



РАЗВИТИЕ ЧАТ-БОТА: ОТ ПРОСТЫХ СЦЕНАРИЕВ «ВОПРОС-ОТВЕТ» К САМОСТОЯТЕЛЬНЫМ ДЕЙСТВИЯМ

Спикеры: Людмила Наумова,
Директор департамента по развитию сервисного обслуживания Grow Food

Корчагина Александра,
Руководитель отдела онлайн-поддержки Grow Food

GROW FOOD - СЕРВИС ПО ДОСТАВКЕ ПРАВИЛЬНОГО ПИТАНИЯ



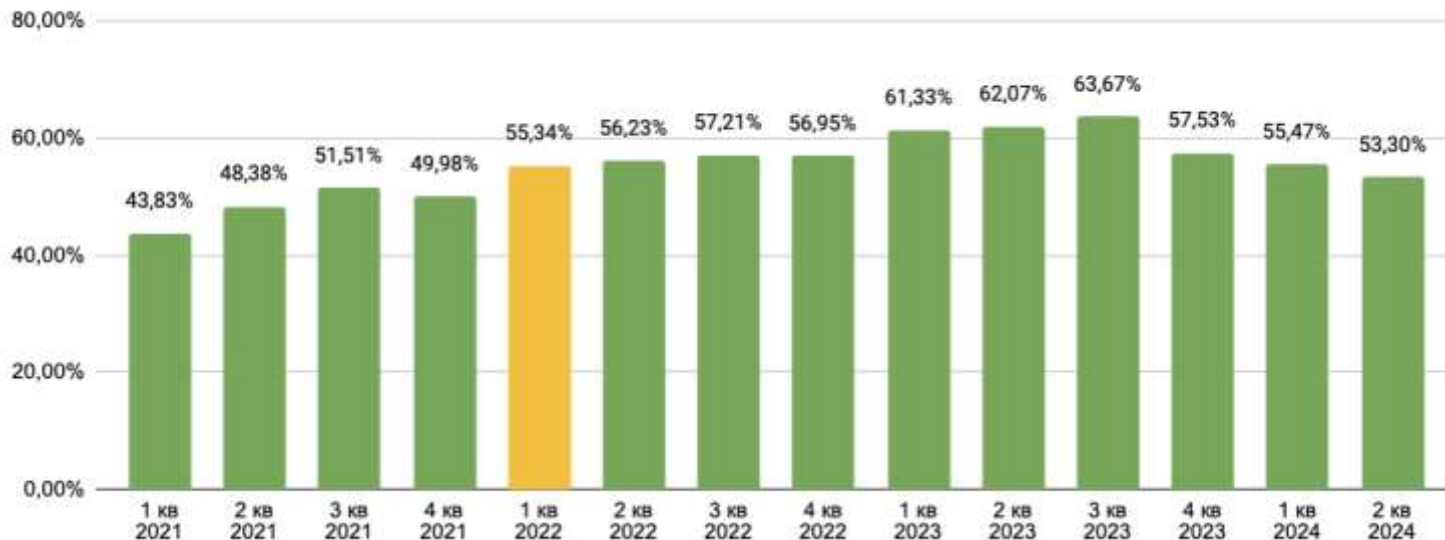
- Компания на рынке с 2015 г.
- 12 линеек питания
- 2 700 000 доставок в год
- 2 235 000 звонков в год
- 360 000 чатов в год
- 122 оператора в штате КЦ

Структура клиентского заказа



Как мы поняли, что развитие бота – необходимость

Доля чатов от всех входящих коммуникаций



Виды сценариев для чат-бота

Вопрос-ответ:



Перевод на оператора:



Динамические:



Сценарии «Вопрос-Ответ» и «Перевод на оператора»

