

КАК ВАМ ВРУТ ВАШИ СОТРУДНИКИ CALL-ЦЕНТРА И ОТДЕЛА ПРОДАЖ?

Получаем достоверные данные
из всех телефонных переговоров

Imot.io

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА - БОРЬБА С ЧЕЛОВЕЧЕСКИМ ФАКТОРОМ



Люди врут, скрывают
конфликты, искажают
отчётность



Сложно определить
реальную проблему

МОЙ ОПЫТ В ОТДЕЛЕ ПРОДАЖ:

Спрашиваю у сотрудников **почему продажи не растут?**



Потому что
у нас дорого!

И продукт плохой...

ИЗУЧАЕМ ОТЧЕТ ПО ПРОДАЖАМ:

Как должно быть:



ВСЕ ОГОНЬ!

Пример успешной продажи Васи

Реальность:



МЫ В ОГНЕ!

На одну успешную продажу
Васи есть 10 слитых продаж у Пети

ИЗУЧАЕМ ДАННЫЕ В ЦРМ:

Как должно быть: Продажа телевидения

Чем закончился звонок: Отказ абонента

Как вышло в реальности:

Не говорил по речевому модулю	Не выявил потребность	Забыл перезвонить клиенту	Не знает продукт	Не услышал чего хочет клиент
159	10	2	2	5
109	62	10	1	10
103	21	34	1	35

ПРОАНАЛИЗИРОВАЛ КУЧУ ДАННЫХ, НАШЕЛ РЕШЕНИЕ - КРУТО!

Попробуй теперь внедрить изменения!

Люди косячат

Обучаются с разной скоростью



Разная квалификация

Кто-то не способен к обучению

Эффективность обучения:

ЗАДАЧА: Выстроить контур продаж доп.услуг.

Спин-вопросы:

- Бренд
- Сфера деятельности
- Сайт
- Доп.офисы
- Ремонт
- Статус
- Доп. Расходы
- Админ
- Телефония
- Чья телефония
- Видеонаблюдение



- Руководитель
- Поддержка ген.дира



Аутсорсер

VVS

5 сотрудников

Выстроить контур продаж доп.услуг на входящей площадке.

