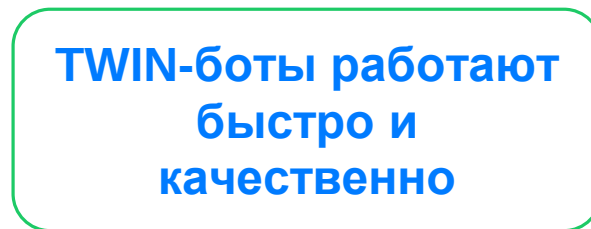
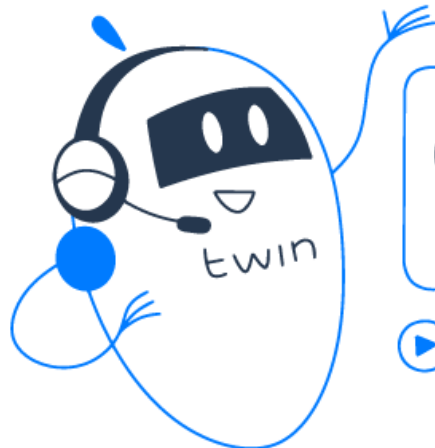
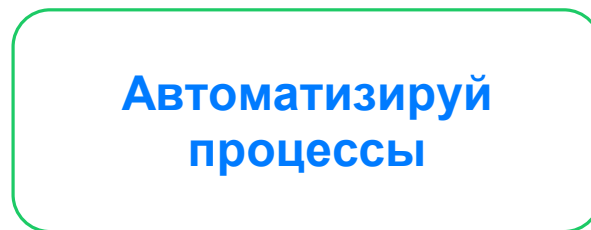


TWIN боты в розничной торговле



Компания TWIN



**С TWIN ваши процессы станут быстрее,
дешевле и результативнее.**



Участник проекта
Сколково с 2019г.



РОСКОМНАДЗОР

В реестре операторов,
осуществляющих обработку
персональных данных
№ 66-21-007184



Лучшее технологическое
внедрение/решение в
страховой компании 2019г.



**Минцифры
России**

Аккредитованная
ИТ-организация
В реестре отечественного ПО №
11009



РОСПАТЕНТ
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПО ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ

5 изобретений
защищенных патентом

Inc.

№8 в рейтинге 100 самых
успешных российских стартапов
2021 года
Inc. Russia в AI

Платформа TWIN— это



Голосовой бот

TWIN.VoiceBot

Автообзвон роботом: говорит как человек, понимает эмоции, обучается, распознаёт речь в шуме и ведёт тысячи звонков сразу

Чат-бот

TWIN.ChatBot

Общается на естественном языке, работает в разных мессенджерах, понимает намерения и контекст, может обмениваться файлами

Чат-платформа

TWIN.Chat

Объединяет тысячи диалогов операторов с клиентами по разным каналам в единой удобной панели управления

Рассылка сообщений

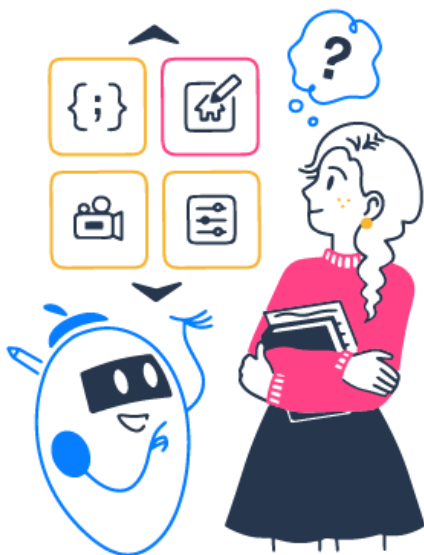
TWIN.Message

Позволяет рассылать миллионы сообщений клиентам по разным каналам — от мессенджеров до соцсетей и СМС

Виджет для сайта

TWIN.Site

Осуществляет общение оператора или бота с посетителями сайта через онлайн-чат или любые мессенджеры. Возможно использовать ИИ.



