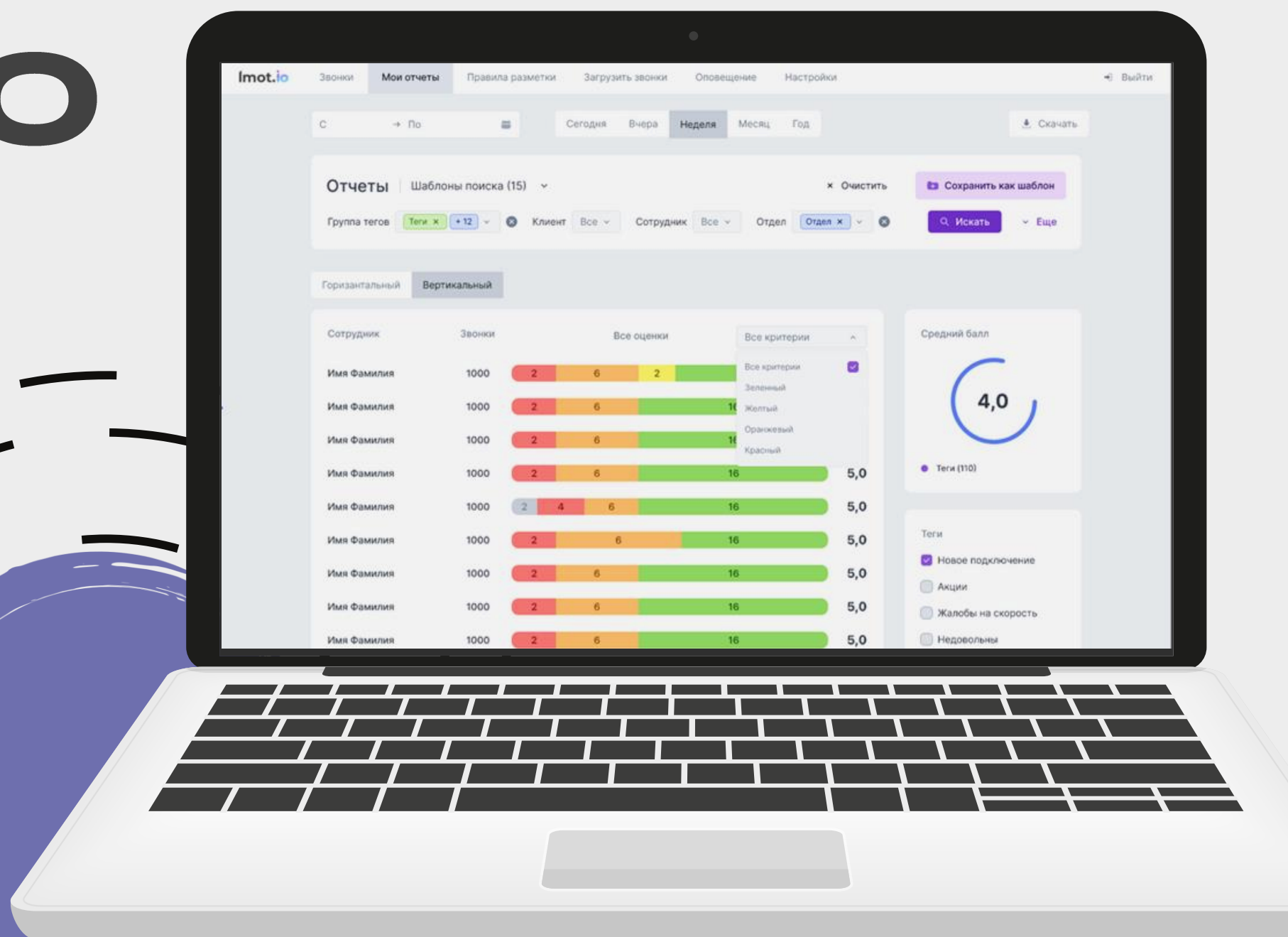


Трансформация клиентского опыта

Вячеслав Блинцов,
директор по развитию





Больше 6 лет в компании.
Ранее - в консалтинге для
провайдеров. Начал
карьеру с позиции агента
по продаж в компании
Дом.ру. Проработал на
многих вакансиях, но
исключительно в телекоме