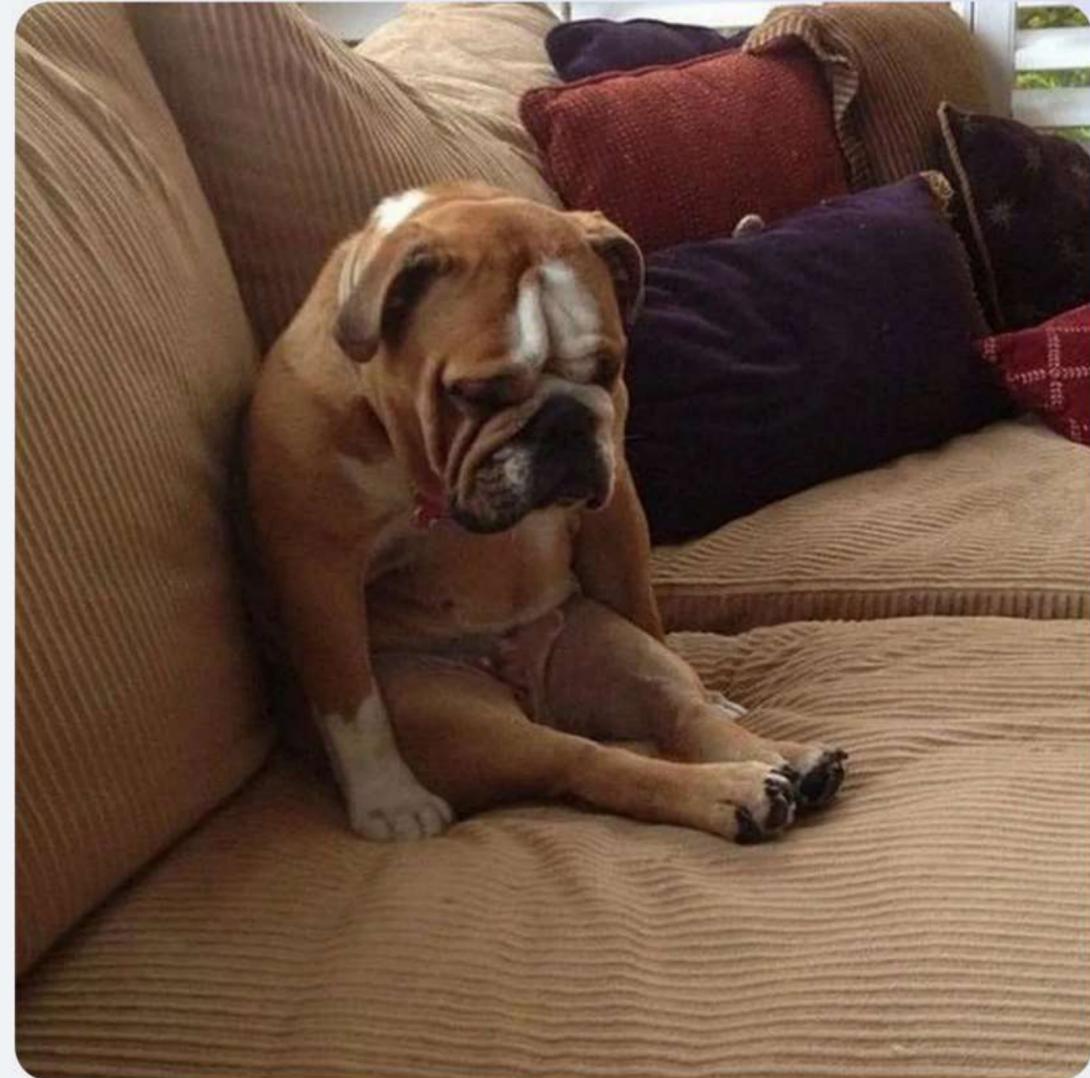
Менеджер	Клиент	Бренд	Сфера деятельности	Сайт	Доп.офисы	Ремонт	Статус	Доп.расходы	админ	Телефония(продажа)	Чья телефония	АТС
makarova		Red	Green	Green	3	Green	Green	Red	2	2	2	2
makarova		Green	Green	Red	3	Green	Red	Red	3	3	3	3
makarova		Red	Green	Red	3	Green	Red	Red	3			
markus		Green	Red	Red	1	Red	Red	Red	1	1	1	1
makarova		Green	Green	Red	3	Red	Red	Red	3	3	3	3
makarova		Green	Green	Green		Green	Green	Green				
makarova		Red	Green	Green	1	Green	Green	Red	4	4	3	3
rimishina		Red	Red	Red		Red	Red	Red				



Менеджер	Клиент	Бренд	Сфера деятельности	Сайт	Доп.офисы	Ремонт	Статус	Доп.расходы	админ	Телефония(продажа)	Чья телефония	АТС
makarova			Green		3					3	3	3
rimishina												
ennifer												
iyusha		Green	Green	Green	3	Green	Green	Green	3	3	3	3
iyusha		Green	Green	Green	3	Green	Green	Green	3	3	3	3
markus		Green	Green	Green	3	Green	Green	Green	1	3	3	3
makarova												
ennifer		Green	Green	Green	3	Green	Green	Green	3	3	3	3
ennifer		Green	Green	Green	3	Green	Green	Green	3	3	3	3

4 месяца, 200+ тысяч рублей

- Люди уходят-приходят.
- Команда растёт
- Появляются новые услуги
- Меняются процессы



Этот процесс никогда не закончится...