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

Топ динамических сценариев

Средней сложности

Связаться с курьером

Вопрос по оплате

Заказать обратный звонок

Сложные

Заморозить подписку

Перенести доставку

Отменить доставку

Сложные сценарии с переносом доставки

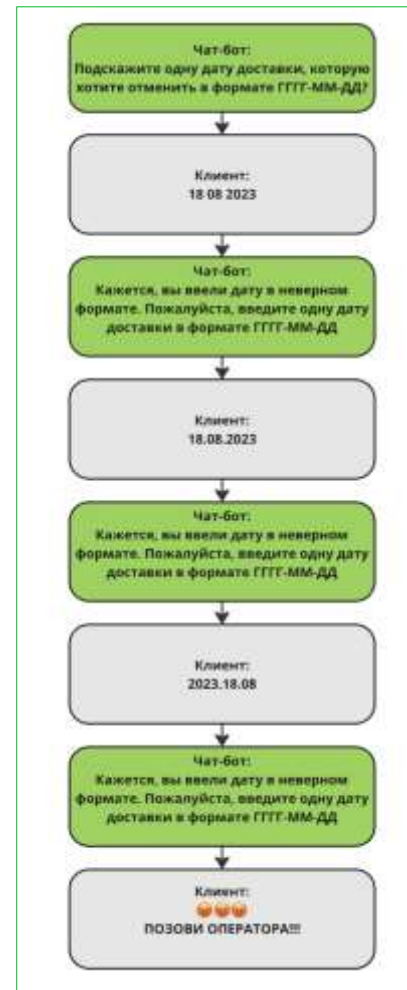
Основные условия изменения даты доставки:

- 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;
- График доставок клиента;
- Проверка задолженности у клиента.



Трудности и пути решения

(ОДНА ДОСТАВКА И ФОРМАТ ДАТЫ)



Динамические сценарии - результаты

Q1 2022 - релиз первых динамических сценариев (средней сложности)

