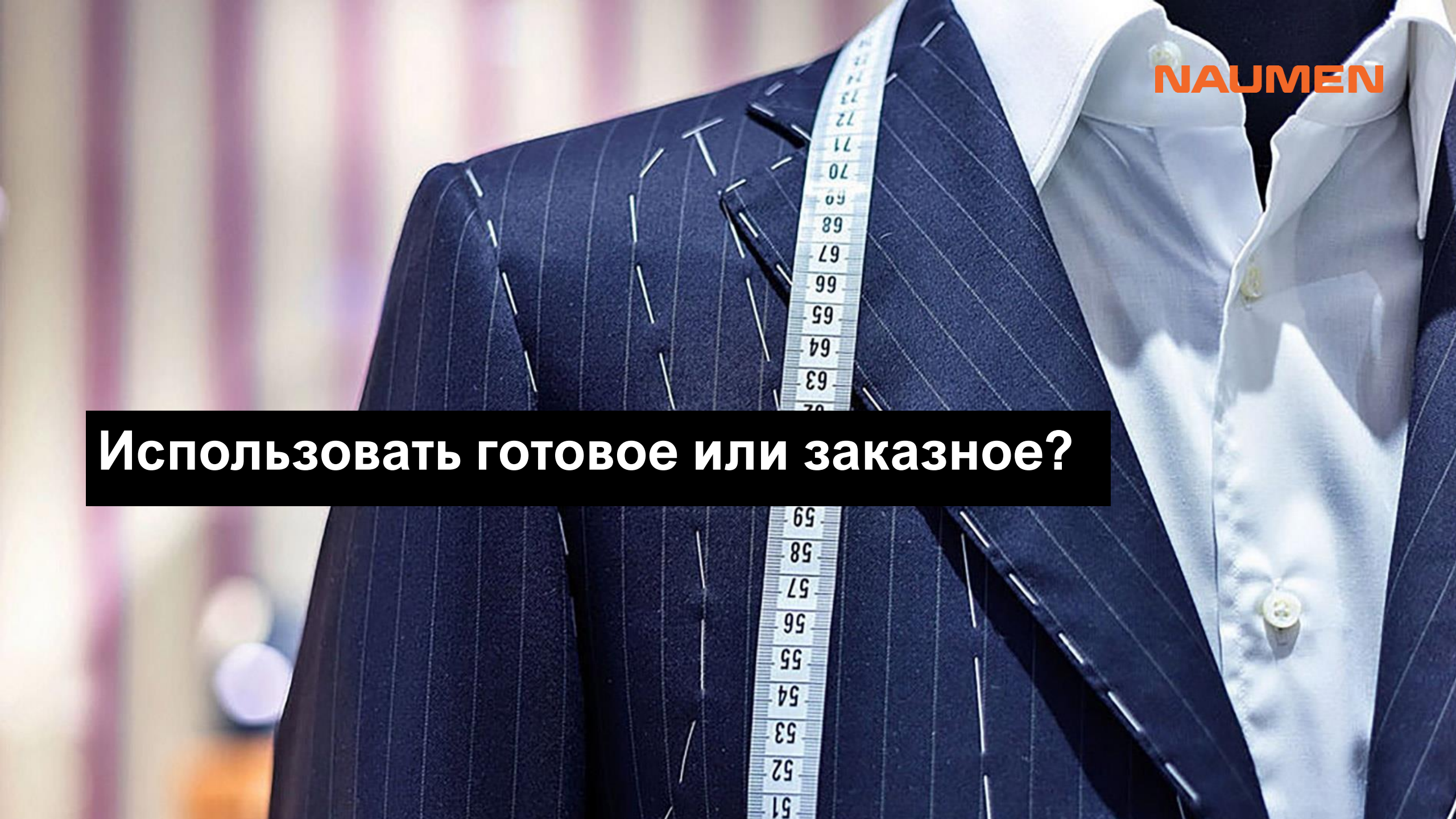


КАК ВЫЯВЛЯТЬ И УСТРАНЯТЬ ПРОБЛЕМНЫЕ ТОЧКИ В КЛИЕНТСКОМ СЕРВИСЕ?

