



# ЧАТ-БОТ КАК НЕОБХОДИМЫЙ ИНСТРУМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ

**Спикеры:** Людмила Наумова, Заместитель директора департамента по обеспечению и контролю сервисного обслуживания  
Денис Некрасов, Product Owner клиентского сервиса

# GROW FOOD - СЕРВИС ПО ДОСТАВКЕ ПРАВИЛЬНОГО ПИТАНИЯ



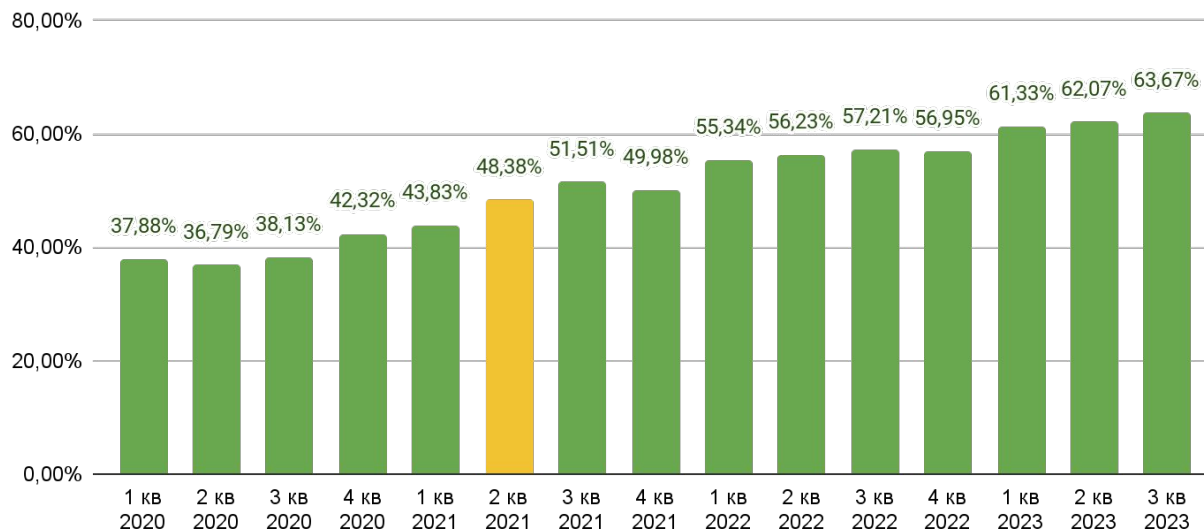
- Компания на рынке с 2015 г.
- 10 линеек питания
- 2 500 000 доставок в год
- 1 700 000 звонков в год
- 340 000 чатов в год
- 122 оператора в штате КЦ