**МОЖНО ЛИ ЭТОТ ПРОЦЕСС
ПОЛНОСТЬЮ АВТОМАТИЗОВАТЬ?**

НЕЛЬЗЯ

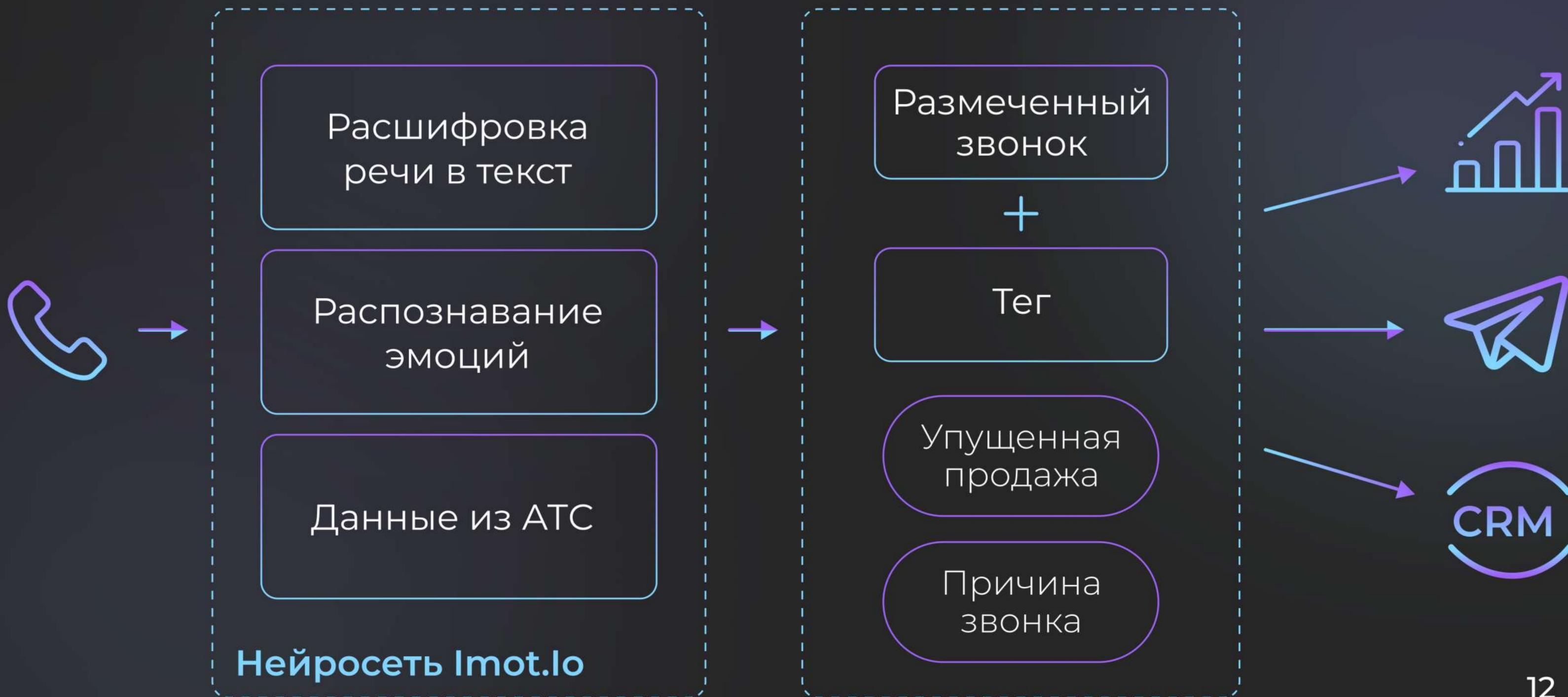


**Но вот как осуществлять контроль качества с помощью
робота, тратить меньше денег и усилий - расскажу**

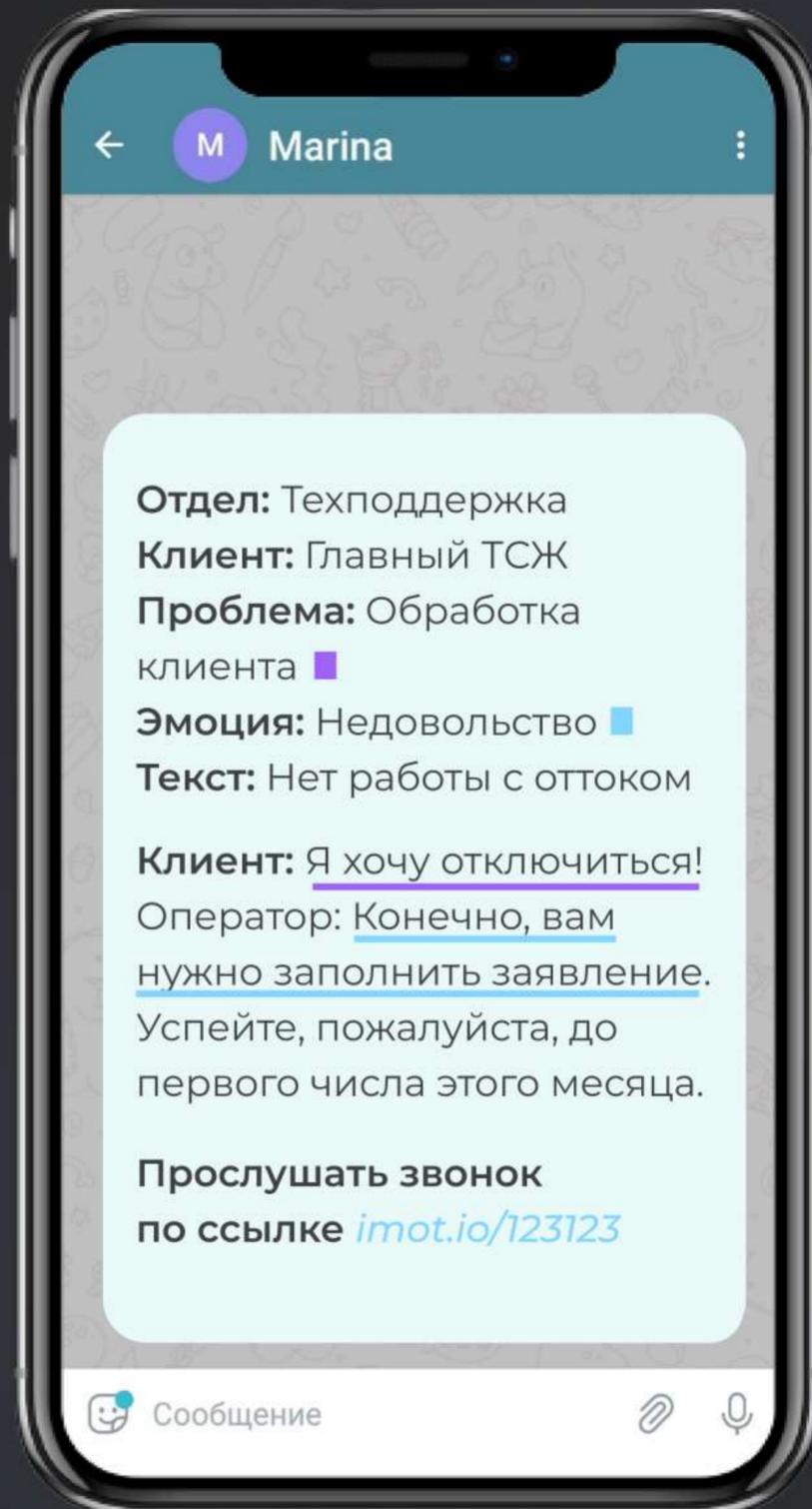
Imot.io

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА

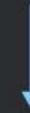
ПРИНЦИП РАБОТЫ IMOT.IO



ЧАТ-БОТ В TELEGRAM



Подключаешься



Выбираешь теги

По ключевым
словам

По эмоциям

Отдел/
сотрудник

Каждой роли присылается свой набор тегов

Директор

Руководитель

Супервайзер

Продажник

КЕЙС “УПУЩЕННЫЕ ПРОДАЖИ”