Как выбрать подходящий продукт?

NAUMEN





NAUMEN

Использовать готовое или заказное?

NAUMEN



Московский
каршеринг



BELKA
CAR

Покупать или арендовать?

An ostrich with black and white feathers and long pink legs stands in a sandy desert under a clear blue sky. Its right leg is stuck in a hole in the sand. To its right, a wooden sign is planted in the sand. The sign has the word 'NAUMEN' at the top and a question in Russian below it.

NAUMEN

**А если
стандартных
решений нет?**

Совместная проверка продуктовых гипотез

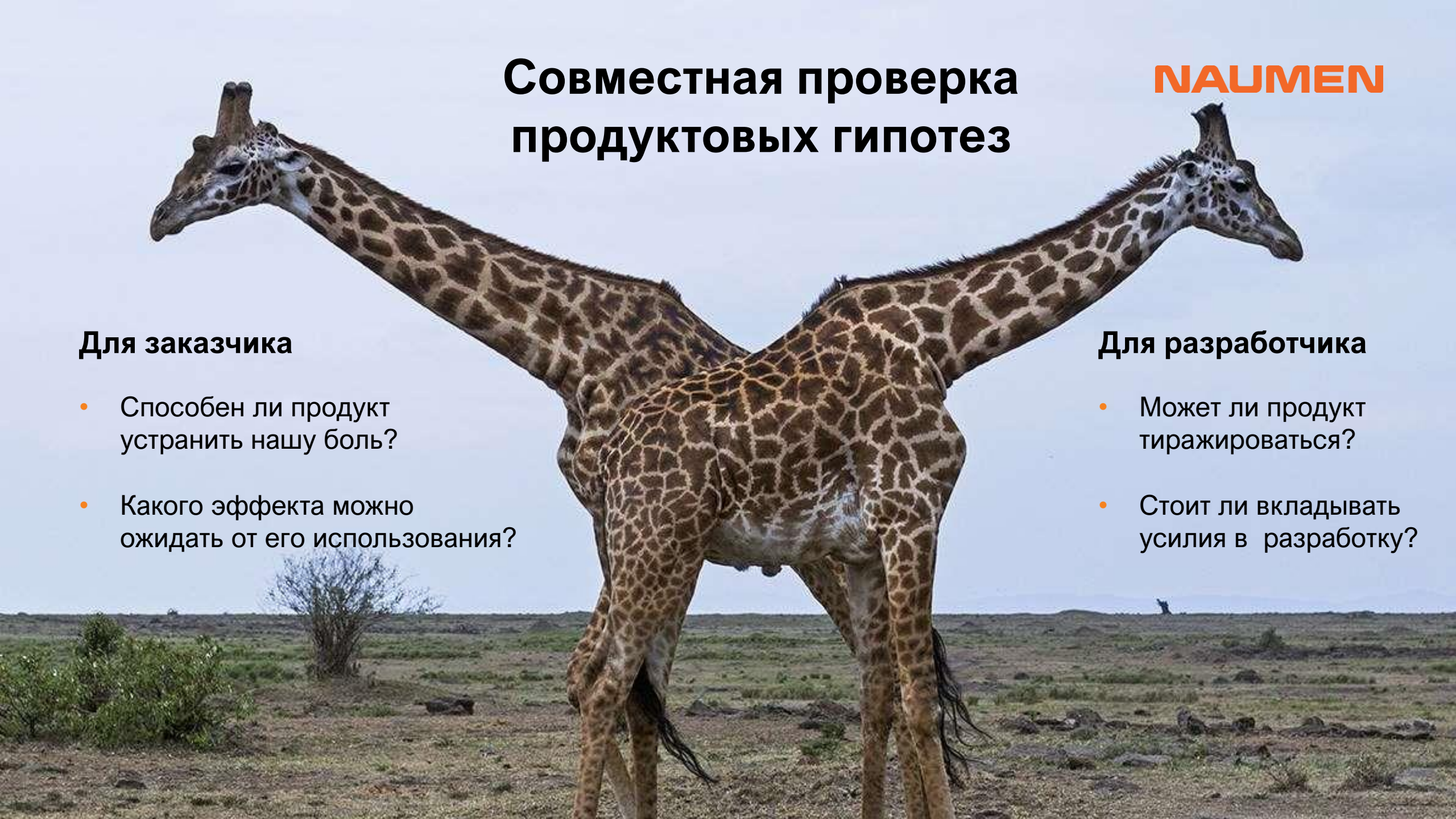
NAUMEN

Для заказчика

- Способен ли продукт устранить нашу боль?
- Какого эффекта можно ожидать от его использования?

