

## Проект в крупном строительном DIY ритейлере (NDA)

### ✓ Цели и задачи

- **Повысить** эффективность коммуникаций (снизить АНТ)
- **Полная автоматизация** контроля качества (100% вместо 1—3%)
- **Повысить** эффективность контроля соблюдения скриптов
- **Контроль качества** связи (тишина)
- **Внедрить** эффективный инструмент проверки бизнес-гипотез

### ✓ Реализовано

- **Сформированы** маркеры, скрипты, отчёты
- **Разработано** 5 анализов эффективности операторов и 12 анализов CJM
- **Выявлены** корреляции эмоционального состояния клиента и модели поведения операторов
- **Выработаны** рекомендации по синхронизации КЦ и магазинов, по автоматизации сбора ОС, по систематизации QM и по систематизации проверки работоспособности ИТ-систем

## Результаты



↘ 16 000 отток

Снижение оттока клиентов/ мес.

↗ 100% автоматизации

входящих обращений

↗ 16% рост качества

работы за счёт внедрения QM

↗ 19%

рост количества заказов

↘ 23% жалоб

сокращение жалоб от клиентов

64 человека

Перераспределение ресурса операторов