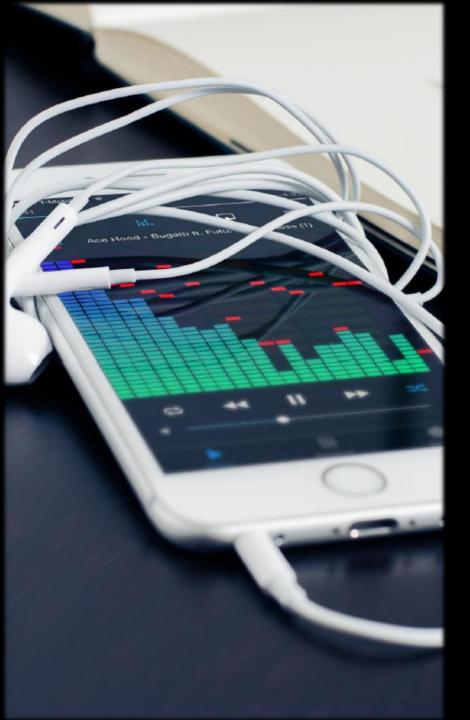


YOUR COUNTRYWIDE NETWORK OF STORES AVAILABLE NEXT DOOR

• • • •

Restaurants Promoters Sellers Banking







Сервис, который позволяет отслеживать, оценивать и повышать результаты работы официантов, консультантов, продавцов, менеджеров в центрах обслуживания клиентов, торговых сетях и call-центрах

От создателей многочисленных решений в области удаленной телеметрии в рознице (Smart Shelf)





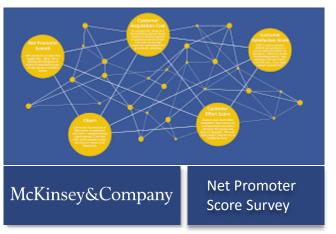
Контроль, повышающий продажи

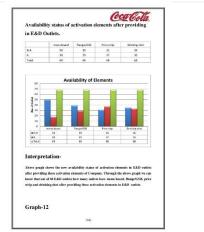


Проблема прямых недопродаж



- В настоящее время крупные международные компании настолько усовершенствовали работу своих подразделений, что трудно найти область для улучшения и, соответственно, для увеличения продаж. Однако старая "добрая" проблема "последней мили" так и остается нерешенной.
- Ведь невозможно одновременно находиться в тысячах торговых точек по стране и видеть, что происходит с твоей продукцией, как ее продвигают твои промоутеры, что говорят продавцы, какова выкладка.





Проблема косвенных потерь



- «Исследование Coca-Cola показало, что удовлетворенные покупатели делятся тем, что довольны, с 4-5 знакомыми, а неудовлетворенные расскажут 10 знакомым о проблеме. А особенно обиженные покупатели расскажут 20 другим о проблеме.»
- «На одного покупателя с проблемой приходится 29 покупателей, которые не звонят. 1 расстроенный покупатель пожалуется 13 другим. Глубокий анализ и подход к проблемам базы снижает отток на 15%.» (McKinsey NPS Survey).

КОНТРОЛЬ, ПОВЫШАЮЩИЙ ПРОДАЖИ

Система аудиального контроля



Контроль общения персонала с клиентами

ПОВЫШАЙТЕ ПРОДАЖИ!

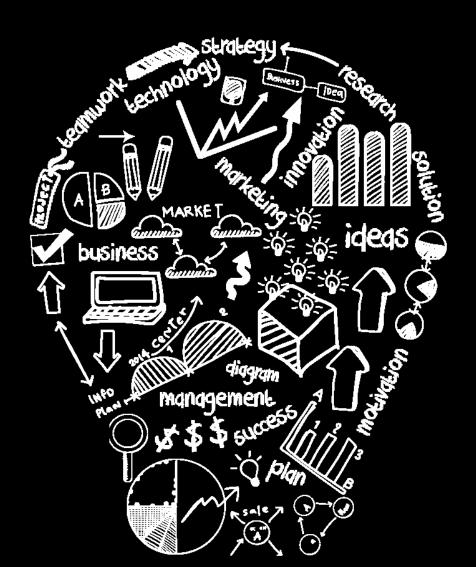




ПРОДУКТ, НАЦЕЛЕННЫЙ НА ПОНИМАНИЕ СИТУАЦИИ



ЛОЯЛЬНЫЕ ПОКУПАТЕЛИ В РАЗЛИЧНЫХ ИНДУСТРИЯХ ПЛАТЯТ В СРЕДНЕМ НА 40% БОЛЬШЕ



Мы часто не понимаем. почему произошел отток, упал доход, ушли постоянные клиенты...

Трудно находиться в каждой точке продаж рядом с каждым торговым представителем и слышать каждый диалог, чтобы понять, что происходит...



