



ГОЛОСОВОЙ РОБОТ ВМЕСТО ОПЕРАТОРА:

Как за 3 месяца мы спасли Лиды
и увеличили конверсию в 4 раза

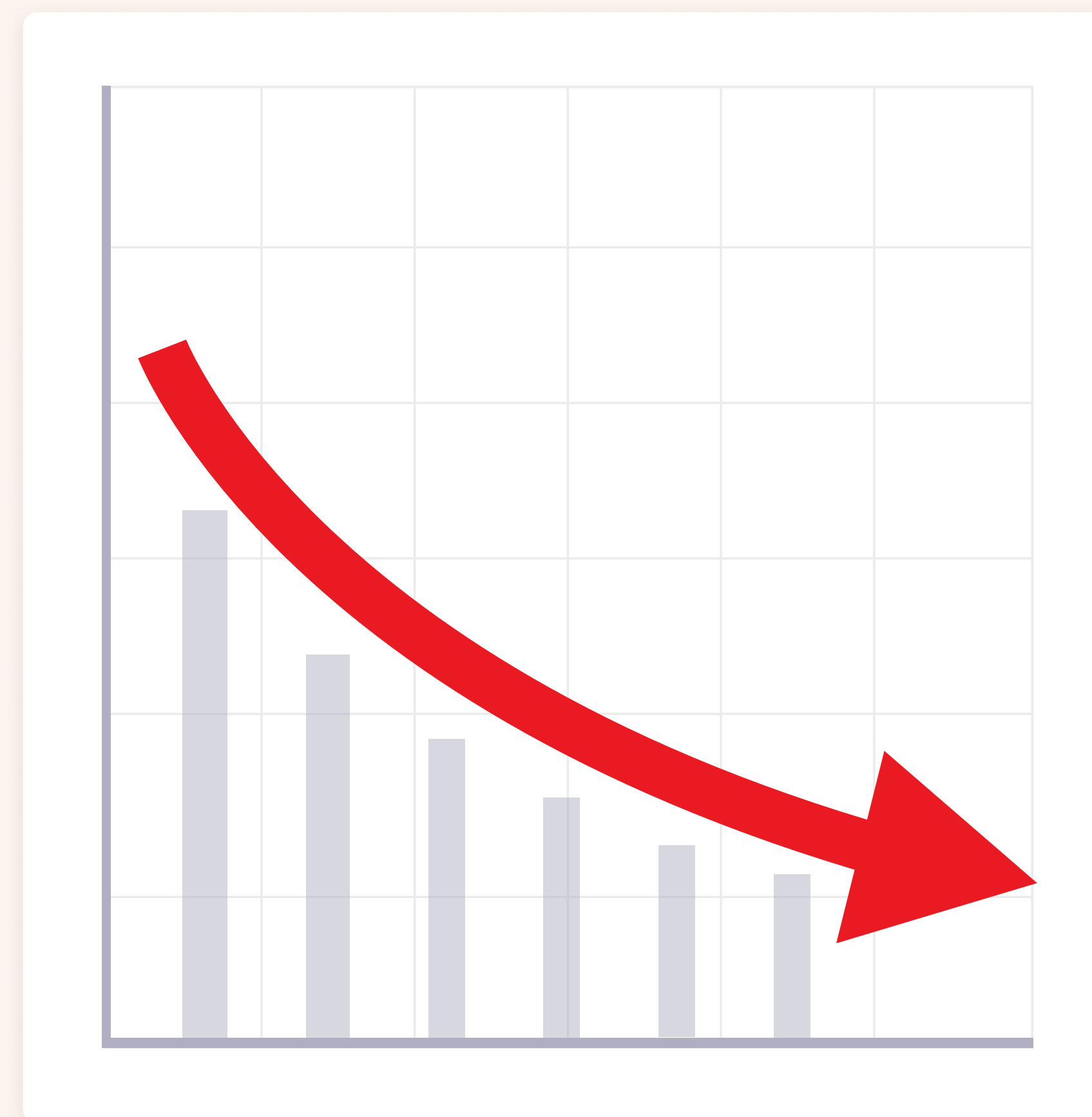
Докладчик **Кристина Феокистова**,
руководитель единого контакт центра Цветовик

www.cvetovik.com



ПОЧЕМУ МЫ РЕШИЛИСЬ НА РОБОТА?

