



Скорозвон

Искусственный интеллект на службе ритейла:

как голосовые роботы увеличивают продажи
и лояльность клиентов

Виктория Михайлова

Product owner Голосовые роботы





Скорозвон

Виктория Михайлова

15 лет

в IT

5 лет

руководитель продуктов (B2B / B2C)

- Руководила **проектом создания голосового робота** на всех этапах от разработки до внедрения
Результат: замена роботом колл-центра из **150 сотрудников**
- Руководила **маркетплейсом**  **Pravoved.ru**. Превысила годовой план выручки за счет системной работы над ростом конверсий и среднего чека **в результате регулярного анализа данных** и проверки гипотез для роста бизнесовых и продуктовых метрик
- Отвечала за все **продукты B2B** направления (личный кабинет клиента, оплаты, аналитические системы) и технический блок процессинга лидов в крупнейшей в РФ юридической партнерской сети лидогенерации
- Реализовала **систему автоматизации** принятия решений, в результате которой закупаемый ассортимент Яндекс Маркета оценивается на прогнозную эффективность метрик UE и TO



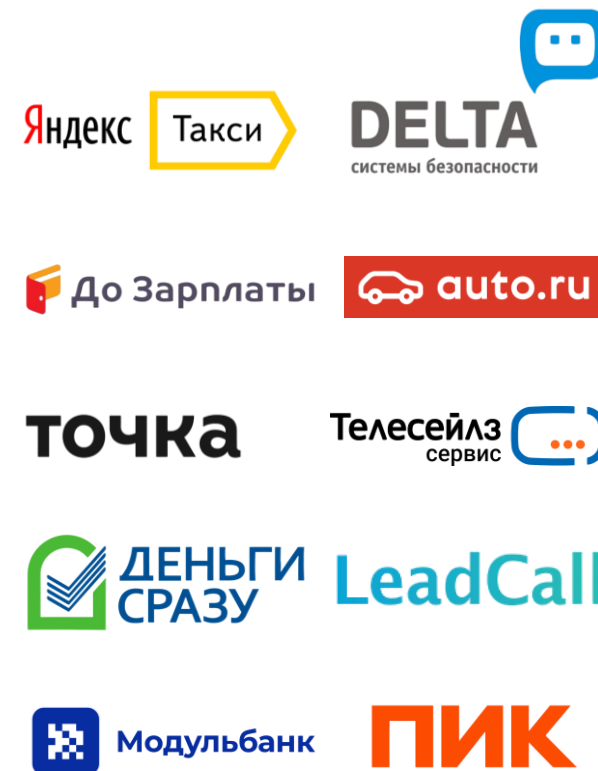
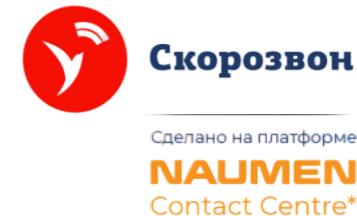
13 лет роста и развития «Скорозвон»

Скорозвон — сервис для повышения эффективности работы контакт-центров и отделов продаж. Облачное решение, которое повышает дозваниваемость до клиентов, сокращает количество автоответчиков и позволяет звонить без гудков и недозвонов.