# Структура клиентского заказа



# Как мы поняли, что чат-бот – необходимость

Доля чатов от всех входящих коммуникаций



# Анализ причин обращений клиентов

## Этап 1

Анализ причин обращений 1-го и 2-го уровня в контуре CRM системы

## Этап 2

Кластеризация обращений на стороне платформы чат-бота

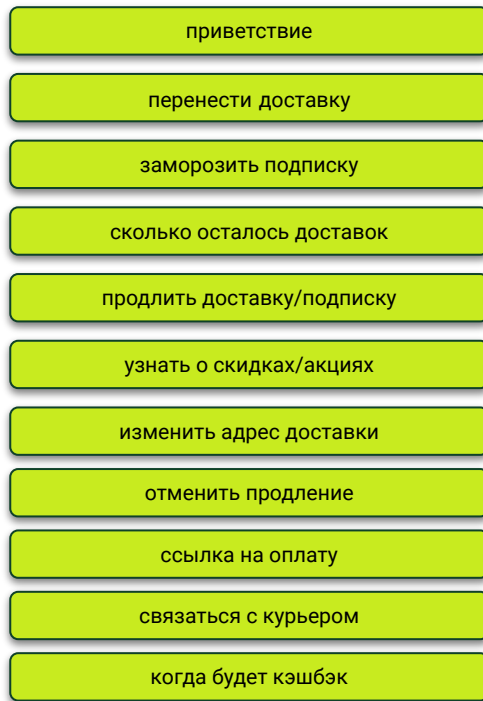
## Этап 3

Определение топа сценариев в которых бот может отработать обращение клиента

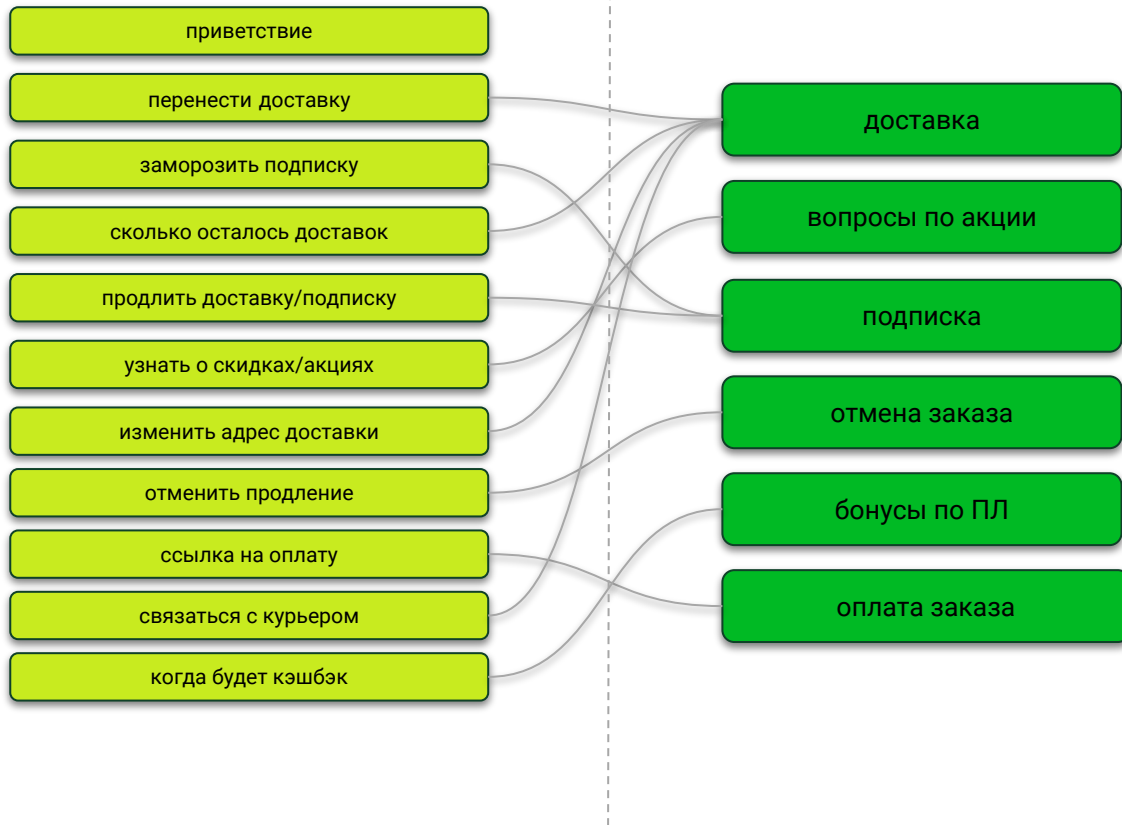
## Этап 4

Проработка сценариев обработки обращений чат-ботом

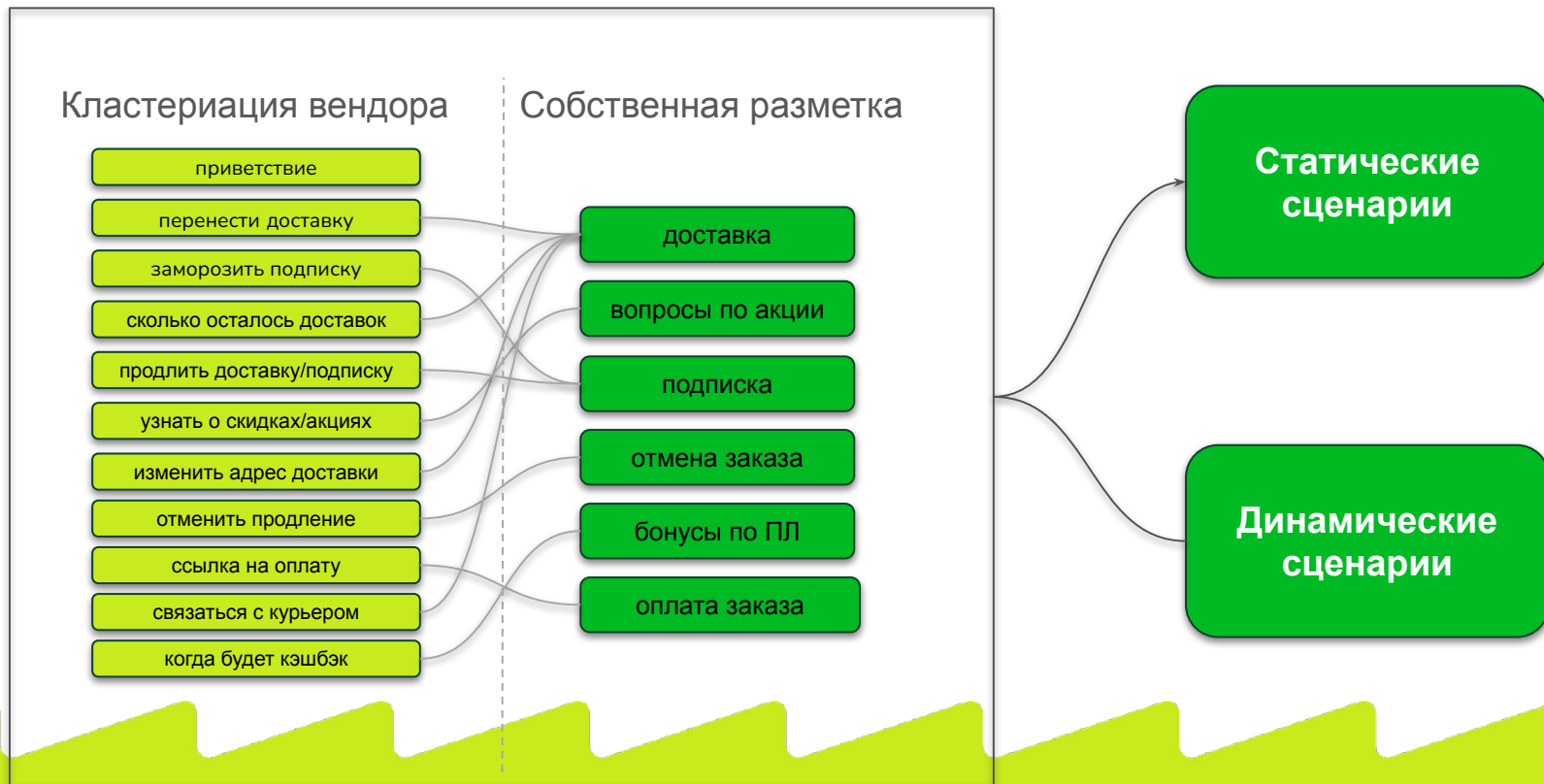
### Кластеризация вендора



### Собственная разметка



# Категоризация сценариев для чат-бота



# Статические сценарии

## Доставка

Зоны доставки

Как изменить адрес

Время доставки

Настройка интервалов

## Оплата

Способы оплаты

Оплата при получении заказа

Почему будут списания

Оплата от юр. лиц

## Заказ

Выбор меню

Как оформить заказ

Как продлить питание

Оставить комментарий

Пробный день

Семейный тариф

## Промокоды

Реферальная программа

Применить сертификат

Промокод не работает

## Помощь

Отключить уведомления

Почему изменилась цена

Статус заказа

Где посмотреть меню

Добавить блюдо в стоп - лист

Сбор коробок и контейнеров

Заменить блюдо / меню

Конструктор меню

Сотрудничество

Столовые приборы

Условия подписки

Греть в микроволновке

# Статические сценарии - результаты

Q3 2021 - релиз первых статических сценариев

**42,8%**

% покрытия\*

**10,5%**

% сессий без оператора\*\*

\* - доля сессий, в которых сценарий отработывает до логического завершения;

\*\* - доля сессий, по завершению которых нет перевода на оператора.

