

Боты для исходящих коммуникаций на всем пути клиента:

**от привлечения и онбординга до сервисной
поддержки, оценки лояльности и реактивации**

Какие виды исходящих звонков совершают компании на протяжении всего пути клиента?

NAUMEN

01

Привлечение и продажа

Информирование об акциях

Валидация интереса или профиля клиента

Телемаркетинг – первичная продажа

02

Активация и онбординг

Согласование доставки и напоминание о ней

Телефонный онбординг

03

Поддержка и сервис

Подтверждение операций

Напоминание о платежах

04

Сбор обратной связи

NPS-опросы

CSI-опросы

05

Реактивация и апсейл

Информирование о спецпредложениях

Телемаркетинг с допродажей продуктов

Какие виды исходящих звонков совершают компании на протяжении всего пути клиента?

NAUMEN

01

Привлечение и продажа

Информирование об акциях

Валидация интереса или профиля клиента

Телемаркетинг – первичная продажа

02

Активация и онбординг

Согласование доставки и напоминание о ней

Телефонный онбординг

03

Поддержка и сервис

Подтверждение операций

Напоминание о платежах

04

Сбор обратной связи

NPS-опросы

CSI-опросы

05

Реактивация и апсейл

Информирование о спецпредложениях

Телемаркетинг с допродажей продуктов

Все эти задачи можно поручить голосовым ботам

Когда выгодно отдавать исходящие коммуникации голосовому боту?

NAUMEN



На исходящие обзвоны уже выделено больше 5 операторов контакт-центра

Объемы звонков достаточны для получения ощутимой в масштабах компании экономии



Стабильный и повторяющийся список задач и тематик для исходящих обзвонів

Ботов с новыми сценариями не придется запускать каждый месяц, отказываясь от старых на пике эффективности



Обзвоны осуществляются автоинформаторами на IVR, нужно повысить конверсию

Интеллектуальный голосовой бот увеличит ее в 3-4 раза по сравнению с автоинформаторами

Мы создаем ботов для исходящих обзвонков для использования по модели услуги

NAUMEN

Какие решения мы используем для создания ботов как услуги?



Naumen Erudite

Платформа для создания диалоговых роботов



Naumen Speech AI

Распознавание и синтез речи



Naumen Contact Center

Коммуникационная платформа

Применяем опыт, полученный на 35+ успешных проектах роботизации



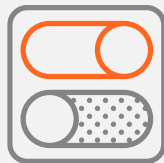
РОСГОССТРАХ



chipdip.



Преимущества голосовых ботов для исходящих звонков по модели услуги



Что берет на себя наша команда как поставщик бота?

- Аналитика ваших скриптов диалогов
- Построение конверсионных сценариев для ботов
- Детекция автоответчиков, тишины и недозвона в звонках
- Проактивный мониторинг для улучшения сценариев
- Тестирование гипотез и наработок для повышения конверсии

NAUMEN



Что получает бизнес от применения ботов?

- Транзакционная модель оплаты в привязке к объемам звонков
- Доступ к отчетам и результатам мониторинга ежедневно
- Быстрый старт – запуск от 2 недель до 2 месяцев в зависимости от сложности кейсов и интеграций
- KPI и конверсия на уровне оператора от **70% до 100%**
- Снижение стоимости коммуникаций с клиентами **x4** относительно операторов



NAUMEN

Привлечение и продажа

Какие проблемы помогут решить голосовые боты на этапе привлечения и продажи?

NAUMEN

Телемаркетинг и первичная продажа

Задачи и сложности

- Вовлечение собеседника в диалог на старте звонка
- Охват всей базы в заданные сроки
- Эффективная и гибкая отработка возражений

Решение

- Голосовой бот ведет диалог, как человек: звучит естественно, понимает собеседника и корректно реагирует на разные реплики
- Бот может совершать 5000 одновременных звонков. Правила перезвона и попытки дозвона гибко настраиваются
- Робот умеет гибко и по-разному обрабатывать до 300 видов возражений

Валидация интереса и профиля клиента

Задачи и сложности

- Своевременный звонок после заявки
- Быстрое масштабирование в зависимости от количества заявок

Решение

- Автоматический звонок по заявке в течение 15 минут настраивается с помощью интеграции с системой, в которую поступают заявки
- Транзакционная оплата позволяет без переплат увеличивать и уменьшать количество звонков в день



Кейс CarMoney. Голосовой бот для валидации лидов

Предпосылки и задачи

Поток нецелевых лидов (заявок на кредит по клиентам, которым отказали банки)



IVR-автоинформатор

«Если вас интересует кредит под залог автомобиля, нажмите 1»



Низкая готовность продолжать диалог и контактировать с оператором Телесейлз



Негатив от нецелевых клиентов, который выливался на сотрудников



Неэффективное использование ресурсов Телесейлз



Нет информации о причинах отказа клиента от предложения, если он не взаимодействует с IVR

