

# ТОП-5 ВНЕДРЕНИЙ В RETAIL

ИЛИ КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТАМИ НА 100%



34 000+

КЛИЕНТОВ





ТИНЬКОФФ

Яндекс

Google



открытие Банк

OZON



Перекресток  
СУПЕРМАРКЕТ



СБЕР БАНК



ПСБ



QIWI  
Кошелек



ВКонтакте



самокат



РИВ ГОШ  
парфюмерия и косметика

143 млн

мин./мес.  
трафик клиентов





НТВ, ПЛЮС

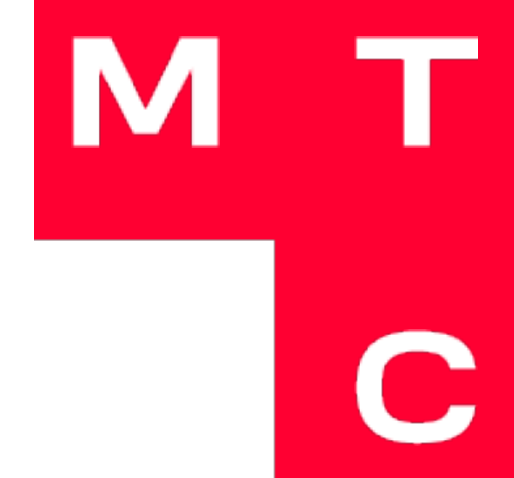
auto.ru



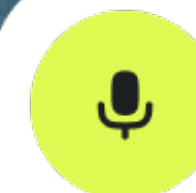
SAMSUNG



# ТОП-ВНЕДРЕНИЙ #1: ГОЛОСОВЫЕ РОБОТЫ

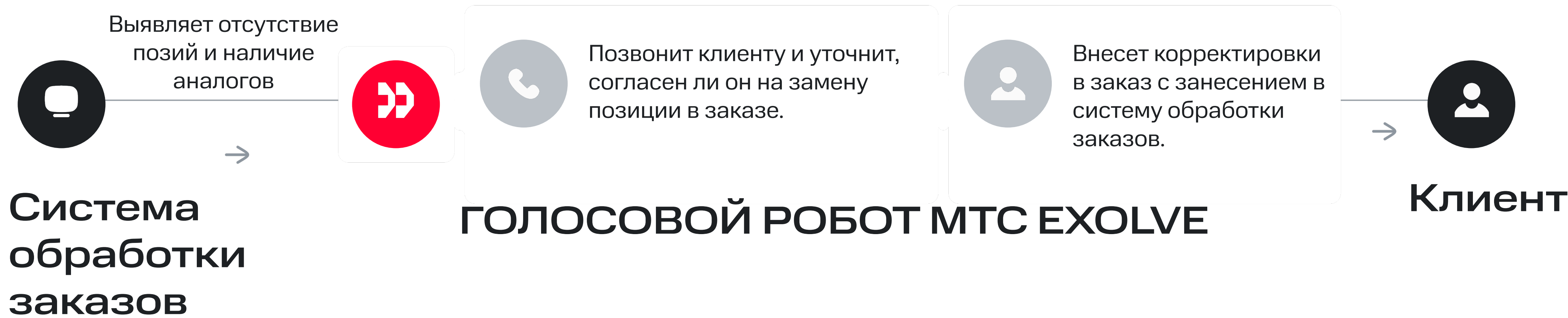
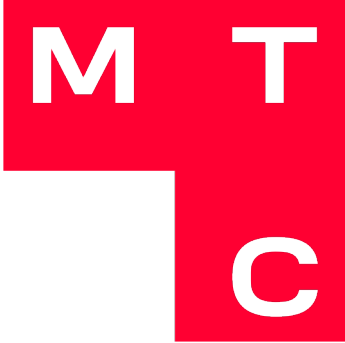


- ✓ Быстрый ответ клиенту, без ожидания
- ✓ Омниканальность: голосовой и текстовый канал
- ✓ ИИ в распознавании и генерации речи
- ✓ Чёткое следование алгоритму-скрипту коммуникации
- ✓ Экономия ФОТ, повышение производительности КЦ



EXOLVE

# Внесение корректировки в заказ





# ТОП-ВНЕДРЕНИЙ #2: АВТОРИЗОВАННЫЙ ЗВОНОК

- Авторизованный звонок +15%
- Карусель с подстановкой городских номеров клиента +15%

