

Экосистема исходящих коммуникаций:

**как большие данные и аналитика
позволяют растить успешность
диалогов на всех этапах воронки**



Усталость базы меняет подход к исходящим звонкам

NAUMEN

Раньше

База
Дозвон —————> На стороне **бизнеса**

Скрипт —————> На стороне **робота**

Обработка
контакта —————> На стороне **бизнеса**

25%

Сегодня

- Оценка базы
- Дозвон
- Работа с автоответчиками
- Персонализация
- Скрипт
- Пост-обработка контакта
- Сквозная конверсия
- Юнит экономика

На стороне **команды роботизации**

80%

Этапы и особенности комплексного подхода к роботизации исходящего канала

Этап 1: База

NAUMEN



Разметка по тайм зонам

гигиена контактности, залог
уровня дозвона



Определение контактности базы

заранее исключаем
некорректные номера



Разметка по триггерам

в обзвон попадают целевые
абоненты

Пример работы с базой контактов

NAUMEN

Кейс банка из топ-50

После получения базы разделили ее на 3 категории:

1

**Абоненты
с триггерами 60%**

Финансово активные
абоненты с выявленными
типами финансовой
активности

2

**Финансово активные
абоненты 80%**

Абоненты с замеченной
финансовой активностью

3

**Финансово неактивные
абоненты 20%**

Абоненты, по номеру которых
не было замечено финансовых
активностей

6 часовых поясов

Политика контактности адаптируется под каждый часовой пояс

Этап 2: Дозвон и контактность

NAUMEN

Как мы оптимизируем дозвон и расширяем контактность базы на разных этапах



Пример из кейса.

Банк из топ 50

NAUMEN

РЕЗУЛЬТАТ



Повысили дозвон

с 50% до 64%

За счет работы с номерами,
каруселями и другими
инструментами

100%

74%

64%

Инициировано звонков

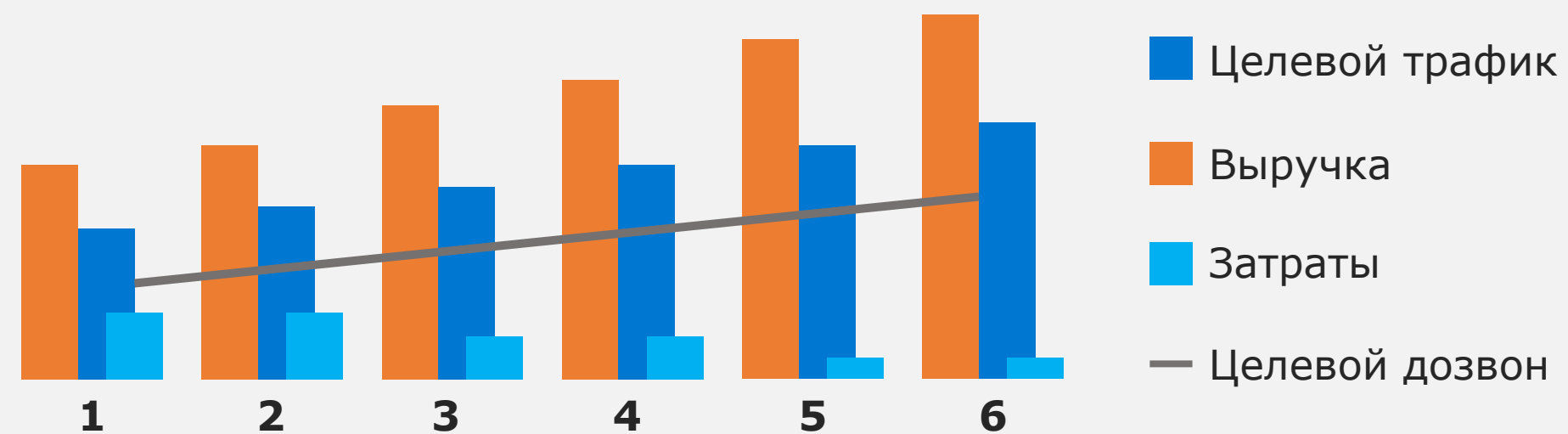
Соединение с роботом

Ответ реальных
абонентов без учета
автоответчиков

Этап 3: Умные автоответчики

NAUMEN

Как определение АО влияет на структуру трафика, выручки и затрат



Определение АО сокращает затраты

Важно на каком этапе определять умные Автоответчики

Рост целевого трафика выравнивает соотношение выручки и затрат, положительно влияет на экономику проекта. Тем не менее, этап отсеечения АО оказывает влияние на затраты по проекту

Пример из кейса.