Отдел продаж экотелеком

Доп. воронка продаж

Заинтересованность
клиента

Не отработанное
возражение



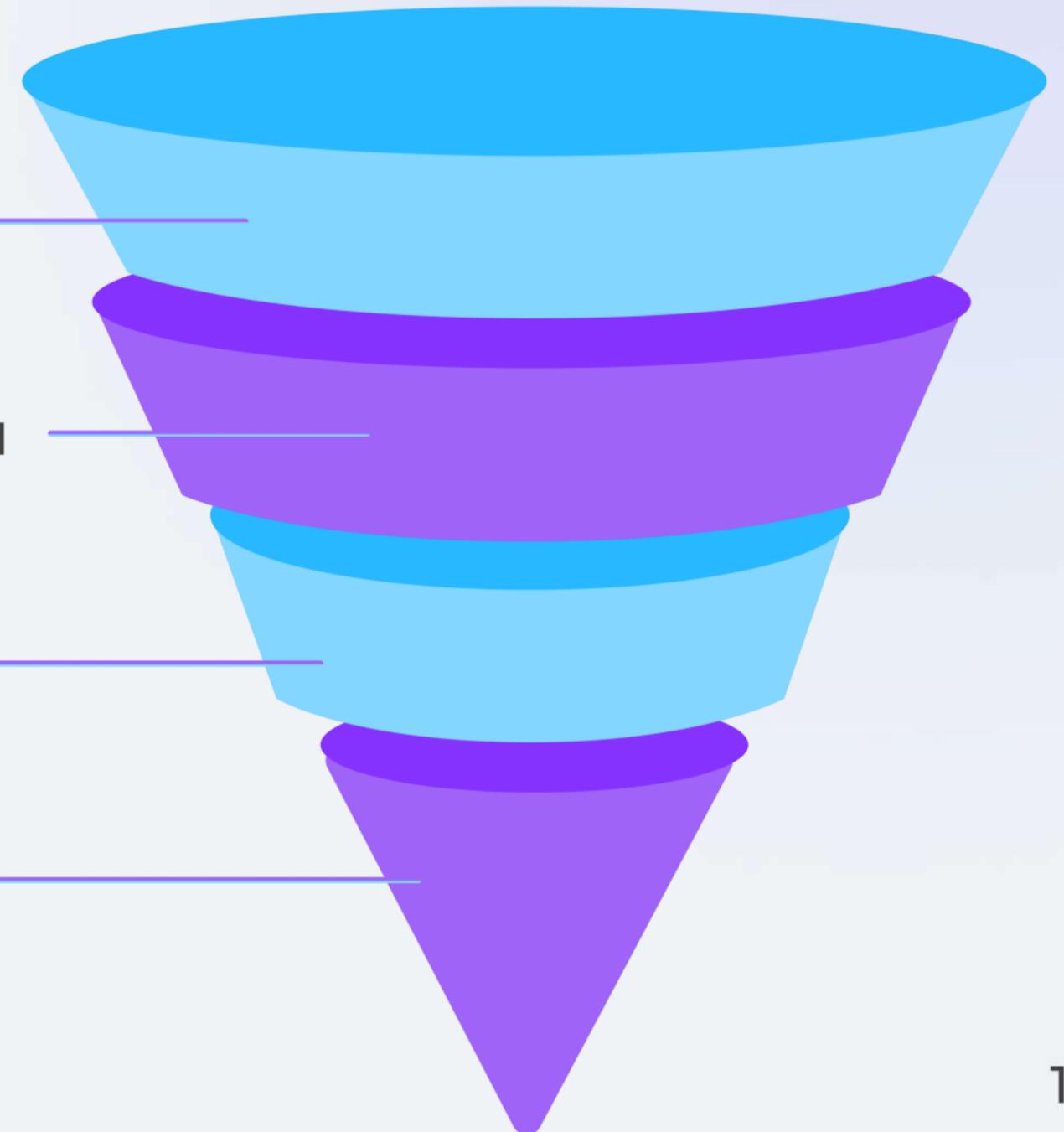
Супервайзер/жадный
продажник

1000 звонков

50 уведомлений

10 в работу

+ 3-4 продажи



ДРУГИЕ ПРИМЕРЫ ПРИМЕНЕНИЯ:

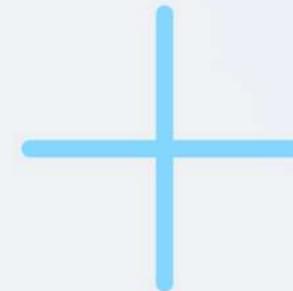
Контроль предложения доп.услуг

Клиент переезжает

Клиент отключается

Жалобы и негатив VIP клиента

Разговор с клиентом закончился
на негативной эмоции



Количество случаев
и статистика в интерфейсе

КЕЙС “УПУЩЕННЫЕ ПРОДАЖИ”

СВ-моторс (сеть автозапчастей и СТО)

1. Нет в наличии → Есть под заказ

2. Товары - пары

Клиент сказал:

- Масло → Фильтр
- Шпаклевка → Шпатели
- Ремень-помпа → Антифриз
- Тормозные трубки → Тормозная жидкость

Сотрудник не сказал:

Продажи
упали...Нужны
Imot.io



ПЛЮСЫ **IMOT.IO**:

- 1** Робот заменяет низкоуровневого сотрудника
- 2** Быстрая проверка обучения/выполнения распоряжений
- 3** Не рушатся некоммерческие отношения внутри коллектива

КЕЙС “ПРОВЕРКА СТАТУСОВ ЦРМ”

Интернет - провайдер

Задача на обзвон	Сотрудник	Статусы звонка отдела продаж	Статусы звонка отдела координации
Годовые абонементы		Еще не звонили	Подключение
Холодный обзвон		Перезвонить	Отказ от подключения
Реанимация абонентов		Потенциальный	Передано в координацию
		Не дозвонились	
		Возврат в телемаркетинг	
		Предложение не интересует	

КЕЙС КЛАССИФИКАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

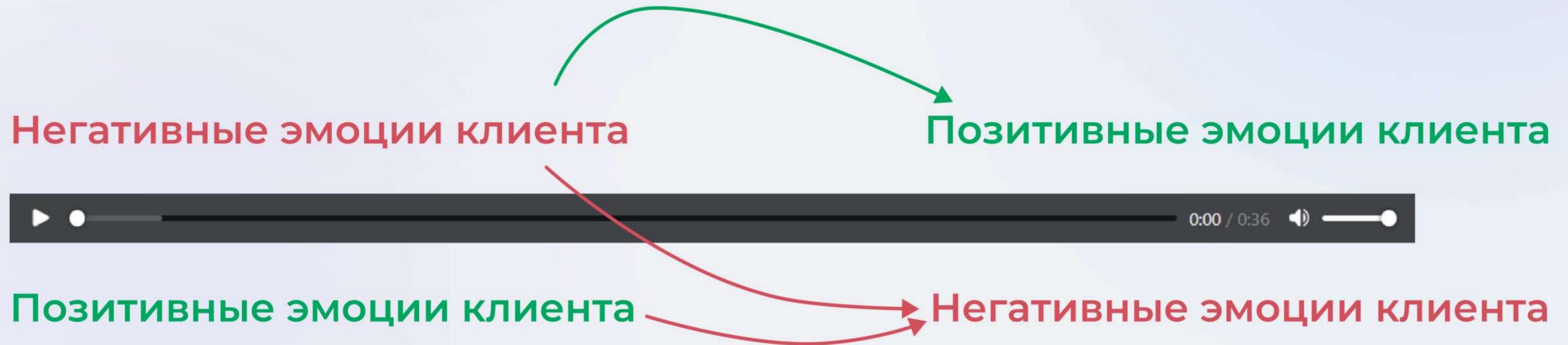
СВ-моторс (сеть автозапчастей и СТО)