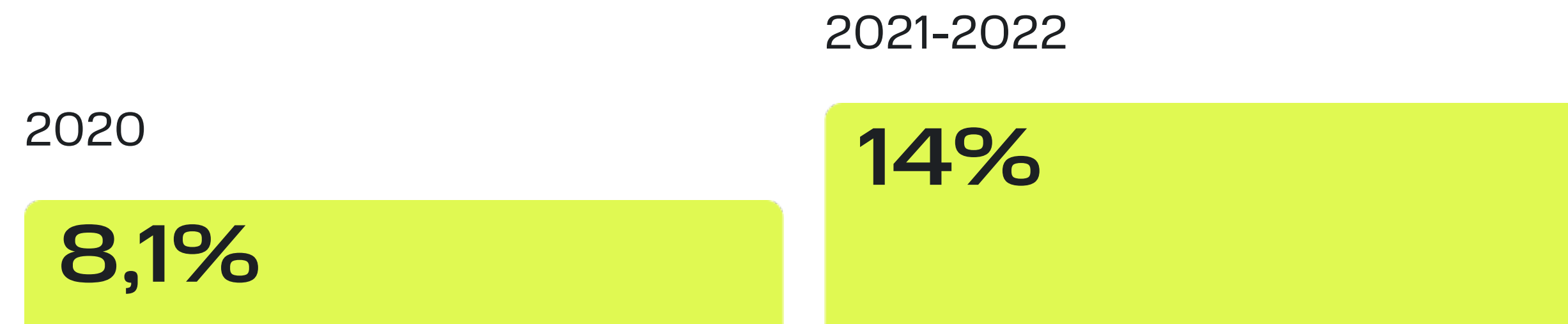




# ПРОБЛЕМА: ДОЗВОНИТЬСЯ ДО КЛИЕНТА ВСЕ СЛОЖНЕЕ?

Число спам-звонков россиянам за последний год (с июня 2021-го по июнь 2022-го) выросло на 73%!

## Доля спам-звонков в России



- Авторизованный звонок
- Карусель с подстановкой городских номеров клиента





# ТОП-ВНЕДРЕНИЙ #3: КАСКАДНЫЕ РАССЫЛКИ



# 500 000 РУБЛЕЙ НА УВЕДОМЛЕНИЯХ (1 МЛН КЛИЕНТОВ)

Кейс

## Было

Бюджет 3 000 000 руб.



SMS = 3 руб.

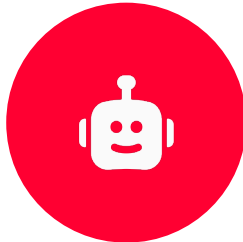
## Стало



Пуш = 0 руб.



Месенджер = 0,5 руб.



Звонок роботом = 2 руб.



SMS = 3 руб.

