

БИЗНЕС

М Т
С

VOICEVOX ДЛЯ НЕДВИЖИМОСТИ

ГОЛОСОВОЙ РОБОТ



Почему VOICEVOX от МТТ

Мощная технологическая платформа

- Более 7,5 миллионов минут обслуживается ежемесячно
- Выдерживает большую нагрузку
- 600+ проектов, 3 года на рынке
- Автоматическая обработка результатов работы сервиса и предоставление отчетности (исходящие звонки, лист обзвона, расписание звонков, финансовые показатели)

Мы решаем задачи клиента. Нам доверяют:



ТИНЬКОФФ

Google

СБЕР БАНК



ВКонтакте

НТВ, ПЛЮС

ПСБ

OZON



открытие Банк

самокат

auto.ru



Преимущества VOICEVOX

Высокий процент дозвона



Динамическая смена номеров

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

Распознавание автоответчиков



Сброс автоответчиков

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

Сочетание голоса и текста



Омникальность

После голосового диалога робот отправит письмо или SMS

Автоматические отчеты



Сбор статистики и результатов

VoiceBox формирует отчёты, отвечающие вашим бизнес-задачам

Непрерывный диалог



Следование единому скрипту

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

Какие задачи решает робот

Увеличение продаж на 8%



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

Снижение расходов на кол-центр на 20%



Стоимость минуты разговора робота от 1,6 ₽, оператора — от 12 ₽

