



АТМ.Вот

омниканальные технологии



Мы решаем...

“ЯМЫ” В ТРАФИКЕ

невозможно спрогнозировать
ровную нагрузку и
спланировать эффективные
затраты на ФОТ сотрудников.

ПОТЕРИ НА ВХОДЕ

“недозвон” до оператора колл-
центра при увеличении
количества входящих звонков
всего на 25% может составить
до 40%

ВЫСОКАЯ СТОИМОСТЬ ОБРАБОТКИ ЗВОНКА

затраты на содержание колл-
центров или аутсорсинг таких
услуг составляют более 15% в
структуре unit-экономики
бизнеса.

НЕВОЗМОЖНОСТЬ СЕГМЕНТИРОВАТЬ

оператор одинаково
неэффективно тратит время
как на обзвон по “холодной
базе”: несуществующие
телефоны vs реальные
заинтересованные клиенты так
и на обработку и отчеты по
выполненным
задачам/обзвомам.

ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР

опоздания, больничные,
выгорание сотрудников колл-
центра напрямую влияют на
показатели эффективности
бизнеса.

КТО МЫ?

Максимально простой и понятный сервис, позволяющий собрать в одном окне вопросы покупателей/клиентов из разных “точек входа”:

- чат на сайте,
- популярные мессенджеры,
- социальные сети,
- e-mail, sms,
- телефонные звонки,
- голосовые ассистенты,
- мобильное приложение

Общайтесь с клиентом там, где удобно ему. Мы уже подключили все популярные каналы коммуникаций, а также разработали простой и удобный виджет для сайта с возможностью передачи обращения на оператора.



ДЛЯ КОГО МЫ?

Страховые компании

- Актуализируют базу
- Выявляют заинтересованность в продлении полиса



Службы доставки

- Подтверждают заказы
- Согласовывают время и адрес доставки



Банки

- Обеспечивают самообслуживание клиентов
- Информируют о задолженности



Рекрутинговые компании

- Верифицируют отклики на вакансии
- Назначают собеседования



Интернет-магазины

- Подтверждают заказы
- Информируют о специальных предложениях



Контакт-центры

- Маршрутизируют входящие запросы
- Автоматизируют типовые исходящие звонки



ЧТО УМЕЕТ НАШ СЕРВИС?

ТЕХНОЛОГИИ →

УШИ - ASR (Automatic Speech Recognition) система распознавания голоса

КОММУНИКАТОР - TTS (Text-to-Speech) технология синтеза речи

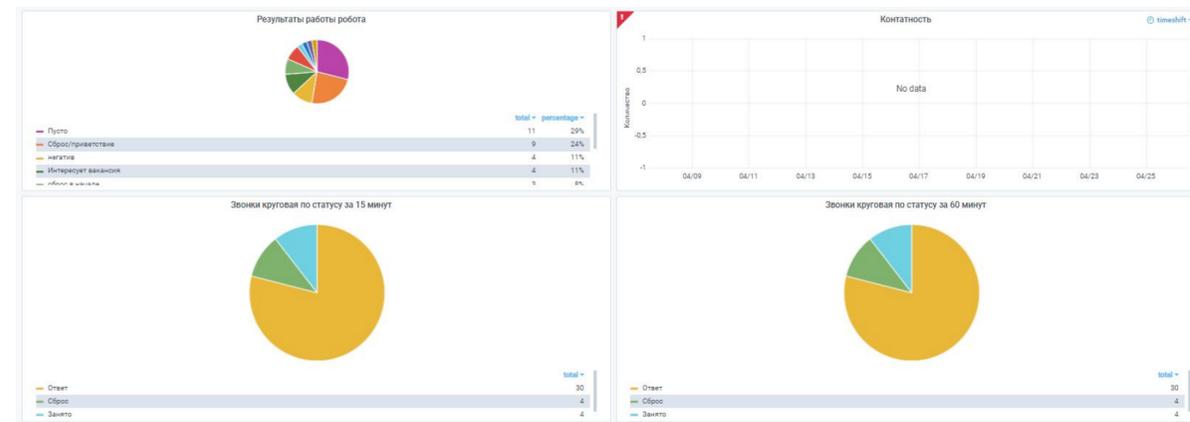
ИНТЕЛЛЕКТ – NLU (Nature Language Understanding) функция понимания свободной речи