## Итого

100 000 клиентов просмотрели пуш

**Экономия 100 000 руб.**

200 000 клиентов просмотрели ТГ / WA / VB

**Экономия 100 000 руб.**

300 000 клиентов прослушали звонок

**Экономия 300 000 руб.**

400 000 клиентов получили смс



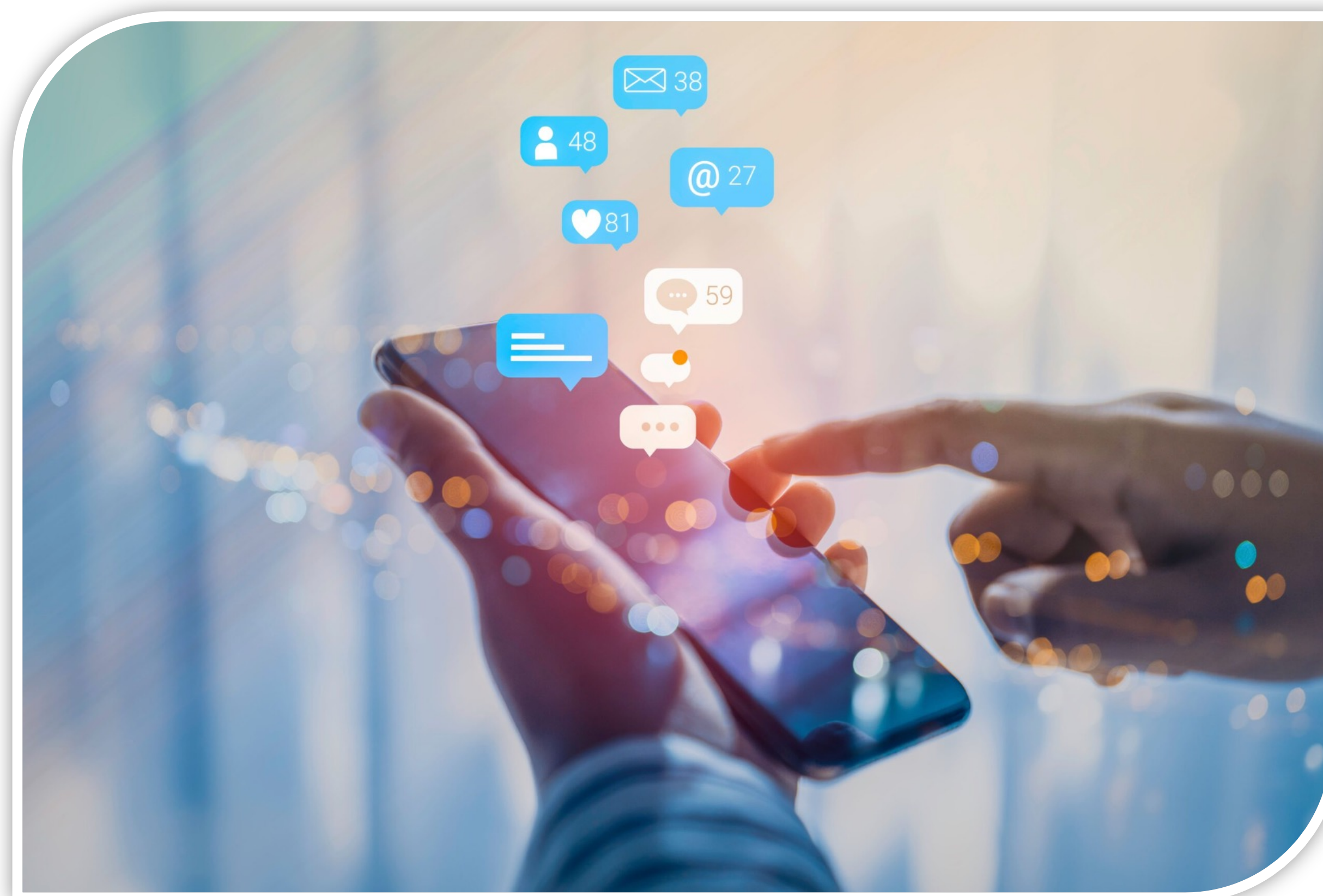
# ТОП-ВНЕДРЕНИЙ #4: УПРАВЛЕНИЕ ОМНИКАНАЛЬНОСТЬЮ





# Управление омниканальностью

- Голосовые ВХ и ИСХ
- Мобильное приложение
- Виджеты на сайте
- EMAIL
- WHATSAPP
- Telegram
- VIBER
- VK
- SMS





# МЕССЕНДЖЕРЫ В КОММУНИКАЦИИ

70%

уверены, что в будущем  
мессенджеры станут основным  
средством онлайн-общения

83%

заявили, что будут активно  
использовать мессенджеры  
в долгосрочной перспективе

73%

считают, что мессенджеры в  
будущем будут включать в себя  
любые возможные услуги



Исследование VK Мессенджер и Ромир: отношение к мессенджерам



# ЛЮДИ МОЛОЖЕ 30 ЛЕТ ПРЕДПОЧИТАЮТ ЧАТЫ ЗВОНКАМ...

## Чем переписка лучше разговора?

- ✓ Сообщение не требует немедленной реакции
- ✓ Переписываться можно параллельно с остальными делами
- ✓ Сообщение легче структурировать
- ✓ Текст можно заскринить
- ✓ Сообщения не мешают окружающим