Для разработчика

- Может ли продукт тиражироваться?
- Стоит ли вкладывать усилия в разработку?



Как мы лечим боли, от которых нет готовых лекарств?

NAUMEN

1. Ищем новые способы использования старого
2. Изменяем форму старого
3. Создаем принципиально новое

Почему речевая аналитика не
всегда решает проблему?

Речевую аналитику можно использовать по-разному



Покупка продукта



Разовая диагностика

1. Мы знаем, что боль связана в работой сотрудников
2. Мы знаем, что проблемы решаются средствами речевой аналитики

1. Мы НЕ знаем, что болит
2. Мы НЕ уверены, что проблемы можно решить с помощью речевой аналитики

Диагностика на базе RA позволила выявить проблемные точки

NAUMEN

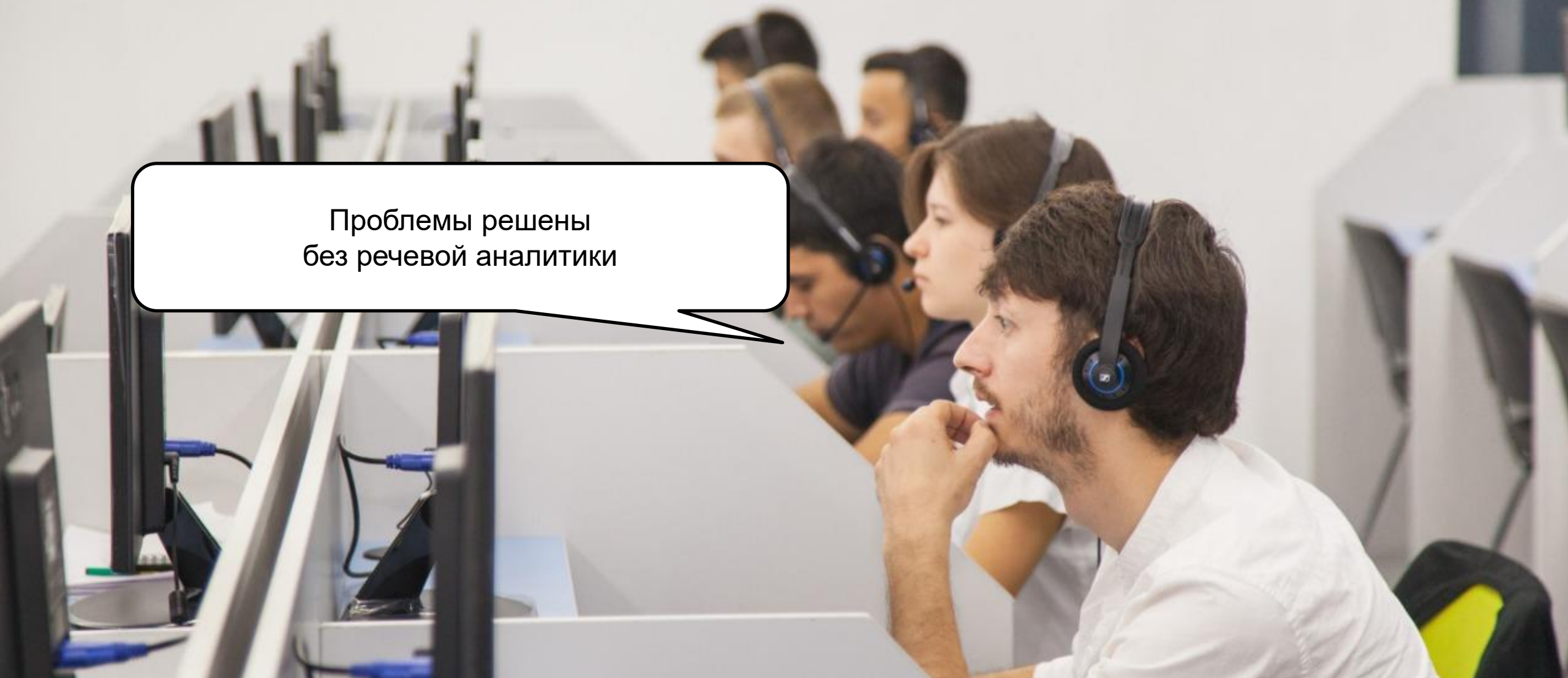
Длительные участки
диалогов

Недостатки, связанные с интерфейсами и
работой внешних сервисов, к которым
обращаются операторы

Диагностика на базе РА позволила выявить проблемные точки

NAUMEN

Проблемы решены
без речевой аналитики



Как робот-суфлер в голосе помог ускорить
обслуживание в проблемных точках

30% + звонков связаны с доставкой

NAUMEN

Поиск адреса

Валидация и
корректировка

Перенос координат

Уточнение адреса доставки
сильно увеличивает АНТ

Проблемы оператора

- Переключение между окнами разных программ
- Карта в 1С работает не для всех адресов и бывает неактуальна
- Копирование координат из Яндексa - боль

ПЕТРОВИЧ

Робот-суфлер в голосе

NAUMEN

После вопроса о доставке запускается робот

Суфлер извлекает из речи адрес, нормализует его, сверяется с картой и отправляет адрес с координатой на карте оператору

▼ Помощник

Выполнить поиск по области
Фраза абонента: с доставкой

ул Ленская, 3 к 2, кв 6 11:45:36 AM ➤ ✕
Санкт-Петербург г

Выполнить поиск по области
Фраза абонента: с доставкой улица ленская дом 3 корпус 2
квартира 6
Координаты: 59.939566, 30.482499 Скрыть карту



Адрес доставки	ул Ленская, 3 к 2, кв 6, Санкт-Петербург
Широта	59.939566
Долгота	30.482499