Проблемы в сфере ритейл



Высокая нагрузка на службу поддержки

Большой поток однотипных запросов перегружает операторов.

Решение:

Боты **TWIN** могут обрабатывать **стандартные запросы**, сокращая нагрузку на call-центр.

Низкая скорость обработки запросов

Клиенты ждут ответа слишком долго и уходят к конкурентам.

Решение:

Боты **TWIN** консультируют, принимают заказы и продают 24/7. Бесшовно переводят на оператора, если потребуется. Передают заказ в доставку.

Проблемы с персонализацией обслуживания

Клиентам нужен индивидуальный подход, но ручная обработка данных требует времени.

Решение:

Боты **TWIN** общаются не отличимо от человека, предлагают товар, анализируя предыдущие покупки.

Сложности с обработкой жалоб, возвратов и заказов

Ручная обработка требует много времени и не исключает ошибок.

Решение:

Боты **TWIN** автоматически принимают заявки, проверяют условия и запускают процесс без ошибок.

Низкая вовлеченность после покупки

Клиенты забывают о магазине после совершения покупки.

Решение:

Боты **TWIN** отправят персонализированные предложения, напомнят о брошенной корзине, соберут отзывы, расскажут об акциях.

Текучка персонала

В ритейле большая текучка кадров, особенно в call-центрах и службах поддержки.

Решение:

Боты **TWIN** наладят подбор и позволят менеджерам фокусироваться на мотивации и адаптации сотрудников.

КЕЙСЫ



Чат бот TWIN в онлайн-продажах



Важность сервиса

Покупатели выбирают магазин не только по цене, но и по скорости обработки заказов и поддержки. Чат-боты ускоряют ответы, снижая время ожидания до минимума.

Кейс: «Утконос»

Во время роста спроса в 2020 году бот взял на себя 100+ тыс. обращений в месяц, разгрузив операторов. Клиенты получают ответ мгновенно, а не через 30 минут.

Голосовые боты для подтверждения заказов

Компания по доставке воды автоматизировала обзвон: бот подтверждает заказы и проводит опросы, повышая конверсию и эффективность call-центра.

Вендинговые автоматы

Чат-боты обрабатывают заявки 24/7, фиксируют поломки, дают инструкции и даже возвращают деньги без участия менеджера.

Итог: Чат-боты экономят время, повышают лояльность и увеличивают продажи.



Чат-бот для доставки



Задача

Обратилась компания **Утконос** с целью внедрения чат-бота для обработки диалогов, консультировании по товарам, доставке и др.