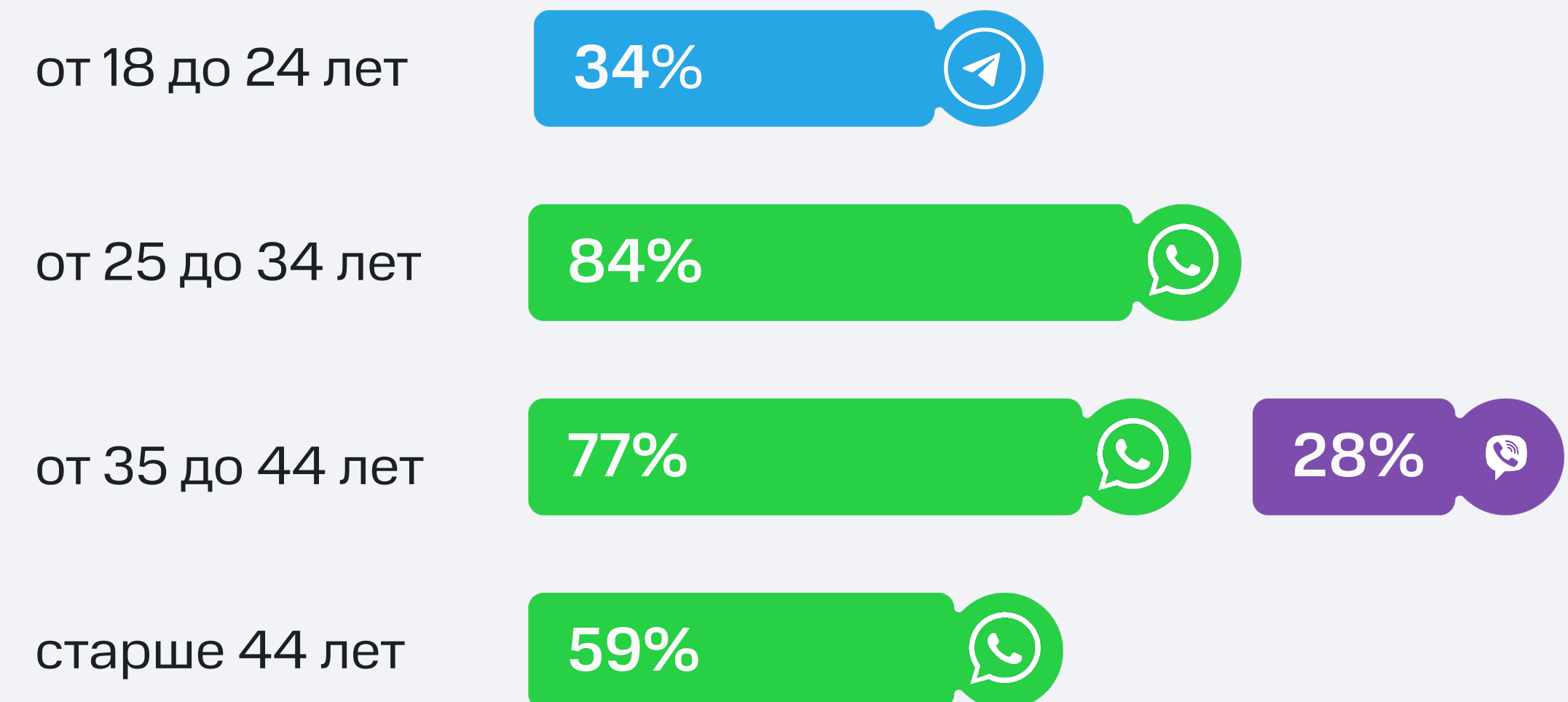
# КАКИЕ МЕСЕНДЖЕРЫ ПРЕДПОЧИТАЮТ КЛИЕНТЫ

По данным ВЦИОМ на февраль 2021 года, мессенджеров WHATSAPP чаще всего пользуются 73% опрошенных.

В тройку самых востребованных также входя Viber (26%) и Telegram (18%).