Цель голосового бота: повысить конверсию обзвонov - нарастить число клиентов, готовых перейти на оператора, и расширить воронку продаж

Задача #1: для вовлечения клиента в диалог бот звучать естественно и понимать клиента



01

Дикторские записи для статичных реплик создают реалистичность. Ощущение разговора с живым человеком помогает вовлечь клиента в диалог

02

Для большей реалистичности можно добавили в записи **фоновый шум и стук клавиатуры**



03

Распознаем **возражения, отказы, встречные вопросы и просьбы перезвонить** и корректно реагируем на них

04

Используем **активное слушание**, в рамках которого бот подтверждает, что слышит и понимает клиента

Все уже взяли, не надо

Деньги нашел, спасибо

Уже обошлась, удаляйте

А ехать куда-то надо будет?

Слушайте, я на работе сейчас

Какая сумма кредита вас интересует и на какой срок?

Эмм, **двести тысяч** до следующей недели

Двести тысяч.. Хорошо, тогда передаю вас в надежные руки своего коллеги



Задача #2: доработка сценария для лучшего отсеивания нецелевых заявок



01

Часть лидов, которые переводятся на операторов, **не попадают под условия кредитования** – у клиентов нет имущества под залог.



У вас есть в собственности автомобиль?

После добавления профилирующего вопроса **доля трансферов на операторов снизилась в 2 раза** - с 2,45% до 1,3%, при этом конверсия в выдачу кредит осталась на прежнем уровне

02

Иногда **незаинтересованные клиенты просят перезвонить** в самом начале диалога. Ресурсы зря тратятся и на первый звонок, и на повторный.



Добавили в сценарий **короткую реплику для подтверждения интереса** перед согласованием перезвона, чтобы отсеять незаинтересованных

Профит от запуска голосового бота для валидации кредитных заявок



Расширили воронку целевых лидов с минимальными костами и затратами времени, улучшили опыт сотрудников и стали лучше понимать клиентов

на 10 п.п.

выросла конверсия из лида в профильный лид

в 2 раза

вырос объем продаж через бота по сравнению с автоинформатором

10% экономии

бюджета на маркетинг было обеспечено за счет аналитики лидов из разных источников и перераспределения бюджета

-13% оттока сотрудников

сотрудники контакт-центра меньше выгорают на холодных обзвонах

-28% доля нецелевых трансферов

в результате просеивания трафика ботом «дорогой» ресурс операторов не тратится на непрофильные заявки

кратный рост знаний о клиентах

отчетность и статистика диалогов позволяют анализировать звонки и причины отказа и принимать решения в компании



NAUMEN

Активация и онбординг

Какие задачи помогут решить голосовые ботов на этапе активации и онбординга?

NAUMEN

Доставка

Задача

- Корректно понимать адрес и время доставки
- Отрабатывать просьбу перезвонить и согласовывать дату и время перезвона

Решение

- Бот учитывает, что время доставки может быть только в будущем и успешно работает с датами, дням недели
- Бот готов согласовать повторный звонок и его время в любой точке диалога

Онбординг

Задача

- Снизить отток клиентов за счет напоминания продукте и услуге в определенное время после покупки
- Обеспечить онбординг аудитории, которая не пользуется интернет-банком и приложением

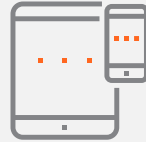
Решение

- За счет интеграции можно преднастроить триггеры, которые будут инициировать звонок бота клиенту
- Бот рассказывает клиентам о возможностях продукта и пошагово инструктирует их

Голосовой бот для согласования доставки



Компании важно быстро согласовывать доставку товаров



Перед доставкой нужно подтвердить заказ и свериться с клиентом по составу и сумме



Клиенту нужно напомнить о выбранном типе доставки и рассказать о способах оплаты

Голосовой бот звонит клиентам в течение часа после попадания заказа в систему Navision

Бот извлекает из системы и перечисляет позиции в заказе и называет его сумму, если что-то не совпадает – к звонку подключится оператор

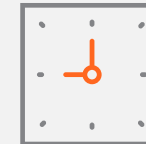
Бот владеет информацией по заказу и сообщает о способе доставки – курьерская или самовывоз – и доступных способах оплаты – онлайн, наличными или картой



Нужно проверять возможность доставки в запрошенное клиентом время



Перед доставкой нужно убедиться, что адрес подходит для выбранной даты



Клиентам, которым неудобно говорить, нужно перезванивать еще раз

Бот сверяет запрошенную дату и время доставки со слотами доставки в системе, если слот свободен – назначает доставку на него, если нет – предлагает альтернативу

Бот озвучивает указанный при оформлении адрес и либо подтверждает его, либо подключает оператора для смены адреса

Бот предубучен согласовывать время перезвона и готов к просьбе перезвонить в любой точке сценария. Если клиент не взял трубку, бот автоматически перезвонит через полчаса