Эффекты

NAUMEN



до 4,5 млн руб в год

Суфлер обеспечит экономию 4 - 4.5 миллионов рублей

с 77 до 25 сек

Время заведения адреса сократилось в 3 раза

ПЕТРОВИЧ

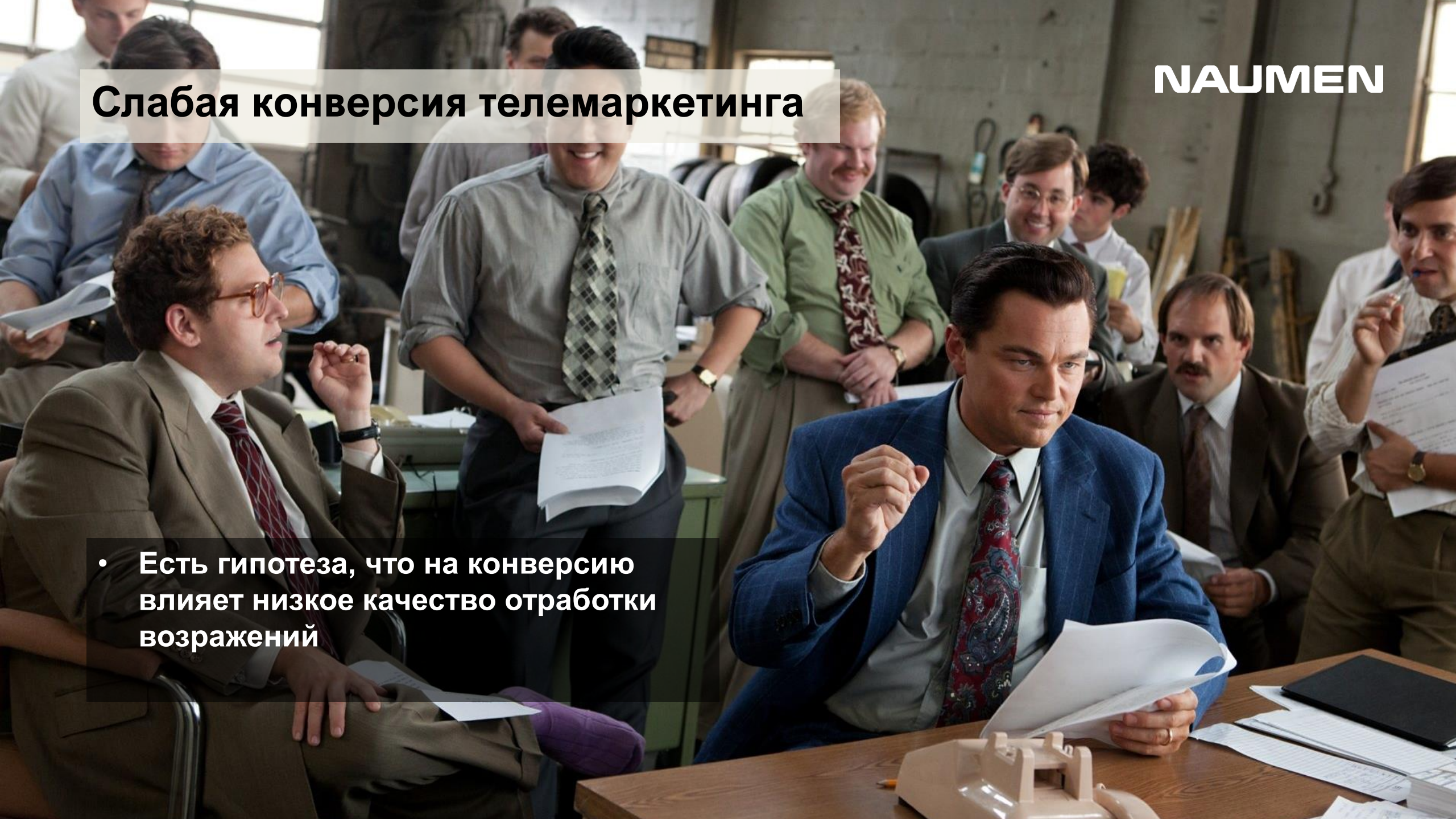
Робот-суфлер поможет сократить АНТ на **NAUMEN** других многоступенчатых бизнес-процессах

- Поиск контрагента по реквизитам (номер телефона, ИНН и т.п.)
- Заполнение полей по услугам
- Поиск по базе знаний
- Предикторы в продажах (кросс-продажи)
- Подсказки при отработке возражений

Что мы сделали, чтобы улучшить работу с
возражениями ?

Слабая конверсия телемаркетинга

- Есть гипотеза, что на конверсию влияет низкое качество отработки возражений



Мы были готовы предложить два варианта

NAUMEN

Робот-суфлер

1

Проблему важно решать в
режиме реального времени!

Онлайн-дашборды
для супервизора

2

1. Быстрый способ проверки гипотез
2. Первичное решение проблемы без изменения бизнес-процесса