1000+
успешных кейсов

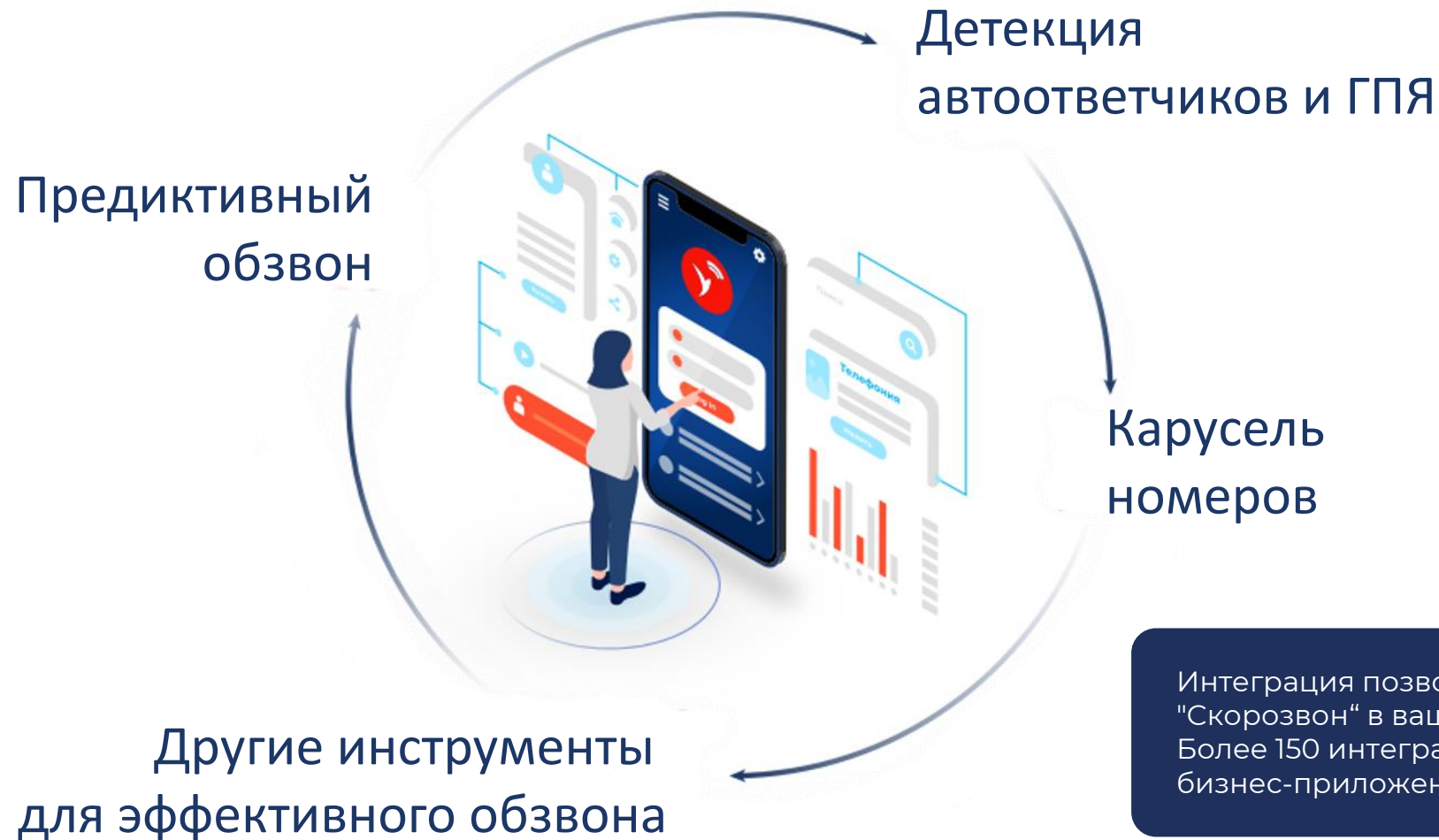
25+
отраслей

200к+
операторов



*Решение №1 по дозваниваемости

Облачное решение «Скорозвон»



Знаете ли вы своих клиентов?

- Какой процент ваших клиентов **совершает повторные покупки**?
- В какое **время суток** ваши клиенты чаще всего совершают покупки?
- Как **меняются предпочтения** ваших клиентов в зависимости от сезона?
- Какой **средний чек** у разных сегментов ваших клиентов?
- Какие **каналы коммуникации** предпочитают ваши клиенты?
- Как часто ваши клиенты **обращаются в службу поддержки** перед покупкой?
- Какие проблемы чаще всего возникают у ваших клиентов **при совершении покупок**?
- Как **изменилось поведение** ваших клиентов за последний год?
- Какой процент клиентов **покидает ваш сайт** без покупки и **почему**?





Data Driven подход

Data-driven подход - это стратегия **принятия решений**, основанная на **анализе данных**, а не на интуиции или опыте

Ключевые аспекты:



Систематический сбор данных о клиентах, продажах, операциях



Анализ данных с использованием современных технологий (ИИ, машинное обучение)



Принятие решений на основе полученных инсайтов



Постоянное тестирование и оптимизация

Опыт эксперимента в Еcom

Вопрос:

Почему товары, которые приносят мерчи, не продаются?

Исследование проблемы:

XX% SKU, приносимых мерчами, остаются без продаж в последующем
YY% из них - не имели показов

Гипотеза:

Если дадим необходимое количество показов ассортименту, который не продается на площадке, но хорошо продается во всем ЕCom, - прокачаем ассортимент

Что сделали:

- Выявили среднее количество показов, необходимое для продажи на уровне категории
- Дали показы ассортименту «новичкам», которые хорошо продавались в Еcom (запустили АВ-тест)
- Получили стат. значимый результат



Голосовые роботы и Data Driven: в чем связь?



