



KNOW HOW: Как увеличить продажи с помощью речевой аналитики

пошаговая инструкция

О НАС

ЗіТесh – ведущий разработчик речевых технологий и решений для обработки и анализа больших объемов неструктурированных данных.

18 ЛЕТ

ИССЛЕДОВАНИЙ
И РАЗРАБОТОК

100%

СОБСТВЕННЫЕ
ТЕХНОЛОГИИ

> 40 000

КОНТРОЛИРУЕМЫХ
ОПЕРАТОРОВ/МЕНЕДЖЕРОВ

> 20 МЛН МИН.

РЕЧИ ОБРАБАТЫВАЕТСЯ
ЕЖЕДНЕВНО

1

Формула выручки

2

Механика влияния РА на переменные формулы
выручки

3

Инструкция и план внедрения РА

4

Пример расчета



ФОРМУЛА
ВЫРУЧКИ

С

конверсия

N

КОЛИЧЕСТВО
КОНТАКТОВ

C

КОНВЕРСИЯ

N

количество
контактов

C

конверсия

R

средний
чек

N

количество
контактов

C

конверсия

P

средний
чек

Q

количество
сделок
с одним клиентом

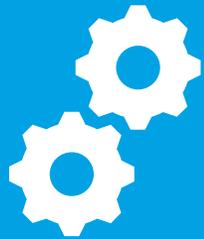
N \times C \times P \times Q

количество
контактов

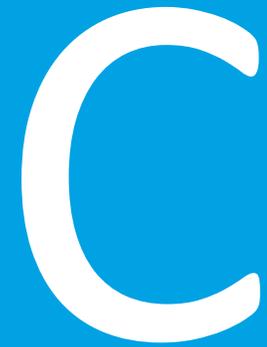
конверсия

средний
чек

количество
сделок
с одним клиентом



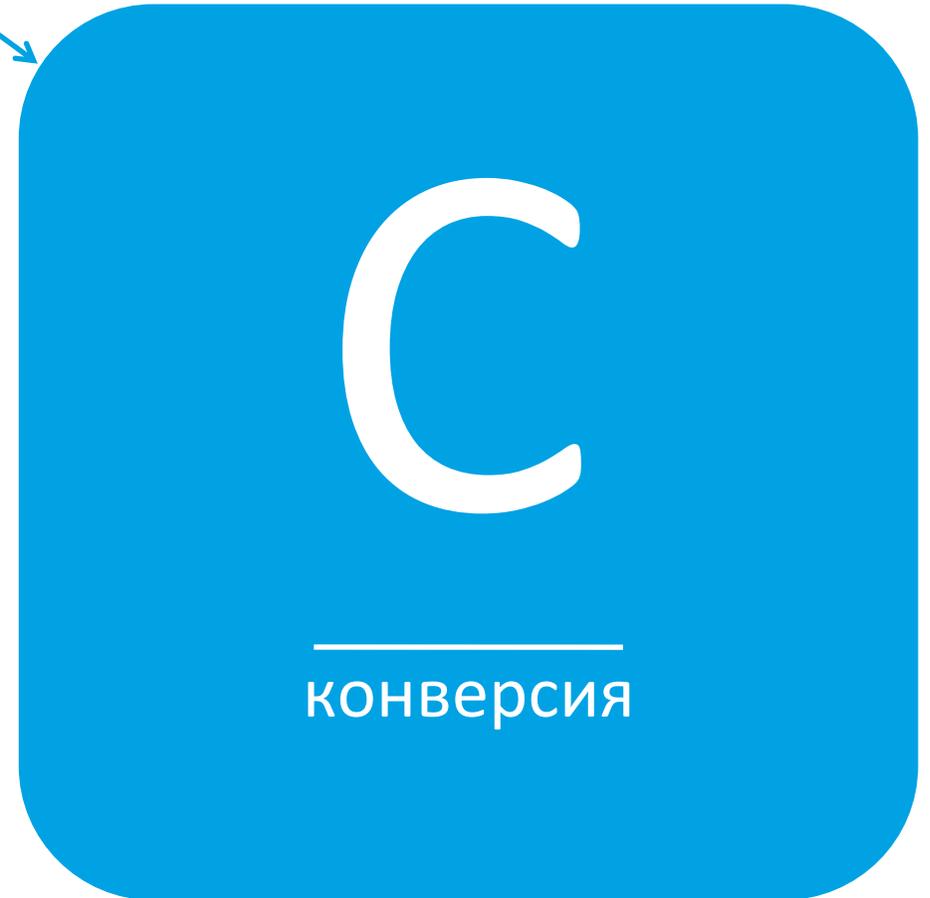
МЕХАНИКА ВЛИЯНИЯ



конверсия

1

Оценка 100% диалогов по чек-листу
автоматическая оценка следования сценарию
продаж, применению техник продаж и пр.

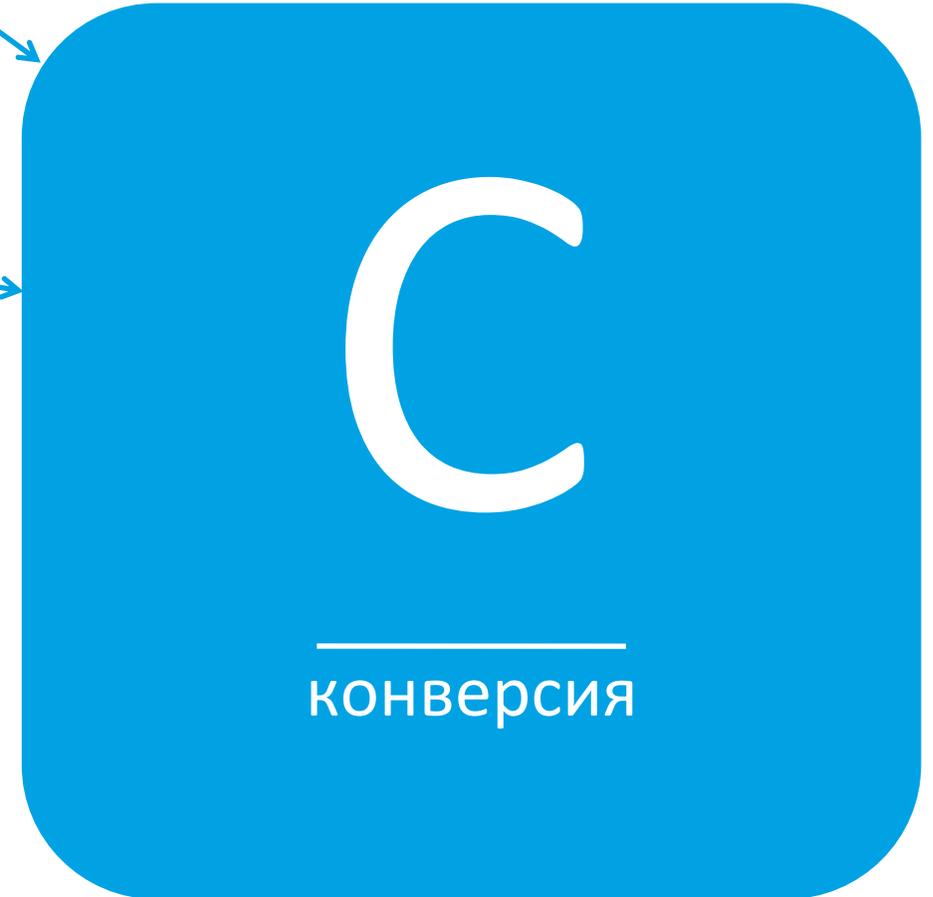


1

Оценка 100% диалогов по чек-листу
автоматическая оценка следования сценарию
продаж, применению техник продаж и пр.