Повышение качества обслуживания



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

Масштабирование и снятие пиковых нагрузок на кол-центр



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

Процесс внедрения VOICEVOX

ЗАКАЗЧИК

EXOLVE

#1

Анализируем
информацию

- Предоставляет информацию о процессах и скриптах

- Погружаемся в проблематику

- 2 дня

#2

Обучаем и
интегрируем работа

- Открывает доступ в IT-системы и выделяет технического менеджера

- Проводим тесты, добиваемся лучших показателей

- 2 недели

#3

Запускаем
проект

- Участие минимальное

- Все работы на нашей стороне

- 1 неделя

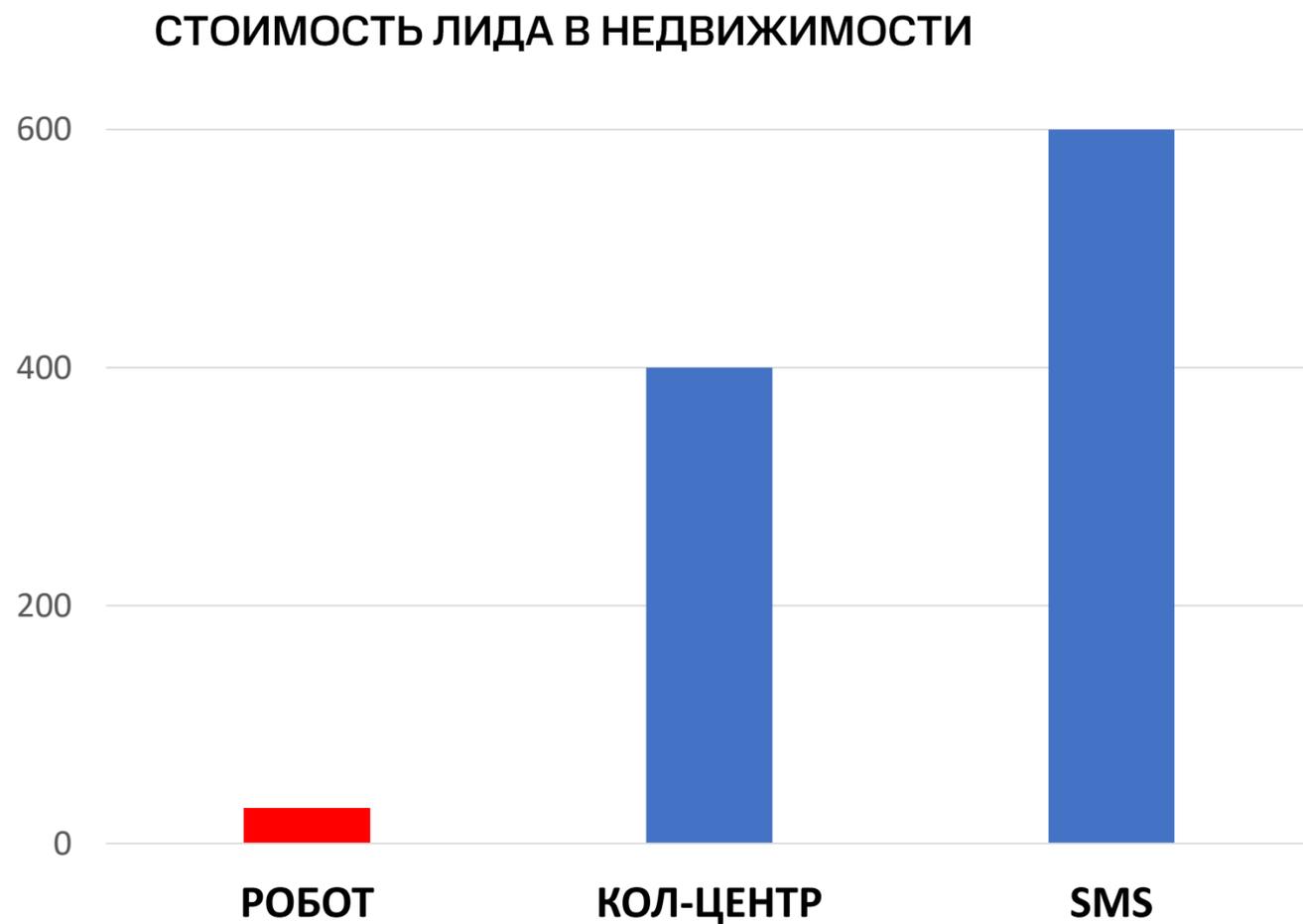
#4

Поддерживаем и
дорабатываем

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

Лидогенерация

Использование голосовых роботов поможет сократить расходы на лидогенерацию и увеличить продажи. Привлечение лидов через кол-центр стоит дорого, при этом конверсия в дозвон и разговор с абонентами низкая



В 2-3 раза дешевле

привлечение лидов с помощью робота, чем через SMS и кол-центр



Меньше 1 часа

привлечение лидов с помощью робота, чем через SMS и кол-центр



От 1,6 ₹

привлечение лидов с помощью робота, чем через SMS и кол-центр

Пообщайтесь с роботом:
[+7-499-704-42-60](tel:+74997044260)