Банк из топ 50

NAUMEN

РЕЗУЛЬТАТ



На уровне телефонии отсекается до **90%** автоответчиков

В **2 раза сокращен разрыв воронки** между соединением с роботом и ответом реальных абонентов

Сократили затраты на обслуживание не целевых коммуникаций в размере **6%** от базы



Этап 3: Умные автоответчики. Какие инструменты используем

NAUMEN

- 1** Настройки телефонии:
 - обход спам листов
 - не соединяем с АО
- 2** Определение АО по слепкам.
Регулярно обновляем базу примеров АО
- 3** Определение АО по голосу.
Сравнение голоса собеседника с голосами популярных АО
- 4** Выявление АО на уровне скрипта.
Робот задает вопросы и уточнения, которые позволяют сценарно выявить умного автоответчика

99%

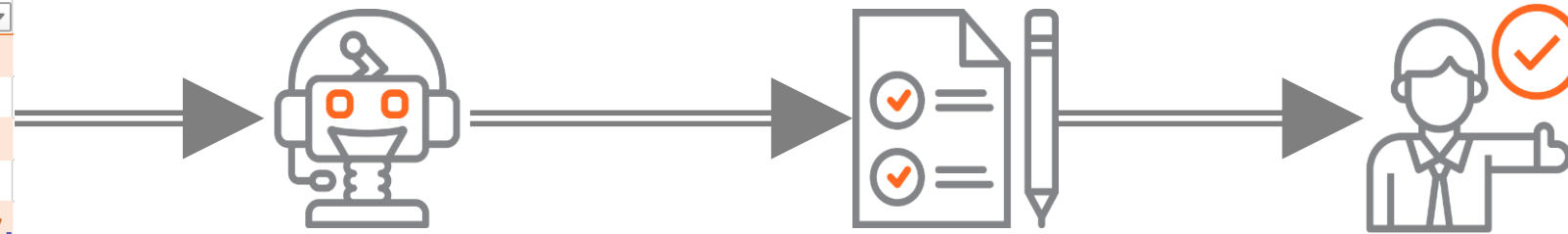
определения умных АО

Этап 4: Персонализация

NAUMEN

Работа с обезличенными данными CDP (customer data platform)

Контакт	Категория
ef048dd8a969d7a361a577cd1ffca89beed6	Дачник
4b7b48ff7f980cd2d870253f11c032d4192b9	Родитель школьника
10a8e0741f0502edb779376c1060355e2de	Автолюбитель
c26072381b0740f11e99826d10524c16030f	Спорт
79d3eb9b60f61129b50d50044b0c4bad2f71	Высокие траты на стройку



1 Контакты размечены по типу финансового поведения

2 Робот использует скрипт для конкретной категории пользователей

3 Абонент с бОльшей долей вероятности принимает офер

+30%

рост конверсии
в заключенные договоры

-13%

Снижение затрат на 1 заключенный договор
за счет увеличения конверсии на операторе

Этап 5: Работа в скрипте

NAUMEN

Работа с конверсией на каждом этапе диалога



Приветствие



Оффер



Отработка
возражений



Целевое
действие

Пример: как улучшаем результаты прозвона на стороне робота

NAUMEN

Кейс инвестиционной компании

Протестировали 4 варианта приветствия



Уменьшили долю сбросов на приветствии с 88% до 66%

Протестировали 4 варианта оффера



Прослушивание оффера увеличилось с 36% до 78%

Добавили больше возможностей при проявлении заинтересованности попасть на оператора в отработках