2

Лучшие/худшие практики
корректировка сценария на основе выявленных
и подтвержденных лучших/худших практик



1

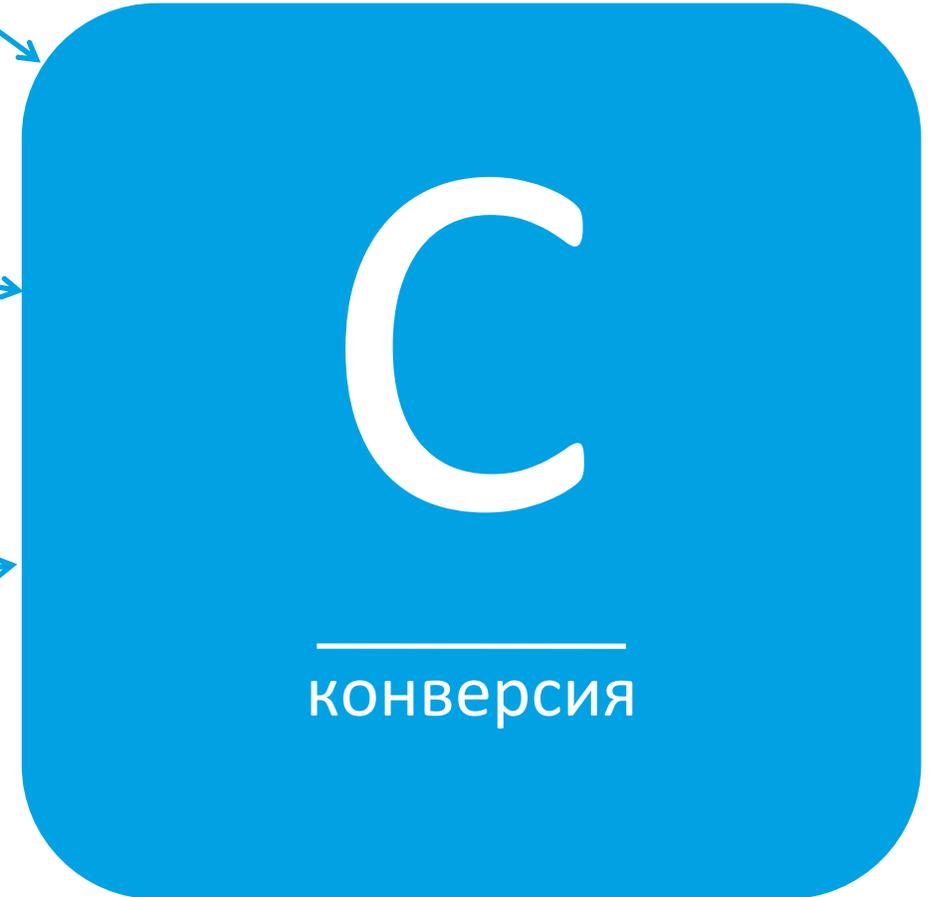
Оценка 100% диалогов по чек-листу
автоматическая оценка следования сценарию
продаж, применению техник продаж и пр.

2

Лучшие/худшие практики
корректировка сценария на основе выявленных
и подтвержденных лучших/худших практик

3

Самоконтроль и самообучение сотрудников
личные кабинеты операторов/менеджеров,
библиотеки лучших/худших практик



1

Оценка 100% диалогов по чек-листу
автоматическая оценка следования сценарию продаж, применению техник продаж и пр.