ПОЛНЫЙ КОНТРОЛЬ

Система фиксирует все вызовы, которые принимает и совершает робот оператор. Доступна вся история звонков

АНАЛИТИКА

Вся информация под рукой: ваши боты, логи и расходы за итерации, база данных о клиентах и подробная аналитика эффективности кампаний.



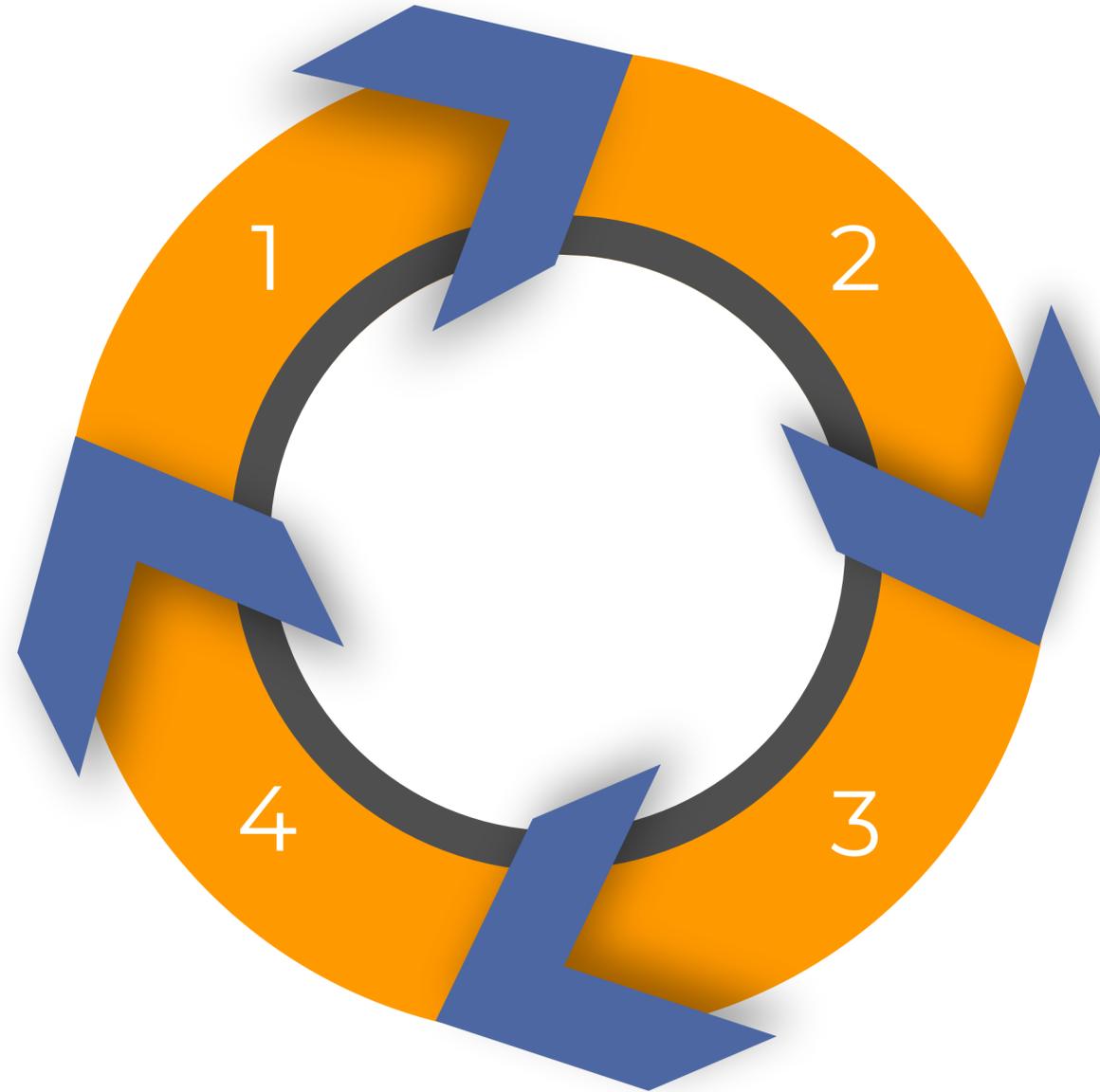
А если сравнить...

