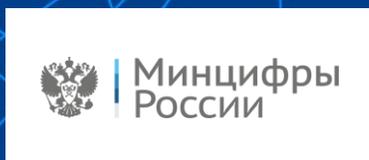


# ROBOVOICE

Пользовательская платформа для создания голосовых и текстовых роботов





[www.robo-voice.ru](http://www.robo-voice.ru)



# ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ КОНСТРУКТОР ДЛЯ СОЗДАНИЯ ГОЛОСОВЫХ РОБОТОВ

способных вести разговор с абонентом  
вместо оператора на заданную тему

# Тренды Клиентской Поддержки

---

## Чего хотят клиенты?

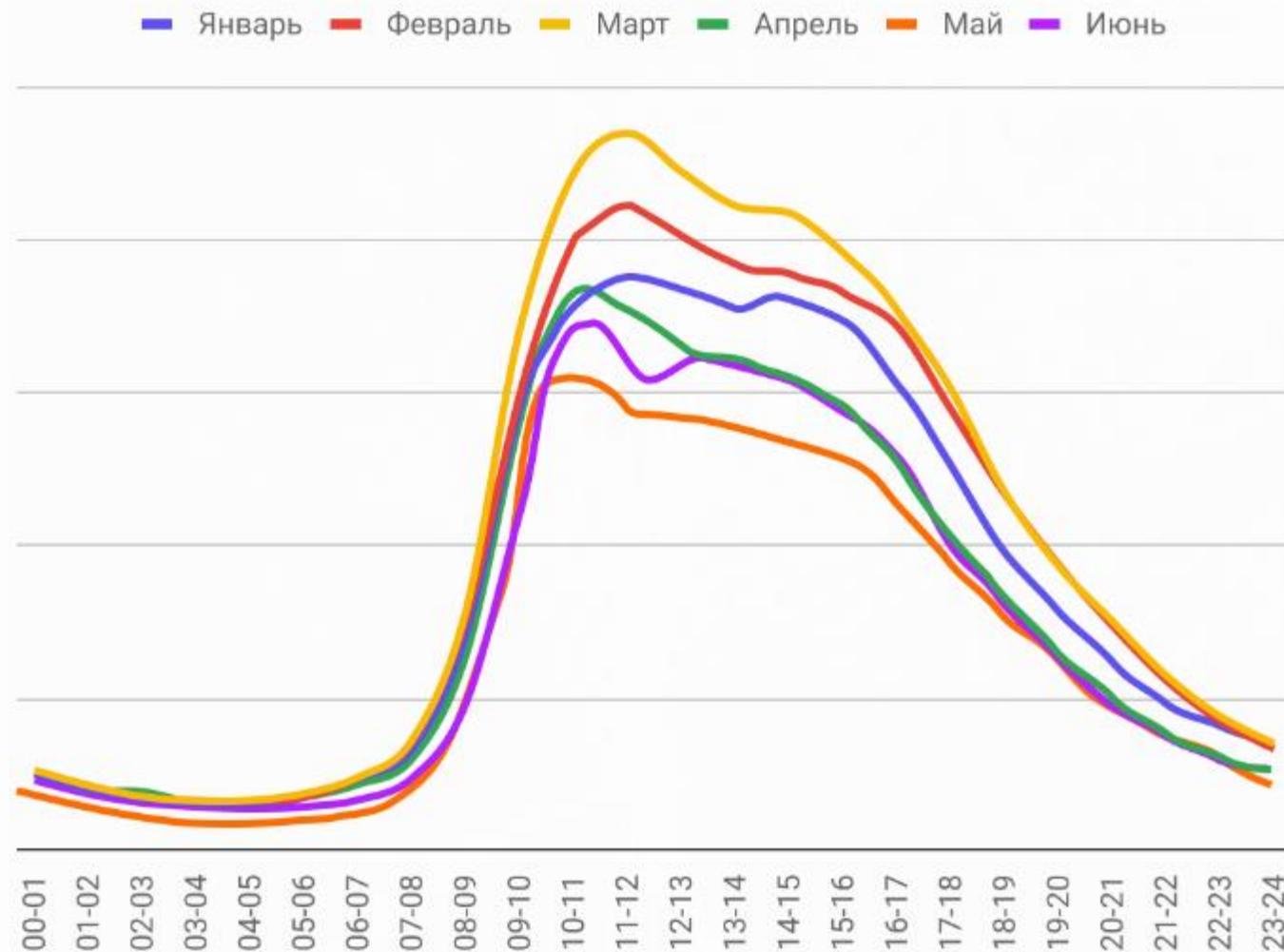
- Скорость ответа
- Непрерывность сервиса
- Простота обслуживания
- Возможность Self Service
- Доступность экспертной поддержки