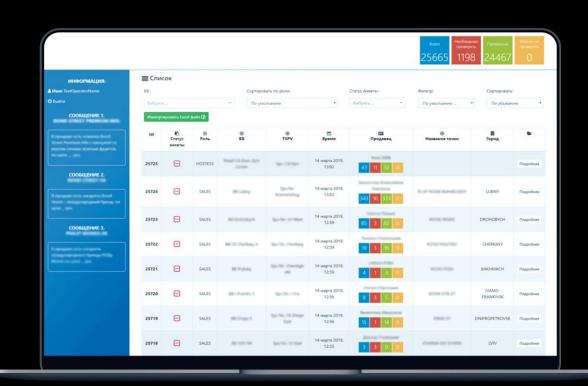
ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЕ ПОНИМАНИЕ ПРОИСХОДЯЩЕГО



ЦЕЛИ: 1. ПРОДАЖА 2. УВЕЛИЧЕНИЕ СРЕДНЕГО ЧЕКА

Предлагается использование инструмента, «Интеллектуальное Аудирование». Доступ к нему возможен через любое мобильное устройство, и не требуется покупать каких-либо физических инструментов.

Он функционирует как в огромных корпорациях, так и внедряется нами в сетях и ресторанах.





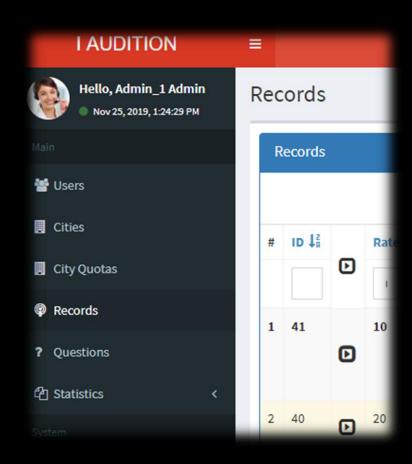
ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЕ ПОНИМАНИЕ ПРОИСХОДЯЩЕГО



ЦЕЛИ: 1. ПРОДАЖА 2. УВЕЛИЧЕНИЕ СРЕДНЕГО ЧЕКА

Суть его заключается в повышении продаж за счет удаленного анализа диалогов персонала с конечным потребителем.

На основании оценок формируется статистика, персонал либо уведомляют, улучшают, либо поощряют.





ПРОДУКТ, НАЦЕЛЕННЫЙ НА ПОНИМАНИЕ СИТУАЦИИ

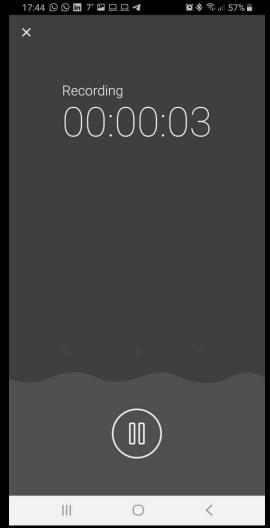


ЛОЯЛЬНЫЕ ПОКУПАТЕЛИ В РАЗЛИЧНЫХ ИНДУСТРИЯХ ПЛАТЯТ В СРЕДНЕМ НА 40% БОЛЬШЕ

Пример: с согласия продавца в его телефон устанавливается программа, которая записывает все, но отправляет на сервер только диалоги, относящиеся к общению с Клиентом.

Это достигается либо отрезкой последних х минут разговора нажатием на кнопку, либо по ключевому слову, к примеру: «Поняла».







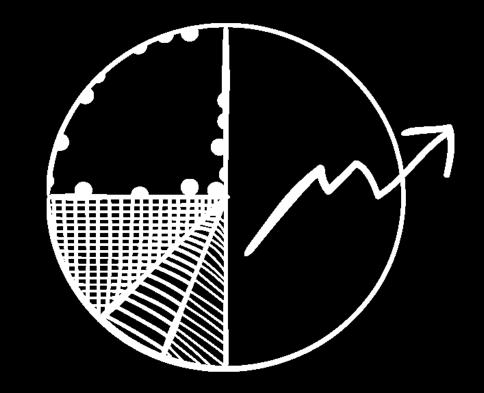
АНАЛИТИКА В РЕЖИМЕ РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ



ЦЕЛИ: 1. ПРОДАЖА 2. УВЕЛИЧЕНИЕ СРЕДНЕГО ЧЕКА

Программа отправляет диалоги на сервер, где происходит прослушивание и анализ диалогов, превращение данных в статистику, работа по чеклистам.

Анализ может производить как наш call-центр, так и сам Клиент, и даже автоматика. Но мы всегда настаиваем на живом анализе в силу специфики работы наших клиентов, которые всегда находятся в юридической зоне ответственности.





АНАЛИТИКА В РЕЖИМЕ РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ

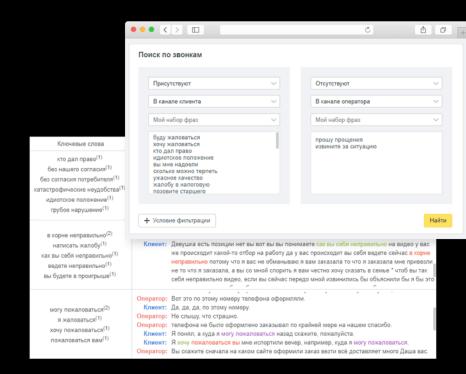
ЛЮДИ ИЛИ АВТОМАТИКА?

