



Примеры реализаций разных кейсов компании Твин

Международная транспортно-логистическая компания

Ситуация: При многократном увеличении роста компании, за счет слияния, более 1 млн входящих звонков в мес. было не обработано. Стояла задача увеличить штат своего call-центр или использовать услуги call-центр на аутсорсинге.

Проблема: Компания несла большие расходы на обработку входящих звонков. Возникла задержка ответа оператора более 15-20 минут.

Решение: Был настроен TWIN на первую линию. За один месяц была проведена интеграция и настроены все бизнес процессы между TWIN и SAP компании.

Результат для компании: Обращения клиентов компании обрабатываются с 1 секунды разговора (нет IVR-меню). Отсутствует ожидание ответа для клиента в пиковое время. Сокращены расходы по связи за счет отсутствия времени ожидания. Отказались от услуг аутсорсингового КЦ.

Результат для партнера: Выручка 1 млн. рублей в месяц с рентабельностью более 30% в месяц.

Федеральная транспортно-логистическая компания

Ситуация: Компания использовала смс и телефонное информирование клиента о прибытии груза.

Проблема: Заказчик был не удовлетворен и задержками груза на складе, и низким уровнем продаж курьерской доставки по городу.

Решение: TWIN дозванивается до клиентов по приходу груза, информирует о том где и как лучше получить посылку, а также выявляет потребность в доставке груза по городу. В случае заинтересованности клиента, передает заявку логисту.

Результат для компании: Время нахождения груза на складе сократилось на 25%. Продажи услуги доставки груза в некоторых городах России и Казахстана выросли в 6 раз. Штат специалистов, работающих на продаже услуги «курьерской доставки по городу» был полностью расформирован.

Результат для партнера: Выручка 500 тыс. рублей с рентабельностью 30%.

Крупная коллекторская компания



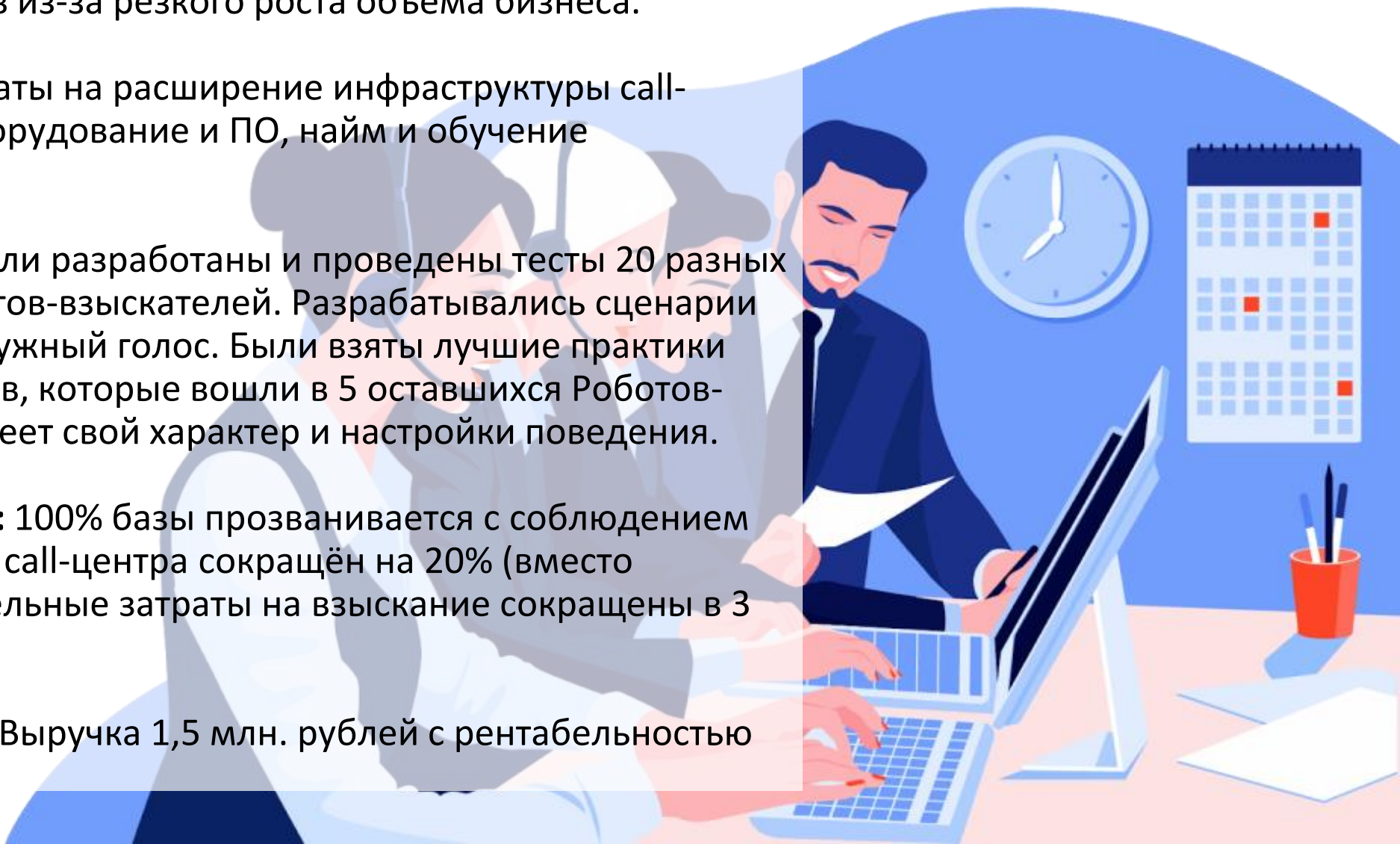
Ситуация: Инфраструктура call-центра позволяла обрабатывать только 25% портфеля должников из-за резкого роста объема бизнеса.