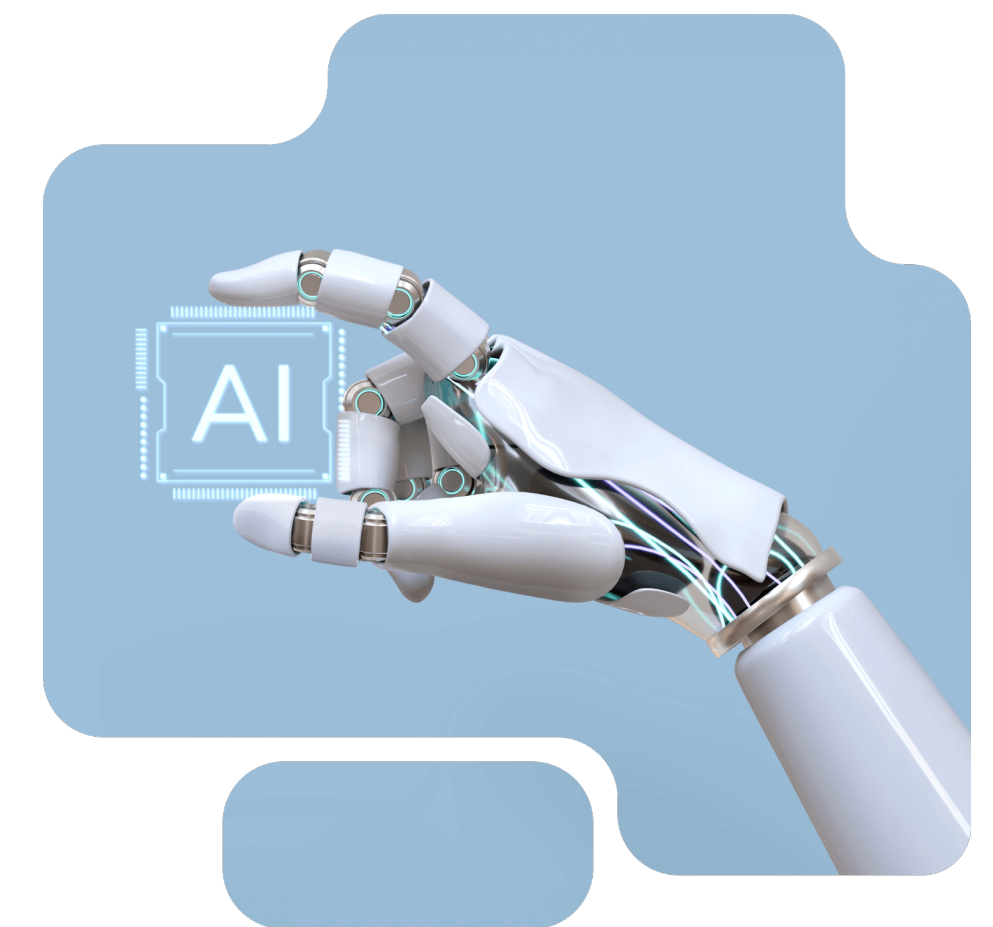
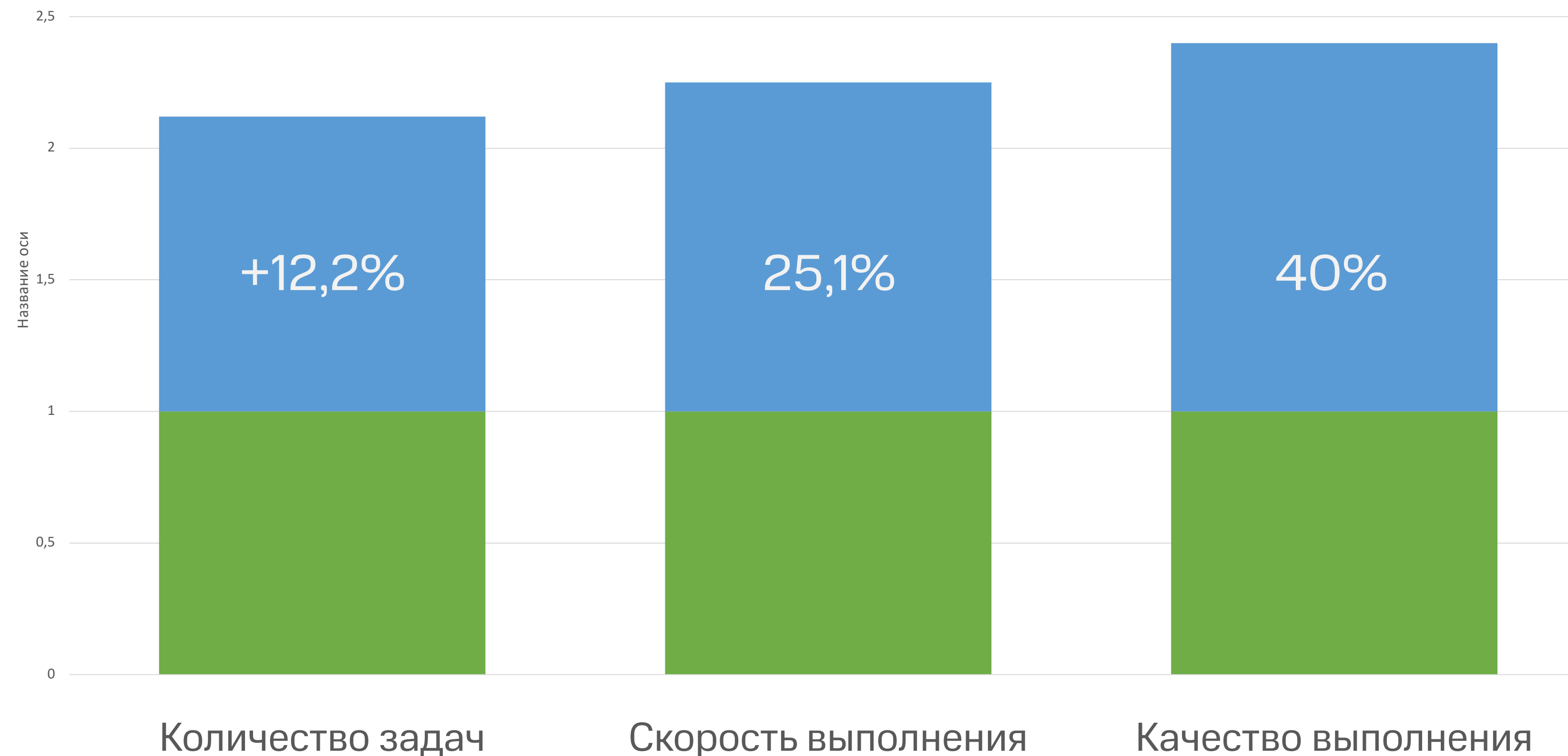
- ? Используете ли Вы в качестве приоритетных каналов коммуникации мессенджеры
- ? Учитываете ли Вы в коммуникациях клиентов их предпочтения в мессенджерах?
- ? Может ли специалист прочитать всю историю коммуникации если клиент начал переписку в 1 мессенджере, а потом продолжил в другом?