Сотрудник call центра		АТМ.ВОТ
1	Одновременных Звонков	1000
До 1500	Звонков в день	40000
До 219	Рабочих дней в год	365
От 25р.	Стоимость минуты	До 5р.

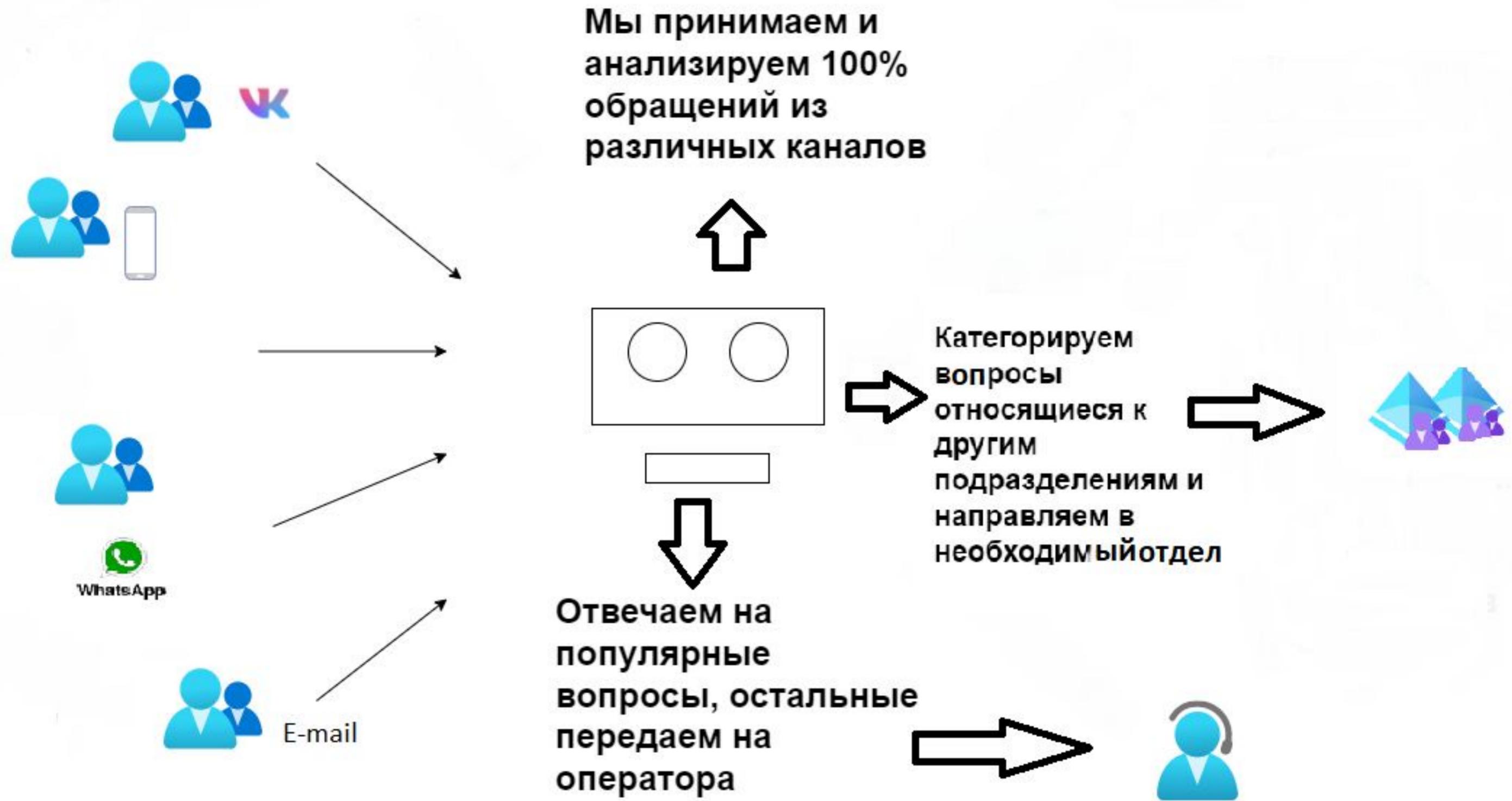


КАК МЫ РАБОТАЕМ

- 1 СОЗДАНИЕ ПРОТОТИПА
- 2 ПИЛОТНЫЙ ЗАПУСК И ТЕСТИРОВАНИЕ
- 3 ДОРАБОТКА
- 4 ОЦЕНКА



ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ



Простота внедрения

- Самая развитая системой управления логикой сценариев
- Многофункциональный интерактивный конструктор диалогов
- Модуль самообучения для конструктора работа самостоятельно, модуль семантического анализа для корректной обработки различных форм выражения смысла
- Возможность подключения внешних логических модулей на базе нейросетей, API для интеграции с корпоративными информационными системами

Стоимость

быстро и качественно изменим ваши процессы

Базовое предложение

Разработка голосовых роботов по сценарию заказчика с возможностью ответов на 10 типовых вопросов и функцией сбора и передачи обращений.

От **50 000 р.**

Оптимальное предложение

Помимо базового пакета мы предлагаем ежемесячное сопровождение, которое дает возможность:

- контролировать работу робота и исправлять ошибки распознавания в режиме онлайн;
- наполнять агента распознавания речи новыми речевыми оборотами (робот становится умней с каждым днем);
- вносить изменения в сценарий в соответствии с пожеланиями заказчика.

+15 000 р.

каждый месяц

+ ПОСЕКУНДНАЯ ТАРИФИКАЦИЯ

Расширенное предложение

В него входит возможность работы с входящими обращениями на других мессенджерах, таких как сайт, соцсети, мессенджеры и т. д.

стоимость
по запросу

Кейс сравнение бота и сотрудника call центра в работе