Антон Квасков

Head of Sales



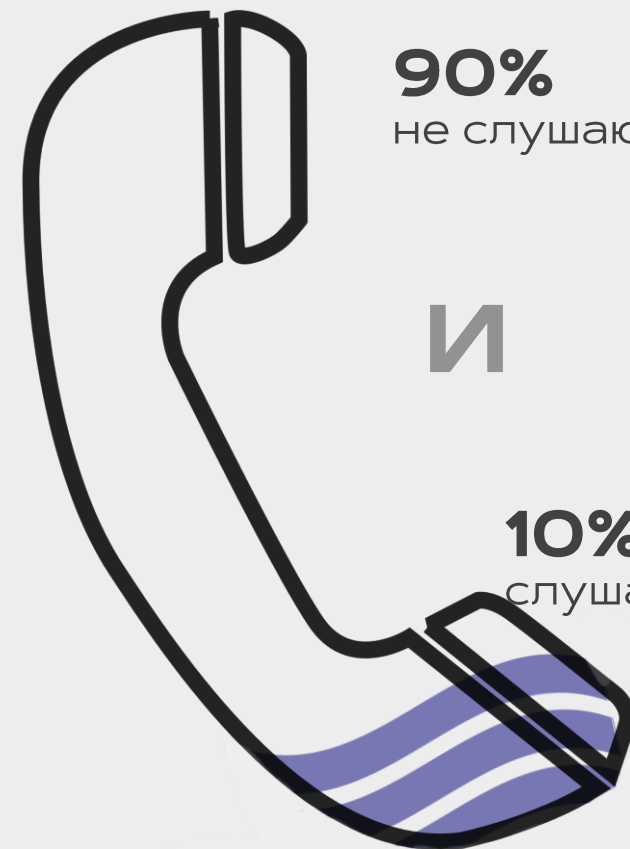
ЭКОТЕЛЕКОМ

Ручной метод контроля

100
операторов



5
супервайзеров



90%
не слушают

И

10%
слушают

130
звонков в день на
одного оператора

200 000
звонков в месяц



РОП



Рук.

