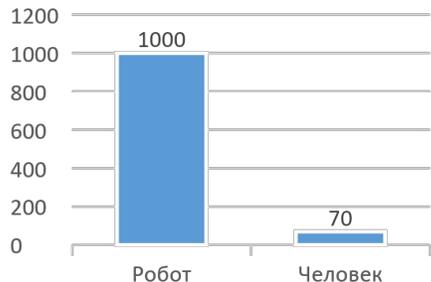
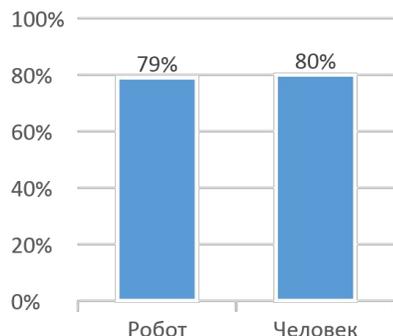


Подбор персонала

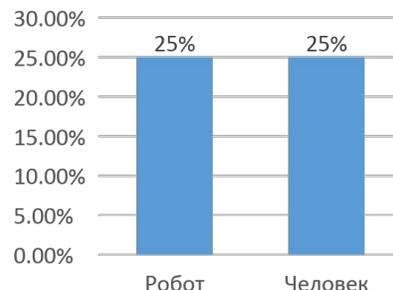
Кол-во обработанных резюме за день 1 единицей



Кол-во актуальных резюме



Заинтересованных в предложенной вакансии

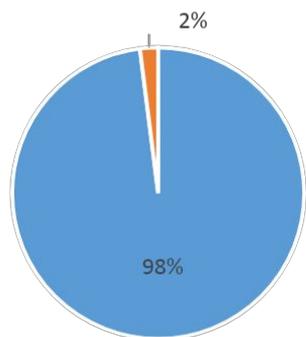


Цель – проведение первичного собеседования с кандидатом

Задачи:

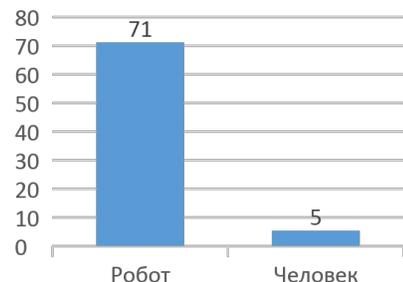
1. Автоматический поиск резюме на HH.ru, SuperJob.ru, Rabota.ru
2. Автоматический отбор подходящего кандидата по скоринговому баллу
3. Проверка актуальности резюме
4. Презентация вакансии кандидату
5. Первичная аттестация кандидатов

Корректность договоренности робота

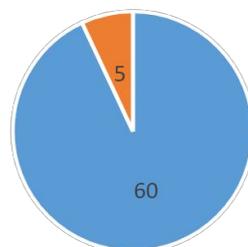


■ Верно ■ Ошибка

Явка в офис по приглашениям в течение недели



Трудоустроены в организацию в течение недели



■ Робот ■ Человек

Результаты:

6. Повышение конверсии за счет предварительной фильтрации резюме
7. Высокая производительность массового подбора
8. Выполнение за неделю месячного плана по массовому подбору персонала
9. Выгоднее на 120 682р.

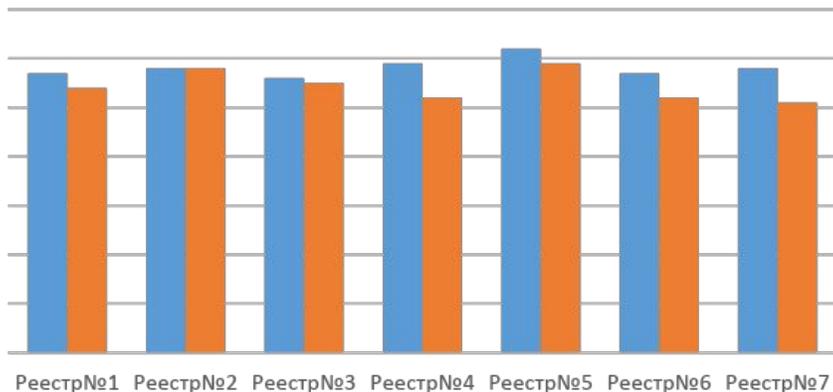
	Человек	Робот
Кол-во единиц	4	1
Затраты на подбор	140 000	19 318
Комментарий	4 сотрудника по 35 000р. в месяц	1 минута разговора по 9,90р.



