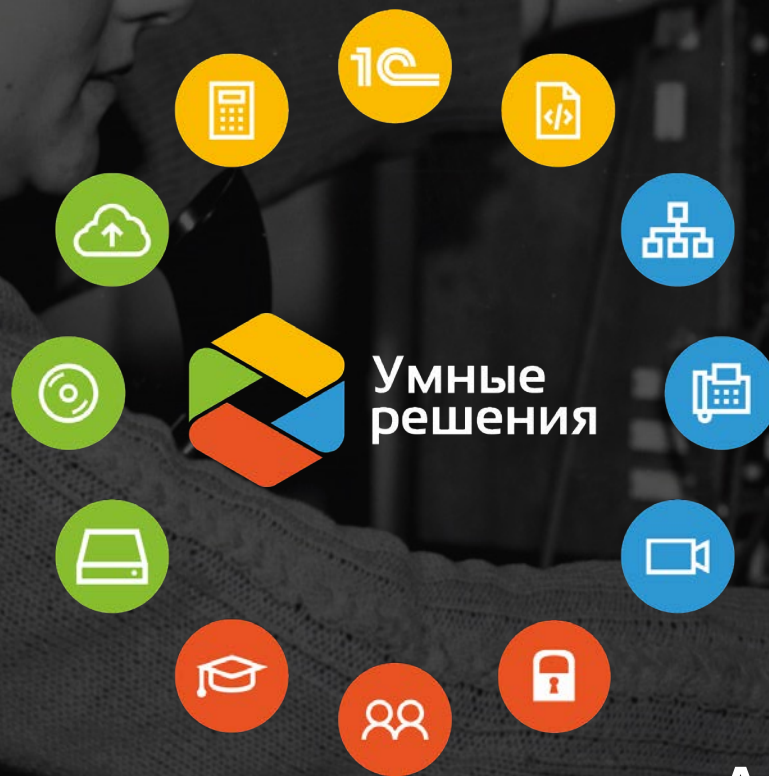


Заменить диспетчеров на бота увеличить конверсию в пять раз



Александр Филиппов
технический директор, Умные решения

2021г.



Преимущества виртуального диспетчера

Работает
круглосуточно



Задаёт вопросы
по существу



Всегда доступен
для звонка



Не устаёт и не
болеет



Понимает текст и
числа





Заявка на поверку приборов учёта получение заявки, ввод данных, назначение метролога

- Клиент называет своё имя, район и адрес – робот назначает заявку на инженера
- Робот не грубит и не хамит, задаёт целевые вопросы и обрабатывает ответы клиента
- Робот может узнавать клиента по номеру телефона, отвечать на типовые вопросы



Инициатива и стремление к оптимизации

- Руководством заказчика было выражено желание оптимизировать существующие процессы
- Интегратор ГК «Умные решения» «синхронизировался» с бизнес требованиями заказчика, периодически дополняемыми
- Совместно обозначили концепцию, вектор автоматизации и приступили к реализации