Проблема: Высокие затраты на расширение инфраструктуры call-центра – помещение, оборудование и ПО, найм и обучение сотрудников.

Решение: За 2 месяца были разработаны и проведены тесты 20 разных видов виртуальных Роботов-взыскателей. Разрабатывались сценарии общения и подбирался нужный голос. Были взяты лучшие практики эффективных сотрудников, которые вошли в 5 оставшихся Роботов-коллекторов. Каждый имеет свой характер и настройки поведения.

Результат для компании: 100% базы прозванивается с соблюдением 230 ФЗ. Штат операторов call-центра сокращён на 20% (вместо увеличения в 4 раза). Удельные затраты на взыскание сокращены в 3 раза.

Результат для партнера: Выручка 1,5 млн. рублей с рентабельностью более 30%.



Федеральный интернет провайдер ТТК



Ситуация: Компания продает услуги доступа к интернет, установку видеонаблюдения. Департамент по работе с новыми B2B самостоятельно производит холодный обзвон по базе клиентов в городах РФ с целью получить подтверждение о намерении купить / перейти на услуги поставщика.

Проблема: Высокие затраты на привлечение клиента, так как звонки производят сами продавцы с мобильных телефонов и телефонов офиса. Низкая производительность звонков по базе. Конверсия 3% на подтверждение встречи. Быстрое выгорание сотрудников. Отсутствие контроля по совершенным звонкам, измерения результат только по фактическим закрытым контрактам.

Решение: За 2 недели был разработан сценарий Voiceбота. Следующие 2 недели производились звонки по базе из 100 клиентов ежедневно, с целью доработки робота, подтверждение конверсии и выбора оптимального времени звонка.

Результат для компании: Voiceботом удалось добиться 4% конверсии из звонка в договоренность о намерении встречи. Договоренность о удобном времени согласуется между роботом и клиентом, фиксируется и передаются на эл почту продавцу с полной расшифровкой диалога, номером телефона и зафиксированными обязательствами. В случаях заинтересованности клиента о готовности прямо сейчас заключения договора, звонок переводиться на продавца. Руководитель отдела продаж, наблюдает за работой Voiceбота в мониторинге личного кабинета TWINуправляя объем договоренностей на встречи.

Результат для партнера: Выручка 50 тыс. руб/месяц по одному городу. С рентабельностью более 30%.

Почта России



Ситуация: Компания имеет огромное количество филиалов (точек обслуживания населения). В каждой точке возникают проблемы в работе разных систем, ПО и других технических средств обеспечения, в том числе проблема со связью и интернетом.

Проблема: Возможностью заводить заявку с конкретной проблемой существует не у всех сотрудников. Не возможность завести заявку в отсутствие доступа в интернет и сложность выявления самой проблемы, плюс правильное описание, создает неудобство в заведении заявки в службу технической поддержки.

Заявки попадают в единую систему, в случаи не рабочих дней (выходные и праздничные) заявки просто не уходили на подрядчиков. Все инциденты исправляются компаниями обслуживающие данный сервис. Например: интегратор Ланит обслуживает ПО, интегратор КРОК – фальцевальные машины, Наumen – АТС и тд)

Решение: В течении двух недель был запущен голосовой бот принимающий обращение. Бот принимает звонок, выявляет причину обращения, фиксирует, собирает дополнительную информацию и присваивает номер обращения. Зафиксировав информацию передает в техническую поддержку которая в свою очередь начинает работу по инциденту. Так как голосовой бот определил предмет обращения, заявка уходит сразу на конкретного подрядчика. Номер заявки служит предметом зафиксированного инцидента.

Результат для компании: Увеличилась скорость решения инцидентов. Высокая оценка пользователей в удобстве заведения заявки на проблему.

Результат для партнера: не раскрывается

Лидогенераторы

Ситуация: Компания занимающееся лидогенерацией для Банков, МФО и брокеров скупая лиды у веб мастеров ограничена в возможности быстрой актуализацией полученных данных.