Онлайн-дашборды
для супервизора

2

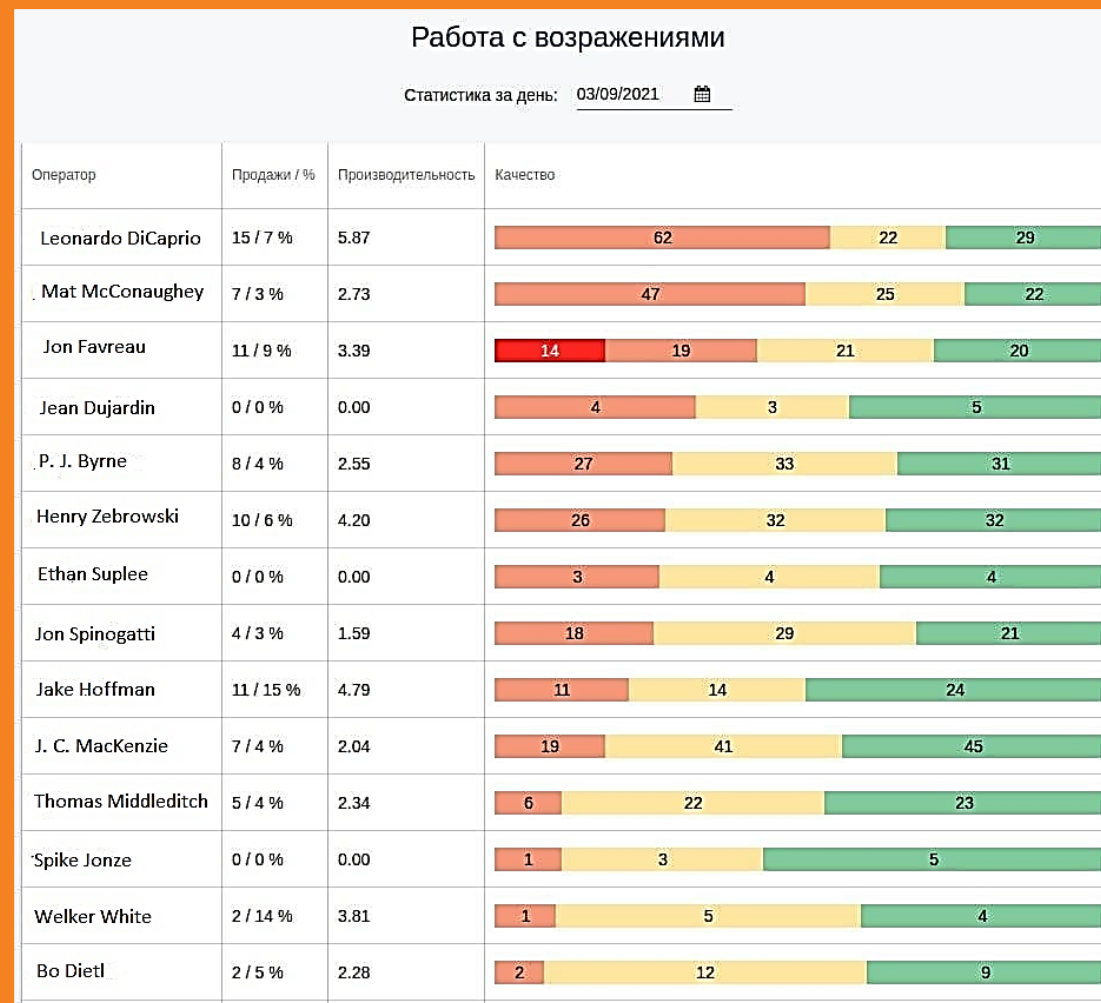
Как работают дашборды?

NAUMEN

Создали модель ML для анализа разговоров

Результаты автоматически отображаются на дашбордах в режиме онлайн

Супервизоры могут оперативно влиять на операторов / обучать / корректировать / при необходимости отстранять от работы



Дашборды показали, что отработка возражений дает 14% конверсии в продажи, а без отработки конверсия составляет 1,5%

При этом количество звонков с отработкой и без отработки сопоставимо, т. е. звонки без отработки почти в 2 раза ухудшают совокупную конверсию

Работа с возражениями

Статистика за день: 03/09/2021 📅

Оператор	Продажи / %	Производительность	Качество
Leonardo DiCaprio	15 / 7 %	5.87	62 22 29
Mat McConaughey	7 / 3 %	2.73	47 25 22
Jon Favreau	11 / 9 %	3.39	14 19 21 20
Jean Dujardin	0 / 0 %	0.00	4 3 5
P. J. Byrne	8 / 4 %	2.55	27 33 31
Henry Zebrowski	10 / 6 %	4.20	26 32 32
Ethan Suplee	0 / 0 %	0.00	3 4 4
Jon Spinogatti	4 / 3 %	1.59	18 29 21
Jake Hoffman	11 / 15 %	4.79	11 14 24
J. C. MacKenzie	7 / 4 %	2.04	19 41 45
Thomas Middleditch	5 / 4 %	2.34	6 22 23
Spike Jonze	0 / 0 %	0.00	1 3 5
Welker White	2 / 14 %	3.81	1 5 4
Bo Dietl	2 / 5 %	2.28	2 12 9