- снижение конверсии **до 1,8%**
- уровень пропущенных звонков **8% -15%**
- клиенты **злились** из-за долгого ожидания
- не успевали нанимать и **обучать операторов** на растущие показатели входящих заявок



ПОЧЕМУ ГОЛОСОВОЙ РОБОТ?

-  **100% звонков** принимаются мгновенно
-  Лиды формируются и отображаются **в crm**
-  **Можно анализировать** информацию о запросах клиентов и менять сценарий работы

НАШИ ЗАДАЧИ ТРЕБОВАЛИ СОБЛЮДЕНИЯ

нескольких критериев в выборе поставщика:



Поддержка русского языка
+ эмоций



Интеграция с нашей CRM

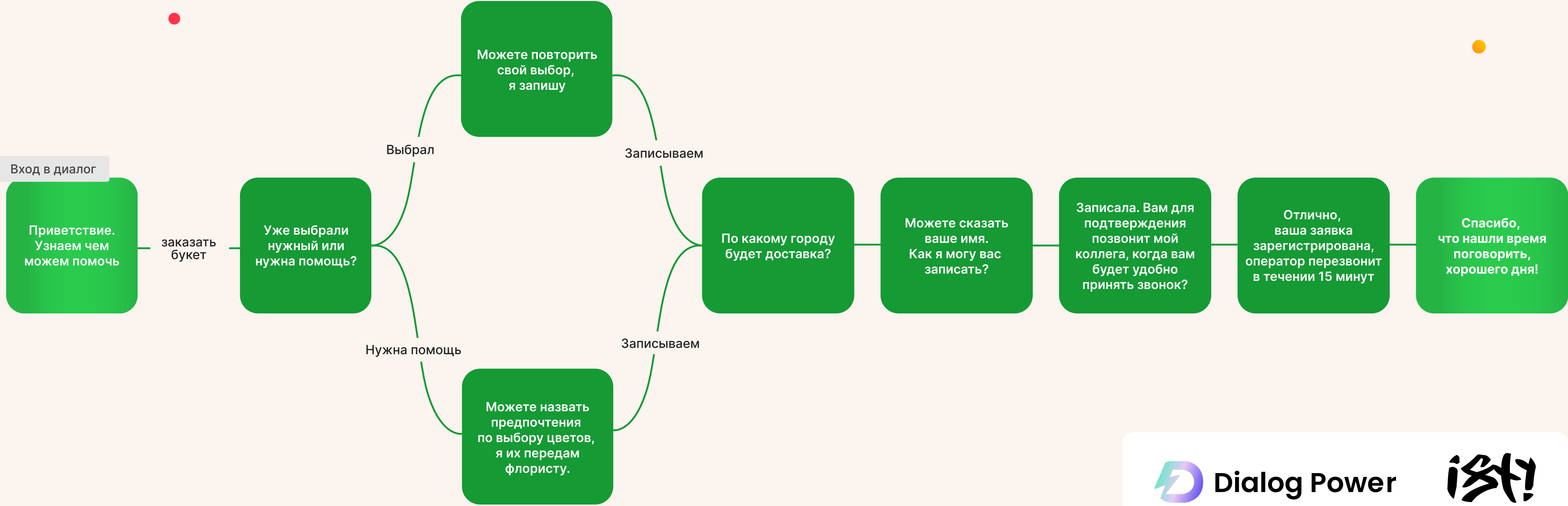


Быстрый запуск
(сделайте нам быстро)



Оптимальная стоимость
диалогов и внедрения
(сделайте нам выгодно)

ЖИВОЙ ДИАЛОГ, А НЕ «НАЖМИТЕ 1»



Dialog Power





КАК РОБОТ РАБОТАЕТ С CRM?