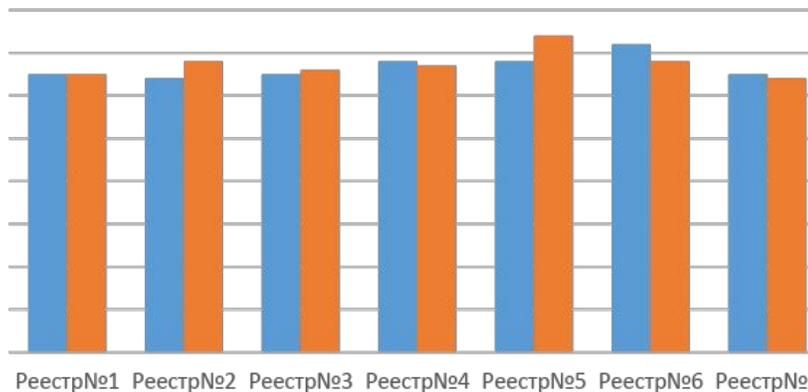
Пример звонка с приглашением на собеседование

Заявка на кредит

Контактность базы



Согласилось получить ссылку с информацией от соединений

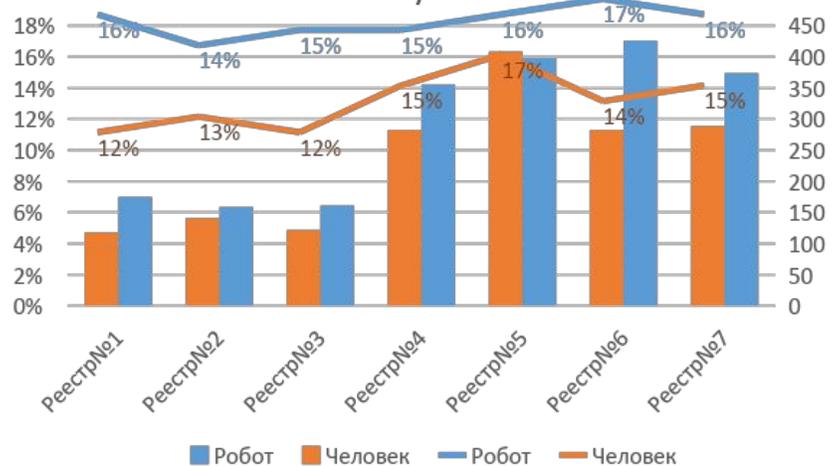


Цель – проверка заявки на кредит и подтверждение намерений клиента

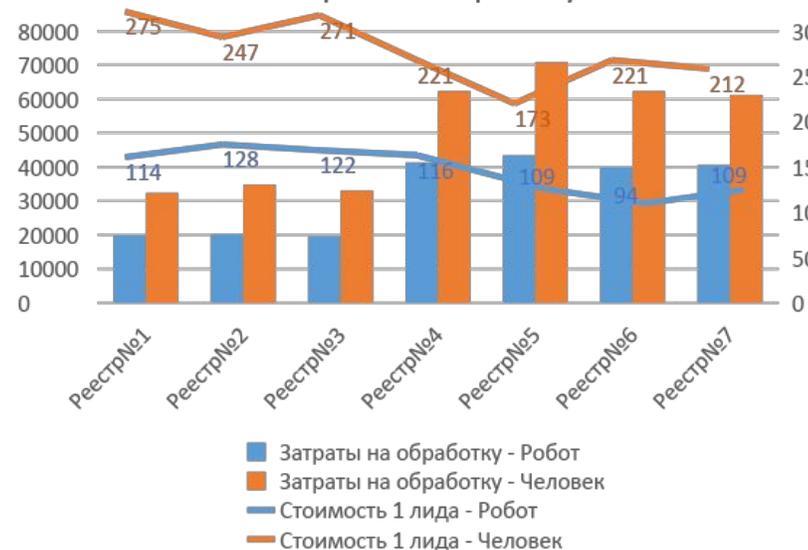
Задачи:

1. Получение статуса заявки на кредит;
2. Проверка актуальности e-mail и телефона

Авторизовались по ссылке из числа согласных на получение ссылки



Затраты по проекту



Результат:

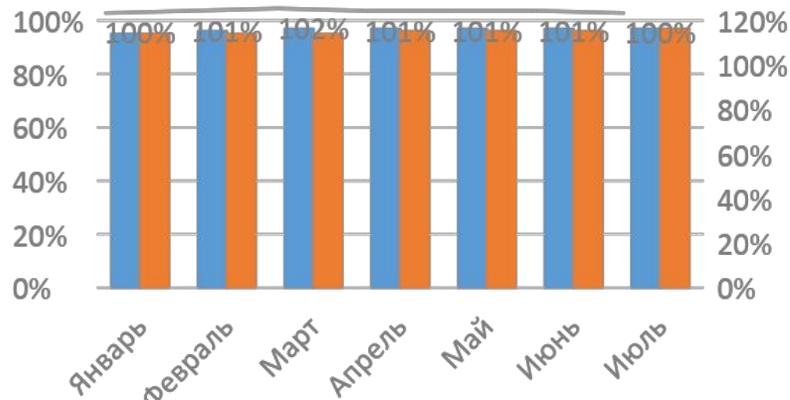
3. Повышение конверсии за счет простого и настойчивого сценария на 6%
4. Более высокие скорости обработки заявки и как следствие рост выдачи кредитов на 10%
5. Затраты на обработку реестра и стоимость 1 лида дешевле в 2 раза при сравнении с человеком



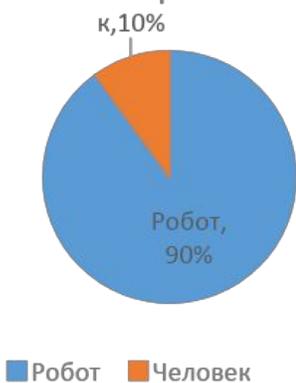
Пример обработки заявки на кредит

Скрытая идентификация (верификация) личности

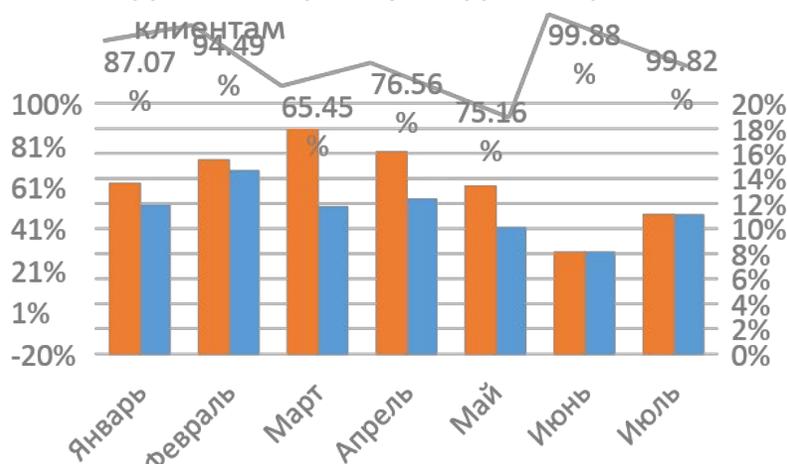
Корректность идентификации абонента
(Клиент, Знакомый, 3-лицо)



Распределение доли звонков по итогам пилотного проекта



Сравнение робота с человеком по доле номеров принадлежащих клиентам



Цель – полное замещение оператора «верификатора» при условии сохранения операционных показателей на уровне человека.