Запись диалога с роботом

Лидогенерация

Схема работы

#1

Робот звонит по холодной базе

#2

Делает индивидуальное предложение

#3

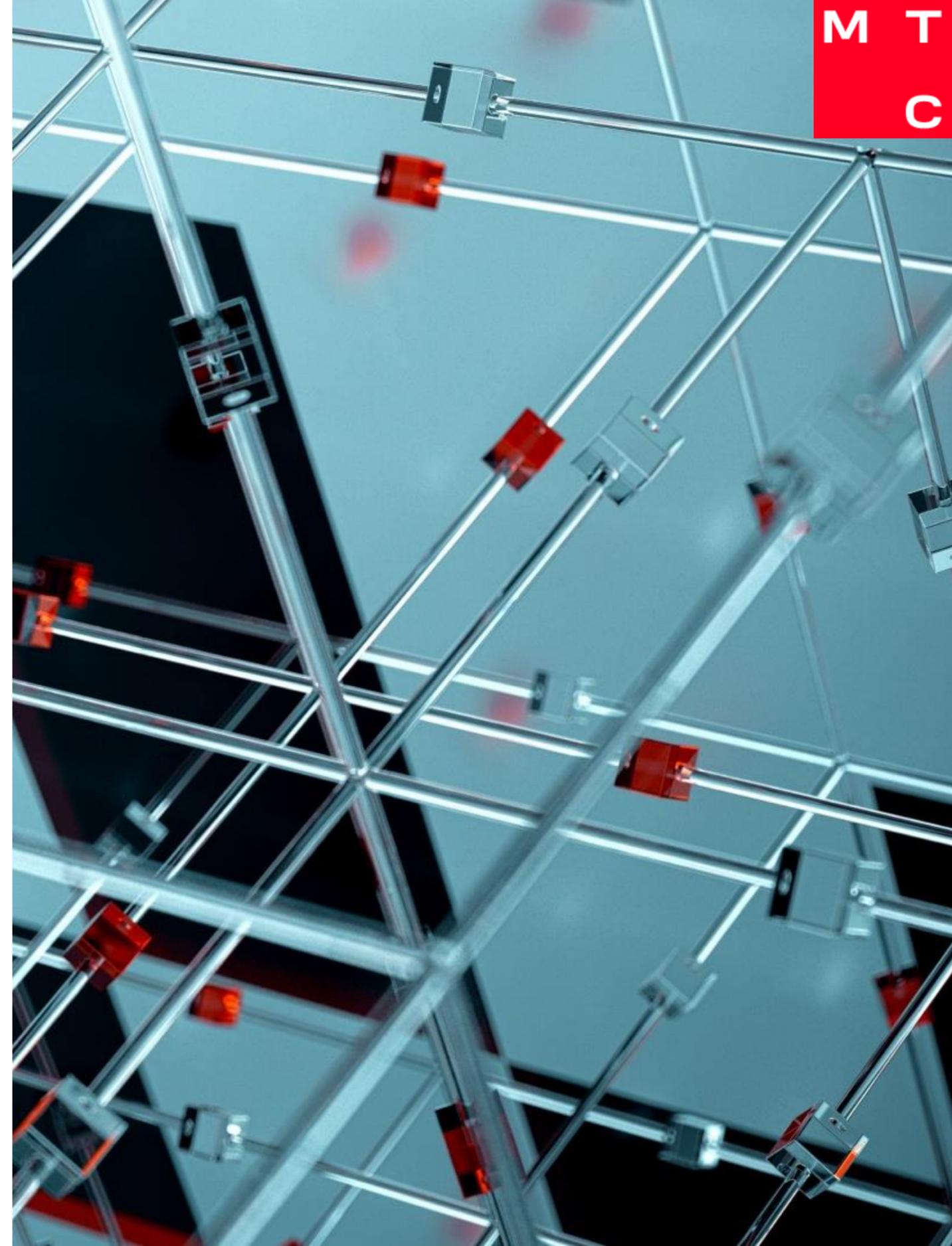
Квалифицирует лид

#4

Фиксирует в CRM и передает агенту

#5

Автоматически формирует отчетность

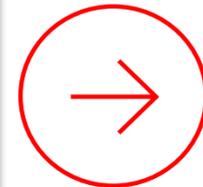


Агентство недвижимости BIG CITY

Кейс

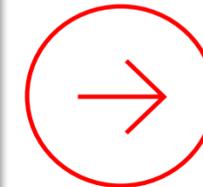
Проблема

- Дорогие лиды — от 1000 ₹
- Низкая конверсия в разговор



Решение

- Робот делает индивидуальное предложение, анкетировывает и передает лид в CRM



Результат

- Робот обработал базу со скоростью 300 звонков в минуту, оператор совершает 300 звонков за 1,5 дня
- VoiceBox снизил стоимость лида с 1000 ₹ до 63 ₹
- Расходы на клиентскую коммуникацию сокращены в 10 раз

Агентство недвижимости BIG CITY



Схема работы

#1

VoiceBox звонит и предлагает приобрести недвижимость

#2

Клиент дает свой ответ

#3

VoiceBox проводит анкетирование

#4

Все данные поступают в **CRM** и лид передается в работу агенту

Обработка входящих запросов

Схема работы

#1

Робот принимает входящие звонки

#2

Отвечает на вопросы клиента

#3

Проводит первичный опрос и выявляет интерес

#4

Фиксирует в CRM и передает агенту

#5

Автоматически формирует отчетность

До 70% звонящих ожидают на линии до 10 минут, а 17% вообще не дожидаются ответа оператора. Агенты тратят много времени на ответы из FAQ и первичное анкетирование лида. Внедрение робота решает эти проблемы.

