

Предложение пилотного проекта «Голосовой Бот» для ПАО

«ВТБ»

1. Цели и задачи пилотного проекта:

1.1 Обеспечить обзвон до 10 000 клиентов Заказчика за время пилотного проекта.

1.2 Предоставить полноценную статистику (пример на слайде 6) по результатам обзвона Голосового бота и проанализировать совместно с Заказчиком.

1.3 Исследовать гипотезу, что скорость обработки входящих запросов на услуги Заказчика, может увеличить конверсию (увеличить количество пользователей услуг банка по отношению к входящим запросам). Предоставить рекомендации по улучшению конверсии (например, внесение изменений в стратегию обзвона, внесение изменений в скрипт)

Основные этапы пилотного проекта:

N	Описание	Срок выполнения	Результат	Участники
1.	1.1. Согласование целей, задач и сроков пилотного проекта. Формирование проектной команды со стороны Заказчика и Исполнителя	До старта проекта (СП)	План проекта. Сформирована команда.	Заказчик /Исполнитель
	1.2. Разработка и согласование технического задания на пилотный проекта, включающее схему технической реализации проекта, согласование формата предоставления данных Заказчику и Исполнителю (ежедневных отчетов, форматов передачи телефонных номеров и т.д.) Разработка и согласование сценариев обзвона.	5 - 10 рабочих дней	Согласована техническая схема реализации проекта, формат передачи данных и отчетов.	Заказчик /Исполнитель
	1.3. Согласование озвучки голосового бота. Адаптация сценария для роботизированный обзвон. Согласование стратегии обзвона (времени и периодичности)		Согласованные сценарии и стратегия обзвона.	Исполнитель
2.	2.1 Тестирования голосового бота (до 3х вариантов сценариев). • Внутреннее тестирование голосового бота • Тестирование голосового бота на небольшой группе клиентов Согласование результатов тестирования и внесение корректировок.	25 - 30 рабочих дня с даты СП	Проведено предварительное тестирование. Голосовой бот готов к работе в клиентами.	Исполнитель
	2.2 Проведение обзвона Голосовым ботом по согласованным сценариям . • Получение статистики по конверсии от Заказчика, по номерам, которые участвовали в пилоте • Обсуждение промежуточных результатов. • Разработка рекомендаций и внесение изменений при необходимости. • Формирование ежедневных и еженедельных отчетов отчетов по результату обзвона.		Проведен обзвон. Сформирован отчет. Разработаны и внедрены требуемые рекомендации по улучшению скрипта и стратегии обзвона.	Заказчик / Исполнитель
3.	Формирование отчета по результатам проведения пилотного проекта и его обсуждение. Доработка и согласование Технического Задания для следующих этапов проекта.	3 -5 рабочих дня	Сформирован отчет по проведению пилотного проекта. Согласованы результаты.	Заказчик / Исполнитель 1

Срок выполнения пилотного проекта составляет 1,5- 2 месяца.

Схема реализации пилотного проекта



Реализация пилотного проекта

1. Voicесom забирает письмо (п_1) с технического почтового ящика (я_1) ВТБ.
2. Voicесom выполняет прозвон на номер, указанный в п_1 (на пилот 2 попытки дозвона, интервал между попытками - 5 минут. Описание скрипта - ниже).
3. По факту обработки задания из п_1, отсылаем содержимое п_1 (без изменений!) на технический почтовый ящик (я_2).
4. Скрипт на стороне ВТБ разбирает наши письма с я_2 и распределяет задания на прозвон между операторами КЦ. Операторы отзванивают и осуществляют продажи по всем номерам, вне зависимости от успешности дозвона роботом.
5. До 10 утра следующего дня Voicесom предоставляет детальную информацию о всех попытках дозвона за предыдущий день на я_2 в формате excel.

Технический почтовый ящик 1: rko.new.voicecom@gmail.com

Технический почтовый ящик 2: integrationcp@vtb.ru

Пример письма приходящего на п_1:

Subject: Заявка с сайта: Заявка на открытие счета

Body:

Контактный телефон: +799912345677

Ваши имя и фамилия: Николай

Подтверждаю согласие с условиями обработки персональных данных: Да

Источник: Интернет

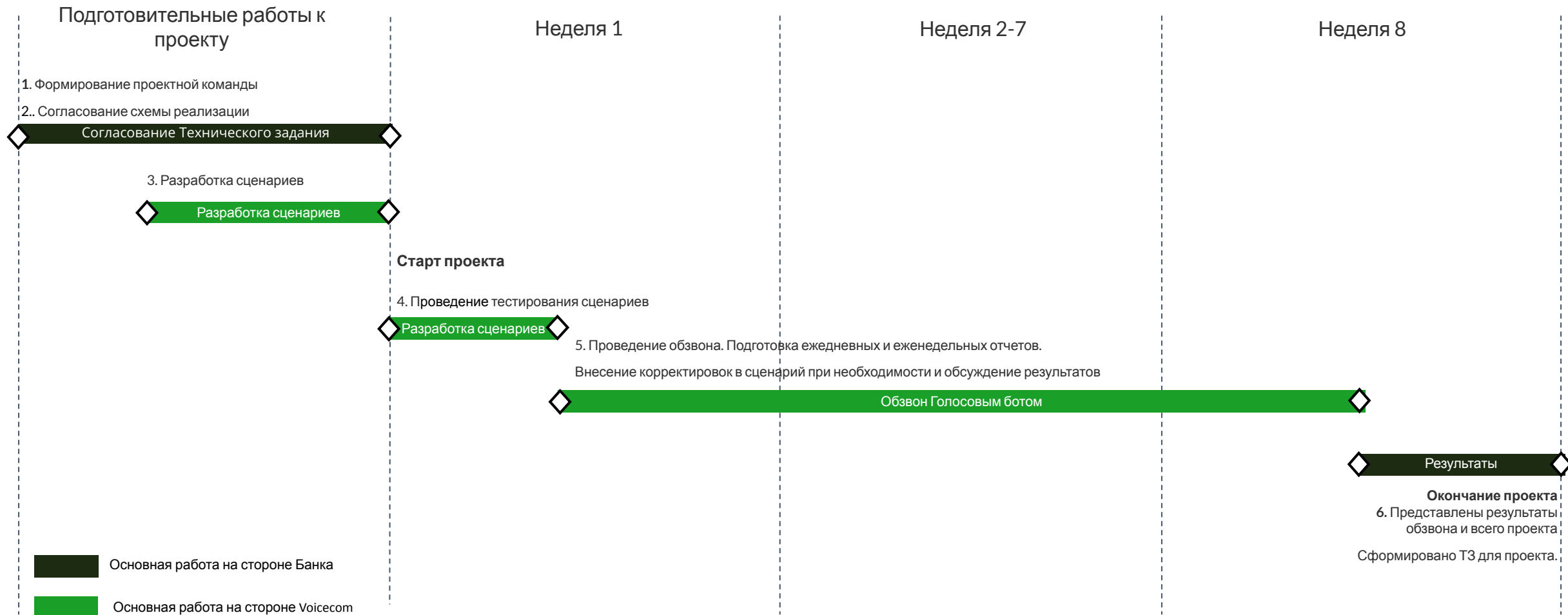
Продукт: Горячий Расчетно-кассовое обслуживание

utm_source: facebook_leadads

Номер заявки: 1126249737761970

Создана: 2020-06-15 01:38:41

Проект выполняется за 2 месяца



Пример скрипта

В пилотном проекте планируется несколько скриптов, с разным содержанием вопросов, для обеспечения максимальной результативности (количества клиентов, прошедших скрипт до конца)