# Ключевая проблема

Пиковые нагрузки

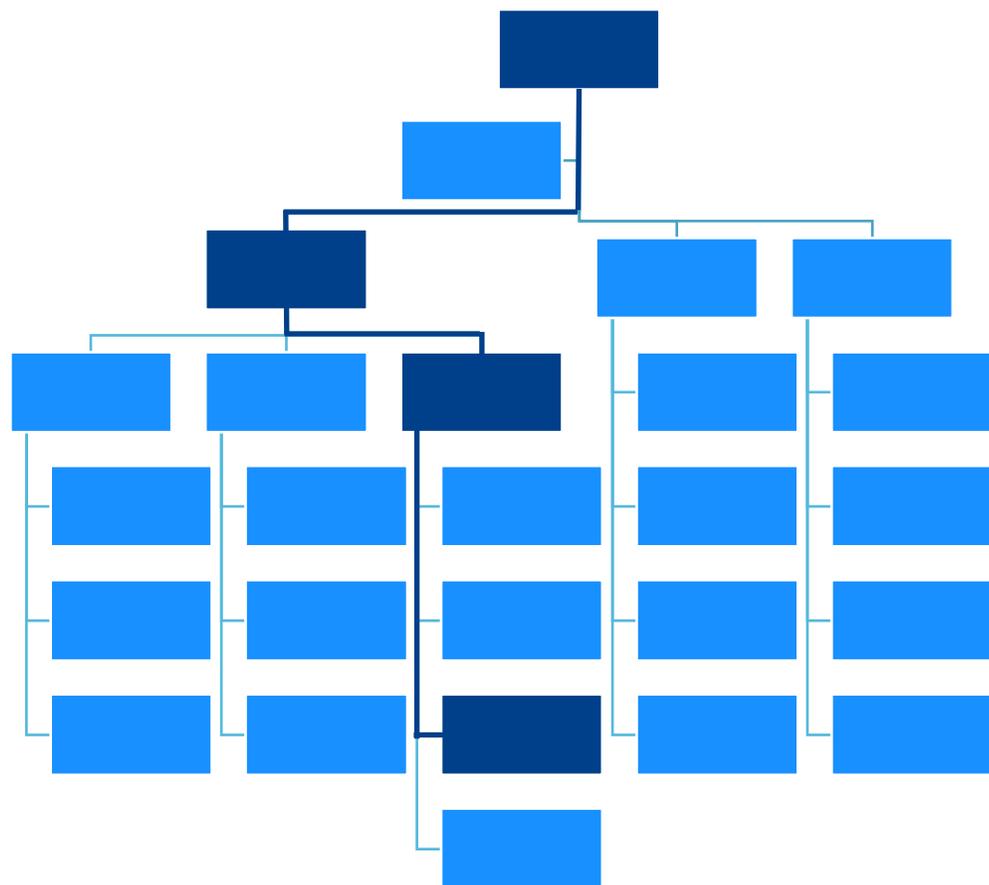


## Число обращений по часам

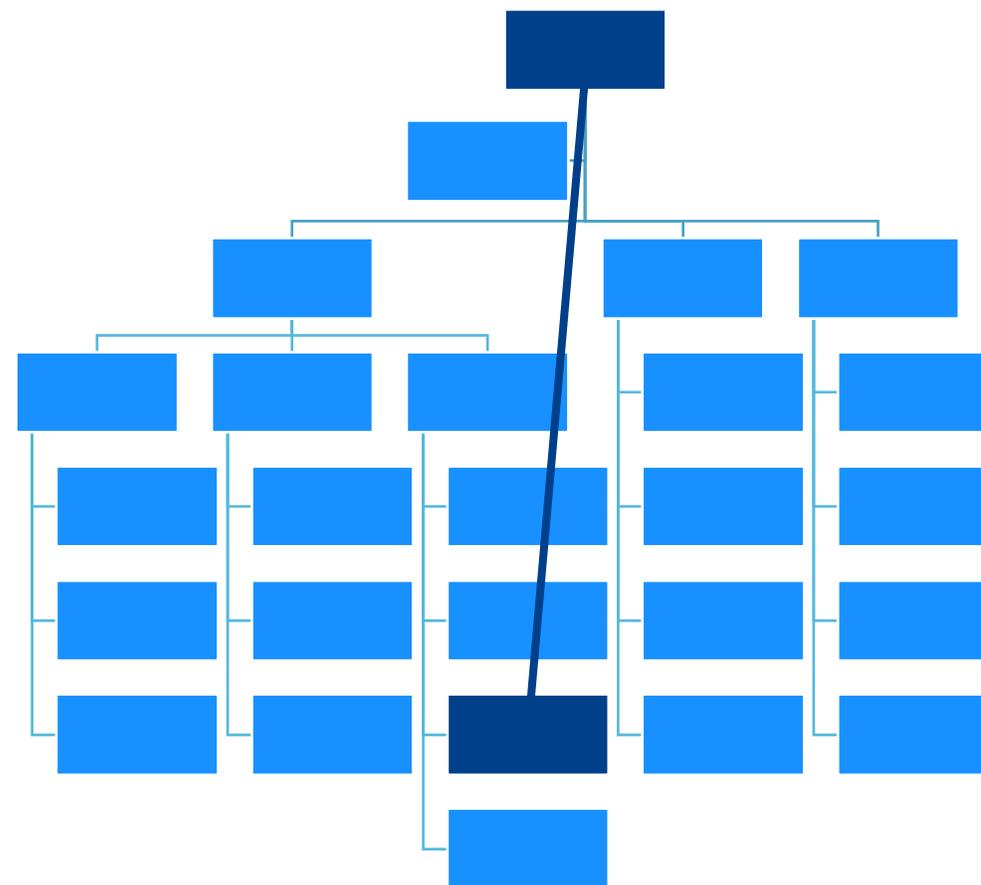


<https://rb.ru/opinion/province-communication/>

# Путь пользователя в IVR



ТОНОВЫЙ IVR



Smart IVR





# Повторная продажа

# Продление страхового полиса

Отрасль: страховая/любая)

## КЕЙС:

## Страховая компания

### ■ Задача:

Ежегодное продление полиса ОСАГО и медицинской страховки

### ■ Цель:

За счет своевременности звонка увеличить конверсию продлений на **20%**

### ■ Проблемы:

Пиковые нагрузки (из-за неравномерности продления)  
Стоимость работы оператора

# Ответы

## на часто задаваемые вопросы

Отрасль: любая

### КЕЙС:

## Сеть медицинских лабораторий

#### ■ Задача:

Робот вместо оператора отвечает на часто задаваемые вопросы, а также сообщает статус заказа

#### ■ Цель:

Исключить очередь звонков  
Достигнуть **25%** экономии затрат на СС

#### ■ Проблемы:

Пиковые нагрузки (Очередь звонков)  
Стоимость работы оператора

# Запись на прием

Напоминание  
Подтверждение  
Перенос  
Отмена записи

Отрасль: медицина, сфера услуг

## КЕЙС: Сеть клиник

- **Задача:**  
Запись на прием к специалисту
- **Цель:**  
Исключить время ожидания
- **Проблемы:**  
Пиковые нагрузки (Очередь звонков)  
Стоимость работы оператора

## Верификация пациента по

- Номеру телефона