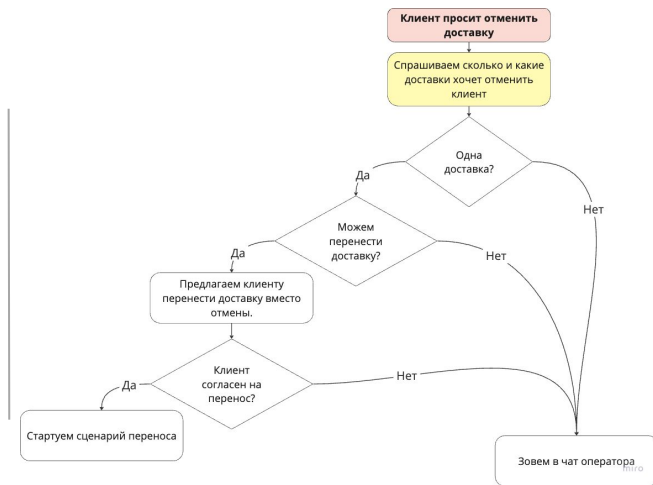


# Динамические сценарии

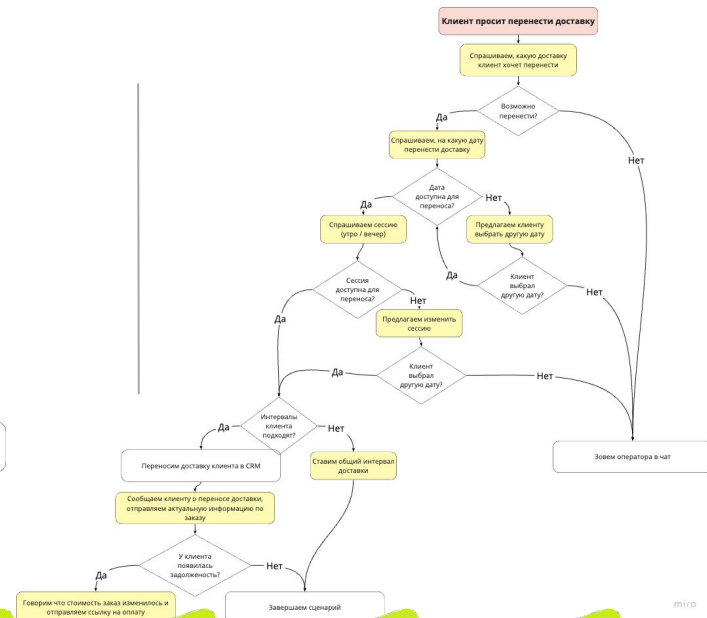
## Простые



## Средней сложности



## Сложные



# Динамические сценарии - результаты

Q1 2022 - релиз первых динамических сценариев (простые / средние)