→ **ДОРОГО И НЕ В РЕАЛЬНОМ ВРЕМЕНИ**

→ **ОХВАТ <10% ЗВОНКОВ**

→ **НЕВОЗМОЖНО ИСПРАВИТЬ ОШИБКУ**

Искусственный интеллект на работе

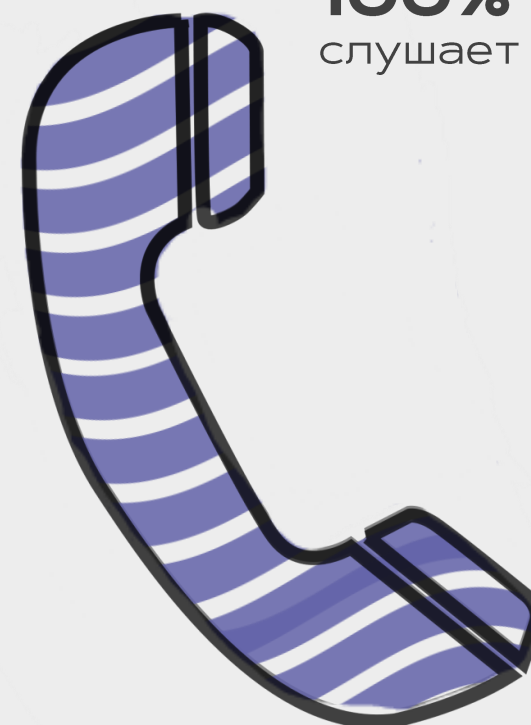
100
операторов



1
супервайзер



100%
слушает



и

Рост продаж
Благодаря выявлению
ошибок продавцов



130
звонков в день на
одного оператора

200 000
звонков в месяц



РОП



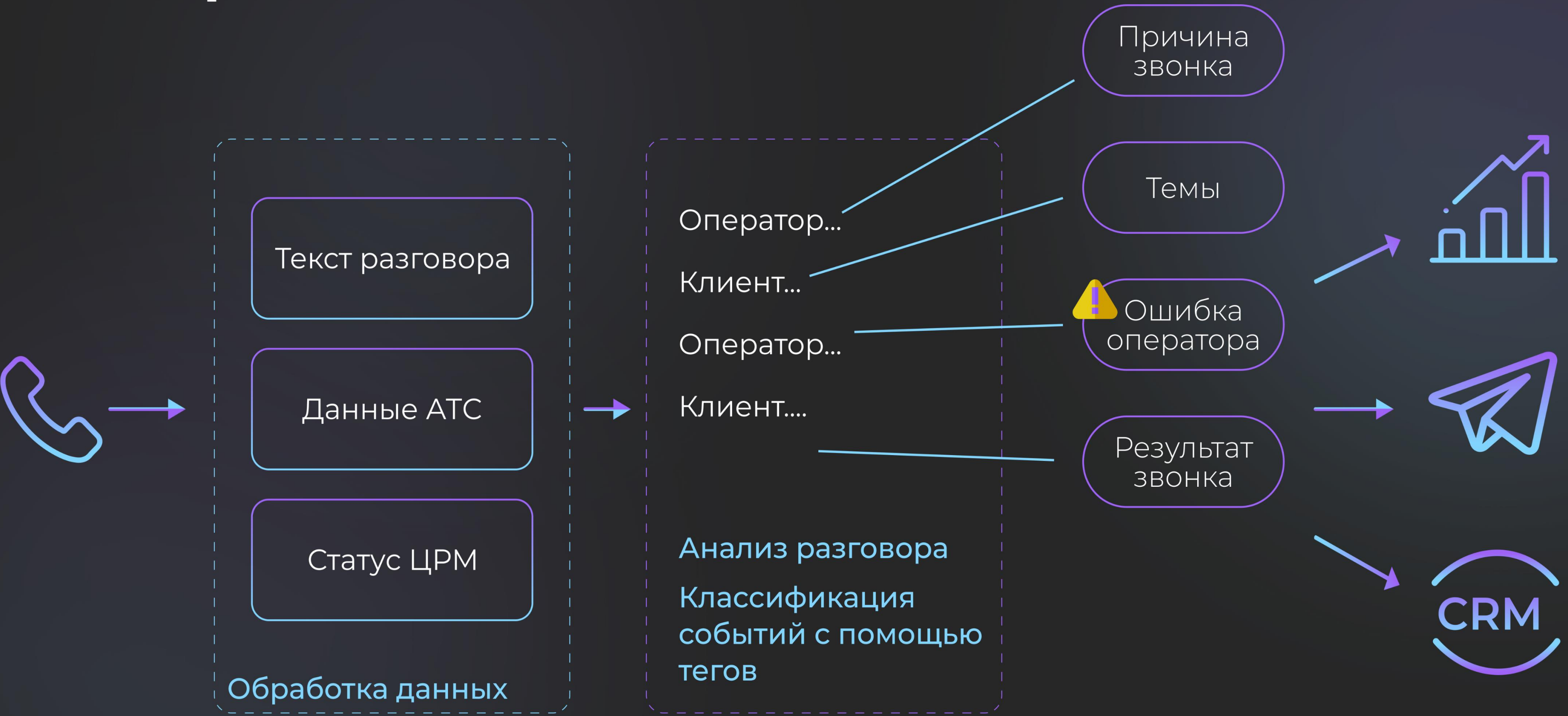
Рук.

→ **ДЕШЕВО И БЫСТРО (АНАЛИЗ 1.000.000 ЗВОНКОВ ЗА 5 МИНУТ)**

→ **ОХВАТ 100% ЗВОНКОВ**

→ **АВТОМАТИЧЕСКАЯ ОТЧЕТНОСТЬ С УВЕДОМЛЕНИЯМИ В TELEGRAM ЧЕРЕЗ 1 МИНУТУ ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ЗВОНКА**

ПРИНЦИП РАБОТЫ IMOT.IO



Наши клиенты:



Апельсин

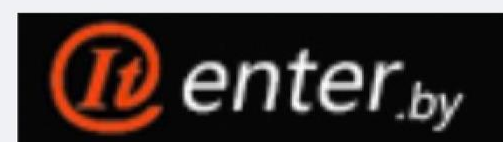


+7



PRODUCTSTAR

onlinePBX



+10

Воронка негатива

Добрый день, можете мне помочь...