- Время ожидания на линии 0 минут, роботы работают 24/7
- Уточнение интереса и анкетирование на стороне робота, агент получает готовую заявку в работу
- Агенты сосредоточены на целевых клиентах, ресурсы расходуются эффективно



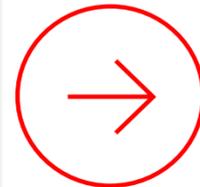
До 80% типовых звонков
робот обрабатывает без участия оператора

Агентство недвижимости «Новые метры»

Кейс

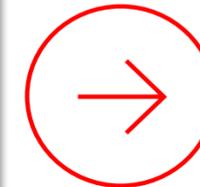
Проблема

- [REDACTED]
- Обработка входящих запросов занимает много времени
- Высокие расходы на лидогенерацию



Решение

- [REDACTED]
- Робот звонит по заявкам, анкетировует и передаёт лид в CRM
- Робот звонит по холодной базе и генерирует лиды



Результат

- [REDACTED]
- Расходы на кол-центр сокращены в 4,7 раз
- VoiceBox повысил конверсию и увеличил количество повторных обращений в 13 раз
- За месяц голосовой робот обзвонил 80% клиентской базы

Агентство недвижимости «Новые метры»

Схема работы

#1

VoiceBox звонит оставившим заявки и проводит анкетирование

#2

Клиент отвечает на вопросы

#3

VoiceBox собирает ответы и присваивает статус

#4

Все данные поступают в **CRM** и лид передается в работу агенту



Назначение даты и времени приема и передачи квартиры

Схема работы

#1

Робот звонит клиенту

#2

Сообщает о назначенных дате и времени приемки

#3

Клиент подтверждает или отклоняет запись

#4

Отклонившим предлагает другие варианты

#5

Робот фиксирует и дублирует договоренности в SMS

#6

Фиксирует данные в CRM

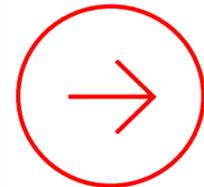
Длинная очередь клиентов и нехватка сотрудников делают процесс медленным, увеличивая недовольство

Крупный застройщик «NDA»

Кейс

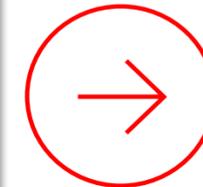
Проблема

- До 20% времени операторов уходило на назначение даты приёма и передачи квартиры



Решение

- VoiceBox звонит и отправляет SMS с назначенными датой и временем и контактной информацией
- По запросу предлагает другой слот
- Накануне звонит с напоминанием



Результат

- Расходы на кол-центр сокращены на 20%
- Сокращение количества недошедших клиентов в 1,8 раз

Крупный застройщик «NDA»



Схема работы

#1

Звонит и информирует о назначенном времени и дате приема и передачи

#2

Подтверждает или отклоняет запись

#3

Отклонившим предлагает другие варианты

#4

Отправляет SMS с договоренностями

#5

Все данные поступают в SRM

Решения для управляющей компании

До 80% жителей независимо от региона всё ещё используют телефон в качестве единственного способа связи с организациями сферы ЖКХ. 40% звонков связаны с рутинными запросами. Приём звонков и исходящие вызовы можно автоматизировать с помощью голосового робота.