42,8%



64,7%

% покрытия

10,5%

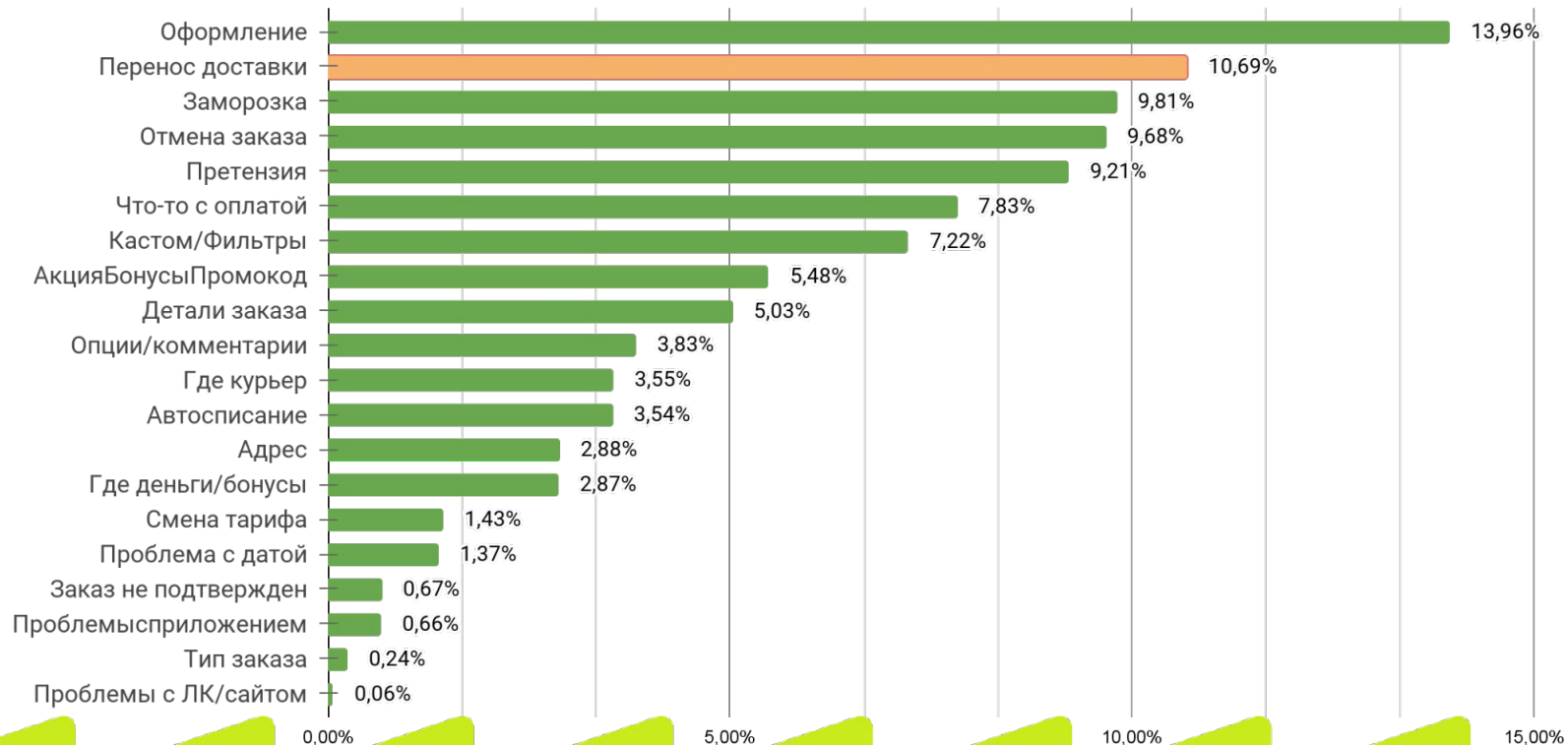


14,6%

% сессий без оператора

# Сложный сценарий - перенос доставки. Почему взяли?

Причины обращений клиентов за сентябрь 2023



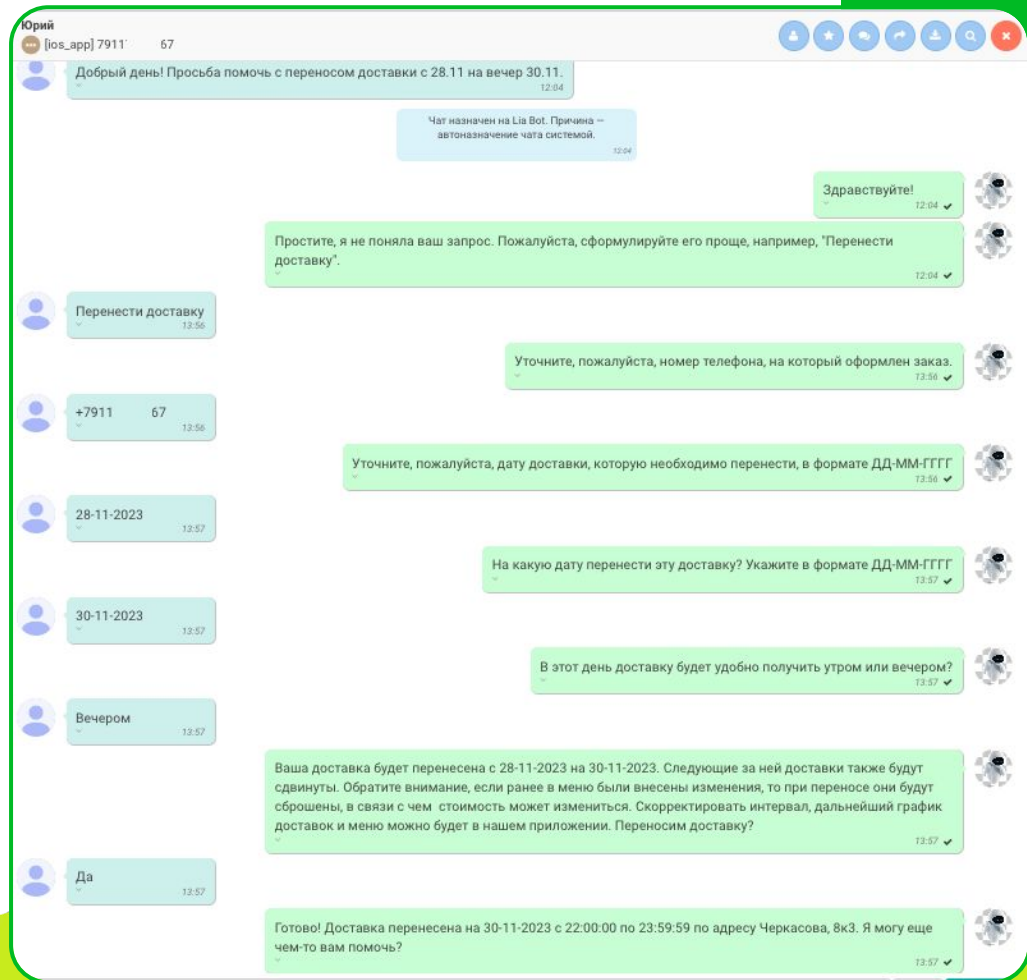
# Сложный сценарий - перенос доставки

## Основные условия изменения даты доставки:

- Время обращения клиента;
- Дата доставки;
- Сессия доставки (утро / вечер);
- Наличие свободных коробок;
- Пересечение дней питания;
- Проверка зон доставки;
- Пересчет позиций в меню клиента;
- Проверка доступных интервалов доставки;
- Проверка задолженности у клиента.



