





ZVONOBOT

Интерактивный робот-оператор call-центра

Описание проекта

Сервис [ZVONOBOT.RU](https://zvonobot.ru), помогает медицинским клиникам решать проблемы оптимизации процессов взаимодействия с клиентами и повышения конверсий в действие при помощи автоматизации обработки исходящих и входящих звонков с возможностью использования технологии распознавания голоса.

Мы работаем в двух направлениях:

-  **Исходящие обращения** клиентам. Автоматическое оповещение клиентов по записи, готовности анализов, специальных предложениях и т.д. с целью привлечения и/или увеличения повторных продаж.
-  **Входящие обращения** от клиентов. Автоматический прием входящих звонков с функцией распознавания голоса для оперативного реагирования на запросы клиентов и снижения времени ожидания на линии.

Проблема:

Колл-центры крупных клиник сталкиваются с проблемой длительного времени ожидания абонента на линии, значительно превышающего общепринятый стандарт в 15-20 секунд.

Решение:

Обработка входящих звонков по заданному сценарию через установленное на внутреннем контуре "коробочное" решение Zvonobot.

Результат:

Снижение нагрузки на колл-центр на 40%.

Как это работает?

- Идентификация клиента по номеру телефона;
- Проигрывание приветственного голосового сообщения, синтез и подстановка имени клиента из информационной системы (ИС) Заказчика;
- Маршрутизация клиентов по типам вопросов после озвучивания темы вопроса с помощью голоса и/или нажатий цифр (IVR);
- Проигрывание записанных сценариев для ответа на самые частые вопросы клиентов;
- Хранение аудио и расшифрованных полученных диалогов с привязкой к абоненту на сервере и в ИС Заказчика;
- Перевод звонка на оператора после заданного администратором количества неудачных попыток передачи данных через робота;

Кейс. Сервис совершает обзвон клиник с целью напоминания о ежегодной вакцинации.

Шаг 1. Формируем базу клиентов, которые уже делали прививки от гриппа в прошлом году. Формируем вторую базу клиентов, которые не делали прививки;

Шаг 2. Прописываем сценарии по которым будет вестись разговор. Настраиваем разные рассылки по двум базам;

Шаг 3. Через сервис ZVONOBOT совершаем голосовой обзвон (с возможностью отправки СМС с подробным описанием), измеряем эффективность.

Кейс. Сервис совершает обзвон клиентов с целью верификации записи.

Шаг 1. Клиент записывается на прием на сайте;

Шаг 2. Сервис Zvonobot, установленный на внутреннем контуре компании, совершает звонок клиенту и подтверждает врача, дату и время приема;

Шаг 3. Запись вносится в ИС Заказчика и в календарь врача;

Шаг 4. При поступлении входящих вызовов с целью уточнения информации по дате приема, клиент идентифицируется и ему проговариваются данные из его карточки.

Кейс. Клиент звонит в клинику с целью узнать время и дату своего визита.

Шаг 1. Клиент звонит в клинику с целью узнать время и дату своего визита;

Шаг 2. Система идентифицирует его по номеру телефона;

Шаг 3. Звонок переходит на сервис Zvonobot;

Шаг 4. Происходит уточнение информации по посещению;

Шаг 5. Сервис проговаривает запрашиваемую информацию.

Кейс. Клиент звонит в клинику с целью перенести или отменить запись

Шаг 1. Система идентифицирует его по номеру телефона;

Шаг 2. Звонок переходит на сервис Zvonobot;

Шаг 3. Уточняется информация по действию, которое желает совершить клиент;

Шаг 4. При отмене записи, изменения вносятся в систему, это проговаривается клиенту;

Шаг 5. При переносе записи, уточняется дата, на которую пользователь хочет перенести запись, робот проговаривает свободные окна в этот день или предлагает выбрать другую дату. Когда клиент утверждает дату и время - информация заносится в CRM систему.

Если робот на каком-то из этапов не может справиться с распознаванием речи клиента, звонок переводится на менеджера