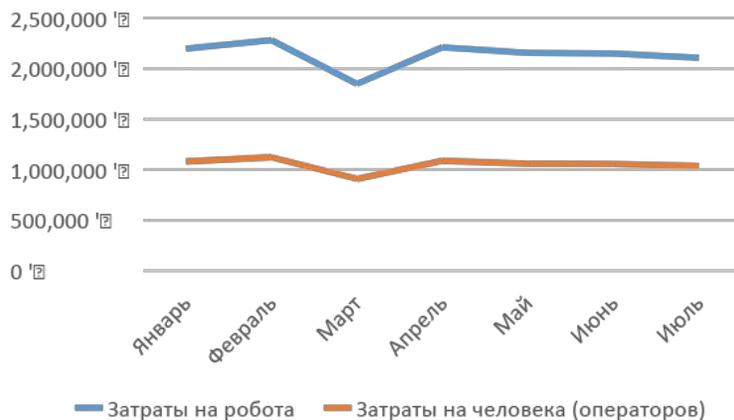
Задачи:

1. Получение списка активных номеров;
2. Получение списка номеров, принадлежащих клиенту и его окружению;
3. Обогащение номеров клиентов информацией о социальном статусе

Результат:

4. За счет автоматического набора скорость обработки базы у робота выше более чем в 10 раз, чем у человека
5. Определения роли абонента соответствующую заявленному требованию по качеству 95% (факт 97%)
6. Распределение на робота 90% всех звонков верификации (10% benchmark)
7. Затраты на верификацию номеров роботом в минимум в 2 раза ниже

Затраты



Пример верификации - номера клиента

Пример верификации – 3 лицо знает клиента

Оценка качества

Цель использования скрипта – оценка уровня удовлетворённости клиентов

Задачи:

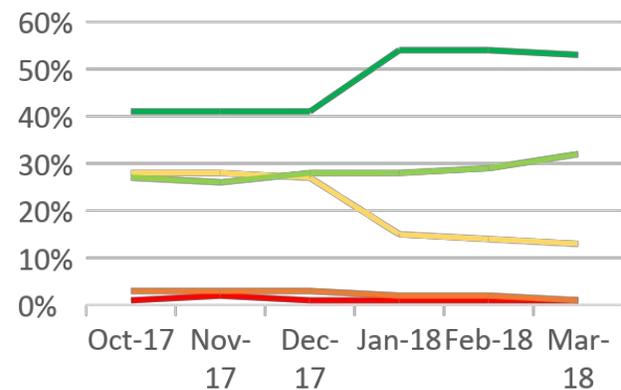
1. Выявить общий уровень удовлетворённости клиентов;
2. Выявить преимуществ над конкурентами;
3. Выявление зон роста

Результат:

4. Анализ обратной связи от работа через два месяца после внедрения позволил выявить основные проблемы в разговорном процессе, спустя месяц ошибки были устранены на стороне заказчика
5. Итогом проекта стало увеличение доли оценок 5 на 15%, оценки 4 на 5% за счет уменьшения доли оценок 3 и 2

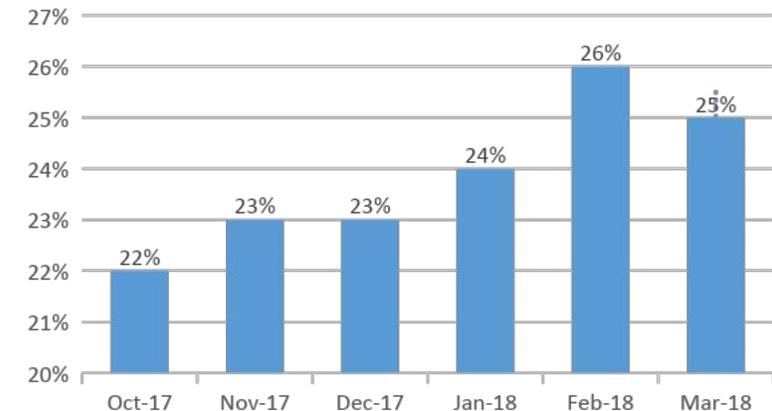
	окт.17	ноя.17	дек.17	январ.18	фев.18	мар.18
оценка 1	1%	2%	1%	1%	1%	1%
оценка 2	3%	3%	3%	2%	2%	1%
оценка 3	28%	28%	27%	15%	14%	13%
оценка 4	27%	26%	28%	28%	29%	32%
оценка 5	41%	41%	41%	54%	54%	53%