(результаты)

4 задачи, с которыми справляется голосовой бот:

Прием телефонных звонков

Данный сервис позволяет по телефону оформить заказ, принять заявку от клиента, записаться на прием или зафиксировать жалобу.

Обзвон и информирование клиентов

Бот помогает совершать холодные звонки, обзванивать должников, приглашать на собеседования и деловые мероприятия.

Сбор обратной связи от клиентов

С помощью этого решения легко собирать обратную связь от клиентов (отзывы, предложения, жалобы), проводить опросы и анкетирование клиентов.

Проведение консультаций

Виртуальный помощник отвечает на вопросы, находя ответы в корпоративной базе знаний. Робот сам определяет проблему и задает клиенту наводящие вопросы, вовлекая в диалог и продавая товары и услуги.

5 задач, с которыми справляется чат бот:

Общение

Ответы на многочисленные вопросы.

Получение обратной связи

К примеру, после запуска вашего нового продукта, вы можете без проблем узнать, как на него среагировала ваша аудитория. В этом вам опять же поможет чат-бот. Бот свяжется с клиентом и, в дружеской форме, узнает, что он думает по поводу новинки. Помимо этого, бот может собрать отзывы всех людей, которые когда-либо воспользовались вашим товаром или услугой, узнать их мнение.

Всегда быть в курсе событий

Часто случается, что, к примеру, при организации мероприятия нужно точно знать, сколько людей на него придёт. Допустим, чтобы рассчитать места или количество каких-либо брошюр, как это всегда и бывает. Чат-бот может связаться с каждым, кто проявил желание появиться на мероприятии и узнать, придет ли человек. Бот сможет уточнить у клиентов любую актуальную для вас информацию.