2

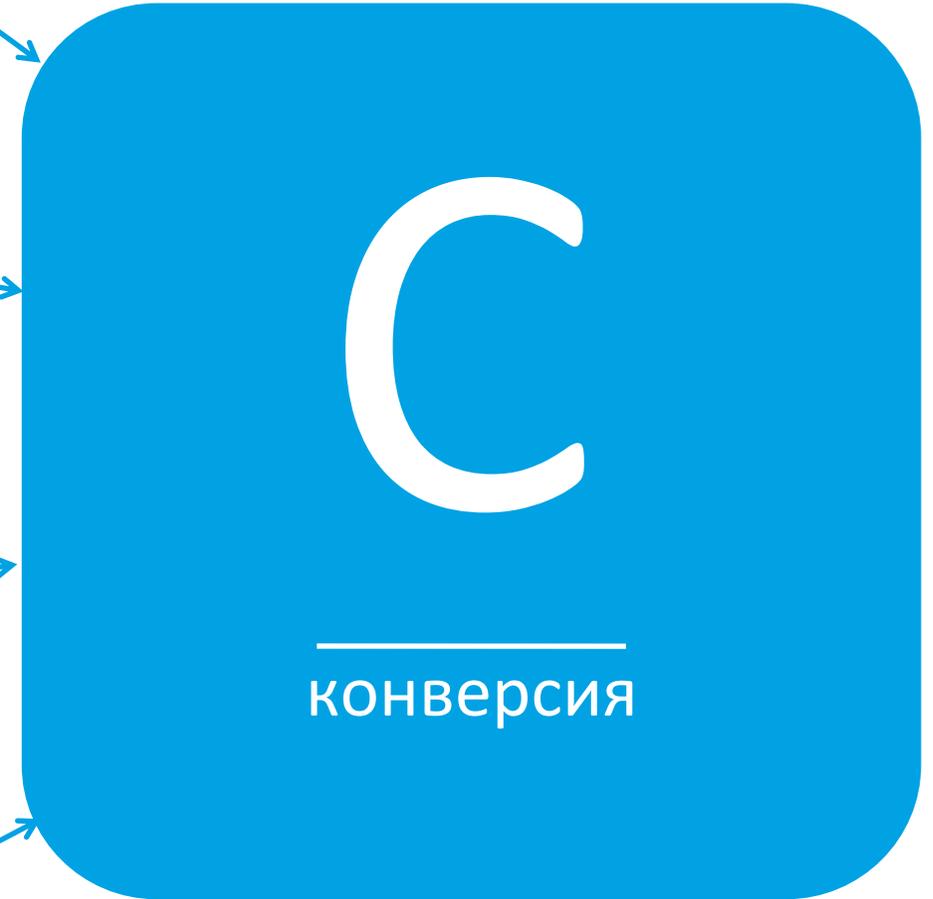
Лучшие/худшие практики
корректировка сценария на основе выявленных и подтвержденных лучших/худших практик

3

Самоконтроль и самообучение сотрудников
личные кабинеты операторов/менеджеров, библиотеки лучших/худших практик

4

NBO в реальном времени
подбор оптимального персонального предложения с учетом причины обращения клиента и его истории





Р

средний
чек

1

Оценка 100% диалогов по чек-листу
автоматическая оценка наличия и корректности
попыток cross- и upsell

Р

средний
чек

1

Оценка 100% диалогов по чек-листу
автоматическая оценка наличия и корректности
попыток cross- и upsell

2

Лучшие/худшие практики
корректировка сценария на основе выявленных
и подтвержденных лучших/худших практик cross- и upsell

Р

средний
чек

1

Оценка 100% диалогов по чек-листу
автоматическая оценка наличия и корректности
попыток cross- и upsell

2

Лучшие/худшие практики
корректировка сценария на основе выявленных
и подтвержденных лучших/худших практик cross- и upsell

3

Самоконтроль и самообучение
сотрудников
личные кабинеты операторов/менеджеров

Р

средний
чек



N

КОЛИЧЕСТВО
КОНТАКТОВ

1

Автоматическое заполнение форм
заполнение форм в CRM и др. Системах
на основе речи клиента

**N**

КОЛИЧЕСТВО
КОНТАКТОВ

1

Автоматическое заполнение форм
заполнение форм в CRM и др. Системах
на основе речи клиента

2

**Прочие механизмы снижения АНТ
и обращаемости**
поиск систем, процессов, сотрудников
и других точек с потенциалом роста эффективности

N

**КОЛИЧЕСТВО
КОНТАКТОВ**

1

Автоматическое заполнение форм
заполнение форм в CRM и др. Системах
на основе речи клиента