Динамика оценок клиентов



— оценка 1
— оценка 2
— оценка 3

Рост продаж продукта погашения кредита на стороне заказчика



Пример - контроль качества

Холодный звонок для назначения встречи

	База клиентов	Договоренность на встречу, %	Договоренность на встречу, шт	Стоимость звонков
1 Робот	900	3%	27	6300
7 человек	900	4%	36	18000

Договоренность на встречу, шт



■ 1 Робот ■ 7 человек

Цель использования скрипта – обработать базу номеров из открытых источников и договориться о первичной встрече для презентации услуг компании

Задачи:

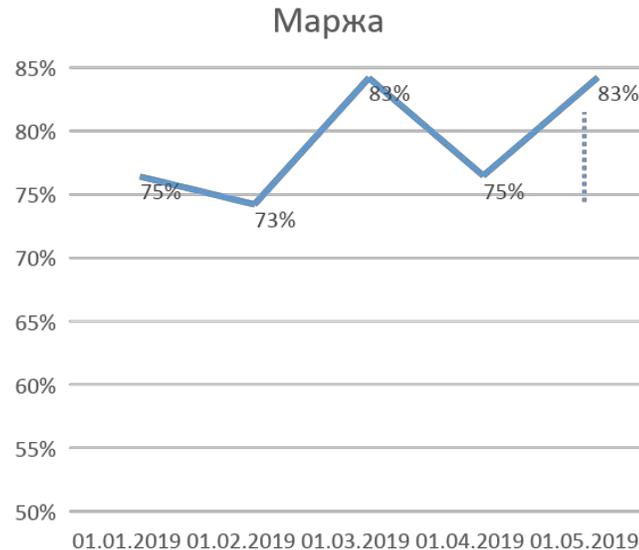
1. Выявить заинтересованность клиента в услуге
2. Договорится о встрече в офисе клиента

Результат:

3. База номеров обработана за 30 минут 1 роботом (7 человек выполняет аналогичную работу у клиента целый день);
4. 1% по конверсии робот уступил сотрудникам со стажем работы более 5 лет в продажах
5. Договорённости робота составили 43% от общего числа всех заявок на встречу, что позволили сотрудникам совершить больше личных встреч

Акции для текущих клиентов (Коллекторское

агентство)



Цель применения робота – информирование клиента о доступности акции и продажа предложения

Задачи:

1. Информирование клиентов о новых предложениях компании
2. Детальное описание предложения
3. Продажа наиболее выгодного способа погашения

Результат:

4. Повышение осведомленности клиентов о акциях и мероприятиях компании
5. Рост выручки компании на 126 362 950р. за 5 месяцев
6. Маржа 73% по итогам 5 месяцев

▶ Акция Black Friday

▶ Акция 8 марта

▶ Акция Списание

Обработка входящего звонка

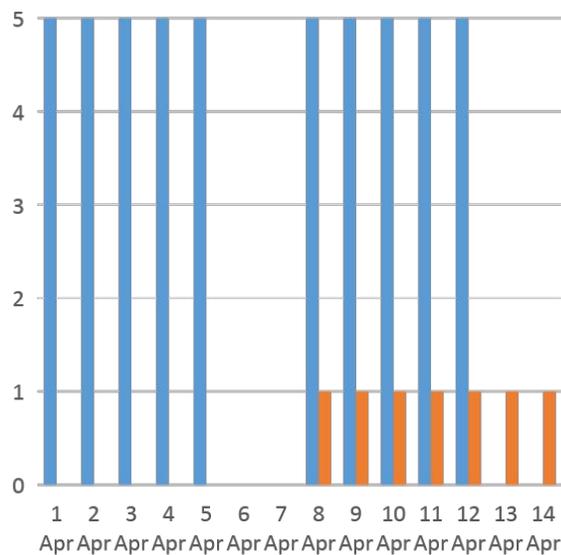
Цель использования скрипта – оптимизация затрат на обработку сервисных входящих активностей

Задачи:

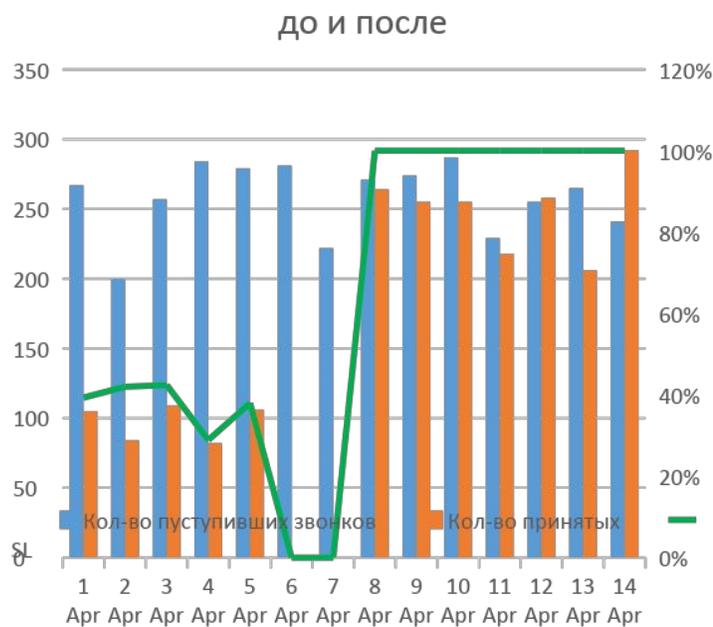
1. Обработка обращений клиентов 24/7
2. Помощь с популярными обращениями
3. Сбор информации и передача ответственному отделу/лицу в оформленном письме по e-mail / постановка задачи в системе

Результат:

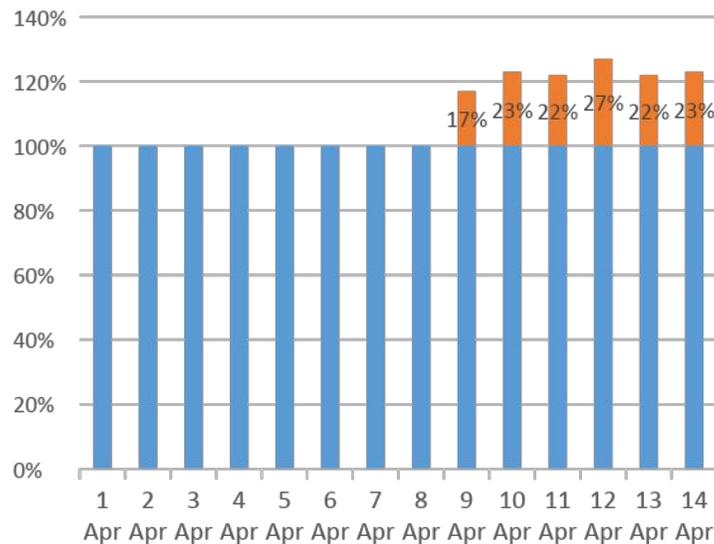
1. Уровень обслуживания входящих звонков вырос с 27% до 100% после подключения робота
2. Выручка компании увеличилась в среднем в 2,2 раза за счет оперативного получения документов



■ Человек ■ Робот



до и после



■ Стандартный эффект ■ Добавочный эффект



Пример обработки входящего звонка из гос. органов

Работа с просроченной

задолженностью
Цель использования скрипта – вернуть клиента в график оплат.

Решает задачи:

1. Понимание причины выхода клиента на просрочку;
2. Помощь в поиске выхода из конкретной ситуации клиента;
3. Получение договоренности на оплату.

Даёт результат:

4. Повышение уровня платёжной дисциплины;
5. Снижение репутационных рисков;
6. Снижение затрат на обучение кадров;
7. Даёт гибкость стратегии;
8. Снижение затрат на контроль качества переговорного процесса.

 Знакомство с клиентом. Договорённость.

 Приглашение клиента в офис.
Договорённость.

 Требовательный скрипт. Договорённость

Контроль договоренностей

Цель – сопровождение клиента до выполнения достигнутых договоренностей.

Задачи:

1. Напоминает о предстоящем событии;
2. Подтверждает намерение по договорённости;
3. Уточняет детали выполнения договорённости;
4. Обрабатывает возражения и вопросы ставящие выполнение под угрозу.

Результат:

5. Повышение процента сдержанных договорённостей;
6. Повышение прибыли при том же количестве договорённостей.



Напоминание клиенту. Клиент оплатил.