Повышение суммы чека

При общении с клиентом по поводу товара, бот будет предлагать ему дополнительные покупки. А в случае, если клиент не решается купить продукт, например, из-за его высокой стоимости, бот предложит ему подобный товар по более низкой цене.

Работа с календарем

Он поработает с календарем, выберет наиболее подходящее время для клиента и запишет его на этот день. Вам больше не придётся «обрабатывать» заявки каждого клиента по телефону, а клиентам больше не придётся ждать, пока ответят на их запрос, ведь бот делает все качественно и быстро!

ATM.Bot. Опыт внедрения

Транспортно-логистическая компания

Ситуация: Компания имеет большое количество клиентов, которых необходимо регулярно уведомлять о статусе груза. Стояла задача оптимизировать расходы на информирование.

Проблема: Заказчик нес большие расходы на оповещение клиентов: он использовал только один канал – СМС-рассылку, где стоимость одного сообщения составляет 2,5 рубля. Организация регулярно тратила на рассылку 1 000 000 сообщений 2 500 000 рублей.

Решение: В качестве оповещения клиентов было решено использовать каскадную рассылку. Сообщения распределились следующим образом:

- 0.2% - push-уведомления (0 руб./сообщение);
- 4.5% - чат-бот (0.20 руб./сообщение);
- 43% - Viber (0,55 руб./сообщение);
- 19% - мессенджер «ВКонтакте» (0,75 руб./сообщение);
- 33,3% - СМС (1,99 руб./сообщение).

РЕЗУЛЬТАТ ДЛЯ КОМПАНИИ:

Использование каскадной рассылки позволило сократить затраты на оповещение клиентов в 2,5 раза. На то же количество оповещений (1 000 000) клиент потратил 980 640 рублей.

Области применения: транспортные компании, службы доставки, мувинговые компании.

ATM.Bot. Опыт внедрения

Коллекторская компания

Ситуация: Компаниякратно увеличила территорию своего присутствия вследствие чего call-центр мог обрабатывать только 25% базы должников.

Проблема: Инфраструктура call-центра не справлялась с количеством исходящих вызовов: необходимо было арендовать новые помещения, покупать новое оборудование и ПО, расширить штат специалистов в 4 раза, обучить новых сотрудников.

Решение: Были разработаны и протестированы 20 виртуальных роботов-взыскателей:

- прописывались сценарии общения на основе практик самых эффективных сотрудников;
- подбирался необходимый голос.

На основе тестов были отобраны 5 роботов, показавших максимальную результативность при общении с должниками. Каждый бот-коллектор имеет персональный характер и настройки поведения.

РЕЗУЛЬТАТ ДЛЯ КОМПАНИИ:

С помощью робота 100% базы должников своевременно оповещаются об имеющихся задолженностях с соблюдением норм 230-ФЗ. Штат операторов call-центра сокращен на 20%. Удельные затраты на взыскание сокращены в 3 раза.

Области применения: подразделения организаций, работающих с дебиторской задолженностью.

ATM.Bot. Опыт внедрения

Компания-лидогенератор

Ситуация: Компания, занимающаяся лидогенерацией для банков, МФО и брокеров, не имеет возможности оперативно актуализировать получаемые от веб-мастеров данные.

Проблема: Актуальность, достоверность и полноту заполненных данных в компании проверял контакт-центр. Это создавало для организации 2 проблемы:

- низкую скорость обработки информации;
- высокую стоимость лида.

Решение: В течение 3 месяцев была проведена интеграция с системами компании и разработан голосовой робот. С помощью собственного сервиса синтеза речи была создана копия голоса и манеры общения самого конверсионного сотрудника call-центра.

РЕЗУЛЬТАТ ДЛЯ КОМПАНИИ:

Использование голосового робота увеличило скорость и качество обработки информации:

- конверсия возросла на 7% (с 60% до 67%);
- база в 150 000 лидов ежедневно обрабатывается за 2-3 часа.

