



НЕСПЯЩИЙ В «АНТЭКЕ»

Виртуальный специалист по упаковке собирает контакты пользователей в нерабочее время

О КОМПАНИИ

«Антэк» — ведущий российский производитель гофротары и гофроупаковки. Накопленные более чем за 10 лет знания и опыт преобразованы в уникальные для отрасли инновационные технологии и позволяют компании решать задачи любой сложности и объема. Это первая и единственная сертифицированная производственная упаковочная компания, работающая по международному стандарту менеджмента качества ISO 9001:2008.

ЗАДАЧА

Среди главных корпоративных ценностей компании «Антэк» — ориентация на потребности клиента. «Клиент — ключевая фигура и основа бизнеса. Одна из наших задач — превосходить его ожидания, чтобы клиент всегда чувствовал нашу заботу, надежность и профессионализм», — подчеркивает руководство компании. Поэтому «Антэк» стремится постоянно поддерживать обратную связь с клиентами и максимально оперативно реагировать на их запросы.

Но все задействованные каналы коммуникации с клиентами (колл-центр, формы обратной связи на сайте, мейлы менеджеров) имели один существенный недостаток — они недоступны в нерабочее время и в выходные дни. Чего нельзя сказать об инфях, виртуальных роботах-консультантах.

РЕШЕНИЕ

Виртуальный консультант Тони был установлен на сайте www.antech.ru в июне 2011 года для поддержки клиентов и с тех пор успешно несет круглосуточную вахту семь дней в неделю.

Инф обучен ответам на однотипные и наиболее частые вопросы пользователей о компании, услугах, параметрах и доставке продукции. Он легко ориентируется в профессиональной терминологии и ГОСТах благодаря встроенным в его базу знаний специальным словарям.

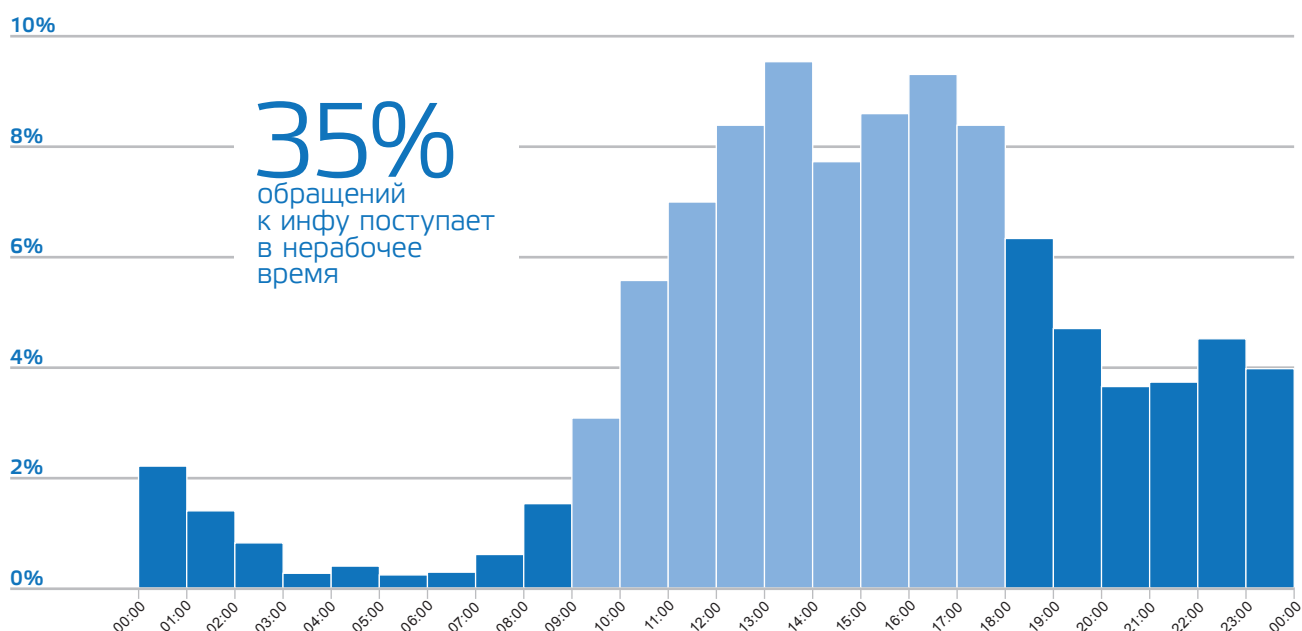


Чтобы подчеркнуть компетентность виртуального консультанта и вызвать доверие к нему пользователей, «Антэк» выбрал образ серьезного, грамотного молодого инженера-универсала, немного похожего на персонажа популярного мультфильма Знайку. Даже если посетитель сайта не говорит с ним, Тони не стоит без дела: записывает мысли в ежедневнике, рисует чертеж коробки или орудует рулеткой.

1 мин 42 сек длится в среднем разговор с инфом (если он касается профильных тем, а не погоды или политики)

71% пользователей находят решение, задав инфу 1–3 вопроса

Рисунок 1 — Распределение разговоров с инфом по времени суток



Помимо набора стандартных функций, таких как консультирование и навигация по разделам сайта, виртуальный специалист по упаковке первым среди инфов освоил сбор лидов — заявок пользователей с их контактными данными.

13%
пользователей
возвращаются
к инфу, потому
что инф — это
просто, быстро
и круглосуточно

Инф запрограммирован запрашивать контакты, если в репликах пользователя встречается фразы «Не могу до вас дозвониться», «Не отвечает телефон», «Как оставить контакты», «телефон горячей линии», «Как связаться с компанией» и т. п. или если клиент пишет о проблеме: например, «Сделал заказ на вашем сайте, но...». Таким образом, ежедневно в любое время суток виртуальному консультанту можно оставить заказ, указав свой телефон и/или электронный адрес. Инф автоматически сформирует письмо и отправит его менеджеру.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Расчеты «Антэка» оправдались: клиенты приходят на сайт компании в нерабочее время, у них возникают вопросы, и они адресуют их инфу (рисунок 1). Таких обращений насчитывается около 35% от общего количества. С учетом выходных дней получается, что 2/3 времени в неделю пользователи могут получить консультацию только от инфы Тони.

Кроме того, благодаря функции инфы «сбор лидов» компания круглосуточно принимает заявки от клиентов и вопросы по конкретным заказам, которые при отсутствии Тони были бы просто потеряны для «Антэка».

Маркетологи «Антэка» успешно задействовали инфу для изучения своей аудитории, ее потребностей и предпочтений. Регулярный анализ запросов и изучение диалогов с инфом позволили компании понять, что интересует клиентов, какие вопросы и проблемы возникают чаще всего. Это помогло скорректировать подачу информации на сайте и восполнить существующие пробелы.



Наносемантика

тел.: +7 495 258 2810

www.nanosemantics.ru

hello@nanosemantics.ru