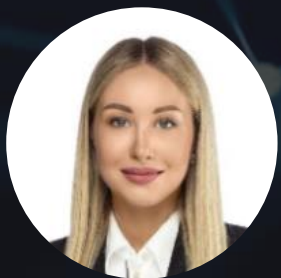




WWW.BSSYS.COM

От хаоса данных к стратегии продаж: консалтинг на основе речевой аналитики. Реальные кейсы



Дарья Громова

Ведущий аналитик
по контактным центрам

Департамент голосовых технологий
Компания BSS



BSS – лидер с 30-летней историей инноваций



Открытая омниканальная ИИ-платформа клиентского и внутреннего обслуживания

Собственный технологический стек

Возможность использования публичных, собственных или клиентских LLM-моделей

Более 10 лет R&D, развития и внедрения коммуникативного ИИ

Сильнейшая на рынке команда: R&D, аналитики, data scientists, инженеры, поддержка, presales, продажи, консультанты



30 лет на рынке разработки ПО

700+ сотрудников в команде

150+ клиентов — крупнейшие компании РФ

10+ лет R&D, развития и внедрения коммуникативного ИИ



Последние достижения

«Хрустальная гарнитура -2024» за «Лучшее применение ИИ»

FINAWARD 2023 «Первый банк для бизнеса ВКонтакте»

Fintech Awards-2024 «Лидер по внедрению технологий»

Markswebb: самый развитый бот для бизнеса в России

Топ 9 «Крупнейшие игроки российского рынка ИИ-решений» (CNews Analytics, 2023)

Топ 1 «Самые быстрорастущие поставщики ИИ-решений» (CNews Analytics, 2022)



Что даёт экспертный консалтинг на базе РА?

BSS

- | | |
|---|--|
| 1 Выявление «точек разрыва» в customer journey | 5 Детекция мошенничества и compliance-рисков |
| 2 Оптимизация воронки продаж через паттерны успешных звонков | 6 Работа с возражениями через предиктивную аналитику |
| 3 Допродажи и кросс-продажи через анализ контекста, также с помощью прогнозной аналитики | 7 Персонализация продаж через историю коммуникаций |
| 4 Организация предметных программ обучения операторов через AI-тренеров | 8 Инсайт-режим. Информация о конкурентах, сервисе, подходах |

Выявление зон роста продаж, допродаж BSS

сопутствующие товары и услуги, потребности ЦА

Заказчик: крупный ритейл, телемагазин

73%

входящих звонков =
продажа

11%

вопросы обмена,
возврата

14%

уточнение деталей
заказа

2%

другие
вопросы

Для сравнения,
телеком

87%

отказов
приобретения
услуг

Главный вопрос заказчика:

«Есть ли
возможности для
роста продаж и что
в обслуживании мы
упускаем?»

Неочевидные подходы к работе с возражениями

BSS

(персонификация, масштабирование лучшей практики)

58%
ЗВОНКОВ

НЕТ ПОПЫТКИ
дополнительной
продажи

42%
ЗВОНКОВ

ЕСТЬ
допродажа

57%

клиент
СОГЛАСЕН

43%

клиент
НЕ СОГЛАСЕН

Эмпатия

«Мостики продаж»

Связанные товары

ВОТ **рекомендую вам** даже два

я вам **советую приобрести**



Агент

2024-10

да ой в **идеальная**

«Сухая» продажа

Предложение несвязанных товаров

Клиент

2024-10-25 16:21:26 00:

вы знаете рубашка рубашка она на ней

Агент

2024-10-25 16:26:38 00:05:39 - 00:05:44

также предлагаю жидкая резина три в одном черного цвета

Агент

2024-10-25 16:19:36 00:00:11 - 00:00:17

угу так это у нас рубашка с принтом на передней полочке цвет размер

Агент

2024-10-25 16:21:36 00:02:12 - 00:02:18

светлана николаевна может вы хотели например жидкую **резину**

Повышение удобства клиентского пути и снижение репутационных рисков

BSS

(контроль работы партнёров, вендоров, аутсорс-подрядчиков, поставщиков)

100%

ЗВОНКОВ

звонков с продажей
содержали речь
о доставке товара

18%

диалогов

упоминалась
доставка,
содержали
негатив клиентов
на предыдущий
опыт доставки

36%

Супермаркет

23%

Почтовые
услуги

41%

Курьерская
служба

ничего не пришло ни номер заказан ни **ни код ничего**

ни кода ничего нет ни заказа ни кода на телефон я имею в виду

Клиент 2024-10-25 15:15:47 00:01:37 - 00:01:39
сказали нужен **какой то код** что ли

мне **нужен код доставки**

эй мы не можем вот пришли получать товар а здесь **код неверен** пишут

один в один набираю номер но то **недоступен** то **неправильно набран** номер

и он он срывается и **уезжает** не отдав мне заказ наказывает меня тем что я не взяла телефон

просто человек не в **адеквате** я к вам **не приеду** я это это ваш заказ на понедельник

Работа с оттоком (предиктивная аналитика, конкретные причины недовольства клиентов)

BSS

11%

обращений
с тематикой возврат,
обмен товара

26% Ранее оформляли
возврат

24% Некачественный
товар, брак,
ошибка в заказе

19% Не подошёл
размер

17% Покупка
неактуальна

14% Дорого

Клиент 2024-10-25 15:05:22 00:00:11 - 00:00:14
возврат товара оформил на почте
я отправила молнию она с браком она совершенно неработающая
разбилась и и вся вытекла и когда посылка пришла к нам сюда в вузу я отказалась