Предпочтения пользователей меняются в зависимости от возраста:



# ТОП-ВНЕДРЕНИЙ #5: ИИ В КОНСОЛИ ОПЕРАТОРА

- Консультанты, использующие ИИ, в среднем выполнили на 12,2% больше задач, завершили задания на 25,1% быстрее и показали на 40% более высокое качество результатов по сравнению с теми, кто не использовал ИИ.
- ИИ — великий уравниватель. Лучшие из лучших получили в среднем 17% прироста эффективности работы, а когорта «отстающих» аж целых 43%. В итоге их score task (оценка рабочих задач) почти сравнялся.

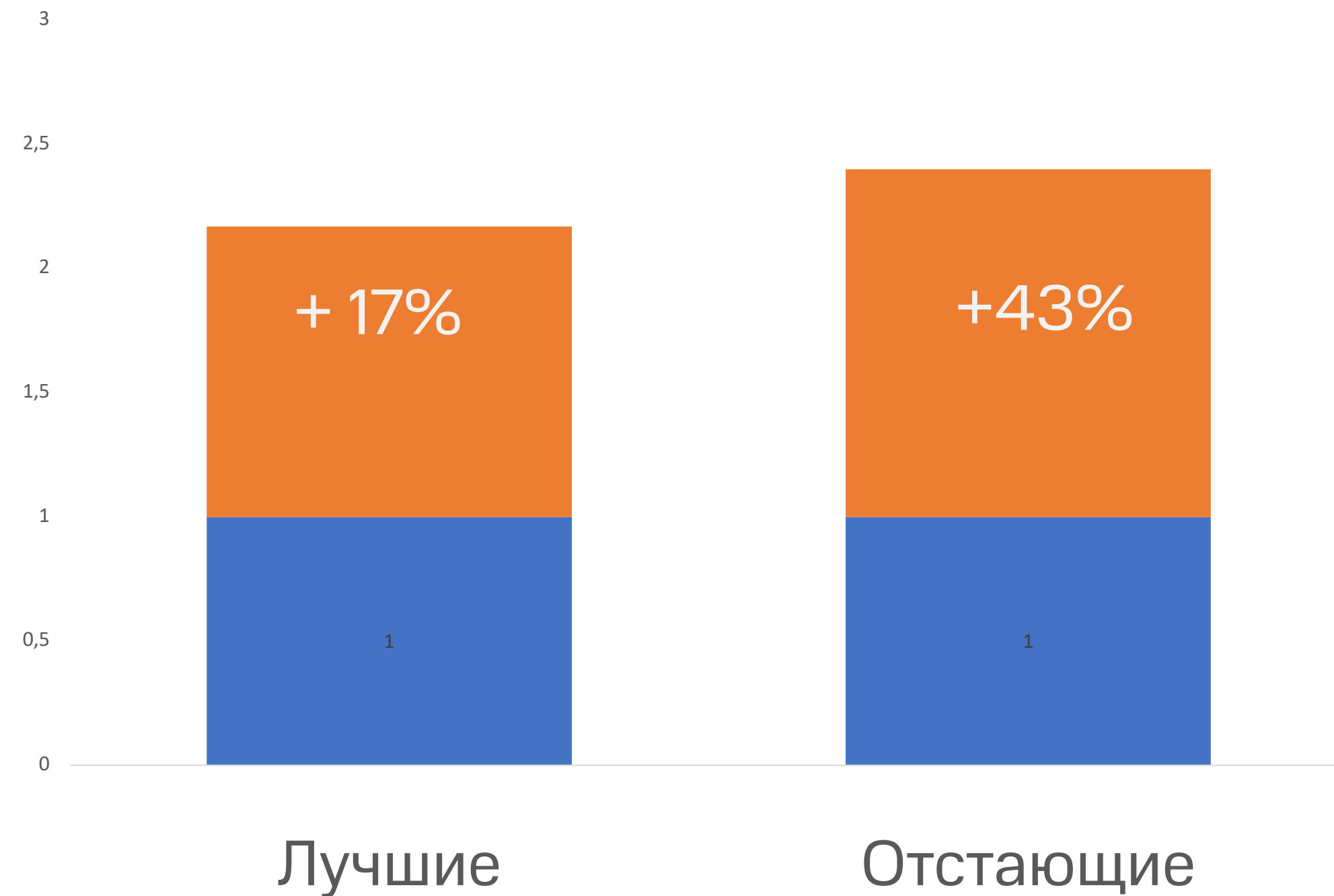




# ТОП-ВНЕДРЕНИЙ #5: ИИ В КОНСОЛИ ОПЕРАТОРА

- ИИ — великий уравнитель. Лучшие из лучших получили в среднем 17% прироста эффективности работы, а когорта «отстающих» аж целых 43%.
- В итоге их score task (оценка рабочих задач) почти сравнялся.

