

БИЗНЕС

М Т  
С

# ГОЛОСОВОЙ РОБОТ ДЛЯ ЛОГИСТИКИ



EXOLVE

# Почему голосовой робот от МТС EXOLVE

Мощная  
технологическая  
платформа



Более 7,5 миллионов  
минут обслуживается  
ежемесячно



Выдерживает большую  
нагрузку



600+ проектов,  
3 года на рынке



Мы решаем задачи заказчиков, нам доверяют:



# Какие задачи решает голосовой робот

## Снижение расходов на кол-центр на 20%

---

Стоимость минуты разговора робота до 8 раз меньше, чем у оператора при сопоставимой конверсии

## Повышение качества обслуживания

---

Средний прирост NPS на 13% за счёт дополнительного времени, выделенного обслуживанию клиентов

## Масштабирование и снятие нагрузок на кол-центр

---

В высокий сезон или при росте бизнеса робот разгрузит операторов и возьмёт на себя все дополнительные звонки

## Увеличение продаж на 8%

---

Робот быстро прозвонит тысячи контактов, анкетировует и передаст специалисту заинтересованные лиды

# Преимущества робота

## Высокий процент дозвона

---

Если абонент отклонил вызов с одного номера, робот перезвонит с другого

**Контактность** повышена на **30%**, что приводит к увеличению продаж на **8%**

## Распознавание автоответчиков

---

Робот распознаёт голосовых помощников в **86%** случаев и не тратит трафик минут на диалог с ними

**Снижение расходов** на звонки на **20%**, робот освобождает специалистов от пустых звонков

## Сочетание голоса и текста

---

После голосового диалога робот отправит письмо или SMS

**Информация для абонента** не потеряется, что увеличивает конверсию в действие на **15%**

## Автоматические отчёты

---

Робот формирует отчёты, отвечающие бизнес-задачам заказчика

**Заказчик** контролирует каждый этап всех кампаний, результаты и расходы в любое время

## Непрерывный диалог

---

Робот во входящих и исходящих звонках обрабатывает общий сценарий, продолжая начатую коммуникацию

**Качественный клиентский опыт** увеличивает **NPS** в среднем на **13%**

# КЕЙСЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ГОЛОСОВОГО РОБОТА



## Уведомление о доставленном в ПВЗ товаре и предложение оформить доставку курьером на примере службы доставки

### Проблемы

- Клиенты выключают push-уведомления, другие способы уведомления стоят дорого
- До 30% клиентов пропускают текстовые уведомления

### Решение

- При срабатывании триггера факта доставки в ПВЗ, робот звонит клиенту и оповещает его, а также предлагает оформить курьерскую доставку

### Результат

- Снижение расходов на оповещения на 15%
- До 80% голосовых уведомлений прослушиваются клиентами





## Напоминание об истечении срока хранения и предложение продлить его

на примере логистической компании

### Проблемы

- Высокие расходы на SMS-оповещения
- Клиенты долго не забирают заказы или вовсе забывают вовремя забрать, в то время как место на складе ограничено

### Решение

- Робот автоматически звонит клиенту с напоминанием, уточняет, заберёт ли клиент заказ в ближайшее время
- В случае негативного ответа предлагает продлить срок хранения и фиксирует изменения в CRM

### Результат

- Снижение расходов на оповещения на 20%
- До 55% опаздывающих клиентов забирают заказ в день оповещения роботом





## Уведомление о времени приезда курьера или о его опоздании

на примере онлайн-ритейлера

### Проблема

- Клиенты не получают вовремя актуальную информацию о времени приезда курьера и не могут планировать своё время в день доставки, что вызывает негатив

### Решение

- Робот звонит клиентам в день доставки и оповещает о времени приезда курьера
- Если курьер задерживается, робот звонит повторно и оповещает клиента о новом времени доставки

### Результат

- Рост NPS на 13%
- По результатам опроса, до 90% клиентов комфортнее ждать, когда они в курсе статуса доставки





## Оформление заявки на отправку посылки

на примере курьерской службы

### Проблемы

- Операторы перегружены, заявки обрабатываются медленно
- Время ожидания на линии составляло до 8 минут
- Не хватало сотрудников на ночные смены (офисы компании в нескольких часовых поясах)

### Решение

- Робот принимает звонки и собирает первичную информации по специальной форме
- Передаёт оператору предзаполненную заявку

### Результат

- Робот работает 24/7, время ожидания 0 минут
- Скорость обработки заявок повысилась на 30%



## Оптимизация маршрутов

на примере нефтегазовой компании

### Проблемы

- Повышенные расходы на логистику из-за непонимания маршрутов водителями
- Периодические пробки на подъезде к НПЗ