Решение

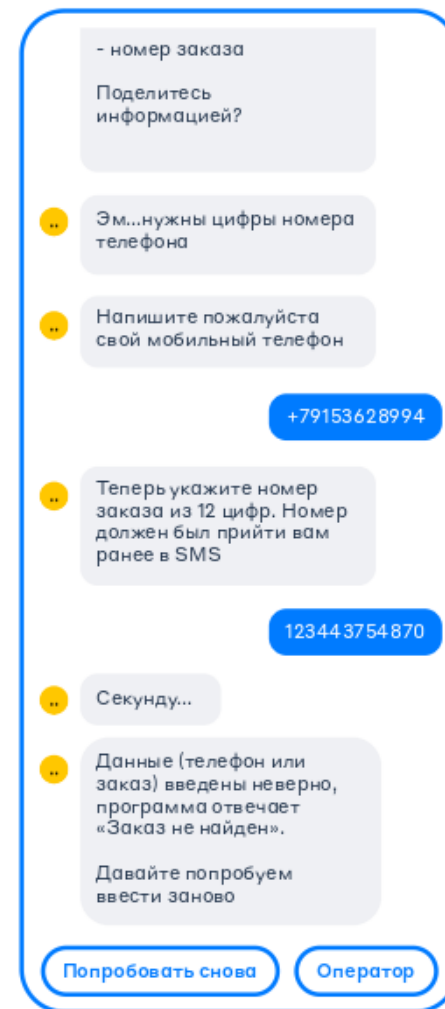
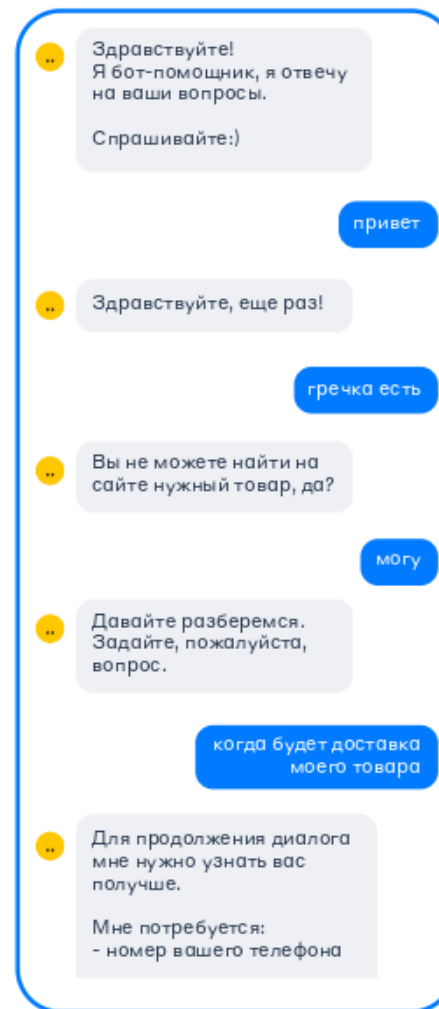
Чат-бот, который увеличивает уровень лояльности в обслуживании клиентов.

Бот обрабатывал запросы: «статус заказа», «что с жалобой», «хочу скидку», «верните деньги» и т.д.

Результат:

80% вопросов обрабатывает чат-бот и только 20% переводит на оператора.

Бот работает 24/7, обрабатывая 50 тематик вопросов.



TWIN-бот - оператор



Задача

Необходимо решить проблемы стихийного обслуживания звонков в период пиковой нагрузки и перевести 100% сервисных направлений на голосовых и чат-ботов в компании **Shop&Show**.



Решение:

Голосовой бот TWIN, который принимает заказы, возвраты, сообщает о статусе заказа и др.



Статус заказа



Возврат товара

Результаты:

Робот идентифицирует клиента менее чем за 0,001 сек., общается как живой человек, что важно для пожилых людей – это 80% от всех клиентов магазина.

В результате **92,6-95,5%** диалогов завершаются успешно.

Робот заменил 25 операторов, что в денежном эквиваленте **экономит 21млн.руб в год**.



Заказ товара

Где курьер?



В бизнесах с курьерской доставкой 90% звонков поступают с вопросом "Где курьер?". Этот вид доставки стал очень популярен во время и после пандемии, но соответственно возросла и доля обращений в компанию с запросом о местонахождении курьера.

Минусы для клиента: ожидаешь на линии, пока оператор свяжется с курьером и сообщит местонахождение.

Минусы для компании: забита линия поддержки.

Задача:

К нам обратился популярный **интернет-магазин "I Love Mom"**, чтобы решить эту проблему.

Решение:

TWIN-бот автоматизировал обработку **входящего обращения** при ожидании клиентом курьера. Задействована TWIN-платформа, CRM заказчика, где хранятся данные о статусе покупки и доставки, и телефония для связи с курьером. Клиент по-прежнему сохраняет возможность связи с курьером, но контакт-центр компании разгружается.



Запись звонка

Твин-бот — лучший друг маркетолога



Возможности платформы TWIN очень масштабны, разнообразны и гибки. Клиент с её помощью всегда может самостоятельно запускать тесты и быстро проверять маркетинговые гипотезы.

Вот пример от **онлайн-гипермаркета «Утконос»**.

Придумали **акцию по доведению клиента до повторной покупки** - сразу запустили обзвон и проверили.