NAUMEN

Сервис и поддержка

Какие задачи помогут решить боты для исходящих звонков на этапе сервиса и поддержки

NAUMEN

Подтверждение банковской операции

Задача

- Снизить стоимость контакта в этой сервисной коммуникации
- Обеспечить быстрый звонок по подозрительной операции, чтобы избежать заморозки карты антифрод-системой
- Корректно идентифицировать клиента
- Клиенту нужно понимать, какую операцию он подтверждает

Решение

- Бот справляется с задачей подтверждения или отклонения операции с таким же эффектом, что и оператор, а стоит в 3-4 раза дешевле
- Бот позвонит в течение двух минут после попытки проведения транзакции. Если клиент не подтверждает операцию, данные об этом бот передает в систему банка
- Бот звонит по номеру в CRM, уточняет ФИО и запрашивает дату рождения для верификации личности
- Бот называет сумму и время транзакции, последние 4 цифры карты и получателя платежа



NAUMEN

Сбор обратной связи

Какие задачи помогут решить боты для исходящих звонков на этапе сбора обратной связи

NAUMEN

NPS-опросы

Задачи

- Снизить стоимость сбора каждой оценки
- Собрать валидные оценки и ценную обратную связь



- Обеспечить звонок в течение определенного срока после контакта с компанией и определенной выборке клиентов
- Не раздражать клиентов настойчивостью, если они не хотят или не могут поучаствовать в опросе

Как NPS-бот в Ситилинке решал эти задачи: сбор валидных оценок и ценной обратной связи



**Бот убеждается, что
оценка дана по 10-
балльной шкале**

При оценке в 5 баллов задает
уточняющий вопрос про шкалу



**Бот старается получить
оценку в баллах**

Задает уточняющие вопросы при ответах «Обязательно
буду рекомендовать» и «Ни за что не буду рекомендовать».
При отсутствии баллов не засчитывает опрос



**Собирает расширенные
комментарии при
оценке ниже 9**

Бот просит дать подробный комментарий
к оценке, если балл не максимальный



**Не игнорирует претензии
и жалобы на заказ**

Формирует письмо с расшифровкой комментария
клиента и отправляет его на почту заказчика

Как NPS-бот в Ситилинке решал эти задачи:

Работа с клиентской базой и результат



Бот отличает положительные возражения от отрицательных

Положительные возражения и уточнения обрабатывает, а при негативных не настаивает на опросе и прощается



Клиентов не беспокоят звонками до 11 и после 19 часов

Бот контролировал попадание времени перезвона в заданный интервал, сравнивая запрошенное клиентов время с интервалом 11-19 часов с учетом часового пояса. По итогам сравнения принималось решение о перезвоне.

x4 раза дешевле

сбор оценки NPS голосовым ботом, чем оператором in-house контакт-центра



97% точность выполнения квоты опросов по торговым точкам

Бот оценивает количество собранных опросов по каждой торговой точке, в которых обслуживались клиенты, и останавливает обзвон в регионе, когда набирает заданное количество

Реактивация и апсейл

Какие задачи помогут решить боты для исходящих звонков на этапе реактивации и апсейла?

NAUMEN

Информирование о спецпредложениях и допродажа

Задача

- Отработать возражения клиента в диалоге
- Повысить долю клиентов, дослушивающих предложение до конца
- Снизить стоимость контакта, сохранив конверсию

Решение

- Бот **быстро и без задержек понимает** реплики собеседника и реагирует на них, это особенно важно для возражений
- **Интеллектуальная отработка перебивания:** бот понимает, в каких случаях клиент пытается его перебить, а в каких - реакция не требуется
- Бот **распознает молчание и тишину** со стороны клиента и умеет отличать естественные паузы в речи от тишины
- Робот не выдает себя при **работе с динамическими переменными**, так как мы озвучиваем их синтезом, обученным на голосе диктора



Числа, даты, суммы



Фамилии, имена
и отчества



10 типов возражений клиентов обрабатывает голосовой бот

Среди них высокая процентная ставка,
наличие кредитки другого банка,
неактуальность предложения, маленький
лимит, отсутствие магазинов, принимающих
карту

на 18 видов уточняющих вопросов по продукту и предложению отвечает бот в ходе звонка

Среди них вопросы о банке, льготном периоде,
активации, кэшбеке, получению карты, снятию
наличных, наличию pay pass и мобильного
приложения, стоимость обслуживания, размеру
кредитного лимита и ставки

с 0,5% до 3,5%

выросла конверсия обзвона после замены
записи профессионального диктора на
аудиозаписи с шероховатостями, которые
сделали бота более похожим на человека



NAUMEN

Хотите обсудить ваши задачи и возможность автоматизации в ваших бизнес-кейсах?

Пишите на sales@naumen.ru или на kbelousova@naumen.ru