Хотя нам не чужды инструменты автоматического анализа ключевых слов, а также функционал служебных словарей, мы все же позиционируем свой продукт как инструмент анализа СИТУАЦИИ, а не статистического сбора ключевых слов.

И В ЭТОМ ЕСТЬ НАШЕ ОТЛИЧИЕ ОТ ПОСТАВЩИКОВ QMS – АВТОМАТИКИ* - МЫ РАБОТАЕМ ЛЮДЬМИ.

*АВТОМАТИЧЕСКИЕ ЖЕ АНАЛИЗАТОРЫ НЕ РАБОТАЮТ С ДАННЫМИ, СОБРАННЫМИ НАМИ С ПОЛЕЙ ТАК КАК МНОЖЕСТВО ПОСТОРОННИХ ЗВУКОВ НЕ ПОЗВОЛЯЕТ ПРОВЕСТИ КАЧЕСТВЕННУЮ ОБРАБТКУ АВТОМАТИЧЕСКИ. QMS, В ОСНОВНОМ, РАБОТАЮТ С ТЕЛЕФОННЫМИ ЗАПИСЯМИ (ATC).

**В ЧАСТИ АВТОМАТИКИ МЫ ЗАПУСКАЕМ ОТРЕЗКУ ПО КЛЮЧЕВОМУ СЛОВУ, НО С ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ ФУНКЦИОНАЛОМ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ЗАВЕДЕНИЯ ЗАПИСИ ОПЕРАТОРОМ В СЛУЧАЕ, ЕСЛИ АВТОМАТИКА СЛОВО НЕ РАСПОЗНАЛА.



пример QMS-словаря





КЕЙС АНАЛИТИЧЕСКОГО ПРОСЛУШИВАНИЯ - МАГАЗИН



ЦЕЛИ: 1. ПРОДАЖА 2. УВЕЛИЧЕНИЕ СРЕДНЕГО ЧЕКА

Кейс: торговый представите до заинтересован в подтверждении своего профессионализма, поэтому он ведет продажи согласно скриптам или планам, а в конце диалога он нажимает на кнопку в программе, и последние X минут разговора уходят на сервер на анализ. Вопросы, равно как и интервалы и другие критерии, вносятся клиентом самостоятельно в «системе».

Примерный flow оценки

Выявил ли торговый агент потребности клиента? (наводящие вопросы)

Продемонстрировал ли то говый агент глубокие знания предмета?

«Сыпал» ли терминами, либо

Был ли напор, или агент профессионала)

Был ли агент навязчивым? Были ли навязчивые продукты?

Смог ли торговый представитель четко объяснить конкурентные преимущества?

Поставил ли торговый агент дедлайны?

Сдался ли торговый агент при ложных воз ражениях? (когда, не зная условий, клие нт уже отказывается)

Продемонстрировал ли торговый агент высокую энергетику, либо был вялым?

АНАЛИЗ МОЖЕТ БЫТЬ НЕ РЕГУЛЯРНЫМ, А В ИНИЦИИРОВАЛ ЛИ ТОРГОВЫЙ АГЕНТ ДИАЛОГ САМ?

ФОРМАТЕ MYSTERY SHOPPER мечено неуважительное отношение к клиенту со

сторо не торгового агента?

Смог ли клиент вовремя остановиться ? (после согласия на

Была ли совершена попытка крос<mark>с-продаж? Успешно?</mark> Впишите.

покупку)

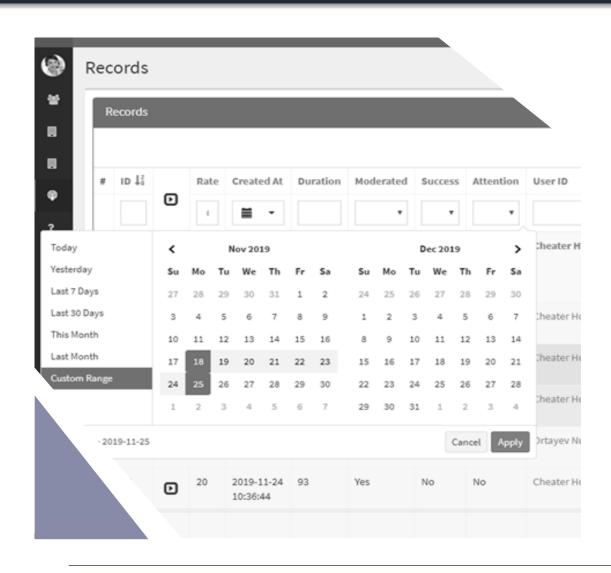
Был ли опрос в конце? Вписать ключевые от<mark>веты. Для критичных</mark> замечаний используйте следуюш<mark>ий открытый вопрос.</mark>

Результаты доступны в виде различных данных, наша компания также может компилировать аналитические отчеты.