Двигаемся от простого к сложному. Не нужны техзадания и согласования - идём в личный кабинет, создаём сценарий, запускаем коммуникацию и смотрим на конверсию. Ведь результаты обзвона умный TWIN-бот сразу записывает во внутреннюю CRM.



Справиться с такой работой может любой специалист отдела маркетинга без навыков программирования. Работа идёт в интуитивно понятном интерфейсе платформы.



Запись звонка

GPT-консультант в 3ООмагазин



Задача:

Увеличить конверсию и автоматизировать обслуживание клиентов.

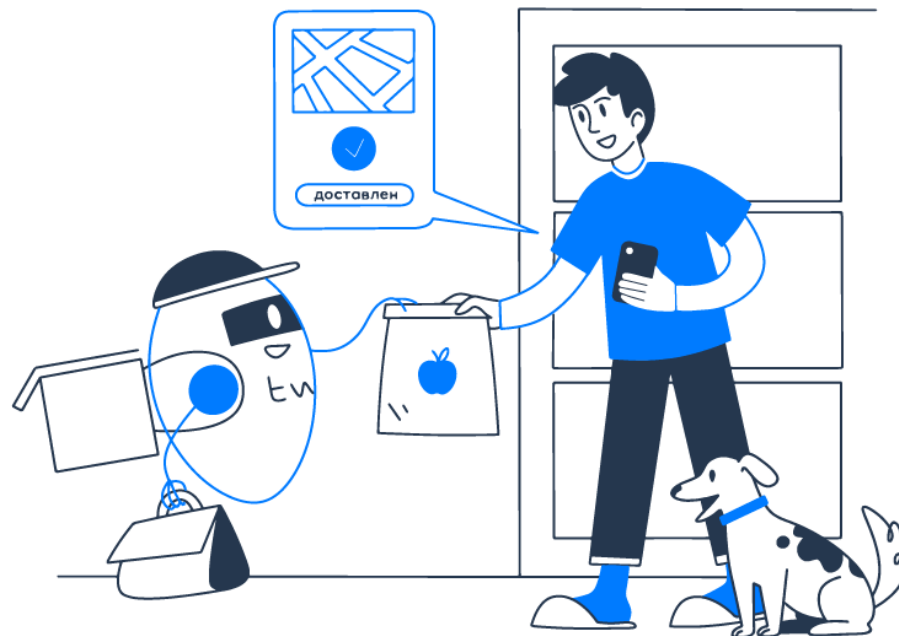
Результаты внедрения:

- +35% к конверсии в продажах за счет персонализированных рекомендаций.
- Снижение нагрузки на сотрудников – 88% обращений обрабатывает бот.
- Рост среднего чека на 15%, благодаря уведомлениям об акциях и допродажам.
- Бот передает информацию о заказе службе доставки.
- Круглосуточная работа – бот обрабатывает заказы даже ночью.

Как это работает?

1. Клиент задает вопрос (например, «Какой корм подойдет для щенка?»)
2. Бот анализирует запрос и предлагает товары с описанием и ценой
3. Если нужно – переводит на менеджера
4. Напоминает о корзине и акциях

Итог: больше продаж, довольные клиенты, свободные сотрудники для сложных задач.



NPS-опрос для онлайн магазина.



Задача

Повысить уровень удовлетворенности клиентов за счет анализа ключевых аспектов работы магазина:

- Общее впечатление (NPS)
- Удовлетворенность ассортиментом
- Качество доставки (сервис курьеров)
- Удобство оплаты

Решение

NPS-опрос в звонке после покупки . Вопросы:
Готовы ли вы рекомендовать наш магазин? (0-10)

Удовлетворены ли ассортиментом? (1-5)

Где забрали заказ?

Был ли курьер в бахилах?

Оценка работы курьера (1-5)

Вежливость

Предупредил ли о доставке?

Цвет контейнера (Контроль работы партнеров)

Оплата прошла быстро и комфортно?

Результат: Улучшение сервиса на основе обратной связи, рост повторных покупок на 25%.