Проблема: Банки, МФО и брокеры хотят покупать актуальные лиды подтвержденные и заполненные всеми данными пользователя. Применения людей из контакт центра для актуализации данных сразу создает две проблемы: низкую скорость обработки и высокую цену.

Решение: В течении 3 месяцев была проведена интеграция с системой заказчика и разработан голосовой робот. На базе диалогов людей из контакт центра которые делали аналогичную работу, был обучен Voiceбот. А также на базе собственного сервиса синтеза речи (TWIN TTS) была создана копия голоса и манера общения самого конверсионного сотрудника из КЦ.

Результат для компании: Voiceботом получилось добиться результат выше чем у операторов контакт центра на 7%. Вместо 60% положительных диалогов по базе у операторов контакт центров, робот смог выйти на уровень 67%. В том числе база в 120 000 – 150 000 лидов ежедневно обрабатывается всего за 2-3 часа.

Результат для партнера: не раскрывается



Стоматологические клиники

Цель: максимально сократить время между звонком и до того как человек сел в кресло стоматолога.

Ситуация: сеть стоматологических клиник решила разгрузить администраторов клиник путём перевода обработки всех звонков на робота, (вход и исход), тем самым повысить качество обслуживания по телефону и в самой клинике, т.к у администраторов появляется больше времени для работы с пациентами в клинике

Проблема: администратору в клинике нужно заполнить карту пациенту, ожидающему приём, в это время поступает звонок на телефон клиники, по которому нужно дать подробную консультацию по ценам, и особенностям, а также «продать» услугу. Помимо этого необходимо прозвонить людей записанных на завтра, чтобы подтвердить приём. Также администраторы часто пытались ставить диагноз по телефону и вдаваться в подробности лечения.

Решение:

1 бот - входящие обращения, тк их было большинство, в течение 2 месяцев создавался бот на основе данных полученных от представителей клиники по предоставляемым услугам, ценам и особенностям лечения. Бот умел записывать дату, время и направление лечения (хирургия, терапия, ортодонтия и так далее).

2 бот - для исходящего обзвона с подтверждением приема. Бот напоминал о приеме и называл время, получал согласие или отказ.

Результат для компании: в первую же неделю эксплуатации бота для приема входящих обращений был выполнен план для операторов. 30% всех первичных обращений доведены до записи (90 первичных обращений в неделю записал бот).

Бот для исходящего обзвона с подтверждением приема также показал себя успешно и показывает 90% корректности обработки подтверждений с отбивкой на почту, существенно снижая нагрузку на человеческий персонал.

Банк

Цель: Обогащение данных пользователя

Ситуация: Клиент обращается в компанию через лендинг оставляя всего лишь имя и номер телефона

Проблема: Недостаточно данных для скоринга

Решение: При попадании лида в CRM клиента, робот совершает звонок или пишет в мессенджер или соц сеть откуда пришел лид. Робот уточняет данные и заносит данные в системы. В момент диалога данные обогащаются и выводится скоринговый бал, клиенту сразу же говорится сумма, которую могут предоставить.

Результат для компании: Люди КЦ перешли на других более сложные задачи. Робот решает задачи, которые ранее выполняли 14 человек. Скорость выдачи кредита увеличилась более чем в 3 раза.



Банк

Цель: Подтверждение данных пользователя

Ситуация: Клиент заполнял данные по форме банка на получение кредита и указывает своих родственников и место работы.

Проблема: Служба Безопасности не всегда успевает обзвонить все заявки или делает это очень долго.

Решение: В момент попадания заявки в CRM клиента, робота совершает звонок на контакты указанные клиентом при обращении. Робот фиксирует информацию и заносит данные в CRM. СБ может проанализировать данные и прослушать или просмотреть расшифровку диалога.

Результат для компании: СБ более в 5 раз увеличила производительность обработки заявок при этом качество заемщика не упало.

Управляющая Компания (УК)



Цель: Работа с дебиторской задолженностью

Ситуация: в УК задолженность всегда обрабатывали сотрудники самой УК но делали это крайне не охотно, так как жильцы не всегда с добротой и сочувствием отвечают на такое пожелание оплатить долг. Плюс расчет показал что телефонная связь и з/п сотрудника в 1 минуте разговора обходится в 9.85 руб.

Проблема: Высокая дебиторка. Высокие издержки на сбор дебиторки.

Решение: Запустили голосового бота на сбор дебиторки. Бот два раза в месяц стал совершать звонки по всей базе УК где есть долги. Просрочка снизилась более 2,5 раз.

Результат для компании: Просрочка снизилась более 2,5 раз. Цена за минуту разговора в костях УК снижена в 2 раза. (4.89 руб/минута)

Результат для партнера: Увеличена выручка на одной УК г. Екатеринбург 30 т.р.

