

## УВЕЛИЧЕНИЕ ПРОДАЖ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА С ПОМОЩЬЮ АНАЛИЗА ОБЩЕНИЯ ПРОДАВЦОВ КОЛЛ-ЦЕНТРА

Отрасль: Ритейл

AI-решение: Контроль качества и управление клиентским опытом

### О КЛИЕНТЕ

HOLODILNIK.RU — это ведущий интернет-магазин электроники и бытовой техники. Компания стремится сделать процесс покупки максимально удобным, и регулярно работает над улучшением обслуживания клиентов. HOLODILNIK.RU входит в ТОП-10 игроков онлайн-рынка бытовой техники в РФ, ежедневно доставляя более 3500 посылок из ассортимента в более чем 70 000 товаров.



### БИЗНЕС-ЗАДАЧА

Бизнес столкнулся с задачей анализа общения продавцов с клиентами и выявления часто обсуждаемых вопросов.

Для ее решения, была внедрена система речевой аналитики 3i TouchPoint Analytics, позволившая автоматизировать контроль качества работы контакт-центра, повысить продажи и сократить операционные затраты.

Подробнее: речевая аналитика автоматически проверяла диалоги продавцов с клиентами на соответствие чек-листу по ключевым словам, отслеживала упоминания конкурентов, статистику по упомянутым маркетплейсам, услугам и компаниям.

Для HOLODILNIK.RU мы применили 3i LLM для анализа более глубоких вопросов по диалогам: выявил ли оператор контакт-центра потребности клиента, проявил ли экспертизу в товаре, предложил ли дополнительные товары. А также, была настроена статистика по предложенным товарам, возражениям клиентов и их отработке оператором.

Общая статистика по итогам аналитики и статистика в разрезе по каждому оператору, предоставила возможность компании более четко контролировать работу каждого сотрудника, выявила самые частые возражения клиентов и фразы, которыми операторы их отрабатывают. Так компания получила полную и точную информацию для изучения и улучшения клиентского опыта, и повышения эффективности контакт-центра.

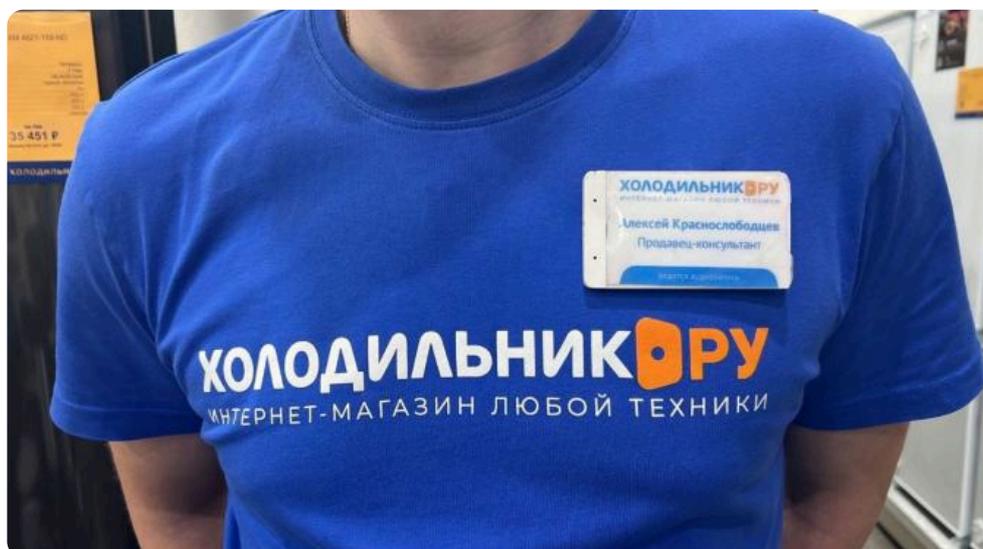
## ПРОБЛЕМА

До внедрения 3i TouchPoint Analytics звонки приходилось прослушивать выборочно. Такая ручная обработка входящей информации позволяла HOLODILNIK.RU охватывать не более 3-5% от ее объема, поскольку чтобы прослушать 300–360 часов разговоров за 12-часовую смену, нужно было бы нанять не менее 20–30 специалистов группы контроля. Теперь, благодаря 3i TouchPoint Analytics, интернет-магазин может проанализировать все 100%, а каждый диалог с покупателем виден на динамических дашбордах в режиме онлайн.