ДЛЯ ЧЕГО

СТАТИСТИКА РЕЗУЛЬТАТОВ





Увеличение продаж

Из опыта клиентов, продажи от мониторинга бонусных программ возрастают на **20**%. **И есть подтвержденные данные**.

Обычно в таком случае продавец знает, что получит бонус, но также знает, что его работу анализируют.



КОНКУРЕНТНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА



ОСНОВНОЕ КОНКУРЕНТНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО – ПИОНЕРЫ В КОММЕРЧЕСКОМ СЕКТОРЕ



Пионеры в коммерческом секторе

Именно наша команда запустила первые 8 проектов в Казахстане с крупнейшими игроками рынка



Software & Design

Возможность внесения доработок в течение 1 дня, и, если нужна интеграция, возможность ее осуществления в течение 1-2 недель.



Фокус на рестораны и автосалоны

Профиль нового продукта предусматривает работу именно с этим рынком



Ценообразование и условия

Так как наша компания небольшая, она способна не только гибко адаптировать решение, но и условия







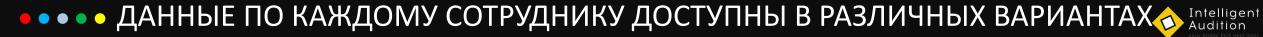




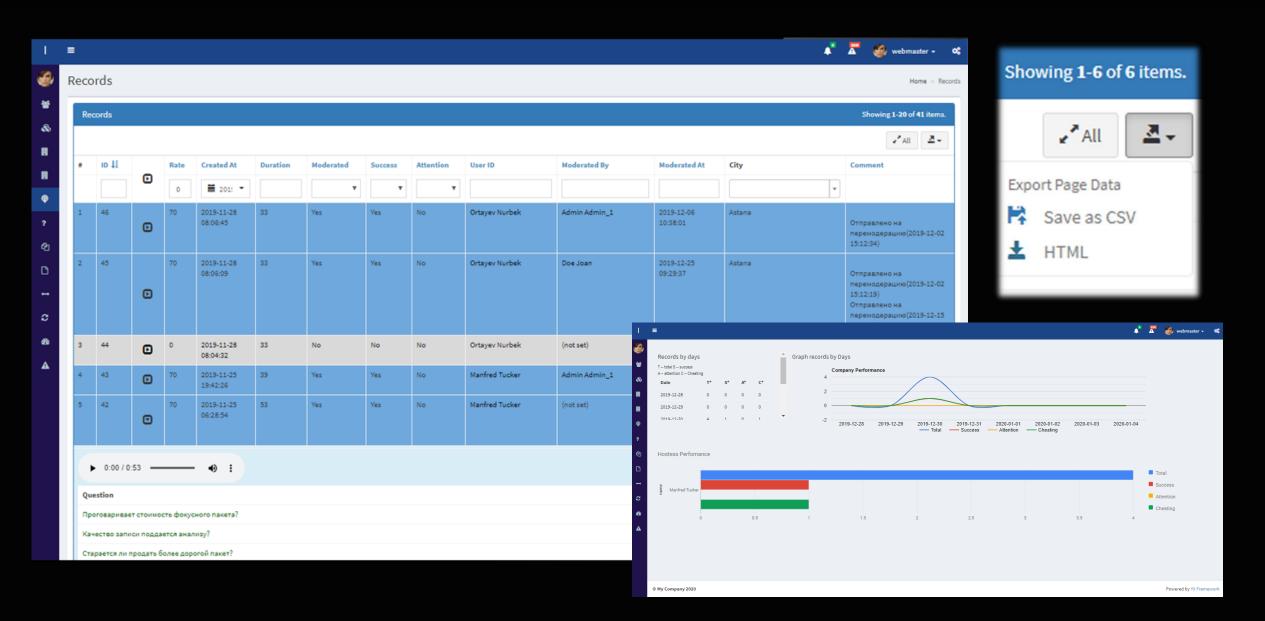






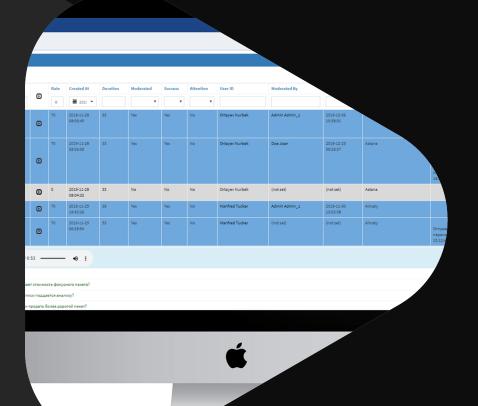


ТАКЖЕ ВОЗМОЖНЫ ВЫГРУЗКИ В РАЗНЫХ ФОРМАТАХ ДЛЯ ИНТЕГРАЦИЙ



КОНТРОЛЬ, ПОВЫШАЮЩИЙ ПРОДАЖИ

Расширенная информация



INTELLIGENT AUDITION



Система состоит из 2 главных блоков



Mobile APP

Ставится в планшет

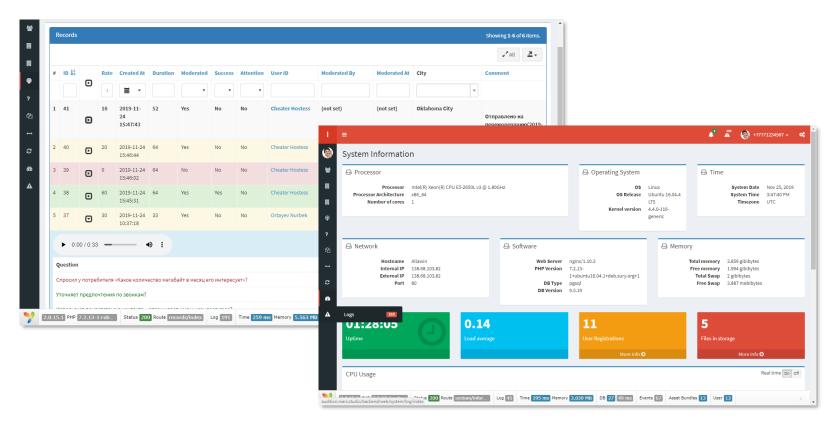
Ведет запись, отсечку, отправку работы агентов, к примеру, в дополнение к Smart Agent.

Server