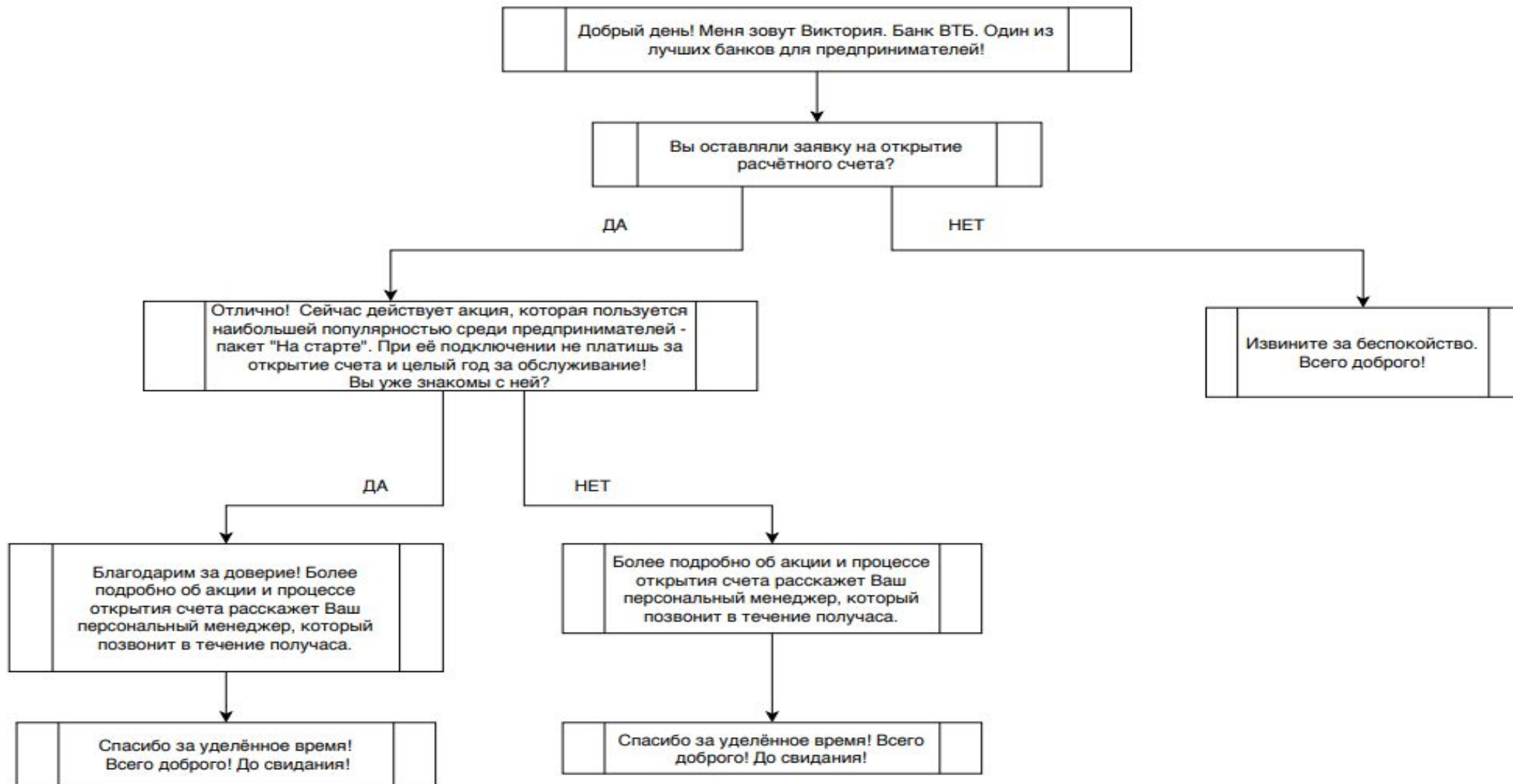
Логика скрипта:

1. Сообщение: Приветствие + преимущества банка.
2. Вопрос: Вы оставляли заявку?
3. Сообщение + Вопрос: Информация об акции «Пакет на старте». Уточнение знаком ли клиент с данной акцией.
4. Сообщение: Персональный менеджер с Вами свяжется в течение получаса.
5. Сообщение: Прощание.

Сценарий скрипта

пп	Сообщение бота	Ответ клиента	Переход
1	Добрый день! Меня зовут Виктория. Банк ВТБ. Один из лучших банков для предпринимателей!	Приветствие	Переход к п. 2
2	Вы оставляли заявку на открытие расчётного счета?	да	Переход к п. 3
		нет	Переход к п. 4
3	Отлично! Сейчас действует акция, которая пользуется наибольшей популярностью среди предпринимателей пакет "На старте". При её подключении не платишь за открытие счета и целый год за обслуживание! Вы уже знакомы с ней?	да	Переход к п. 5
		нет	Переход к п. 6
4	Извините за беспокойство. Всего доброго!		Финальное
5	Благодарим за доверие! Более подробно об акции и процессе открытия счета расскажет Ваш персональный менеджер, который позвонит в течение получаса.		Переход к п. 7
6	Более подробно об акции и процессе открытия счета расскажет Ваш персональный менеджер, который позвонит в течение получаса.		Переход к п. 7
7	Спасибо за уделённое время! Всего доброго! До свидания!		Финальное

Схема скрипта



Форма консолидированного отчета по результатам обзвона

Пример формы консолидированного отчета.

Отчет предоставляется в формате Эксель по результатам обзвона клиентов с периодичностью 1 раз в день и 1 раз в неделю

Таблица 1.

Контакт (номер телефон)	Статус дозвона	Начало звонка	Длительность	Вопрос 1	Вопрос 2	Вопрос 3	Вопрос N

Таблица 2.

Количество исходящих вызовов	Количество потраченных секунд	Количество потраченных минут

Таблица 3.

Волна обзвона	Количество вызовов	Уровень распознавания (всего) %	Взяли трубку	Ответили на первый вопрос	Ответили на все вопросы	Дослушали до конца

Вопросы, требующие дополнительного уточнения с Заказчиком

- 1) Необходимо заключить ПДН для обработки персональных данных нашей компанией или исключить из исходного письма информацию о ФИО клиента.
- 2) На пилотном проекте не требуется обработка входящих звонков. Описание заглушки (автоответчика) предоставит Заказчик.