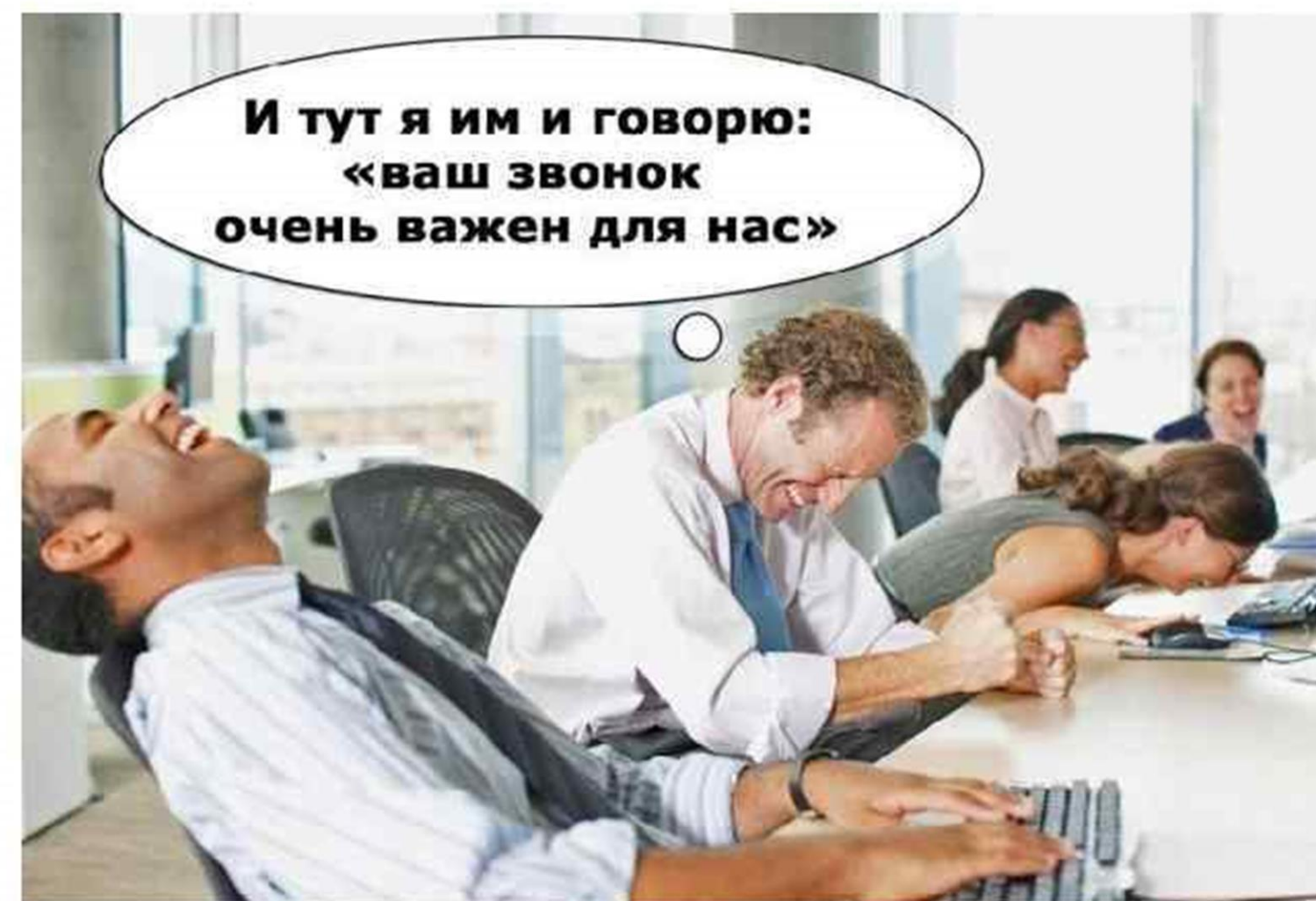
Здравствуйте, я вам звоню уже в третий раз...

Да сколько можно то?!

