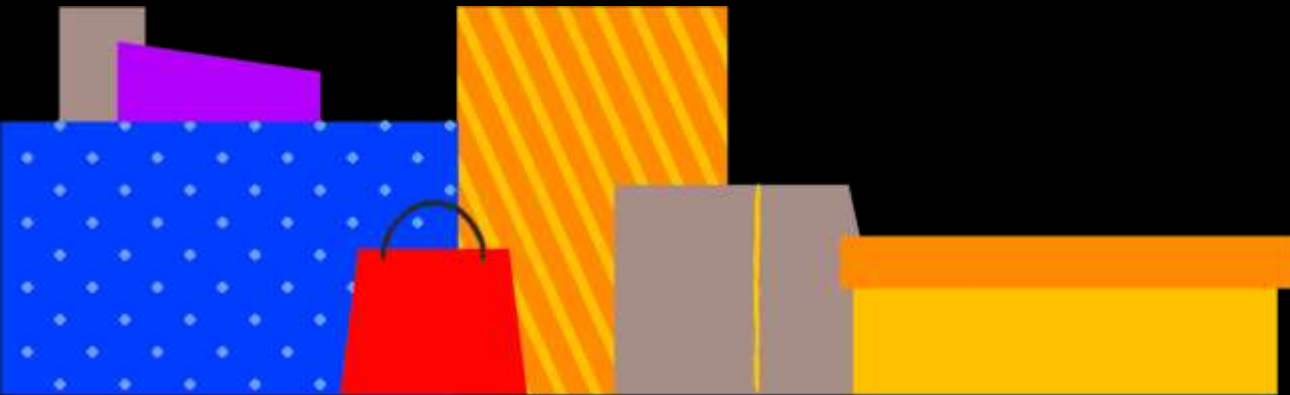


DOSTAVISTA

# Как на 30% сократить расходы на инструктаж курьеров



# Яна Соколова

Руководитель операционного  
департамента, Dostavista

Отвечаю за

- контактный центр
- отдел по управлению  
доставкой
- отделы обучения, методологии  
и информационного  
сопровождения



# Dostavista — сервис курьерской доставки

## Доставка для любого бизнеса

- Интернет-магазины
- Маркетплейсы
- Аптечные сети
- Кафе и рестораны
- Логистические компании
- Остальные бизнесы

## Забота о клиентах

- COD (наложенный платеж)
- Выкуп и возврат
- Проверенные курьеры
- Отслеживание заказа
- Оплата при получении

## Важные детали

- Гибкость во времени
- Сложные маршруты
- Оперативная поддержка
- Объявленная ценность

## Простое подключение и оформление заказов

- API-интеграция
- Мобильное приложение
- Личный кабинет на сайте



**10 000**

активных курьеров  
ежедневно

**>28 млн**

доставок с 2012 года



## 5 минут

инструктаж  
одного курьера

## 8 часов

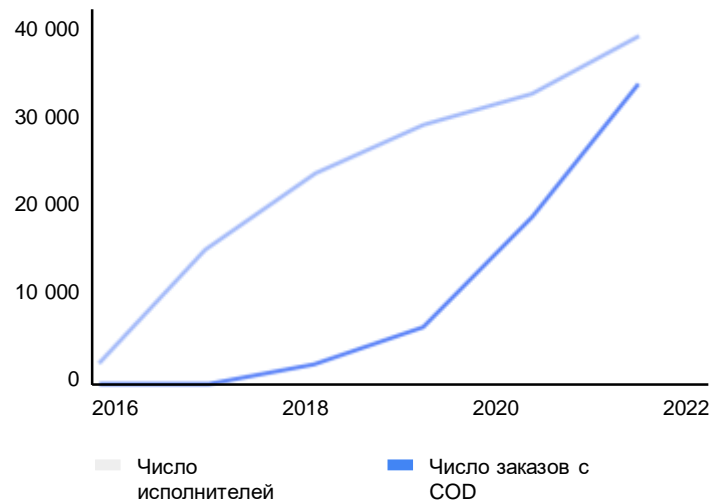
рабочий день  
оператора

## в 17 раз

выросло число  
исполнителей

## в 15 раз

выросло число  
заказов с COD



## Цель

- Сократить расходы
- Получить самостоятельный процесс
- Запуститься в течение трёх месяцев