Доступ через интернет

02

Служит для обработки, анализа и трансляции в данные работы каждого агента в полях.

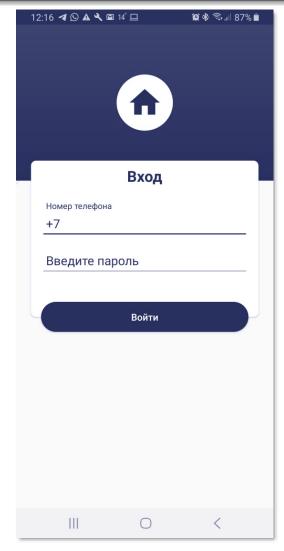






Доступ к точкам, не выходя из офиса

- Запись и мониторинг через телефон всего, что говорят;
- Анализ речи на соответствие чек-листам и скриптам, ключевым словам, эмоциям, паузам, реакциям;
- Трекинг геолокации в сопоставлении с диалогами;
- Мониторинг соответствия чек-листам, ситуаций фрода;
- Статистика по каждому сотруднику, рейтинги;
- Настройка по городам, сотрудникам, абонентским отделам, магазинам, иерархический доступ (роли) к системе;
- Система уведомлений и запрета работы в несанкционированных локациях.





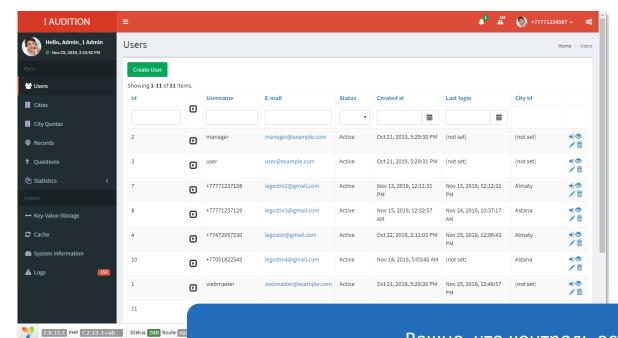




Бенчмарки (примеры из практики)

Использ зание данной системы позволяет как этфильтровать недобросовестную аботу, так и поощрить добросовестную.

Бенчмарки поставщиков промо-акциям показывают, что после работы с системой в течение нескольких месяцев клиенты достигают уровня успешности проведенных контактов - 99,8% (против 60%, которые были выявлены начале работы), где сначала емонстрируется большой скачок в качеств а птом начинается тонкая чистка.





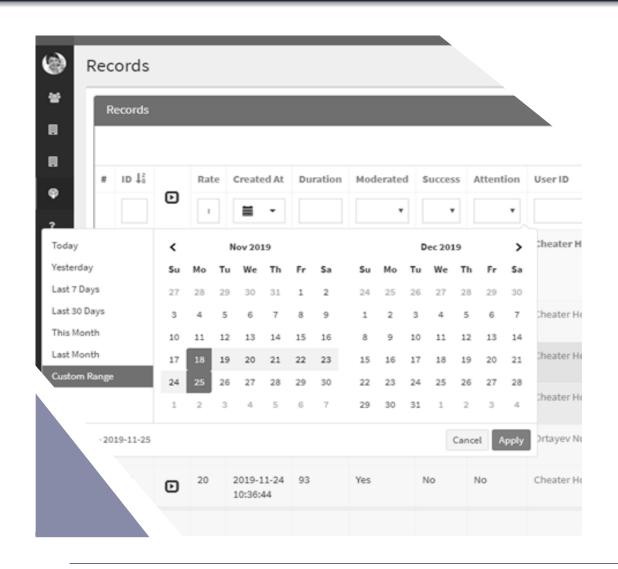
Важно, что контроль осуществляется «живым» Центром контроля качества - живыми людьми, которые тонко чувствуют подлог, понимают, когда агент работал не с точки, разговаривал с друзьями, а не с реальными клиентами.