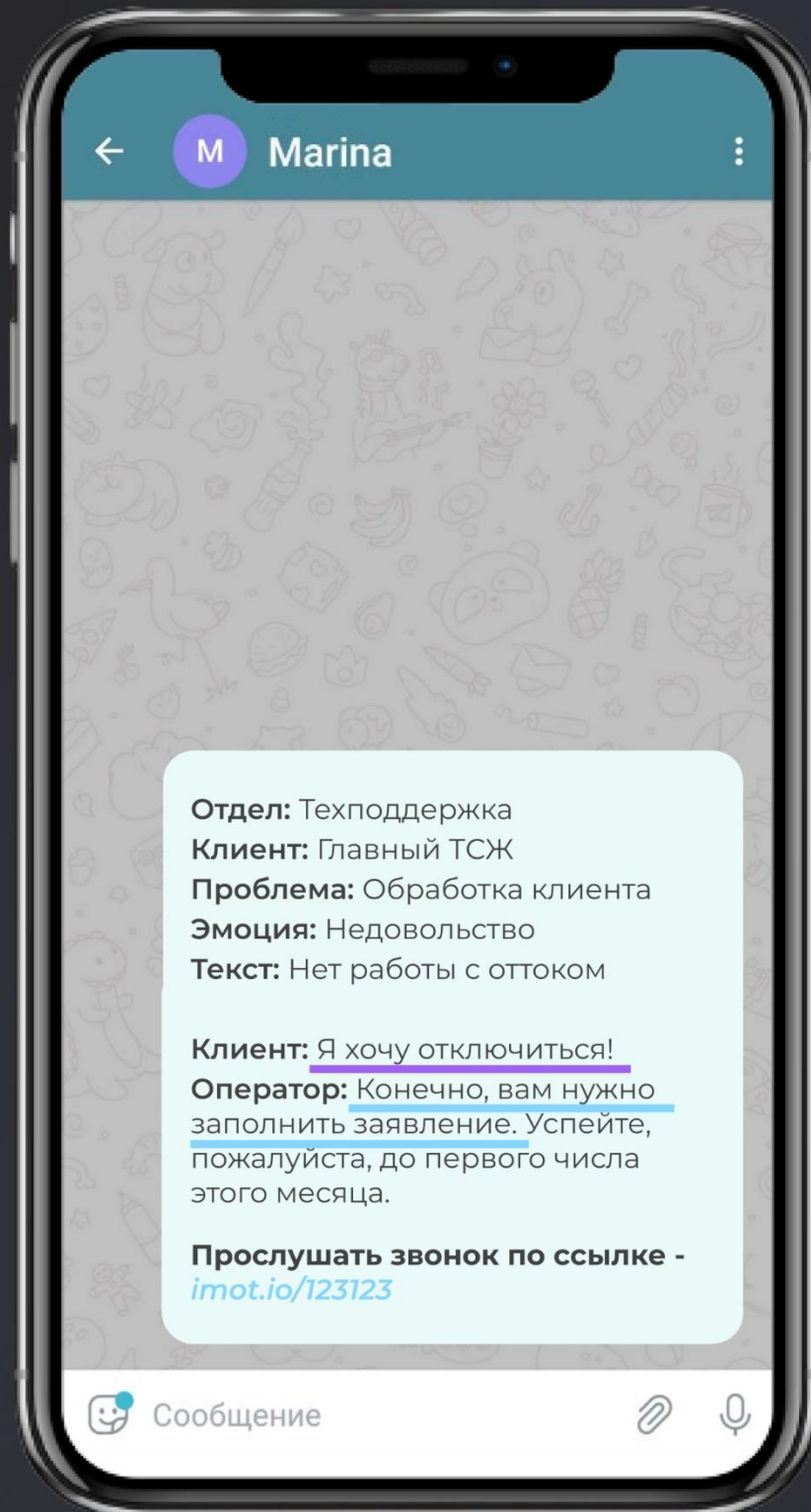
Позовите руководителя!!!

Я всё с вами понял. Как можно расторгнуть договор?

Ужасная компания! Во все отзовики про вас напишу...