ИНТЕГРАЦИЯ ЗА 3 НЕДЕЛИ

01



Звонок



02



Сбор
данных

03



Лид в CRM

04



Передача
оператору



ОПЕРАТОРЫ + РОБОТ = СУПЕРСИЛА

- перевод операторов на **решение** сложных вопросов
- увеличение %% за **конверсию** из **лидов** робота



ЦИФРЫ ГОВОРЯТ САМИ ЗА СЕБЯ

1,8% → 7,8%

Конверсия

8% → 0

Пропущенные
звонки

2 мин → 3 сек

Время ответа

+30% бюджета

Экономия

КЛИЕНТЫ НЕ ЗАМЕТИЛИ ПОДМЕНЫ

3 СТРАТЕГИИ:



Оператор это личный менеджер каждого клиента



Использование данных из собранной роботом информации



Робот не продает — помогает

ЧТО БЫ **МЫ СДЕЛАЛИ** ИНАЧЕ?

- 01. Не автоматизировать сложные кейсы (возвраты)
- 02. Добавить сезонные сценарии заранее

МАРТ						
ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				



РОБОТ — НЕ ЗАМЕНА, А УСИЛЕНИЕ

3 вывода:

01

Говорите как человек

02

Используйте информацию для
улучшения сценариев постоянно

03

Автоматизируйте только типовое,
эмоции оставьте людям



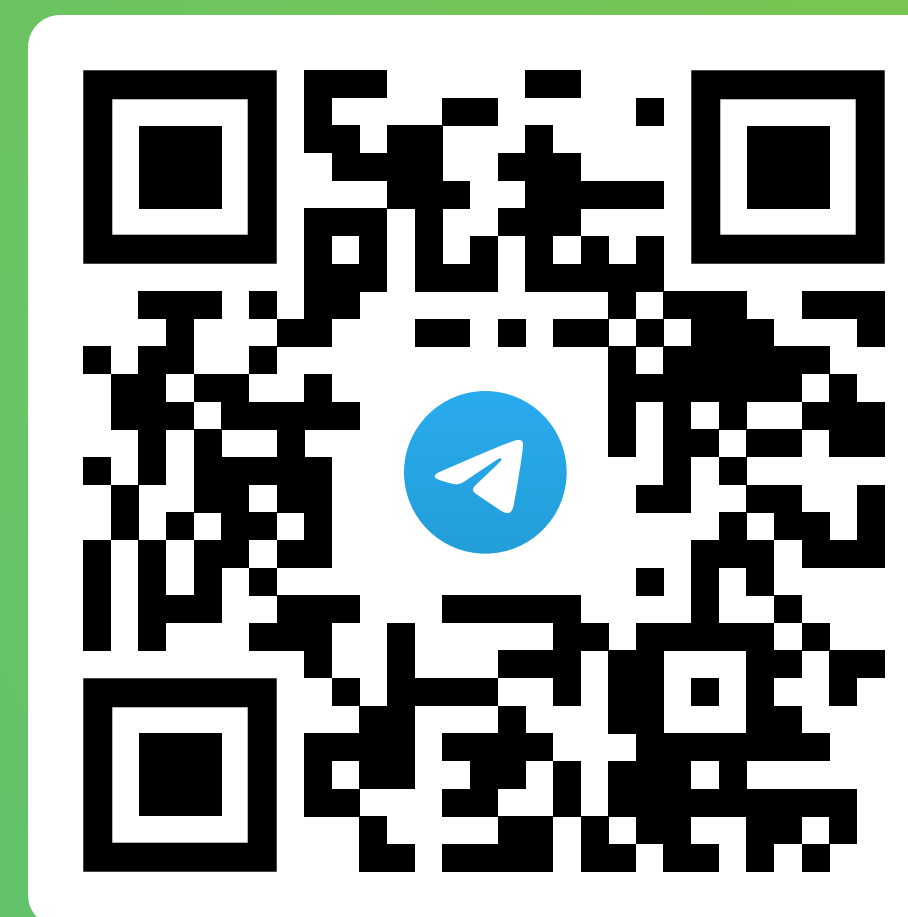
СПАСИБО! ВОПРОСЫ?

Контакты



corp.cvetovik.com

Telegram



[@CHCHUPRA](https://t.me/CHCHUPRA)