Запчасти/марки машин					Не распознано
Тормозная система	253	276	320	0	25
Жидкости	273	362	451	0	120
Охлаждение	189	170	230	0	34
Аккумуляторы	330	234	343	0	72
Двигатель	450	362	466	0	36
Не распознано	67	35	84	0	34

ЗАДАЧА:

Интернет провайдер. Способность сотрудников обрабатывать негатив

Рейтинг сотрудников:



Оператор:	02:55 занимаемся тогда пишите на почту <i>три дабы целиком точка ру</i>	Недовольство: 2%
Клиент:	03:00 так зачем <i>тогда мне</i> зачем я сюда <i>ключ вида</i> послушайте меня я не буду никуда писать уже <i>все пары к игре оформлена</i> вы поймите мне тогда 03:05 <i>ненужна под</i> соедините меня с тем кто мы <i>же</i> общались с вашей <i>компанией</i> точно <i>также</i> звонили сюда к нам приезжал от вас человек <i>чем проблема</i>	Недовольство: 99% Недовольство: 90%
Оператор:	03:17 да <i>и</i> я вижу что у вас было указано роутер за шестьдесят рублей в месяц	Недовольство: 12%
Клиент:	<i>ничего-то мука</i> я не знаю кто там как указано это во-первых <i>выслушайте</i> меня спокойно 03:22 <i>совершенно</i> договор не меняется вы понимаете <i>вы заявление</i> уже написали оно уже у вас там есть <i>полностью</i> 03:34 со всеми данными	Недовольство: 92% Недовольство: 100%
Оператор:	03:34 значит пишите на <i>ту же</i> почту мы не занимаемся мы отдел первоначальных подключений	Недовольство: 5%
Клиент:	03:37 <i>блядь</i> 03:40 <i>ты</i> извините меня с тем кто занимается <i>всё</i> вопрос закрыт	мат клиента блядь Недовольство: 84%
Оператор:	03:43 мы не соединяем это вам нужно писать на почту <i>им</i> они сами с вами <i>связываются</i>	Недовольство: 4%
Клиент:	03:48 <i>выходит</i> 03:49 <i>и слышим</i> или нет что уже <i>як</i> за письмо <i>написано</i> давным-давно	Недовольство: 100% Недовольство: 100%
Оператор:	03:53 я я вас слышу я не могу <i>вас соединить</i> ни с кем понимаете вы только можете написать письмо на почту куда <i>отправляете</i>	Недовольство: 3%
Клиент:	04:00 человека нам <i>пришлите да</i> вот <i>так-то</i> 04:03 ещё раз <i>прослушать</i> по данному адресу пришлите нам человек для подключения данной услуги <i>все у нас вот</i> смотрите <i>сейчас</i>	Недовольство: 100% Недовольство: 77%
Оператор:	04:10 <i>переподключение</i> данной услуги это на новых условиях с <i>ротаром</i> в шестьдесят рублей в месяц	Недовольство: 4%
Клиент:	04:15 у нас зачем <i>наносить вообще</i> я <i>вот вас понять</i> <i>но дайте им</i> просто хорошо продолжим разговор в другом ключе смотрите договор тот же хорошо <i>какую</i> нам нужно внести абонентскую плату окей вот вы просто такие 04:24 глупости не сейчас говорить хорошо что разговор записывается вы говорите договор <i>новый</i> как может быть договор <i>нова</i> если он пользуетя этим <i>договорам</i>	Недовольство: 74% Недовольство: 91%

КОНТРОЛЬ ХОЛОДНОГО ОБЗВОНА

Статус/ЦРМ/Рейтинг	Задача на обзвон	Сотрудник	Скрипт

Нет контроля качества



Контроль качества людьми



Контроль качества роботом



ЦЕНЫ

- 1 000 рублей за оператора/в месяц.
- От 10 операторов
- Мы даём 2 месяца теста !

ПАРТНЕРСТВО

- **30% вознаграждение**

Увеличь продажи телефонии



 Фомин Сергей Геннадьевич

 CEO

 sfomin@imot.io

 @sgfomin



 <https://imot.io/>

