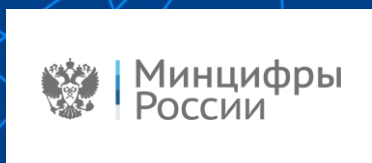


ROBOVOICE

Пользовательская платформа для создания голосовых и текстовых роботов



ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ КОНСТРУКТОР ДЛЯ СОЗДАНИЯ ГОЛОСОВЫХ РОБОТОВ

способных вести разговор с абонентом
вместо оператора на заданную тему

Тренды Клиентской Поддержки

Чего хотят клиенты?

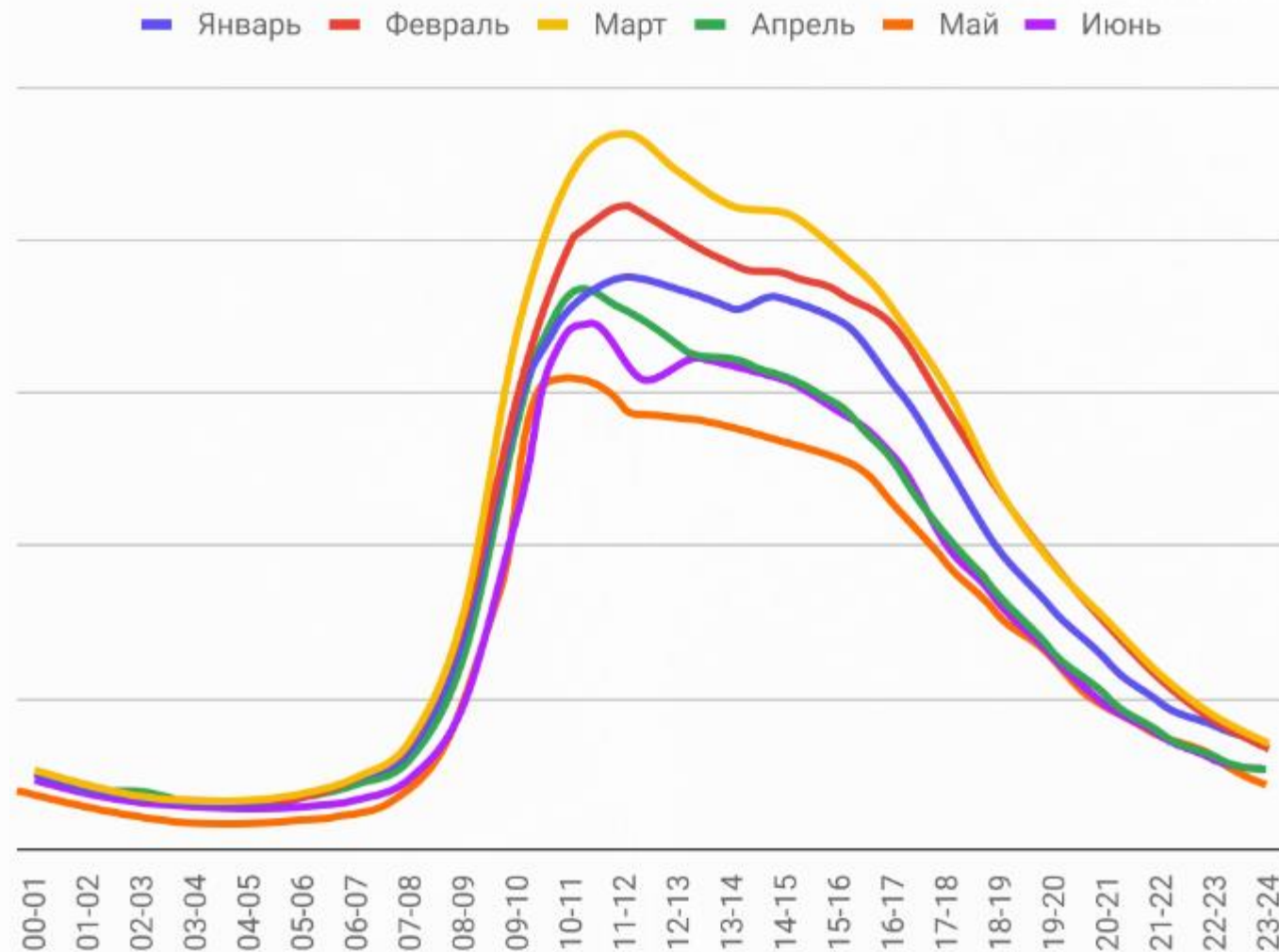
- Скорость ответа
- Непрерывность сервиса
- Простота обслуживания
- Возможность Self Service
- Доступность экспертной поддержки