Области применения: верификация ПДн в отделах продаж банков, страховых и телекоммуникационных компаний.

ATM.Bot. Опыт внедрения

Ресурсоснабжающая компания

Ситуация: Компания занимается поставками ресурсов населению. Часть абонентов не производит оплату вовремя, что ведет к появлению пула должников, которым необходимо напоминать о долге.

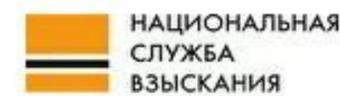
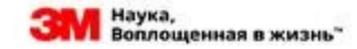
Проблема: Высокие затраты на информирование (нотификацию) должников в канале SMS.

Решение: «Каскадная рассылка» нотификаций позволила сократить бюджет на информирование должников. Бот рассылает информацию по заданной очередности начиная с менее затратных каналов коммуникаций (Telegram, Viber и тд), заканчивая самыми дорогими (SMS). При получении информации от мессенджера о доставке сообщения бот прекращает отправку нотификации и переключается на следующего абонента.

РЕЗУЛЬТАТ ДЛЯ КОМПАНИИ:

В результате внедрения «каскадной рассылки» расходы на нотификацию сократились на 27%.

Области применения: ресурсосберегающие и ресурсоснабжающие организации.



Наши клиенты

Вы еще не уверены, что вам это нужно?

Тогда давайте проверим,
как это работает!

Воспользуйтесь ссылкой

на примере работы технологий **ATM.Bot**
в реальных ситуациях!

atmbot.ru



Что дальше?

Самое время переходить
от слов к делу!

Свяжитесь с нами

ДЕНИС КАЛИТОВ
8 (977) 291-88-16
atmbot@atmbot.ru
www.atmbot.ru

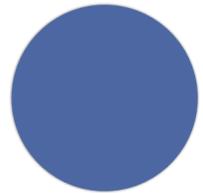




Наши особенности

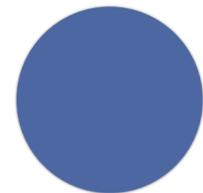
- **Распознает** пол, возраст, настроение звонящего
- **не заболает** в ответственный момент
- **тактично** направляет диалог в нужное русло, если разговор «уходит в сторону»
- способен выполнять свои обязанности **24 часа в сутки**
- строго следует **заложенному сценарию**
- **поддерживает** до 1000 одновременных входящих и исходящих звонков

Какие проблемы вашего бизнеса мы решаем?



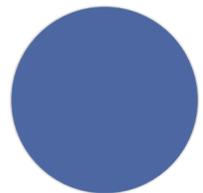
СОКРАЩЕНИЕ СРЕДНЕЙ СТОИМОСТИ РАЗГОВОРА С АБОНЕНТОМ

экономия может составить до 5 млн
руб./год на каждую 1000 звонков в
день



СНИЖЕНИЕ ЗАТРАТ НА ПЕРСОНАЛ

(ФОТ + налоги) в 3-4 раза за каждый
год



СОКРАЩЕНИЕ ЗАТРАТ НА

ТЕЛЕФОНИЮ
до 50% за счет перевода контактов в
другие каналы.



ATM.Bot. Омниканальность



Как мы работаем?

основные шаги к решению ваших задач

Подготовительные:

- Сбор сведений от заказчика, выявление требований к финальному алгоритму, проработка и тестирование
- Доработка и улучшение утвержденного скрипта в процессе пользования
- Сопровождение, обучение, сервисы телефонии, чаты (мессенджеры, соцсети)

Основные:

- При загруженности линии до пикового значения, в случае ожидания более 10 секунд звонок принимает ATM.BOT
- Телефония переводит звонок на виртуального помощника ATM.Bot
- ATM.BOT принимает обращение, жалобу, логически ведет диалог (полноценные скрипты, озвучку и т. д.) с клиентом по сценарию и логике, предусмотренной заказчиком
- ATM.BOT собирает статистику, аналитику и передает для дальнейшего улучшения сервиса