Q2 2023 – ключевые доработки с распознаванием дат

53,6%



65,6%

% покрытия

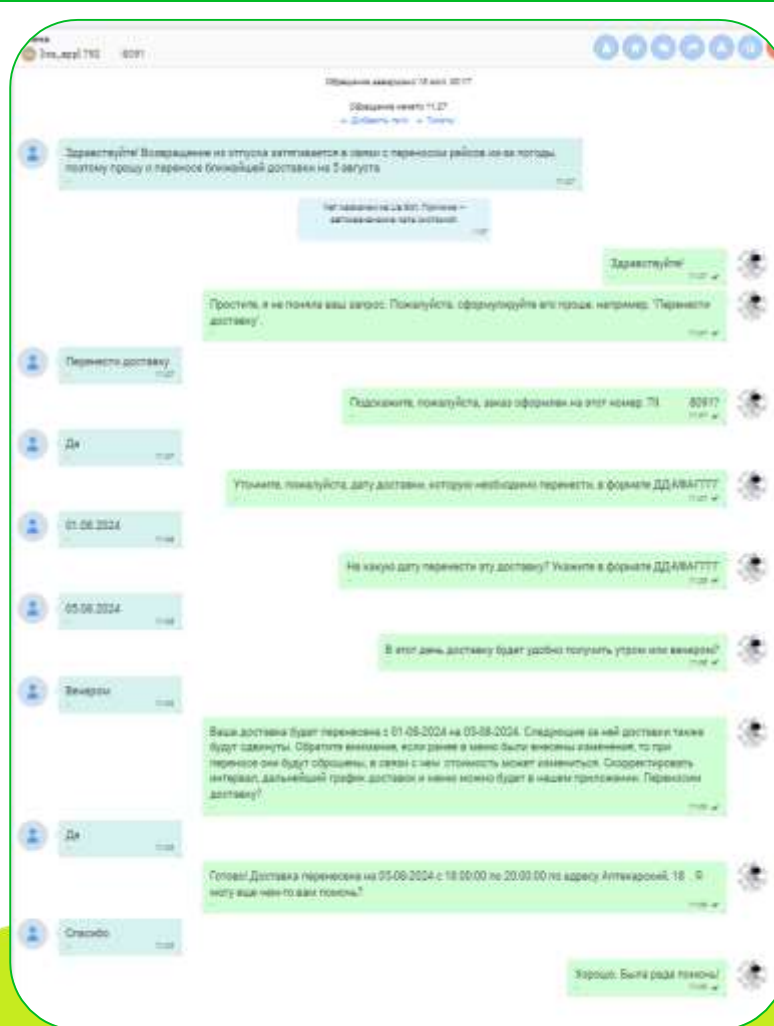
11,4%



14,9%

% сессий без оператора

Сценарий глазами клиента



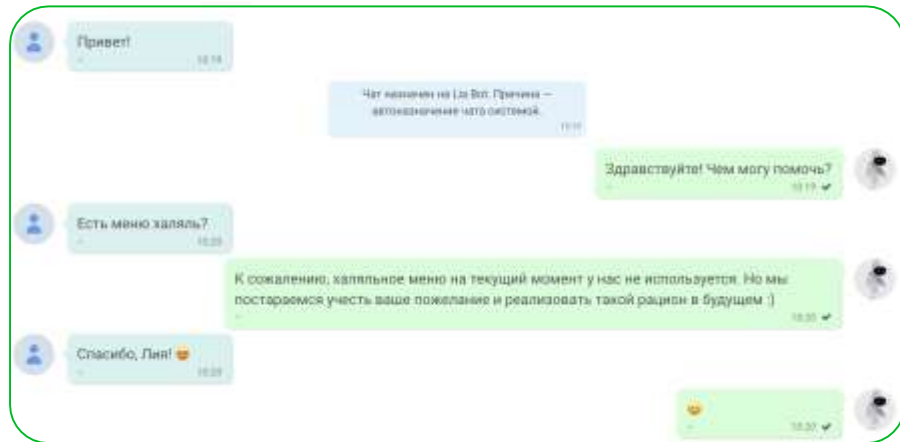
ВСЕГО СЦЕНАРИЕВ РЕАЛИЗОВАНО

103

Вопрос ответ – 61
Перевод на оператора - 36
Динамических - 6

* 37 сценариев реализовано
за последний год

Как автоматизация сделала путь клиента простым, но не бесчеловечным?



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



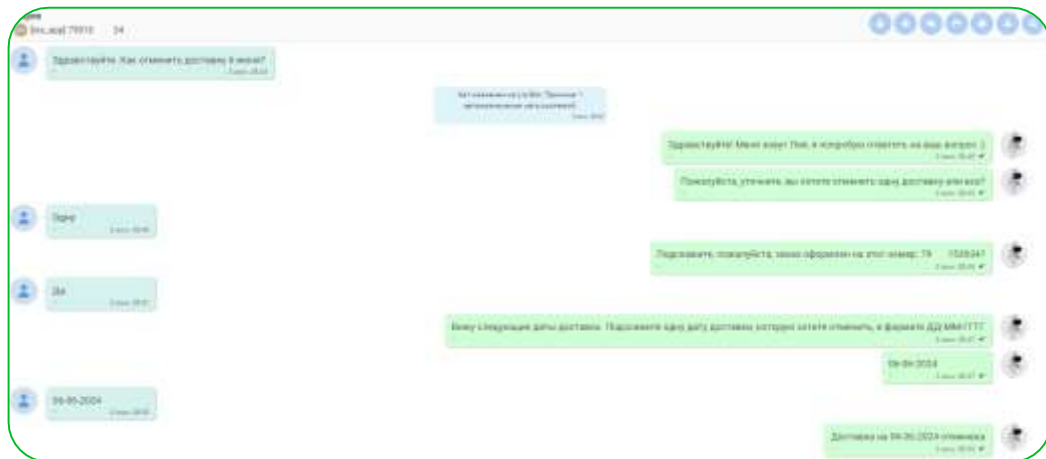
Результаты

**GROW
FOOD**

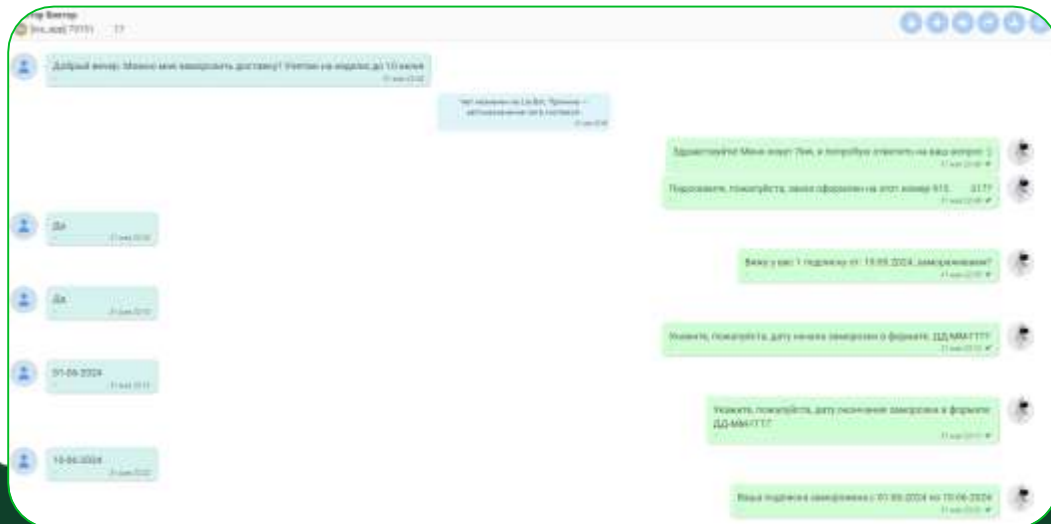
**Ср. время ответа в чате
23 мин → 2,5 мин → 1,8 мин**

**Нагрузка на операторов
чат-поддержки
-20% → -27,4%**

**Оптимизация ФОТа на
12,6% → 19,4%**



Ещё пару примеров 😁





Людмила Наумова
l.naumova@growfood.pro



Александра Корчагина
a.korchagina@growfood.pro