



## Робот для обработки звонков по аренде автомобилей для Rent-a-Ride

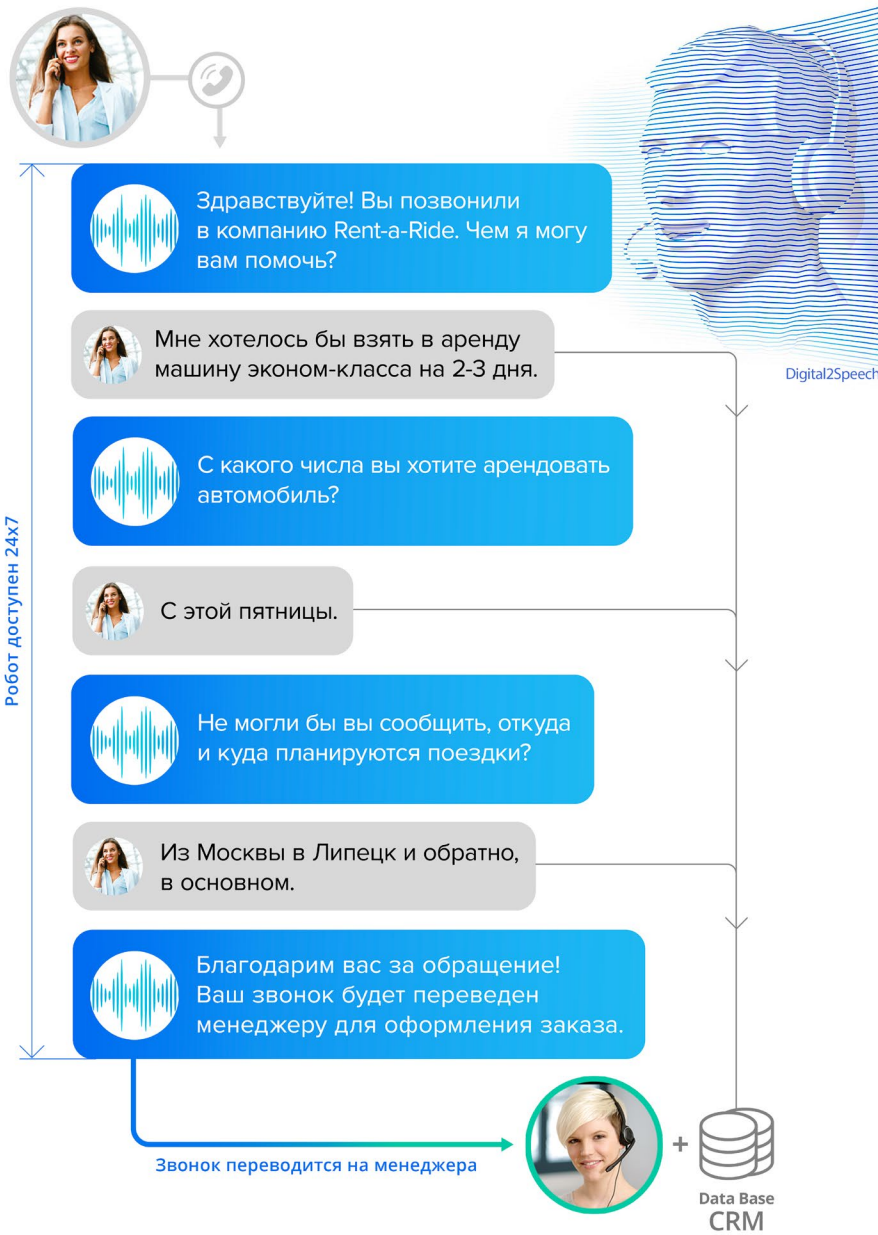
Компания Rent-a-Ride предоставляет в краткосрочную аренду автомобили частных владельцев.

### Проблема:

- Несмотря на наличие удобного веб-сайта и приложения, 25% клиентов предпочитают оформлять заявки по телефону.
- Операторы аутсорсингового контакт центра ошибались или передавали не всю полученную информацию сотрудникам Rent-a-Ride.
- Во время передачи информации клиенты ждали на линии.

### Решение:

- Для увеличения выручки, сокращения расходов и устранения ошибок, компания **Rent-a-Ride внедрила нейробота BSS**, способного работать с ретроспективными данными для качественного сегментирования клиентов. Цель — выделить клиентов, собирающихся сделать заказ, и быстро перевести звонок на менеджера для закрытия сделки.
- Информация по заявке немедленно появляется в CRM, где менеджер видит все необходимые данные.
- Робот информирует об ограничениях по аренде, например для таксистов, определяя их по ключевым словам и фразам (автомобиль для работы, большой пробег и т.д.).
- Нейробот также генерирует поток структурированных данных по всем звонкам, постоянно улучшая эффективность аналитики.



### Преимущества для бизнеса:

- Рост конверсии в заявку на 30%.
- Рост выручки в 1,5 раза по заявкам, полученным по телефону.
- Повышение уровня удовлетворенности клиентов (отсутствие ожидания на линии, быстрое решение вопроса).
- Строгое следование сценарию. Снижение нагрузки на менеджеров более чем на 20% и устранение ошибок в сегментировании клиентов.
- Сокращение времени на выявление потребности клиента и передачи заявки менеджеру до 2 минут.
- Отсутствие необходимости переучивать операторов, в случае изменения сценариев.

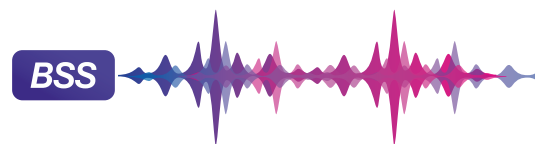
### Потенциальное развитие:

- Робот BSS сможет осуществлять автоматический обзвон арендодателей для уточнения доступности их автомобилей и условий аренды.
- Процесс заказа автомобиля по телефону можно полностью автоматизировать, обеспечив 100% соответствие сценариям для каждого сегмента.



**Александр Ладыгин**  
CEO  
Rent-a-Ride

«Эффективность бизнеса напрямую зависит от конверсии входящего потока заявок в покупки. Аналитика показала, что одной из основных метрик, которые влияют на конверсию, является время, проходящее от обращения клиента до детализированного ответа на его запрос. Бот позволил существенно сократить это время, тем самым напрямую увеличив выручку при тех же затратах на привлечение»



Москва, Нагорный пр., 5  
+7 (495) 785-0494  
info@bssys.com  
www.bssys.com