2

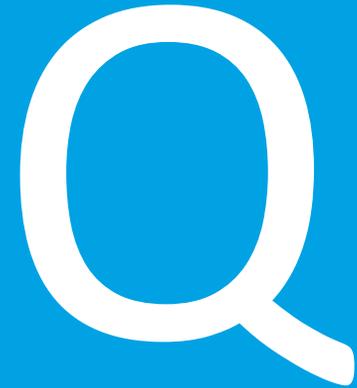
**Прочие механизмы снижения АНТ
и обращаемости**
поиск систем, процессов, сотрудников
и других точек с потенциалом роста эффективности

3

**Подсказки оператору ответов
на вопросы клиентов**
автоматический поиск ответов в базе знаний

N

КОЛИЧЕСТВО
КОНТАКТОВ



КОЛИЧЕСТВО
сделок
с одним

1

Положительные клиентские впечатления

оперативное выявление и отработка жалоб и негатива со стороны клиентов



Q

количество
сделок
с одним

ПОЧЕМУ УХОДЯТ КЛИЕНТЫ

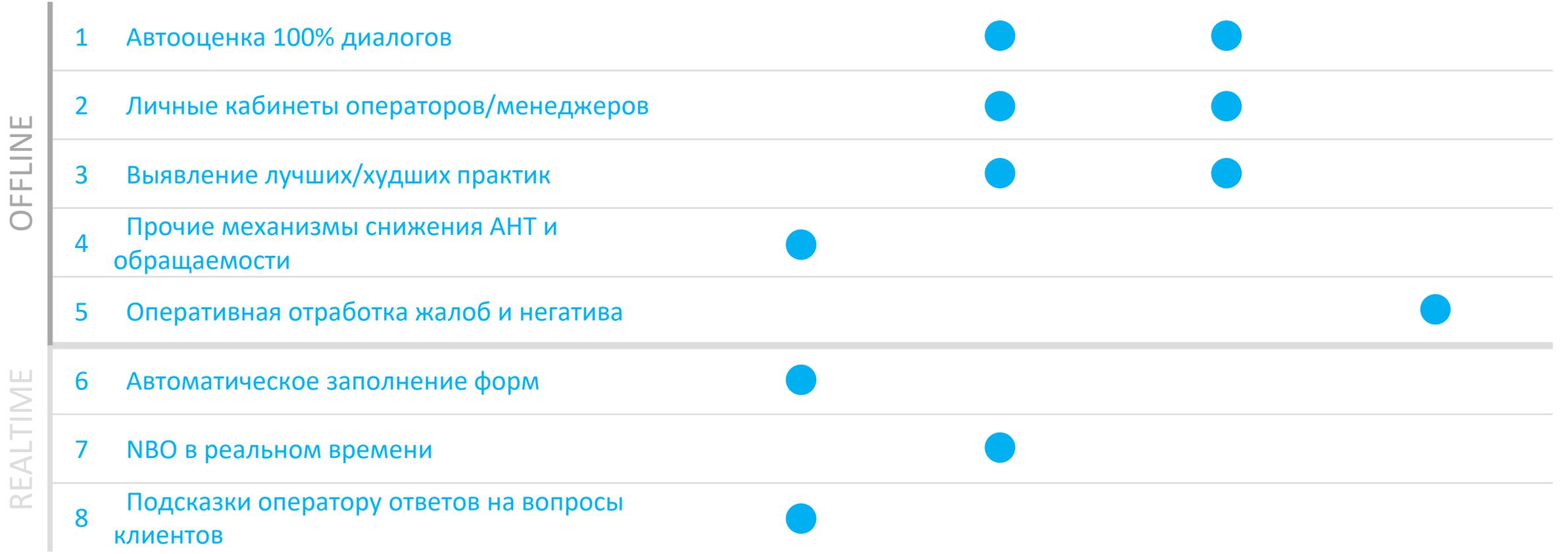
- Плохое отношение сотрудников
- Недружественный сервис
- Некомпетентные сотрудники