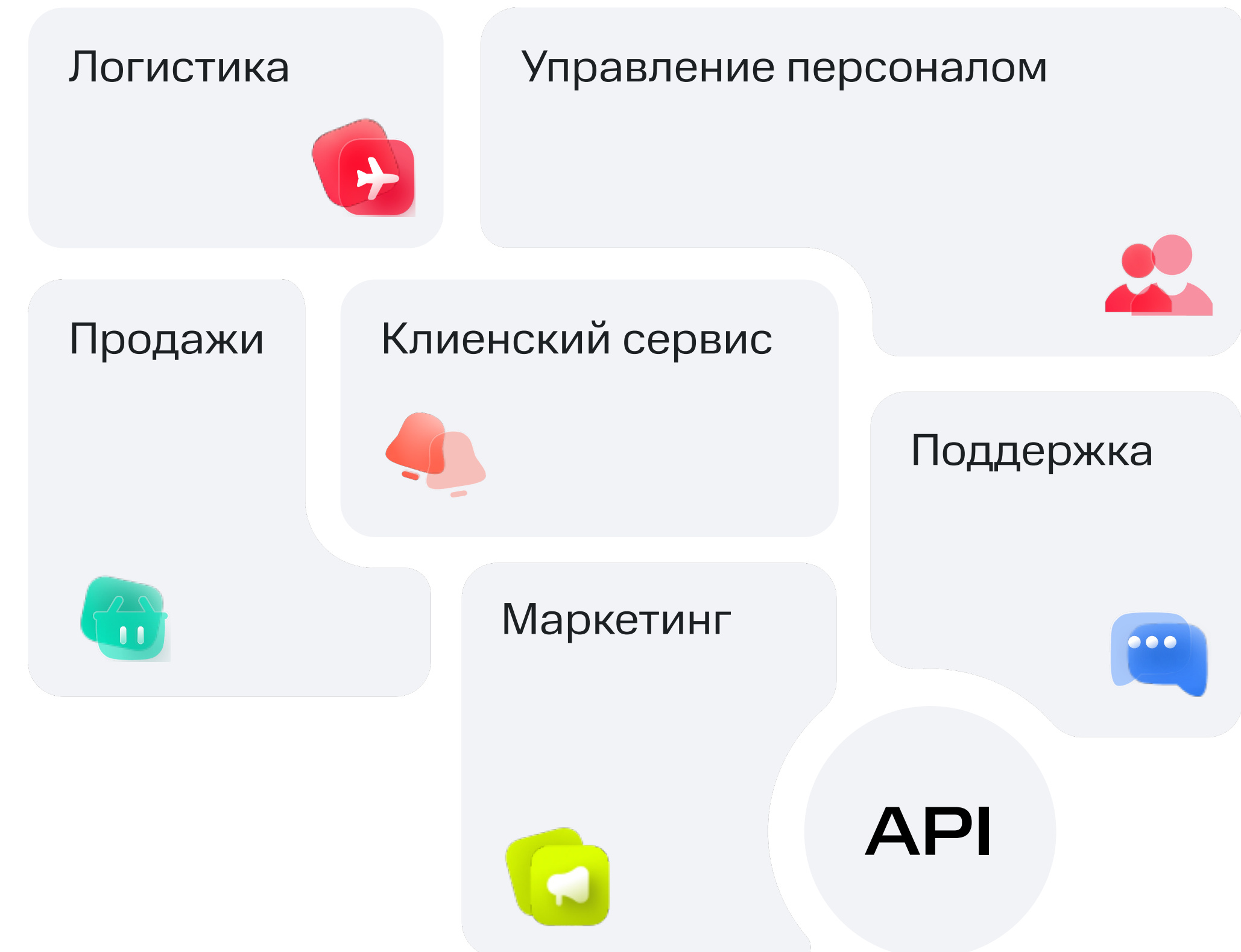
Прирост эффективности оператора



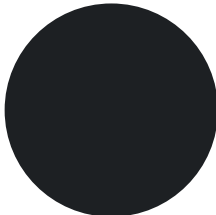


# МИРОВОЙ ОПЫТ ИДУТ В СТОРОНУ ВНЕДРЕНИЯ ЕДИНОГО КОННЕКТОРА

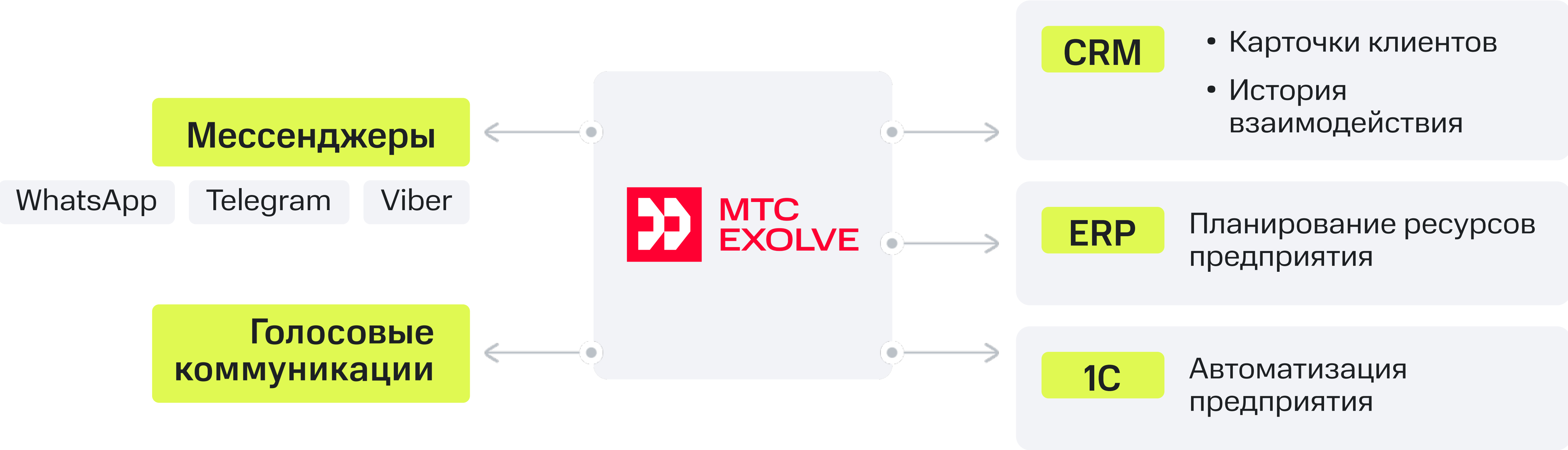
- 01.** Обращения со всех источников принимаются в режиме единого диалога
- 02.** Входящие сообщения распределяются по подразделениям по критериям
- 03.** Система дает оператору подсказки (шаблоны ответов, сценарии общения)
- 04.** Ожидание минимально: ИИ быстро отвечает клиенту
- 05.** Платформа формирует подробные отчеты, на основе которых принимаются управленческие решения