Увеличение объема продаж

- Средняя сумма покупки
- Частота транзакций
- Конверсия посетителей в покупателей
- Сезонные распродажи и акции

Оптимизация онлайн-продаж

- Снижение процента брошенных корзин
- Увеличение доли онлайн-продаж
- Улучшение пользовательского опыта в интернет-магазине

Повышение лояльности клиентов

- Индекс потребительской лояльности (NPS)
- Программы лояльности и персонализированные предложения
- Повторные покупки

Анализируем
данные



Формируем гипотезу
на языке метрик



Собираем
голосового робота



Win!

Повышение конверсии посетителей в покупателей перед НГ

Метрика:

Процент посетителей, совершивших покупку

Результат:

Рост на 28%

Детали эксперимента:

- **Целевая аудитория:**
Посетители, просмотревшие страницы товаров в категории «Подарки к Новому году» за последние 48 часов, но не совершившие покупку
- **Время проведения:**
За 14 дней до Нового года
- **Система:**
Голосовой робот Скорозвон с функцией распознавания речи и адаптивными ответами

Дополнительные результаты:

- Увеличение среднего чека на 22%
- Рост продаж в категории «Подарки к Новому году» на 35%
- Увеличение количества заказов с бесплатной доставкой на 40%
- Повышение уровня удовлетворенности клиентов (по результатам пост-опроса) на 18%

Сценарий использования голосового робота:

«Здравствуйте! Это FineBox. Мы заметили, что вы недавно посетили наш сайт и просматривали подарки к Новому году. У нас сейчас действует специальная праздничная акция:

- Скидки до 30% на популярные подарки;
- Бесплатная доставка при заказе от 3000 рублей;
- Подарочная упаковка в подарок.

Хотели бы вы узнать о наших топ-5 подарках к Новому году или нужна помощь в выборе? Я могу рассказать подробнее о любом товаре или помочь оформить заказ прямо сейчас, чтобы вы успели получить его до праздника.»



Снижение процента незавершенных заказов в онлайн-ритейле



Скорозвон

Метрика:

Процент незавершенных заказов

Результат:

Снижение на 20%

Детали эксперимента:

- Целевая аудитория: Клиенты, добавившие товары в корзину, но не завершившие оформление заказа в течение последних 2 часов
- Время проведения: 30 дней
- Система: Голосовой робот «Скорозвон» с функцией распознавания речи и адаптивными ответами, интегрированный с системой управления заказами интернет-магазина

Дополнительные результаты:

- Увеличение общей конверсии сайта на 15%
- Рост выручки на 8% за счет возвращенных заказов
- Сокращение среднего времени между добавлением товара в корзину и оформлением заказа на 30%
- Повышение уровня удовлетворенности клиентов (по результатам пост-опроса) на 20%
- Рост количества повторных покупок на 10%

Сценарий использования голосового робота:

«Здравствуйте! Это служба поддержки Giorgio Ferretti. Мы заметили, что вы начали оформлять заказ, но не завершили его. Возникли ли у вас какие-то трудности? Я могу помочь завершить заказ прямо сейчас или ответить на любые вопросы.

Если вы столкнулись с техническими проблемами, я могу соединить вас с нашим специалистом. Также хочу напомнить, что при завершении заказа в течение следующего часа вы получите дополнительную скидку 5%.

Могу я помочь вам с оформлением заказа или есть ли какие-то вопросы о товарах, доставке или оплате?»



Преимущества умного робота



Скорозвон



Интеллектуальное общение

Робот доводит клиента до **целевого действия**: общается с клиентом, отвечает на вопросы, обрабатывает возражения



Соединение с оператором

Если клиент заинтересован в услуге, можем автоматически переключать **на живого оператора**



Сбор данных

В разговоре с клиентом можем выяснить **необходимые данные** и передать в вашу CRM



Интеграция

АМО, Bitrix, автоматическая отправка смс, email

Хочешь вырастить метрики - тебе к нам!



Скорозвон

Сервис №1 для увеличения продаж

- Облачный сервис автообзвона для отделов продаж и колл-центров. Скорозвон обрабатывает **100% заявок**, автоматизирует горячие линии и запускает голосовые рассылки роботом.
- Получайте **в 3 раза больше** качественных лидов без увеличения штата и рабочих часов.

Виктория Михайлова

Product owner Голосовые роботы



vmikhailova@skorozvon.ru



@vmikhailova

Контакты

8 800 333 97 02

welcome@skorozvon.ru

www.skorozvon.ru

Telegram-канал: @Skorozvon

www.youtube.com/@skorozvon_ru