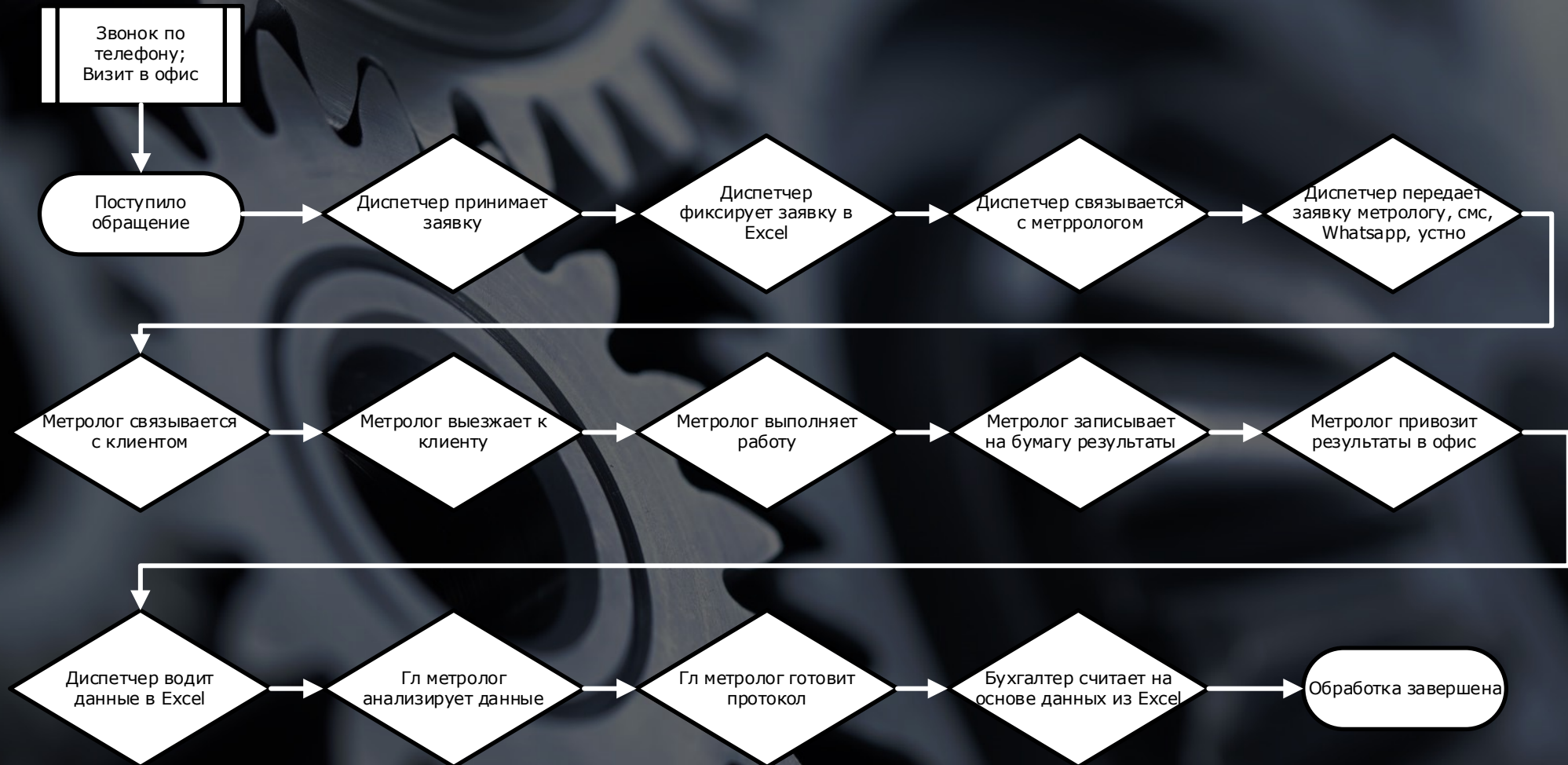
Масштабная автоматизация поверки приборов учёта для физических лиц



Как было до проведения масштабной автоматизации

- Клиенты звонили, оставляли заявки, диспетчеры вносили данные в таблицу
- Диспетчеры отправляли заявки инженерам средствами смс, по телефону или WhatsApp
- Инженеры созванивались с клиентом и назначали время визита, все показания вели в письменном виде

Процесс до внедрения (звонок, визит в офис)



Очевидные недостатки «работы по старому»

- Диспетчер может устать и «отойти»
- Диспетчер может нахамить
- Диспетчер работает 8 часов и ходит на больничный
- Метролог может «левачить»
- Метролог может не выполнить заявку вовремя или вовсе забыть
- Метролог не может оформить на месте протокол поверки
- Клиент может пожаловаться на «жизнь» диспетчеру
- Клиент может нахамить и отвлечь диспетчера
- Клиент может обратиться с нецелевым запросом

Масштабная автоматизация – что сделано?