# ТОП-5 ВНЕДРЕНИЙ В RETAIL

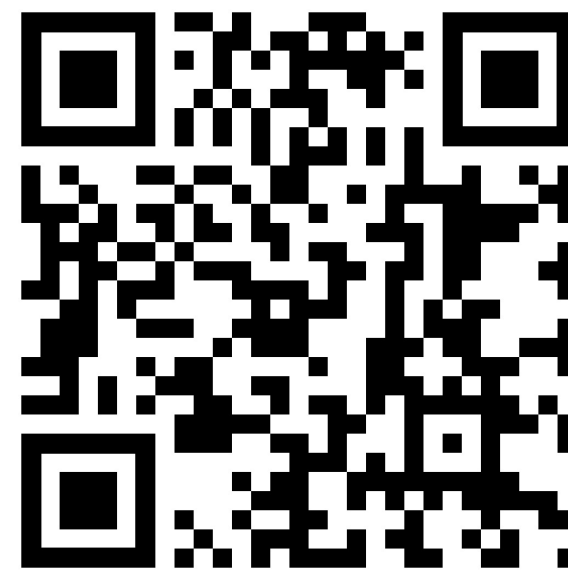
- • Голосовые роботы
- • Авторизованный звонок и карусель
- • Каскадные рассылки
- • Интерфейс омниканальности
- • Внедрение ИИ в консоль оператора





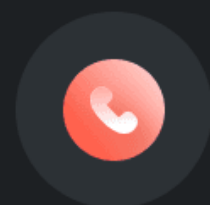
# Ознакомьтесь с кейсами МТС Exolve

И историями успеха наших клиентов



01

Платформа помогла ИТ-компании настроить номера менеджеров с переадресацией звонков по API, запись разговоров и SMS-Hub



«Защита номера» с записью разговоров и SMS-hub



02



03



04