## Требования к решению

- Простое подключение
- Лёгкое внедрение
- Оптимальная цена

## Этапы реализации проекта «Инструктаж курьеров»

### Сбор данных

#### Коммуникация с подрядчиком

Определение бизнес-задач  
Формирование скрипта диалога оператора с курьером  
Сбор аудиозаписей реальных разговоров операторов контакт-центра

### Работа над ТЗ

Скрипт для голосового помощника  
Схема телефонии  
Возможность интеграции системы заказчика в VoiceBox  
Отчётность

### Реализация

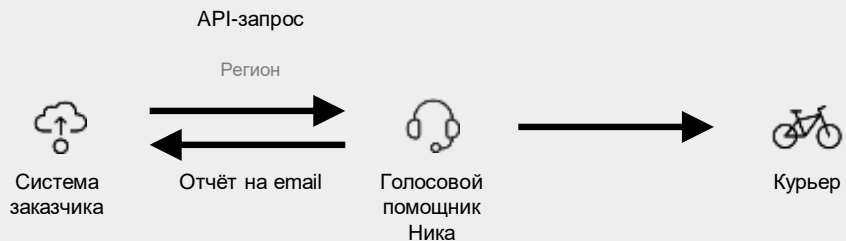
Планирование изменений  
Работа с диктором  
Внутренний груминг проекта с командой  
Декомпозиция  
Реализация задач

### Пилот

Первичное внутреннее тестирование  
Тестирование на фокус-группе  
Клиентское тестирование и отладка

### Запуск в эксплуатацию

Мониторинг  
Дообучение бота на основе первых результатов  
Составление плана развития



## Пример вызова: инструктаж курьера



### Стенограмма вызова

[Робот] Здравствуйте...

[Абонент] алло алло

[Робот] Меня зовут Ника, компания Dostavista. Звоню сообщить, что для вас открыта возможность брать заказы с услугой «Наложный платёж». Хочу рассказать вам про выполнение таких заказов. Это не займет много времени. Вы готовы прослушать информацию?

[Абонент] да давайте

[Робот] В заказах с услугой наложенного платежа получателю приходит электронный чек за оплаченный товар. Оплата может быть наличными или картой. Безналичная оплата происходит по платёжной ссылке.

[Робот] При оплате наличными вы переводите полученные деньги в ближайшем банкомате СберБанка по логину и паролю, который был отправлен вам с номера 900. Пожалуйста, не забудьте сохранить логин и пароль в вашем приложении. Скажите есть ли у вас вопросы?

[Абонент] так а а зачем мне это

[Робот] Вы являетесь очень хорошим курьером, компания это ценит, поэтому вам открыли доступ к заказам с наложенным платежом. То есть теперь у вас будет больше заказов. Может быть остались еще какие-то вопросы?

[Абонент] нет нет все понятно

[Робот] Хорошо. Тогда спасибо, что выслушали меня. Если вдруг возникнут вопросы, пишите в чат поддержки, Вам там обязательно помогут. Всего доброго. До свидания.



# Эффективность внедрения

Неважно, 100 или 1000 запросов в чате, бот прозвонит всех курьеров за три-четыре часа. Оператор бы справился с такой задачей за два-три дня

70%

эффективность  
обзвона оператора

50–60%

эффективность  
обзвона бота

10 операторов  
работали по 8 часов

0 операторов  
и 2 часа в неделю  
на проверку отчетов  
и выборочный контроль  
инструктажей

30%

сокращение затрат