КОНТРОЛЬ ИНЦИДЕНТОВ В РЕАЛЬНОМ ВРЕМЕНИ



Уведомление руководителю

- Жалобы vip-клиентов
- Упущенные продажи
- Необработанный отток клиентов
- Массовые аварии
- Отслеживание реакции клиентов на рекламные акции

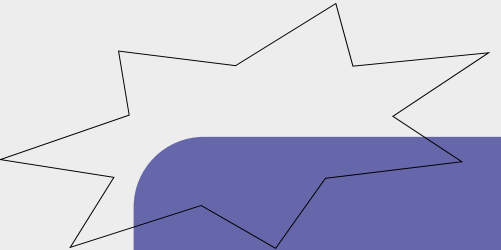


Количество случаев и статистика в интерфейсе

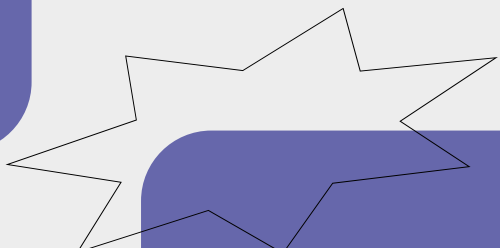
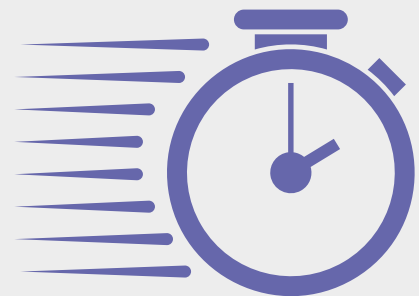


Улучшение NPS

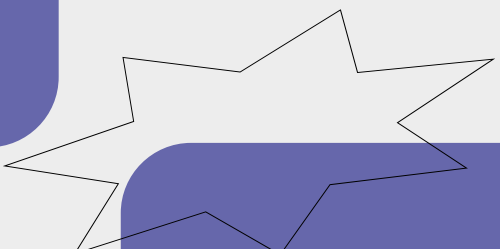
Ускорение поддержки



Вижу вашу проблему...



Спасибо за помощь!



Вы круто работаете!
Порекомендую вас

Анализ и поиск по истории клиента в вашей CRM

- AI автоматически анализирует и классифицирует звонок
- Посылает теги и их временные метки в ваш CRM
- По клику на тег открывается нужное место звонка

The screenshot displays the Imot.io CRM interface for a call analysis. At the top, it shows the operator (214), time (23.09.21 14:36), and client details. A section titled 'Теги фрагментов' (Tags for fragments) lists various tags like 'Новое подключение', 'Инет', 'МКД', 'Обсуждение тарифа', and 'НетДопродажиТВ'. A blue arrow points from the 'НетДопродажиТВ' tag in this list to a specific tag in the transcript below. The transcript shows a conversation between an operator and a client, with timestamps and text. A yellow highlight is placed over a segment of the transcript starting at 01:04. To the right of this segment, a list of tags is shown, including 'Обсуждение тарифа', 'НетДопродажиТВ' (highlighted with a blue circle), 'Не спросил откуда', 'Фин. вопрос', and 'Инет'. A blue arrow points from the 'НетДопродажиТВ' tag in this list to the transcript segment. The interface also includes a video player at the top with a progress bar and a volume control.



Проблемы коммуникации

Техподдержка



Техподдержка
«И че?»

Клиент
«Как вы со мной
разговариваете?!»