Forrester: прибыль компаний, вкладывающихся в управление клиентами, растет в три раза быстрее, чем у конкурентов, которые не уделяют должного внимания этому направлению

PwC: Каждый третий потребитель (32%) расстанется с брендом, который он любит, после всего одного неудачного опыта

DMGlobal: Лояльность в большей степени зависит от поведения компании в конфликтной ситуации, чем от хорошего отношения к клиенту

N C P Q



N

C

P

Q

OFFLINE

REALTIME

1 Автооценка 100% диалогов

2 Личные кабинеты операторов/менеджеров

3 Выявление лучших/худших практик

4 Прочие механизмы снижения АНТ и повышения обращаемости

5 Оперативная отработка жалоб и недовольств

6 Автоматическое заполнение форм

7 NBO в реальном времени

8 Подсказки оператору ответов на вопросы клиентов

КЕЙС "ХОЛОДИЛЬНИК.RU"

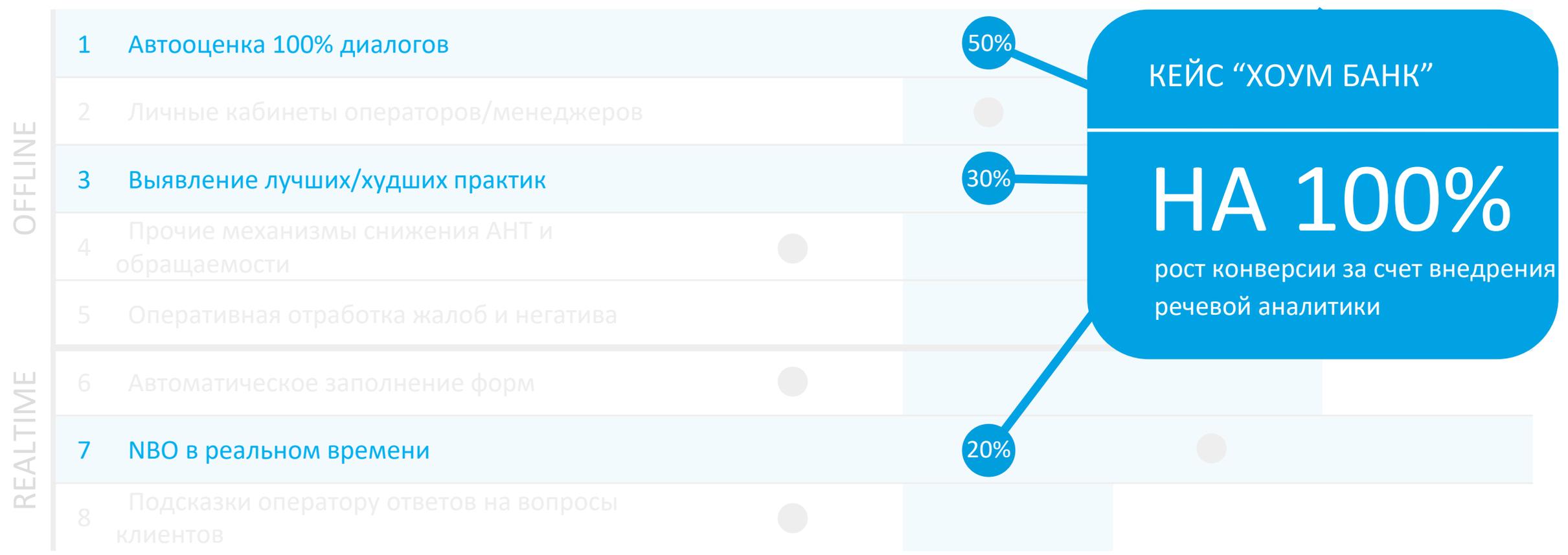
НА 15%

рост среднего чека в рознице
после внедрения речевой аналитики

10%

5%

N C P Q



КЕЙС "ХОУМ БАНК"

НА 100%

рост конверсии за счет внедрения речевой аналитики

OFFLINE

REALTIME



ИНСТРУКЦІ
Я

ЭТАП 1 . ЗАПУСК (OFFLINE)