Интеграция существующей телефонии Мегафон с Битрикс24
Доработка Битрикс24, для сотрудников заказчика Сделку переименовать в Заявку
Разработка бизнес процесса по автоматизации обработки заявок диспетчерами
Доработка бизнес процесса и распределение заявок среди метрологов по принципу «такси»
Создание реестра приборов учета с указанием даты поверки, ответственного, типа услуги
Создание сайта, фирменного стиля и интеграция сайта с Битрикс24
Доработка бизнес процесса обработки заявок с сайта, распределение метрологов по районам
Внедрение базы знаний для диспетчеров и метрологов
Внедрение голосового робота и его опытная эксплуатация,
Внедрение автоматического формирования протокола поверки и данных для АИС Аршин
Доработка бизнес процесса и реестра приборов (во время оказана услуга Да\Нет)
Доработка бизнес процесса и реестра приборов (дата следующей поверки)
Доработка бизнес процесса и реестра приборов (сумма, полученная метрологом от клиента)
Модернизация сценария робота и полное переключение приема заявок на него
Доработка бизнес процесса для автоматического распределения метрологов по районам
Настройка собственной АТС, интеграция АТС с Битрикс24, расширение каналов для робота
Доработка сценария робота, чтобы он узнавал клиента по номеру телефона
Доработка маршрутизации, чтобы робот мог переключать на контролирующий орган
Доработка робота и процесса, текстовая копия разговора клиента прикрепляется к Заявке