Клиент 2024-10-25 15:05:25 00:00:15 - 00:00:18
и с тех пор вот ни ответа ни привета денег нет пока

Клиент 2024-10-25 16:08:32 00:00:26 - 00:00:30
шести штук в пакетиков прислали только один
я бреюсь тупо ту тупым станком лучше чем вашей бритвой

Клиент 2024-10-25 15:48:48 00:00:06 - 00:00:12
я получила сапоги заказывала и они мне не подходят вот хочу вернуть

Клиент 2024-10-25 16:18:55 00:00:15 - 00:00:23
аннулируйте потому что сын сыну я позвонила хотела на день рождения ему купить а он говорит я уже купил

нет тогда не надо

Клиент
тогда буду ждать может быть появится опять со скидкой

Агент
вопросов больше нет

я хочу отказаться я на вайлдберриз заказала подешевле

: отмените пожалуйста заказ потому что на вайлдберриз дешевле и быстрее

а так бы было намного дешевле да если бы это в тот день когда они показывают их,

Клиент 2024-10-25 14:20:44 00:00:56 - 00:01:00
а что так дорого а что так дорого раньше он там дешевле нет
нет я вот тут пробежалась у нас и я купила себе подешевле

Поиск инсайтов. Сервис, подходы

BSS

↘ **Высокий %** повторных звонков по тематикам

23%

Вопросы по товарам

29%

Изменение состава заказа



Клиент

2024-10-25 14

хочу **дополнить** заказ



Клиент

пожалуйста **добавьте** мой заказ сегодняшний

а можно вот **переделать**

исправьте рубашку

13%

повторных звонков с вопросами о программе лояльности

Клиент

а **бонусов** у меня нет на скидочку

бонусы если можно списать

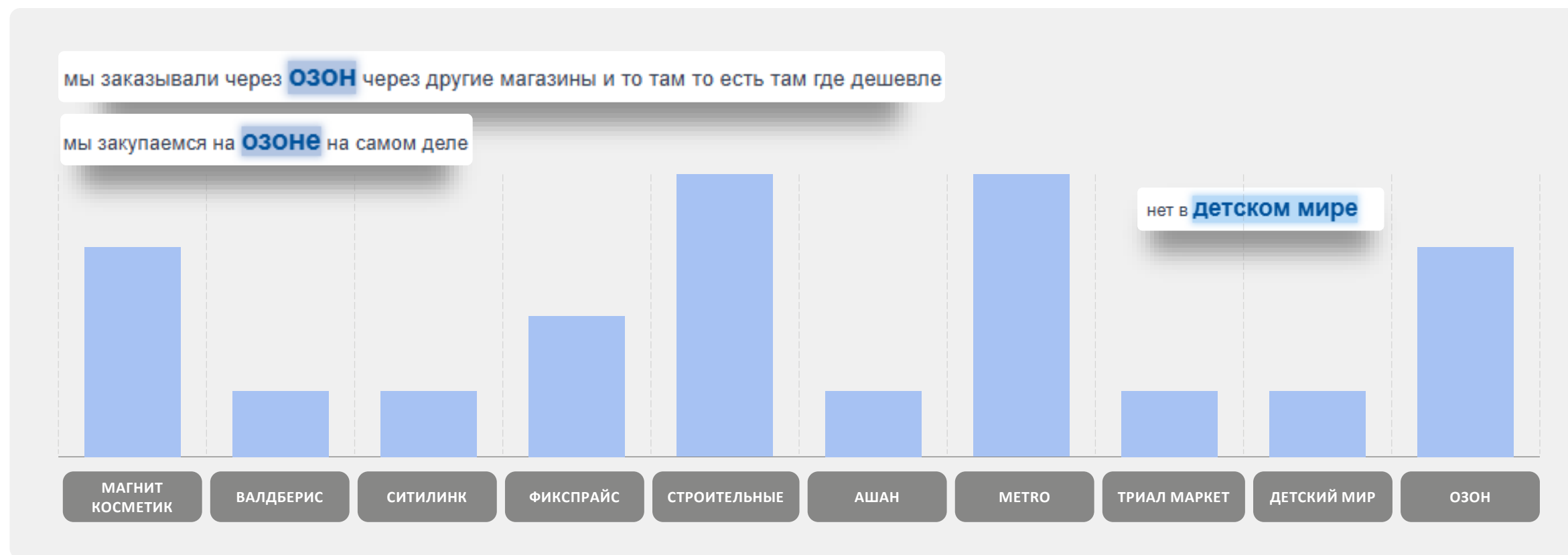
а вон **бонусы** какие нибудь у меня там копятся

я хотела спросить про **бонусы** можно да списать

Поиск инсайтов. Конкуренты

BSS

- ! РА позволяет не только узнать с какими конкурентами вас сравнивают, но и «почему» делают выбор в их пользу



От хаоса

к системе

От догадок

к точности

**От случайных
продаж**

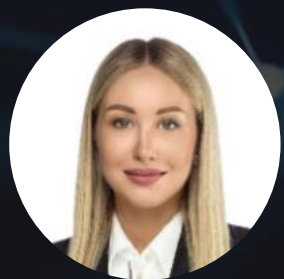
**к предсказуемому
росту**



WWW.BSSYS.COM

№ стенда 201

Спасибо



Дарья Громова

Ведущий аналитик
по контактным центрам

Департамент голосовых технологий
Компания BSS