INTELLIGENT AUDITION



Контроль, повышающий продажи. Наш опыт





Пример: Эффект от промо

Из опыта клиентов, работа промоутеров вычищается с запуском **аудиального контроля** в 2 этапа:

- 30% увольняется при запуске глобальной программы, чтобы не отвечать за ошибки;
- 8% fraud-а уходит, и успешность контактов достигает через 2 месяца 99,8%.

Из опыта проведенных пилотов, мы выявляем эти 8% недобросовестных контактов с покупателями, в то время как процент некачественных диалогов достигает и 50.



Увеличение продаж

Из опыта клиентов, продажи от мониторинга бонусных программ возрастают на 20%, и данный пилот показывает состоятельность данной информации.



Лояльность/awareness

Индекс лояльности у клиентов, по опыту поставщика, увеличивается на 20-50%.



Принцип работы системы

В мобильном толожили в планшете устанар зается custom - прилечение.

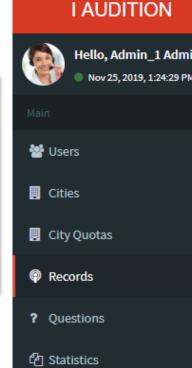
Приложение ведет запись в течение дня, но отправляет в систему только установленный отрезок времени по нажатию кнопки или по ключевому слову (х мин т до, х минут после срабатывания). Остальное стирается

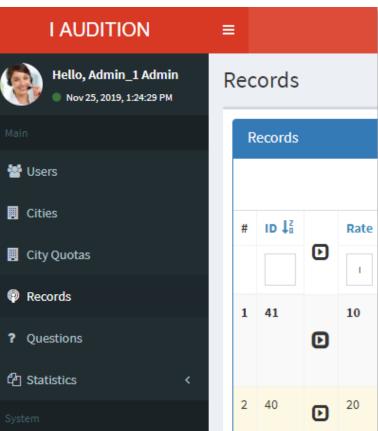
Приложение умеет отправлять задания и принимать их (фото планограммы и т.д.)

Информация отправляется на сервер.

- Сервер предоставляет доступ анализаторам (модератирам) колл-центра, заказчика, любым назначенным сотрудникам, либо происходит AI-анализ.
- Анализ транслируется в данные по качеству работ каждого.
- На сервере назначены роли по уровням до ографии, другим признакам.

Сервер предоставляет нам всю информацию по каждому участнику – stats, voice, geo







2:22

Cities

Agents

Recorded

Moderators

Supervisors Users

Geography Joint stats

Reports Rules

Register



ПРОДУКТ, НАЦЕЛЕННЫЙ НА ПОНИМАНИЕ СИТУАЦИИ



ЛОЯЛЬНЫЕ ПОКУПАТЕЛИ В РАЗЛИЧНЫХ ИНДУСТРИЯХ ПЛАТЯТ В СРЕДНЕМ НА 40% БОЛЬШЕ

Вы заводите в нашей системе свои кабинеты, свои точки, КРІ и своих людей, и в течение дня система готова стартовать.

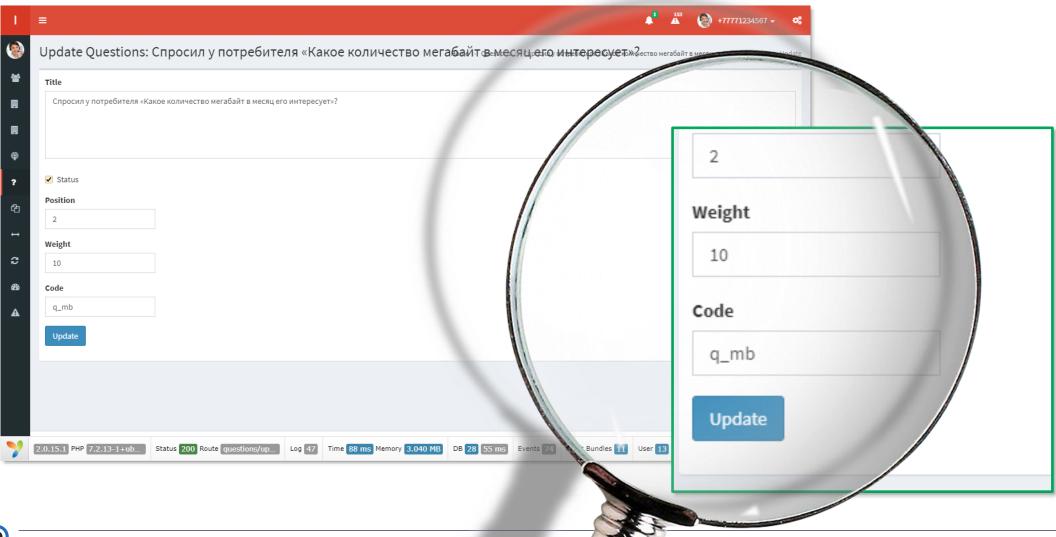
Продавец загружает наше приложение, и работа началась!