Работа по исходящим звонкам

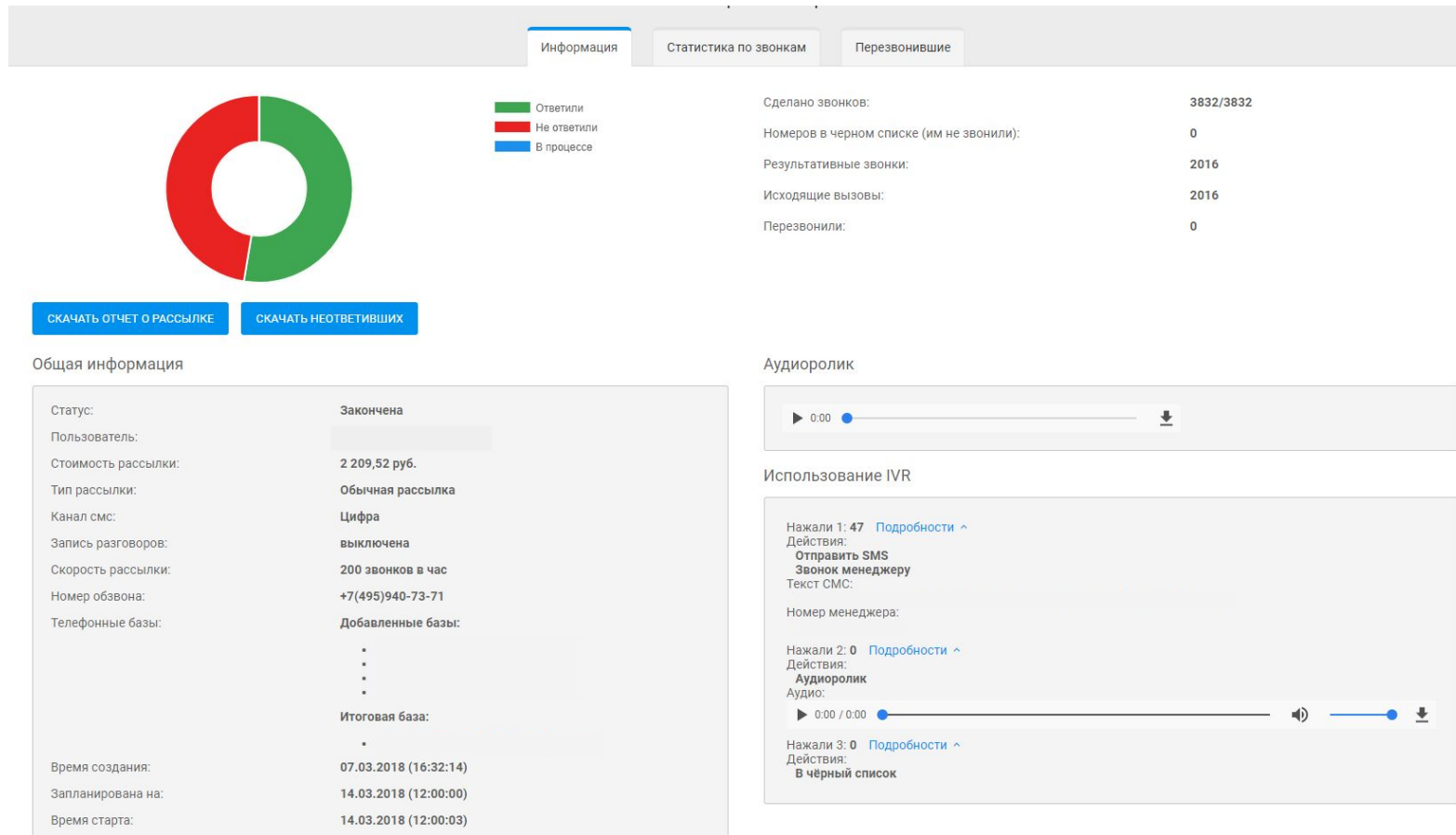
Шаг 1. Формируем базу клиентов, которые попадают под одну из проблем;

Шаг 2. Прописываем сценарий по которому будет вестись разговор. Возможно написание нескольких сценариев для теста эффективности (A/B тест).

Шаг 3. Через сервис ZVONOBOT совершаем голосовой обзвон (с возможностью отправки СМС);

Шаг 4. Формируем детальный отчет по обзвону.

Пример отчета по рассылке



Пример отчета по каждому звонку

Информация **Статистика по звонкам** Перезвонившие

Поиск × ПОИСК ФИЛЬТРЫ (1) ▾

Всего найдено: 37

Номер	Ответ	Время звонка ?	Дл					
	да >> ну да мо...	21.01.2018 (17:33:28)	00:00					
	ну да >> а как...	21.01.2018 (17:40:01)	00:00					
	да >> но в при...	21.01.2018 (18:37:47)	00:00					
	да, но в поиска...	21.01.2018 (18:53:18)	00:00					
	да >> нет спас...	22.01.2018 (13:29:52)	00:00					
	какой именно >...	22.01.2018 (13:32:32)	00:00					
	да >> ну да в	22.01.2018 (13:37:43)	00:00					
	ну да >> какие...	22.01.2018 (13:42:29)	00:00:29	00:00:00	2,17 руб.			...
	а что Вы хотели...	22.01.2018 (13:47:21)	00:00:26	00:00:00	2 руб.			...

Выбор ответов

```
graph TD; 1[1] --> S[СМОТР...]; 1 --> N1[НЕТ]; S --> N2[НЕТ]; S --> D[ДА];
```

ПРИМЕНИТЬ ФИЛЬТР СБРОСИТЬ

Преимущества:

- ▮ Увеличение конверсии;
- ▮ Уменьшение стоимости звонка;
- ▮ Преодоление проблемы пиковых нагрузок на колл-центр;
- ▮ Снижение влияния человеческого фактора;
- ▮ Возможность оперативного получения и обработки обратной связи.

Отличия от конкурентов:

- Обработка информации полученной от клиента с помощью собственной нейросети;
- Создание коробочного решения на базе собственного распознавания речи с возможностью установки на внутреннем контуре компании Заказчика.

Стоимость услуг

3,3 рубля - минута разговора;

Посекундная тарификация 5.5 копеек\секунда
прослушанного времени

0.4 рубля - распознавание ответов;

0.4 рубля - генерация аудиоролика (при интеграции по
API);

2 рубля - отправка СМС (Буквенный канал) событийно.

Тариф может снижаться в зависимости от объемов

Контакты

Ф.И.О

Телефон:

e-mail:

Сайт: <https://zvonobot.ru>