### Решение

- Обзвон роботом водителей и отправка SMS со ссылкой на конечную точку маршрута
- Оптимизация маршрутов позволяет избежать пробок и систематизировать логистику

### Результат

- Снижение расходов на логистику на 15%
- Сведение к минимуму заторов и пробок на подъезде к НПЗ



## Автоматизация приёма заказов на доставку

на примере сети ресторанов

### Проблемы

- Очереди на линии, ожидание ответа до 7 минут в пиковые часы
- Клиенты не готовы ждать, заказывают у конкурентов

### Решение

- Робот принимает звонки, поочерёдно спрашивает все данные, необходимые для заказа
- После подтверждения заказа клиентом, робот отправляет все данные в CRM

### Результат

- Время ожидания на линии 0 минут
- Рост количества заказов на 10%



## Подтверждение заказа и согласование способа доставки

на примере сети магазинов автозапчастей

### Проблемы

- Операторы обрабатывают заказ в течение 30 минут в пиковые часы, это слишком долго
- Информация о наличии доступных на складе товаров поступает с задержкой

### Решение

- Робот звонит клиенту, озвучивает состав товаров в заказе, этого уточняет, нужна доставка или оформить самовывоз
- В случае выбора доставки, уточняет адрес и другие детали
- Передаёт все данные в CRM

### Результат

- Время ожидания на линии 0 минут
- Рост количества заказов на 10%



## Изменение параметров доставки

на примере проката спортивного оборудования

### Проблемы

- Клиенты вынуждены ждать ответа оператора на линии свыше 5 минут, что вызывает естественный негатив
- Ночные звонки не обрабатываются, т.к. содержат дополнительную смену операторов накладно

### Решение

- Робот принимает звонки, определяет заказ клиента
- Клиент называет новые параметры доставки
- Робот передаёт новые данные в CRM

### Результат

- Время ожидания на линии 0 минут, робот работает 24/7
- NPS вырос на 7%





## Обработка возражений при задержке курьера

на примере сети ресторанов

### Проблемы

- Более половины клиентов отменяют доставку в случае опоздания курьера
- Операторы перегружены и не всегда успевают вовремя предупредить клиентов

### Решение

- Робот автоматически звонит клиентам при срабатывании триггера задержки доставки
- Оповещает клиента об опоздании и предлагает подождать заказ
- Если клиент не согласен, предлагает персональную скидку или бонус

### Результат

- Удаётся удержать 80% клиентов
- NPS вырос на 15%



## Опрос о качестве доставки

на примере крупной логистической компании

### Проблемы

- Сбор обратной связи силами оператора происходит с задержкой, т.к. доставок много, и операторы не справляются
- Расширение команды операторов стоит дорого

### Решение

- Робот автоматически звонит клиентам при срабатывании триггера завершения доставки
- Просит оценить доставку
- В случае негативной оценки, звонок переводится на оператора

### Результат

- Информация о негативных оценках моментально поступает менеджерам для отработки негатива
- Удалось обойтись без роста расходов на ФОТ



## Процесс внедрения

Заказчик

01

**Анализируем информацию**

Предоставляет информацию о процессах и скриптах

02

**Обучаем и интегрируем робота**

Открывает доступ в IT-системы и выделяет технического менеджера

03

**Запускаем проект**

Участие минимальное

03

**Поддерживаем и дорабатываем**

Постоянно на связи, следим за выполнением SLA. Помогаем заказчику в самостоятельной работе с роботом и учим робота новым возможностям

Exolve

Погружаемся в проблематику

Проводим тесты, добиваемся лучших показателей

Основные работы на нашей стороне

2 дня

2 недели

1 неделя





# Тарификация

Стоимость минуты разговора зависит от сложности сценария и набора функций синтеза и распознавания

Выгодное предложение

## Шаблонный звонок

Использование предзаписанного сообщения

Исходящие звонки **1,6 Р/мин**

Входящие звонки  
на ABC/DEF **0,3 Р/мин**

Входящие звонки  
на 8-800 **2,7 Р/мин**

## Персональное уведомление

Использование предзаписанного сообщения и синтез речи

Исходящие звонки **3,0 Р/мин**

Входящие звонки  
на ABC/DEF **1,7 Р/мин**

Входящие звонки  
на 8-800 **4,1 Р/мин**

## Интерактивный разговор

Использование предзаписанного сообщения, синтез и распознавание речи

Исходящие звонки **4,5 Р/мин**

Входящие звонки  
на ABC/DEF **3,2 Р/мин**

Входящие звонки  
на 8-800 **5,6 Р/мин**