Каждый критерий обладает своим «весом»

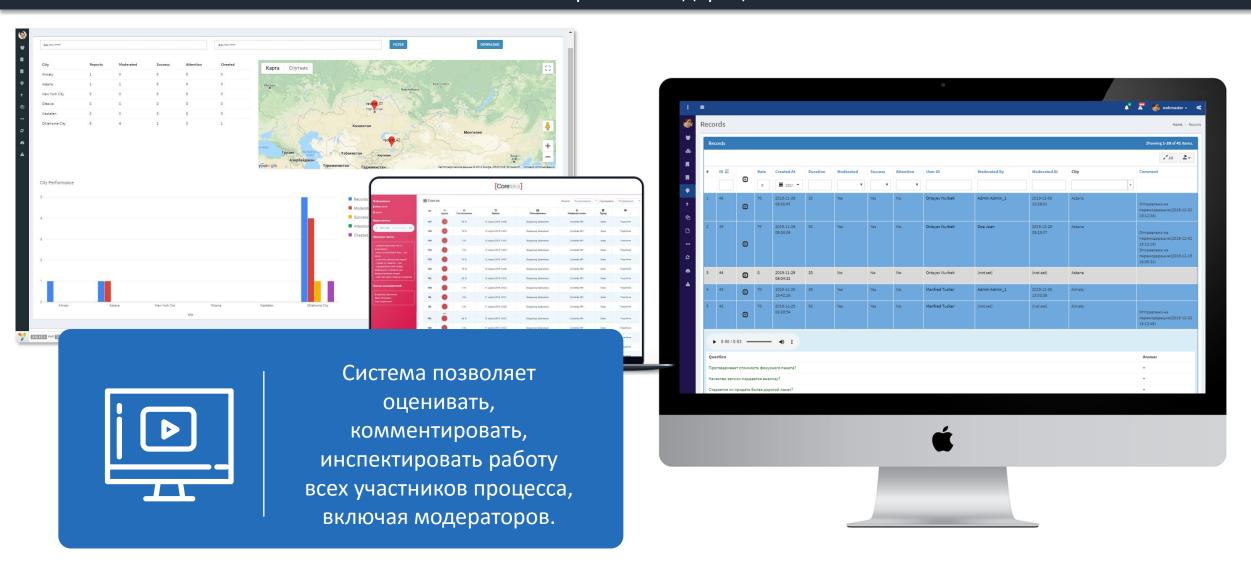




INTELLIGENT AUDITION



Расширенная модерация







Результаты одного из пилотов в крупной компании – производителе ТНП

40%

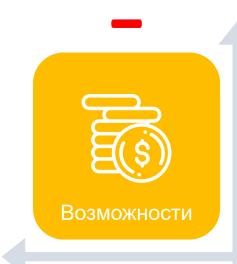
Возможности для улучшений

Из отмодерированных 25.000 записей, 40% не были приняты модераторами ввиду несоответствия условному заданию (чек-листу).

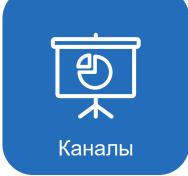
1,5%

Грубые нарушения

Были выявлены случаи сговора со знакомыми промоутерами и даже один случай нецензурного общения.











Успешных

записей

В целом, сотрудники были готовы

работать, но в некоторых случаях

создавалось ощущение, что идет

Другие каналы

Параллельный Аудио-контроль не промоутеров, а продавцов в точках продаж продемонстрировал 20-% рост прямых продаж.



26

60%

отработка записи.



Средняя статистика влияния проекта на продажи



Неделя 1	Неделя 2	Неделя 3	Неделя 4	Неделя 5
+5%	+5%	+10%	+2%	+2%

- Неделя 1 30% персонала увольняются, чтобы не быть пойманными. Качество начинает расти
- Неделя 2, 3 –персонал понимает, что может быть за отличную работу вознагражден, продажи начинают расти активнее
- Неделя 4,5 устойчивое развитие



Результаты





Поставив на поток систему аудиального контроля качества, мы решили основную проблему – отток. И мы были удивлены такому бурному росту продаж.

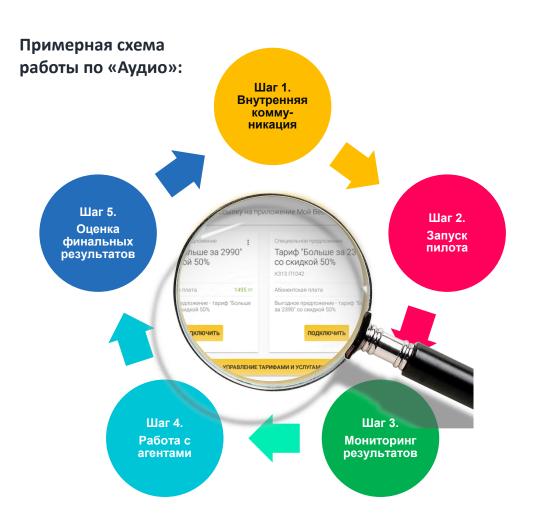
,

Владелец одного из ресторанов города

Имя и телефон доступны по запросу



Как в нашей работе продавцы поднимают продажи





Почему 20%

Основываясь на тестах других компаний данной программы в полях, увеличение продаж составило 20%, также есть бенчмарки крупной компании.