- Роботы быстро и точно отвечают на запросы жильцов, дают актуальную информацию
- VoiceBox берет на себя сбор задолженностей
- Прием заявок на вызов мастера автоматизирован
- Информирование делегировано роботам
- Роботы быстро и без эмоций собирают обратную связь



0 минут ожидания на линии

VoiceBox работает 24/7



Прием показаний счетчиков

Сценарий

#1

Житель звонит

#2

VoiceBox приветствует,
спрашивает показания

#3

Житель озвучивает новые
показания

#4

VoiceBox передает данные в CRM

Приём показаний счётчиков максимально автоматизирован, передать их можно разными способами, при этом 30% жителей используют только телефонный звонок. В период пиковой нагрузки ожидание ответа оператора может достигать десятков минут.

- 0 минут ожидания на линии, звонки принимаются 24/7
- Повышение качества сервиса для жителей даёт средний рост NPS на 15%
- Сокращение нагрузки на диспетчеров на 36%



До 60% показаний

робот принимает без оператора

Прослушайте
демосценарий:



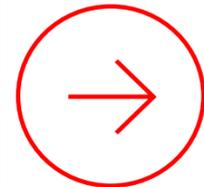
Запись работы цифрового сотрудника

Тюменский расчетно-информац. центр (ТРИЦ)

Кейс

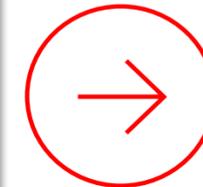
Проблема

- 30% жителей передают показания только по телефону
- До 86% звонков в ТРИЦ – передача показаний
- Очереди на линии



Решение

- VoiceBox принимает показания в автономном режиме



Результат

- Время ожидания на линии меньше 1 минуты
- Круглосуточная работа робота позволяет принять все поступающие звонки
- > 36 000 звонков принимает робот ежемесячно

Тюменский расчетно-информац. центр (ТРИЦ)

#1

Житель звонит для передачи показаний

#2

VoiceBox приветствует и предлагает передать показания

#3

Житель передает показания

#4

VoiceBox повторяет показания для сверки

#5

Все данные поступают в **CRM**



Прием заявок на вызов мастера для УК

Сценарий

#1

VoiceBox принимает входящий вызов, задает вопросы

#2

Житель дает свой ответ

#3

VoiceBox повторяет ответы

#4

VoiceBox передает данные в CRM и отправляет заявку

Более 90% заявок на вызов мастера передаются по телефону. Диспетчерская управляющей компании перегружена этими и другими задачами, жители вынуждены ожидать на линии. Внедрение робота на входящую линию решает эти проблемы.

- Повышение качества сервиса для жильцов
- Исключение очередей клиента на линии
- Сокращение нагрузки на диспетчера на 15%



До 40% заявок

робот обрабатывает без участия оператора

Прослушайте
демосценарий:



Запись работы цифрового сотрудника

Информирование о задолженности

Сценарий

#1

Агентство передает данные

#2

VoiceBox информирует о задолженности и просит подтвердить оплату

#3

Должник дает ответ

#4

VoiceBox передает данные в CRM и высылает SMS должнику

Напоминание о долге многотысячной базе должников через кол-центр может занимать недели, за это время образуются новые долги.

- Робот обрабатывает базу за часы с высоким процентом дозвона
- Робот не реагирует на оскорбления и угрозы
- Робот оповещает должников быстрее и эффективнее человека



На 20%

в среднем снижется объем задолженности

Прослушайте
демосценарий:



Информирование о задолженности

Тарификация

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

Шаблонный звонок

Использование предзаписанного сообщения

Исходящие звонки 1,6 ₽/мин

Входящие звонки на ABC/DEF 0,3 ₽/мин

Входящие звонки на 8-800 2,7 ₽/мин

Персональное уведомление

Использование предзаписанного сообщения и синтез речи

Исходящие звонки 3,0 ₽/мин

Входящие звонки на ABC/DEF 1,7 ₽/мин

Входящие звонки на 8-800 4,1 ₽/мин

Интерактивный разговор

Использование предзаписанного сообщения, синтез и распознавание речи

Исходящие звонки 4,5 ₽/мин

Входящие звонки на ABC/DEF 3,2 ₽/мин

Входящие звонки на 8-800 5,6 ₽/мин



Выгодно