Ключевая проблема

Пиковые нагрузки

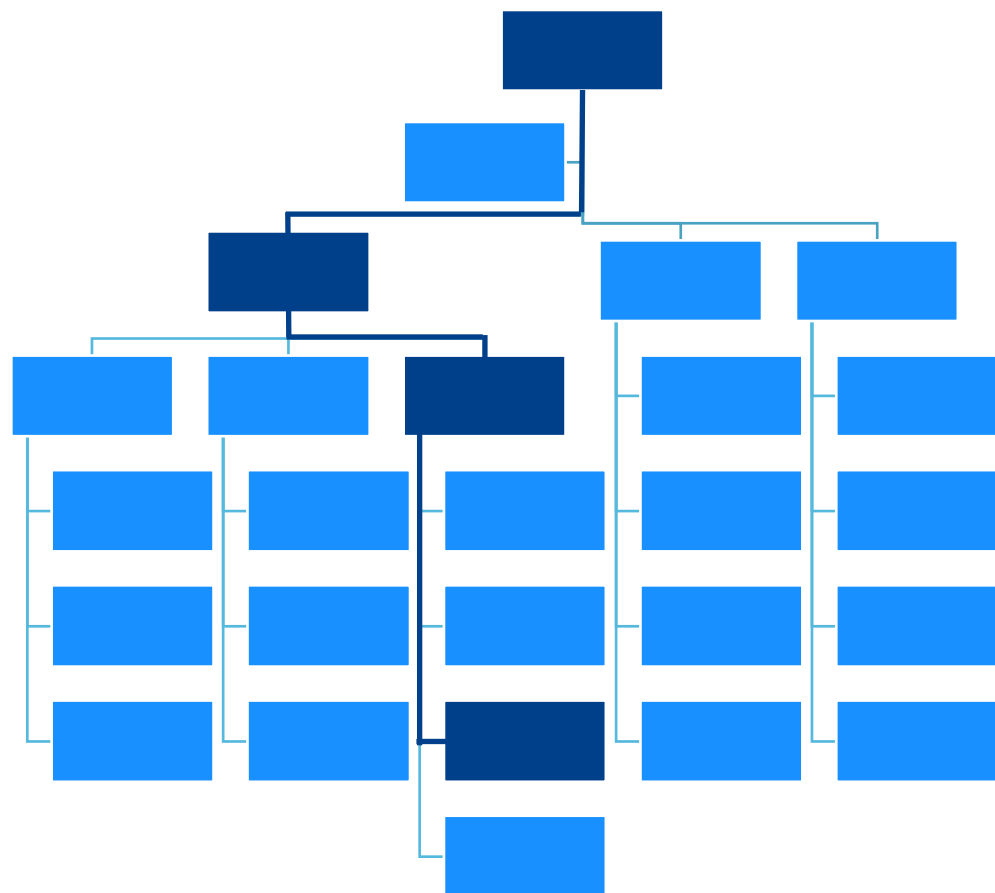


Число обращений по часам

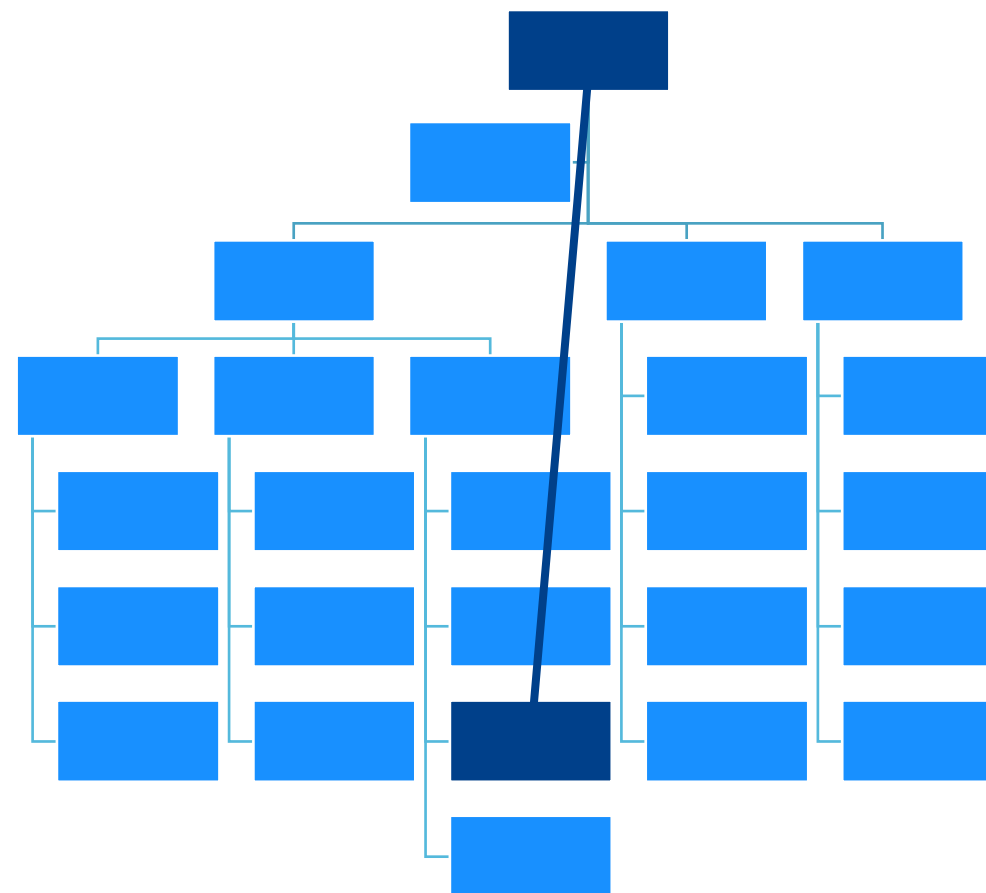


<https://rb.ru/opinion/province-communication/>

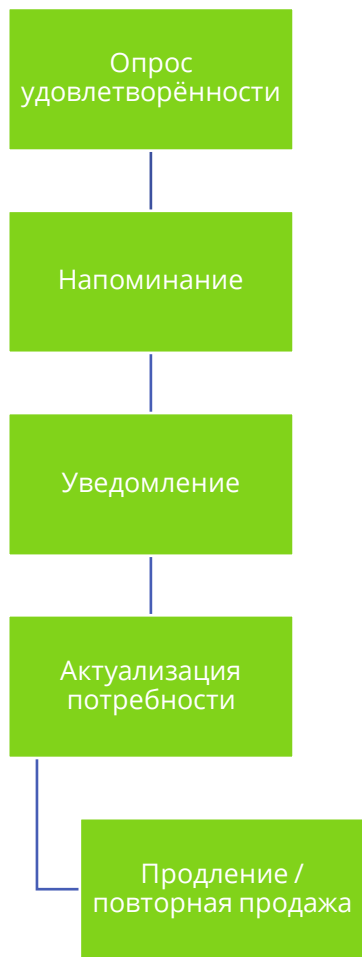
Путь пользователя в IVR



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



Skolkovo  **ROBOVOICE**