Как

За каждую успешную продажу «агент» (продавец) получает вознаграждение. Это стимулирует его к кросс-продажам. Агент знает, что его слушают.



Программа в планшете

В планшете «агента» также установлена программа аудио мониторинга, которая отправляет данные на сервер.



Результаты

При данной стимуляции качество коммуникации о продукте и качество предложения увеличиваются в несколько раз.



Рост продаж

Как было указано, из бенчмарков известен рост продаж в 20%.





Дополнительная информация о продукте



Web Development

Возможность заведения и старта своей программы в течение нескольких дней (включая распределение ролей входа).



Software & Design

Возможность внесения доработок в течение 1 дня, и, если нужна интеграция, возможность ее осуществления в течение 1-2 недель.



Digital Abilities

Возможность самостоятельной настройки длительности и контрольных вопросов, выбор своего дизайна системы.



Remote Fine-tuning

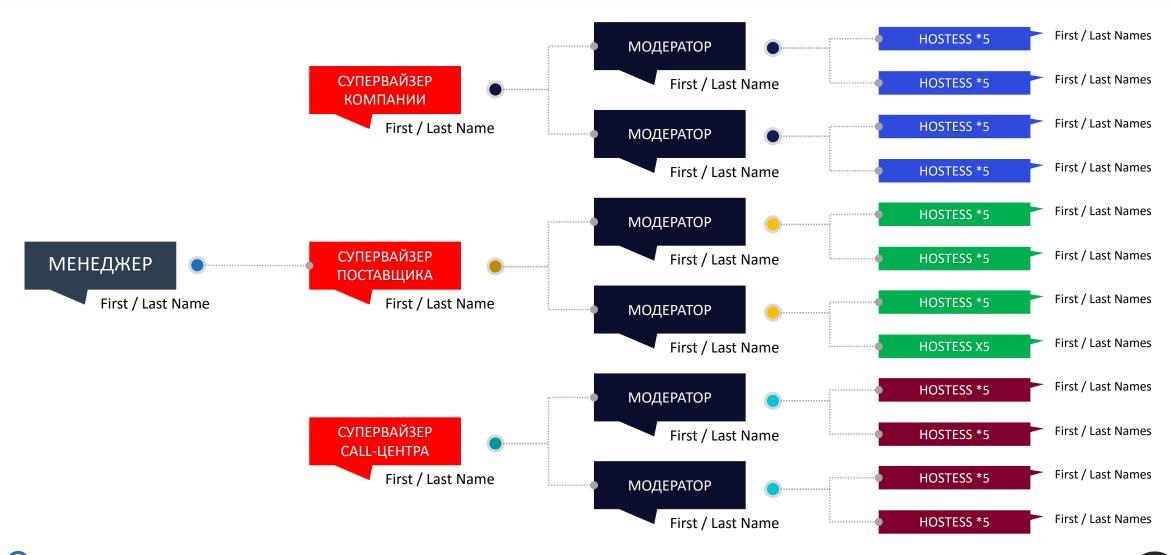
При запуске мобильного приложения оно «забирает» новую конфигурацию с сервера.







Примерная структура подобных проектов. 1 модератор может оценить 90 записей в день.



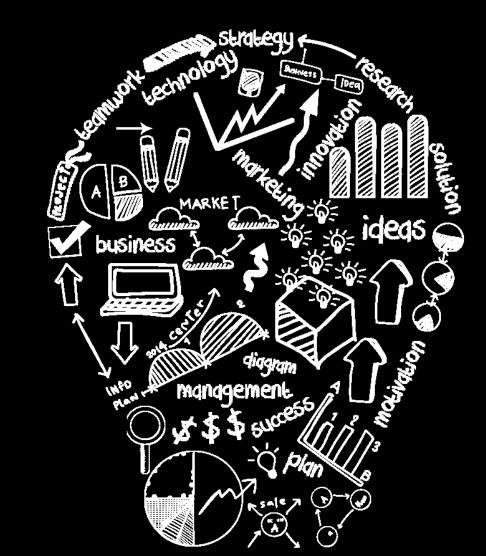




Продажи растут на 20%

Отток уменьшается

Сервис всегда на уровне





Restaurants	experience scale
Promoters	
Sellers	
Retail	

CONTACT US:



info@intelligent-audition.com

никаких скрытых цен ВЫ ПЛАТИТЕ ТОЛЬКО ЗА КОНТАКТЫ