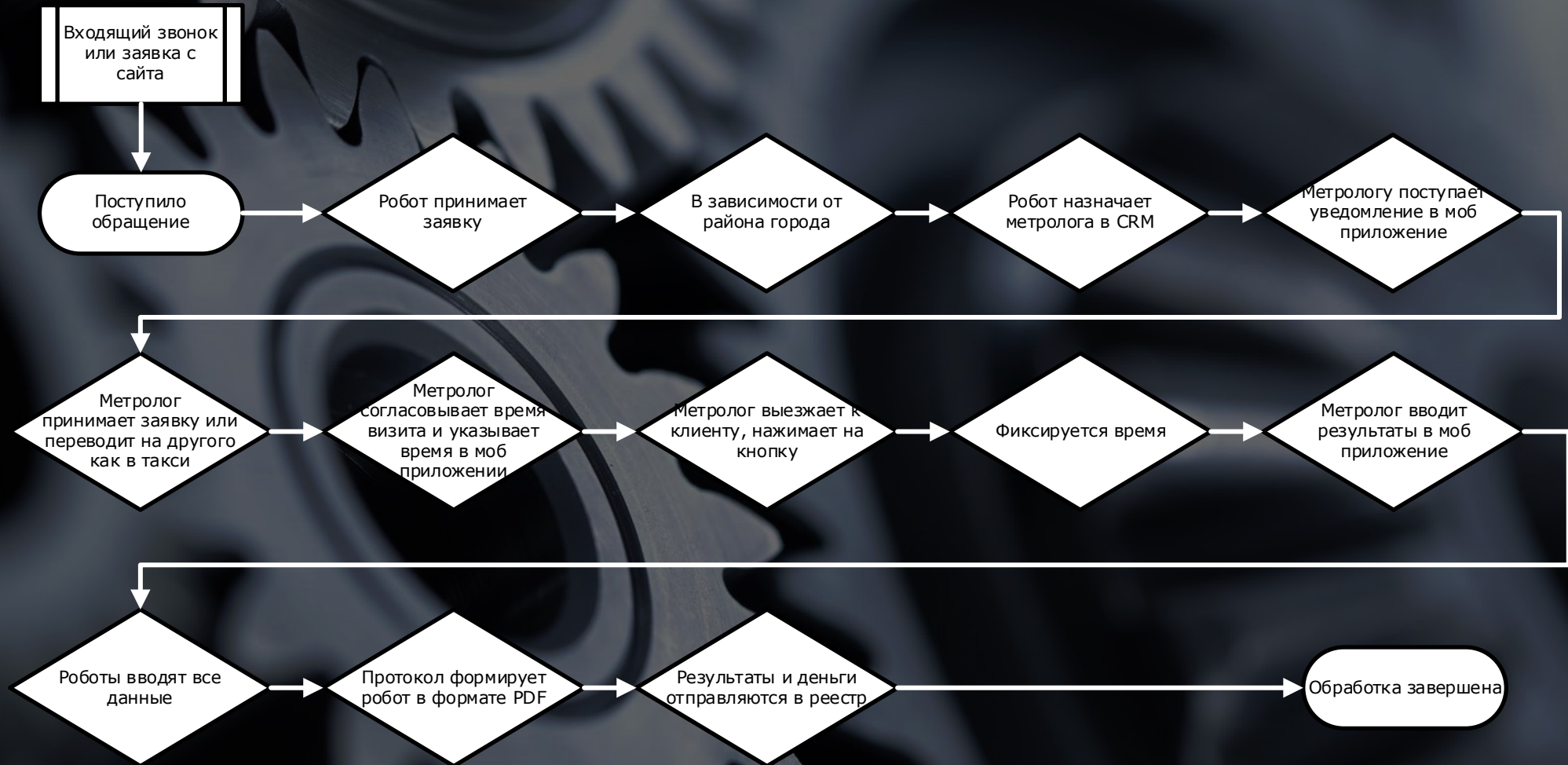


Как стало после масштабной автоматизации

- Клиент звонит на автоматизированный номер телефона или оставляет заявку на сайте
- Робот назначает заявку на инженера, в зависимости от того, какой район города назвал по телефону или выбрал на сайте клиент
- В момент завершения поверки, система просит инженера заполнить форму в мобильном приложении, далее показания приборов отправляются в реестр для АИС Аршин

Простой процесс оформления заявки клиентом

Процесс после внедрения (звонок, заявка с сайта)





Дополнительные преимущества после внедрения умной диспетчеризации

- На основании указанных данных инженером, формируется протокол поверки
- Результаты всех поверок загружаются в единый реестр, с указанием данных клиента, даты поверки, стоимости услуги, своевременности реакции инженера и датой следующей поверки
- Автоматически генерируется номер свидетельства и протокол поверки



Результат в цифрах после внедрения умной диспетчеризации

- В сутки робот обрабатывает до x5 раз больше заявок
(1 диспетчер обрабатывал ~35-50 заявок; 1 робот обрабатывает 200+ заявок)
- Стоимость робота в 2 раза ниже зарплаты диспетчера в месяц
(средняя зарплата диспетчера 30 000 р.; при текущем потоке заявок стоимость робота ~15 000 р.)
- Весь цикл оказания услуги под контролем
(прозрачны детали по оказанным услугам: деньги, сроки, ответственный)
- Оформление регламентирующих документов автоматизировано
(параметры вычисляет робот, после генерирует документ в PDF формате и прикрепляет его к заявке)



Планы развития Автоматизации процесса поверки

- **Автоматический обзвон клиентов роботом**
(за две недели до окончания срока поверки прибора учета)
- **Формирование рейтингов по исполнителем заявок**
(факт своевременного оказания услуги уже фиксируется)
- **Внедрение базы вопрос \ ответ для робота**
(клиент сможет задавать вопросы и получать ответы, сколько стоит, зачем менять счетчик и т.д.)

Резюме
нужно ли...

Очевидные преимущества

- Робот всегда отвечает и обрабатывает несколько обращений
 - Робот не хамит и не говорит на отвлечённые темы
 - Робот не устает и не уходит в отпуск
 - Робот работает круглые сутки и помогает разгрузить операторов
 - Робот в 2-3 дешевле оператора
-
- Клиент отвечает на целевые вопросы
 - Клиент становится организованней
 - Клиент понимает, что роботу о погоде не расскажешь
 - Клиент получает от робота подтверждение введенных данных
 - Клиент может сообщить данные в любое время суток

Благодарим вас
за внимание!