- Имени и фамилии
- Дате и рождения

## Выбор клиники по

- Метро
- Району города
- Улице
- Неформальному названию

## Выбор специализации врача

## Бронирование времени специалиста на

- Ближайшее свободное «окно»
- Произвольно на выбранную дату

## Интеграция с календарем

# Опросы

Отрасль: любая

## КЕЙС:

### Сеть ресторанов с доставкой

#### ■ Задача:

Робот вместо оператора проводит опрос удовлетворенности после заказа

#### ■ Цель:

Опрашивать не менее **10%** клиентов

#### ■ Проблемы:

Пиковые нагрузки (Очередь звонков)  
Стоимость работы оператора

# Коннектор с:

Vpm online **Битрикс24**🕒

## Персонализация разговора

---

на основе  
данных в CRM  
системе

## Передача результатов звонков

---

в CRM систему

## Создание, запуск и контроль результатов

---

исходящих  
кампаний

## Записи звонков

---

сохраняются в  
CRM системе

# Customer Success Manager

---

**Специалист  
отвечающий  
за достижение  
бизнес результата**

- Помощь в ознакомлении с функциональными возможностями
- Рекомендации по построению скриптов разговора, а также рецензирование готовых скриптов
- Помощь в подготовке, настройке и запуске кампаний
- Анализ результатов кампаний. Корректировки для успешного проведения кампании



**Александр Коваль**  
коммерческий директор  
[ak@robovoice.ru](mailto:ak@robovoice.ru)