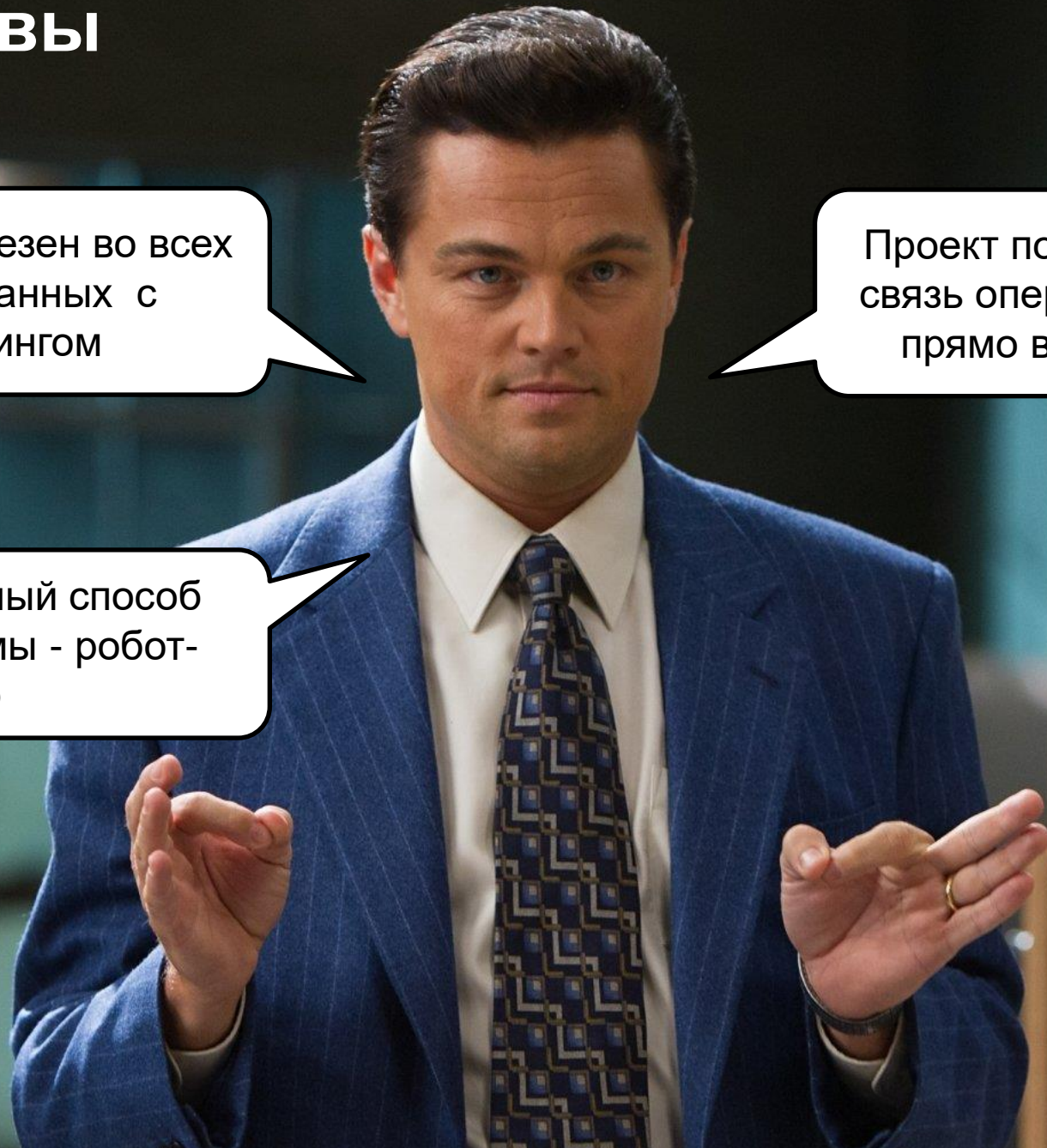
Перспективы

NAUMEN

Продукт будет полезен во всех проектах, связанных с телемаркетингом

Проект показал, что обратную связь оператору лучше давать прямо во время разговора

Более эффективный способ решения проблемы - робот-суфлер



NAUMEN

Давайте вместе обсудим
ваши боли!

Спасибо за внимание!