

Проект

Речевая аналитика для развития сервиса и продаж авторитейлера

Продукт

Облачный сервис речевой аналитики **SpeechXplore**



Отрасль | Ритейл
Старт проекта | Осень 2024

О заказчике

Глобальный авторитейлер класса Premium и Luxury

10+ лет
на глобальном
рынке

5+ тыс.
проданных авто
в год

9
стран
присутствия

Задачи

- **Минимизация затрат** ресурсов специалистов на рутинную работу прослушивания и анализа коммуникаций
- **Оперативное получение** данных для совершенствования обслуживания
- **Полноценный контроль** коммуникаций с учетом сложности сделок и быстрое внедрение лучших практик обслуживания во все отделы
- **Рост конверсионности** взаимодействий с клиентами
- **Повышение вовлеченности** и дисциплины менеджеров

Предпосылки проекта

Длинный цикл сделки с высоким чеком. Каждый покупатель – основа прочности бизнеса. Большой объем ручного труда на анализ диалогов с клиентами лишил бизнес возможности уделять больше времени клиенту и наращивать конверсию.

Решение

Для решения ключевых задач динамичного бизнеса – рост конверсий и продаж, оптимизация ресурсов и рост комфорта клиента – было выбрано решение по речевой аналитике с искусственным интеллектом **SpeechXplore** группы компаний ЦРТ.

Продукт уже на первом этапе внедрения применен для полноценного анализа всех **100% взаимодействий** по 5 отделам, реализованы **4 кейса**: анализ конвертеров продаж, автооценка менеджеров, выявление негатива и работа с ним, а также анализ причин отказа от посещения автосалона.

Решение обладает рядом существенных преимуществ:

- ✓ Уникальное собственное распознавание речи с адаптацией под отраслевые потребности
- ✓ Обработка любых каналов коммуникаций
- ✓ Сводная аналитика – с первого экрана, детальная – в любой BI¹-системе
- ✓ Генеративный ИИ GigaChat для легкого анализа взаимодействий

Результаты²

200+

раб. часов в месяц

перераспределено на сложные задачи работы с клиентом

+8%

рост конверсии

из входящих обращений в визит в автосалон за 2 месяца

+2%

рост конверсии

из входящих обращений в продажу за 2 месяца

Особенности проекта



Динамичный бизнес с **высоким чеком**



Множество **специфической лексики** в проекте

Перспективы проекта

- ! Рост анализируемых срезов
- ! Расширение списка автоматизируемых процессов
- ! Расширение спектра каналов: вплоть до очного обслуживания в салонах
- ! Расширение автооценки операторов рекомендациями
- ! Анализ эффективности акций и маркетинговых мероприятий

¹ BI - системы для сбора, обработки и анализа данных

² Все приведенные в данном материале количественные показатели улучшения качества работы не являются гарантированными, зависят от особенностей конкретной бизнес-модели и приведены исключительно в ознакомительных целях на примере ранее реализованных проектов, не являются обещанием достижения финансовой либо иной выгоды, а также не являются соглашением об уровне услуг либо иными установленными и гарантированными клиенту условиями обслуживания.

16+

Санкт-Петербург

194044
Выборгская набережная, 45Е
+7 (812) 325-88-48
stc-spb@speechpro.com

Москва

105120
2-ой Сыромятницкий пер., д. 1
+7 495 669 7440
stc-msk@speechpro.com



speechxplore.ru