Запись звонка

Бот для поиска сотрудников



Проблема

Высокая текучесть кадров (30-40% в год). Ручной подбор персонала отнимает много времени.

Решение

Голосовой бот для первичного отбора кандидатов:

Проверка базовых требований (график, опыт, возраст).

Вопросы на стрессоустойчивость: «Опишите конфликт с клиентом и ваши действия».

Для кассиров: устный тест на математику («Сколько сдачи с 5000 руб. за покупку в 3270 руб.?»).

Для мерчендайзеров: вопросы о знании выкладки товара.

Результаты

Сокращение времени подбора с 10 до 2 дней.

Уменьшение нагрузки на HR (бот обрабатывает 100% первичных заявок).

Повышение качества отбора: 90% кандидатов, прошедших бота, соответствуют требованиям (против 60% ранее).

Снижение затрат на рекрутерах.

Бот не заменяет HR, но оптимизирует рутину, позволяя менеджерам фокусироваться на мотивации и адаптации сотрудников.



4 простых шага



1. Регистрация ЛК

- 1.Регистрация ЛК на платформе TWIN
- 2.Заполнение ТЗ

2. Разработка и тест

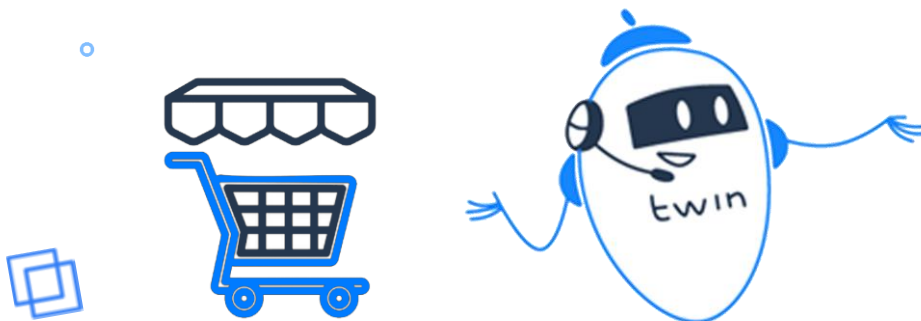
- 1.Разработка
- 2.Озвучка
- 3.Тестирование
- 4.Правки

3. Пилот и доработка

- 1.Запуск по базе
- 2.Правки

4. Поддержка

- 1.Исправление багов (при необходимости)
- 2.Внесение правок (по запросу)
- 3.Обучение сотрудников (если нужно)



Базовый

Что входит:

- Создание скрипта
- Сборка сценария
- Обучение по платформе
- Одна задача в диалоге
- До 15 входящих вопросов

69 000 р

разработка от 2х недель

Стандарт

Что входит:

- Создание скрипта
- Сборка сценария
- Обучение по платформе
- До 3х задач в диалоге
- До 35 входящих вопросов
- Запуск по базе
- Аналитика

129 000 р

разработка от 3х недель

Премиум

Что входит:

- Создание скрипта
- Сборка сценария
- Обучение по платформе
- От 3х задач в диалоге
- Вопросы не ограничены
- 3 запуска по базе
- Аналитика
- Создание детальной статус-модели
- А/Б тесты
- Мультиканал чат/голос

279 000 р

разработка от 4х недель



Услуга	Стоимость (руб)
Минута общения бота (посекундно)	6
Минута телефонии вход. (посекундно)	0,6
Минута телефонии исход. (посекундно)	2
SMS (70 символов)	6,1
Аренда имени отправителя SMS/Регистрация имени	от 10000/500
WhatsApp сессия с клиентом	от 6
Подключение WhatsApp аккаунта	от 7500
Абон. Плата за использование аккаунта WhatsApp	от 7500
Сообщение Telegram	0,30
Стоимость 1 сообщения в переписке	0,35





**Начни использовать
передовые решения сейчас!**

Обсудим?

**Сергей
Зяблицев**

Руководитель направления

Тел.: 8-902-50-3333-1

Почта: zsm_2006@mail.ru

Автоматизируй рутинную работу!