- 1.1 Настраиваем автооценку
 - 1.2 Настраиваем Личные кабинеты пользователей
 - 1.3 Переносим процесс ручного контроля в РА
 - 1.4 Налаживаем дисциплину в части соблюдения скриптов
-

2-3 МЕСЯЦА →

+ 5% к выручке

ЭТАП 2. АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЯ (OFFLINE)

32

- 2.1 Выявляем и внедряем лучшие практики
- 2.2 Выявляем узкие места в процессах и проводим изменения
- 2.3 Организуем отработку негатива, жалоб и конфликтных ситуаций
- 2.4 Анализируем вопросы и возражения клиентов и обновляем маркетинговые материалы

3-4 МЕСЯЦА →

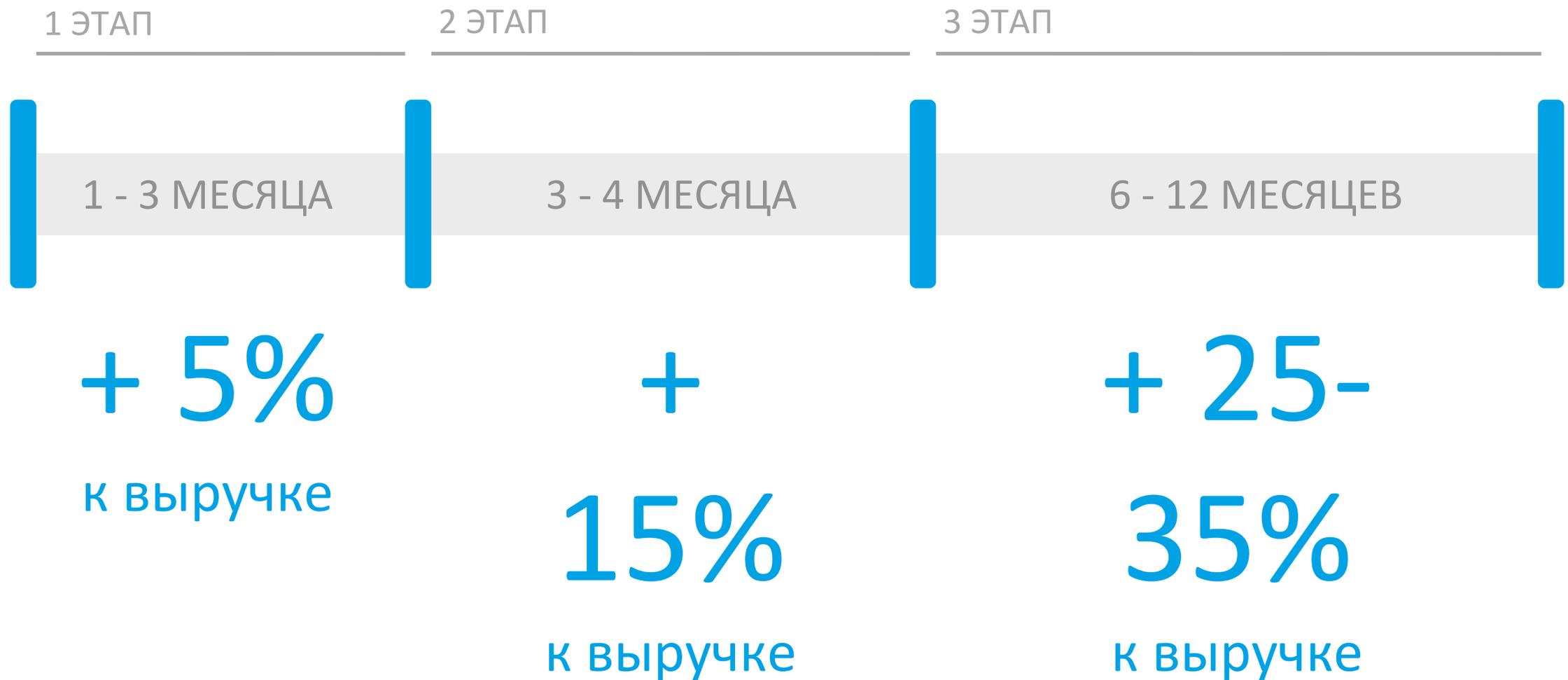
+ 15% к выручке

ЭТАП 3. РАЗВИТИЕ УСПЕХА И ВНЕДРЕНИЕ REALTIME RA (ОПЦИОНАЛЬНО)