Классификация обращений

Интернет-провайдер

БАЛАНС		ЖАЛОБЫ ВИДЕОНАБ		ЖАЛОБЫ ТВ		ЖАЛОБЫ ИНТЕРНЕТ		ЖАЛОБЫ НА СКОРОСТЬ		ЗАБЫЛ ПАРОЛЬ		ЗАБЫЛ РЕКВИЗИТЫ		ОТМЕНА ЗАЯВКИ		ПРОБЛЕМЫ С РОУТЕРОМ	
ЗВОНКИ	%	ЗВОНКИ	%	ЗВОНКИ	%	ЗВОНКИ	%	ЗВОНКИ	%	ЗВОНКИ	%	ЗВОНКИ	%	ЗВОНКИ	%	ЗВОНКИ	%
164	47.8 %	0	0.0 %	62	18.1 %	84	24.5 %	7	2.0 %	12	3.5 %	4	1.2 %	5	1.5 %	6	1.7 %
17	23.6 %	3	4.2 %	9	12.5 %	17	23.6 %	1	1.4 %	5	6.9 %	0	0.0 %	0	0.0 %	1	1.4 %
663	33.7 %	6	0.3 %	180	9.2 %	784	39.9 %	46	2.3 %	100	5.1 %	14	0.7 %	32	1.6 %	56	2.8 %
1105	39.2 %	7	0.2 %	456	16.2 %	755	26.8 %	61	2.2 %	105	3.7 %	14	0.5 %	28	1.0 %	57	2.0 %
2105	37.7 %	18	0.3 %	842	15.1 %	1625	29.1 %	98	1.8 %	209	3.7 %	44	0.8 %	68	1.2 %	117	2.1 %
1916	36.8 %	12	0.2 %	816	15.7 %	1566	30.1 %	105	2.0 %	191	3.7 %	43	0.8 %	89	1.7 %	135	2.6 %
357	25.7 %	3	0.2 %	233	16.8 %	431	31.0 %	17	1.2 %	45	3.2 %	4	0.3 %	14	1.0 %	47	3.4 %
1554	40.6 %	18	0.5 %	584	15.3 %	1180	30.9 %	65	1.7 %	193	5.0 %	39	1.0 %	55	1.4 %	107	2.8 %
7881	37.2 %	67	0.3 %	3182	15.0 %	6442	30.4 %	400	1.9 %	860	4.1 %	162	0.8 %	291	1.4 %	526	2.5 %

Слил лид	Не спросил откуда узнали	Нет допродаж
2 (-23%)	124 (-15%)	26 (-10%)
0 (-100%)	230 (+10%)	12 (-30%)
6 (+12%)	222 (+12%)	

КРУПНЫЙ ИНТЕРНЕТ-ПРОВАЙДЕР

ЕЖЕНЕДЕЛЬНЫЙ
АНАЛИЗ ДИНАМИКИ

Руководитель получает независимую оценку динамики в работе операторов. Искусственный интеллект выявляет отстающих и успешных менеджеров и дает рекомендации по продажам.

Время на формирование отчетов сократилось в 7 раз!

КЕЙС КЛАССИФИКАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

СВ-моторс (сеть автозапчастей и СТО)

Запчасти/марки машин					Не распознано
Тормозная система	253	276	320	0	25
Жидкости	273	362	451	0	120
Охлаждение	189	170	230	0	34
Аккумуляторы	330	234	343	0	72
Двигатель	450	362	466	0	36
Не распознано	67	35	84	0	34

Контроль заведений заявки в CRM

Интернет-провайдер

Отсутствие заведение заявки
в случае заинтересованности 3,2 %

Причины, почему не завели

- Консультация по тарифам _____ 31%
- Тех. неполадка, абонент перепутал провайдера _____ 21%
- Не устроили сроки подключения _____ 15%
- Консультация по подключению _____ 8%
- Консультация по оборудованию _____ 8%
- тех. поддержка не завели заявку _____ 6%
- другие причины _____ 11%