Помимо анализа переговоров операторов контакт-центра, для HOLODILNIK.RU была необходима и оценка качества общения продавцов в точках продаж. Для выполнения этой задачи, интернет-магазин внедрил современное и технологичное решение – аудиобейджи (поставляет наш партнер – компания Speechmate), записи с которых поступают в нашу систему речевой аналитики 3iTouchPoint Analytics. Она омниканальна, т.е. позволяет объединить все каналы коммуникации с клиентами, поэтому речь консультантов в магазинах, как и в контакт-центре, на основе записей с аудиобейджей, анализируется на предмет вежливости, понимания потребностей клиента и скорости обработки запросов. Это дает возможность не только обучать сотрудников магазинов, но и адаптировать предложения под индивидуальные предпочтения покупателей.

## ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ

- Для бесшовного перехода сотрудников на новую систему контроля качества, без стресса и негатива, на первом этапе внедряли только ношение бейджей, не прослушивая записи с них.
- На втором этапе оптимизировали входящие данные. Если в контакт-центре продолжительность звонка определялась началом и концом сессии с клиентом, то в оффлайн-магазине сессия соответствовала рабочему времени продавца, начиналась в 10 утра и заканчивалась в 8 вечера. Нужно было определить начало и конец разговора менеджера с клиентом, чтобы отделить ценные данные от нецелевых разговоров, шума и тишины.



Отдел продаж изучил все варианты приветствия и прощания, которые могут быть использованы как триггерные фразы для начала и конца записи. Это позволило избавиться от записи тех периодов в течение дня, когда продавец не работает с покупателем.

Благодаря речевой аналитике записей с аудиобейджей, компания смогла отследить интерес клиентов к акциям, оценить работу сотрудников и их реакцию на клиентов. Записи с ошибками и образцовыми продажами теперь дают прослушивать сотрудникам, чтобы те могли улучшить свои навыки и выработать наилучшие техники продаж.

Иван Ковалев, директор по инновациям HOLODILNIK.RU, поделился своим мнением и результатами после внедрения решений с речевой аналитикой:



Благодаря речевой аналитике от 3iTech и аудиобейджам мы можем контролировать работу продавцов, получать интересные запросы, слышать всех сотрудников и быстро исправлять ошибки. К тому же мы можем обучать наших сотрудников и следить за работой удаленных филиалов. Не беспокоиться о магазинах в других городах, зная, что их продавцы вежливы и постоянно обучаются. Анализ записей диалогов позволил нам пересобрать скрипты и улучшить работу наших сотрудников, результат — увеличение продаж сопутствующих товаров на 12% год к году. Мы также увидели рост продаж акционных товаров, аксессуаров и программ дополнительной гарантии. Наша технология продаж стала более эффективной, так как мы сосредоточились на потребностях клиентов, это привело к увеличению среднего чека в розничных магазинах на 15% год к году, как за счет увеличения штук в чеке, так и за счет upsale.

## РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ

Увеличение продаж сопутствующих товаров на 12%  
100% коммуникаций с клиентом анализируется автоматически  
Увеличение среднего чека в розничных магазинах на 15%

ПОДРОБНЕЕ О КЕЙСЕ В СТАТЬЕ НА [NEW RETAIL](#)



**3 I TOUCHPOINT  
ANALYTICS**

Адрес: 129329, МОСКВА, УЛ. КОЛЬСКАЯ Д.2, КОРП.6

Наши контакты: INFO@3ITECH.RU +7 (495) 645-44-70

TOUCHPOINT-ANALYTICS.RU