- 3.1 Внедряем автоматическое заполнение форм в CRM-системе
 - 3.2 Реализуем возможность формирования NBO в реальном времени
 - 3.3 Реализуем возможность формирования подсказок оператору в реальном времени
-

6-12 МЕСЯЦЕВ →

+ 25-35% к выручке



4

ПРИМЕР

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ

АНТ	15 минут
КОЛИЧЕСТВО КОНТАКТОВ В ДЕНЬ (ОКРУГЛЕНО)	30 штук
КОЛИЧЕСТВО СОТРУДНИКОВ	30 человек
КОЛИЧЕСТВО КОНТАКТОВ В МЕСЯЦ	19 800 штук

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ

37

АНТ	15 минут
КОЛИЧЕСТВО КОНТАКТОВ В ДЕНЬ (ОКРУГЛЕНО)	30 штук
КОЛИЧЕСТВО СОТРУДНИКОВ	30 человек
КОЛИЧЕСТВО КОНТАКТОВ В МЕСЯЦ	19 800 штук
<hr/>	
СРЕДНИЙ ЧЕК	90 000 тенге
КОНВЕРСИЯ	10 %
КОЛИЧЕСТВО СДЕЛОК С ОДНИМ КЛИЕНТОМ	1 штука в год
МАРЖИНАЛЬНОСТЬ	10 %

РАСЧЕТ РОСТА ВЫРУЧКИ

N

C

P

Q

R

Начальный
уровень

100 %

100 %

100 %

100 %

100 %

нат. ед

237 600

10 %

90 000 тенге

1,00

2 138 400 000
тенге в год

РАСЧЕТ РОСТА ВЫРУЧКИ

		N	C	P	Q	R
Начальный уровень		100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	нат. ед	237 600	10 %	35 000₽	1,00	2 138 400 000 тенге в год
Прирост		2 %	10 %	5 %	5 %	24 %

РАСЧЕТ РОСТА ВЫРУЧКИ

		N	C	P	Q	R
Начальный уровень		100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	нат. ед	237 600	10 %	35 000₽	1,00	2 138 400 000 тенге в год
Прирост		2 %	10 %	5 %	5 %	24 %
	нат. ед	4 752	1 %	1 750₽	0,05	506 811 492 тенге в год

РАСЧЕТ РОСТА ВЫРУЧКИ

N

C

P

Q

R

		100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Начальный уровень						2 138 400 000
	нат. ед	237 600	10 %	35 000₽	1,00	тенге в год
Прирост		2 %	10 %	5 %	5 %	24 %
	нат. ед	4 752	1 %	1 750₽	0,05	506 811 492 тенге в год

РАСЧЕТ РОСТА ВЫРУЧКИ

		N	C	P	Q	R
Начальный уровень		100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	нат. ед	237 600	10 %	35 000₽	1,00	2 138 400 000 тенге в год
Прирост		2 %	10 %	5 %	5 %	24 %
	нат. ед	4 752	1 %	1 750₽	0,05	506 811 492 тенге в год
Итого		242 352	11 %	36 750₽	1,05	2 645 211 492 тенге в год

с учетом маржинальности

50 681 149 т в год



1

МЕТОДИКА

2

ТЕХНОЛОГИИ

3

ОПЫТ

Успешное
внедрение
речевой
аналитики



Хотите увеличить продажи?
Приходите к нам!

Курманов Джамиль
Генеральный директор

d.kurmanov@zitech-ca.kz
+7 771 213 13 07