Увеличение количества лидов с 0,28% до 3,43%

~67%

Дозвон до абонента

~15%

Количество прослушанных офферов

~3,4%

Количество переводов на оператора

Этап 6: Аналитика работы оператора в связке с роботом

NAUMEN

Комплексный подход с речевой аналитикой

NAUMEN Erudite VoiceOut
Голосовые роботы

Охват любого объема базы
Моментальный масштаб под любые объемы

Автоматизация 90+%
Оператор работает с квалифицированными контактами

Профицитная юнит экономика
Экономически эффективно на всех сегментах клиентской базы

Роботизация рутинных и высокочастотных коммуникаций до 90% контактов

NAUMEN Conversation Intelligence
Речевая аналитика

Контроль качества
Базовые инструменты для контроля работы операторов

Инсайт-менеджмент
Выявление процессных проблем

Полноценное партнерство в построении лучшего клиентского сервиса

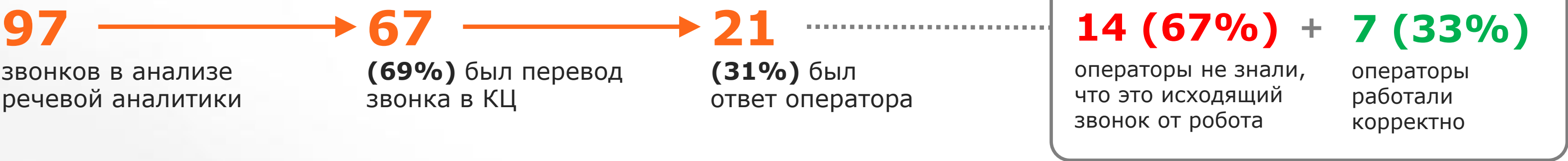
Увеличение эффективности коммуникации +30%

Результат синергии

сгенерированные роботом лиды обрабатываются операторами с максимальным процентом **конверсии в целевое действие**

Пример оценки: воронка эффективности КЦ

Кейс инвестиционной компании



Получили 97 диалогов для анализа
Подготовили стенд речевой аналитики с возможностью автоматизированной оценки

Оператор ↑↓	Кол-во ↑↓	АНТ ↑↓	Средняя длительность холдов ↑↓	Доля звонков с переводом ↑↓	Качество ↑↓	Перевод звонка в КЦ ↑↓	Соединение с КЦ ↑↓	IVR КЦ - Озвучивание меню ↑↓	Оператор работает некорректно ↑↓	Оператор работает корректно ↑↓	IVR CSI ↑↓
Все операторы	97	1:53	0:00	0 %	34%	97%	69%	26%	14%	7%	10%
erudite	97	1:53	0:00	0 %	34%	97%	69%	26%	14%	7%	10%

На что обращаем внимание

- 1.База
- 2.Дозвон и контактность
- 3.Автоответчики
- 4.Персонализация
- 5.Скрипт
- 6.Аналитика связки робот-оператор

Что получаем

- 1.Снижение затрат на нецелевой трафик на каждом этапе воронки
- 2.Оффер соответствующий потребностям клиента
- 3.Повышение конверсии в целевое действие

NAUMEN Erudite VoiceOut

Голосовые роботы

Звонки по всей РФ

Эксклюзивные
условия, прямые
стыки с операторами

**Модуль повышения
уровня дозвона**

Дозвон на уровне
60-90%

**Модуль определения
умных АО***

Определение на уровне
90+ %

**Персонализация
(CDP)**

Конверсия на работе
+40%

**Диалоговый
голосовой робот**

Роботизация
до **90%** контактов

**Выделенный бизнес
аналитик**

Эксперт с фокусом
на ваш результат

**Интеграция с речевой
аналитикой**

Рост конверсий в сделку
+40%

Интеграция с НСС

Эффективная
утилизация операторов
+ 50%

Хотите обсудить ваши задачи по роботизации?

Пишите на adolmatov@naumen.ru

NAUMEN



Александр Долматов

Руководитель направления
голосовой исходящей роботизации
Naumen Erudite VoiceOut

adolmatov@naumen.ru