# Сценарий глазами клиента

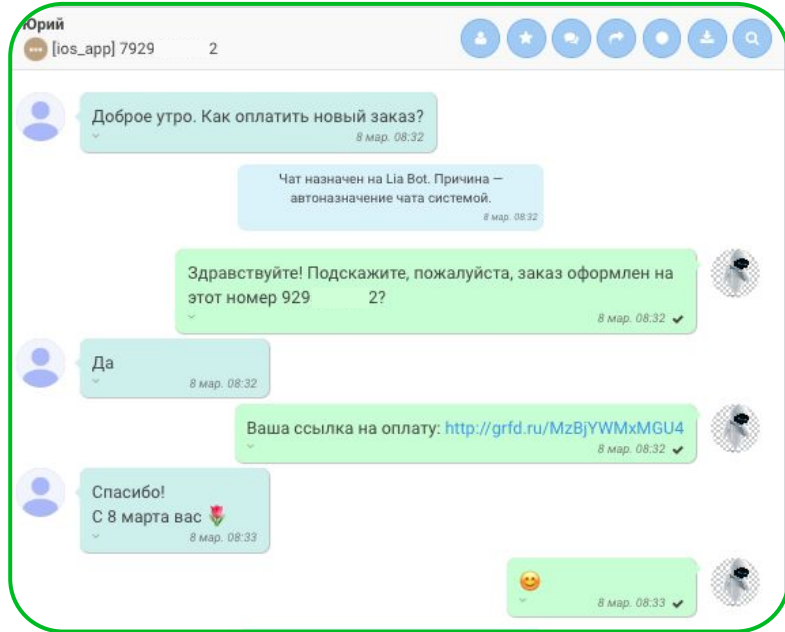


**ВСЕГО**  
**СЦЕНАРИЕВ**  
**РЕАЛИЗОВАНО**

**66**

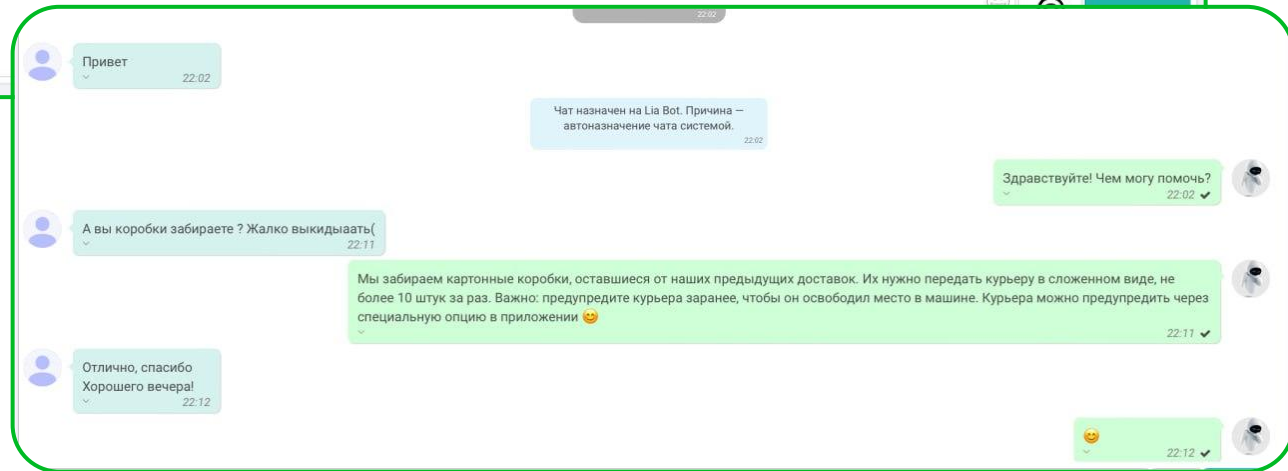
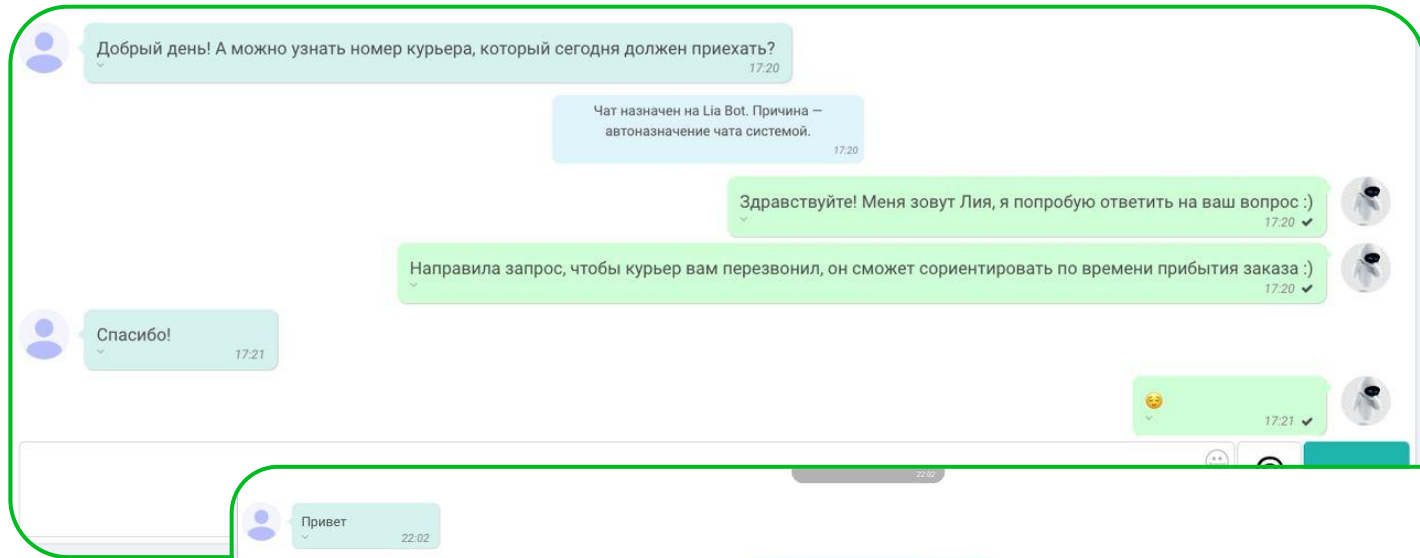
Статических - 44 | Динамических - 12

# Как автоматизация сделала путь клиента простым, но не бесчеловечным?



- ❑ Не лишаем клиента общения с оператором
- ❑ Маскируем бота под оператора
- ❑ Живой текст в сообщениях

# И еще несколько примеров 😊







# Результаты

**GROW  
FOOD**

Ср. время ответа в чате  
23 мин → 2,5 мин

Нагрузка в КЦ  
-20%

Оптимизация ФОТа на  
12,6%

# GROW FOOD



Людмила Наумова  
[l.naumova@growfood.pro](mailto:l.naumova@growfood.pro)



Денис Некрасов  
[d.nekrasov@growfood.pro](mailto:d.nekrasov@growfood.pro)