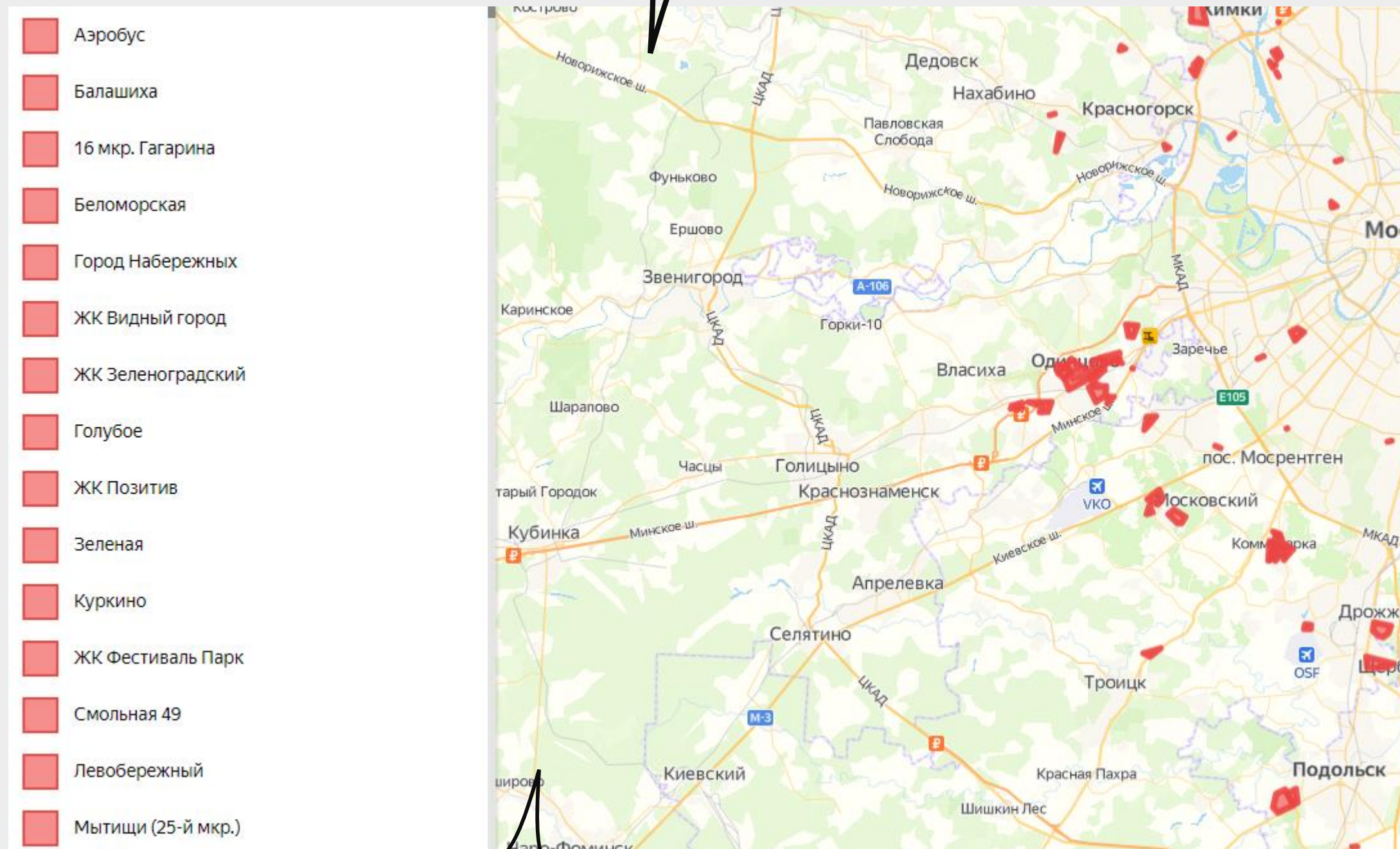
Кейс

Вне зоны покрытия

15,2%

Заявок нельзя подключить

*но никто не знает, что клиент
сказал на самом деле



Контроль агентов

В чем уникальность кейса

- Пропадают, текучка
- Нет слота под вторую симку
- Любят обманывать



Временно не могут принять мастера	15%
Высокая абонентская плата	12%
Дубль	3%
Интересовала другая услуга	6%
Консультировались не для себя	2%
Монтажник не пришел	1%
Не брал трубку	6%
Не верно донесли информацию	1%
Не подключали адрес на момент обращения	2%
Не согласовали акцию	0%
Не удалось выяснить	21%
Нет документов для аренды	8%
Переехали по другому адресу	2%
Платная аренда	2%
Плохие отзывы	2%
Подключил действующего провайдера	1%
Самостоятельная покупка оборудования	2%
Спец тариф	1%
Сравнивает	2%
Сроки подключения более 3 дней	7%
Сроки подключения дата/время	1%
Сроки подключения день в день	1%
Стоимость оборудования	1%
Итого	100%

Причины не добавления в Puzzle	
Звонок в ТП, перепутал провайдера	16%
Комменатрий к дому	2%
Консультация по оборудованию	6%
Консультация по подключению адреса	5%
Консультация по тарифам	32%
Не верно донесли информацию	1%
Не устроили сроки подключения	10%
Не устроили условия аренды	2%
Неизвестно, нет звонка	17%
тех под не завели	9%
Итого	100%

ЗАКРЫВАЙТЕ СДЕЛКИ С IMOT.IO

+7 925 373 63 70
@blintsov
blintsov@imot.io

Вячеслав Блинцов
Директор по развитию IMOT.IO

