

РЕЗУЛЬТАТЫ ПИЛОТА_1
НИЖНИЙ НОВГОРОД

Хорошо:

- высокий процент дозвона по базе – 65%
- процент контактов, готовых подключиться, выше чем было запланировано – 24% от дозвона

Нейтрально:

- около 14% водителей от базы не являются ЦА
- много водителей не доверяют удаленному подключению

Плохо:

- большой процент дозвона – отказники
- низкий процент активации и DFTs

РЕЗУЛЬТАТЫ ПИЛОТА_2
САНКТ - ПЕТЕРБУРГ

Хорошо:

- большинство водителей доверяют удаленному подключению
- у Ситимобил выгодные предложения по сравнению с другими компаниями, что дает преимущество операторам в общении с водителями

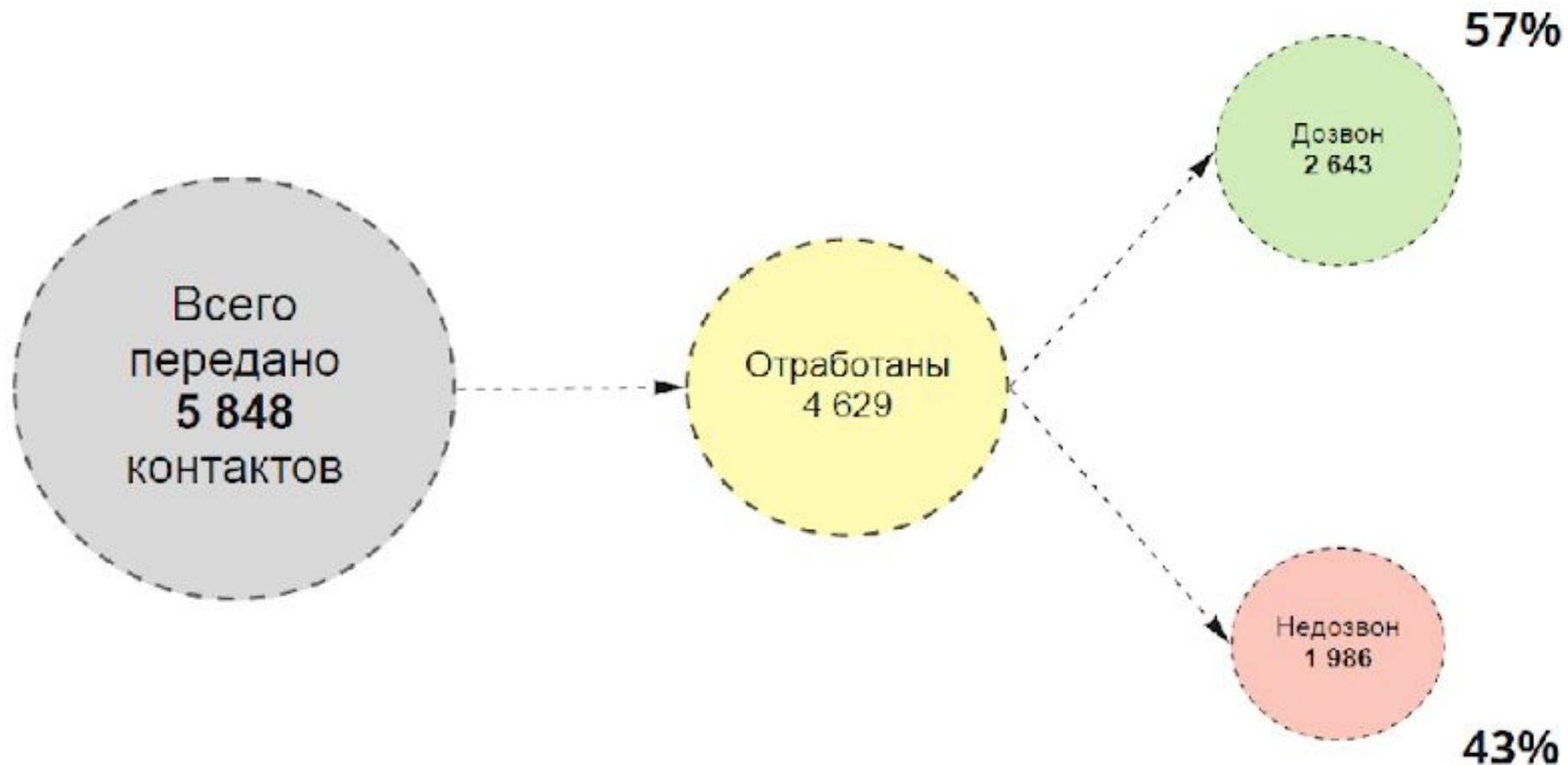
Нейтрально:

- большинство водителей, которые сотрудничают с Ситимобил, всё устраивает

Плохо:

- низкий дозвон – не выше 50%
- около 20% от дозвона не являются ЦА

БАЗА ДАННЫХ
ДОЗВОН / НЕДОЗВОН



*Total_результаты пилота
по Нижнему Новгороду и Санкт -
Петербургу*

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ ОПЕРАТОРОВ

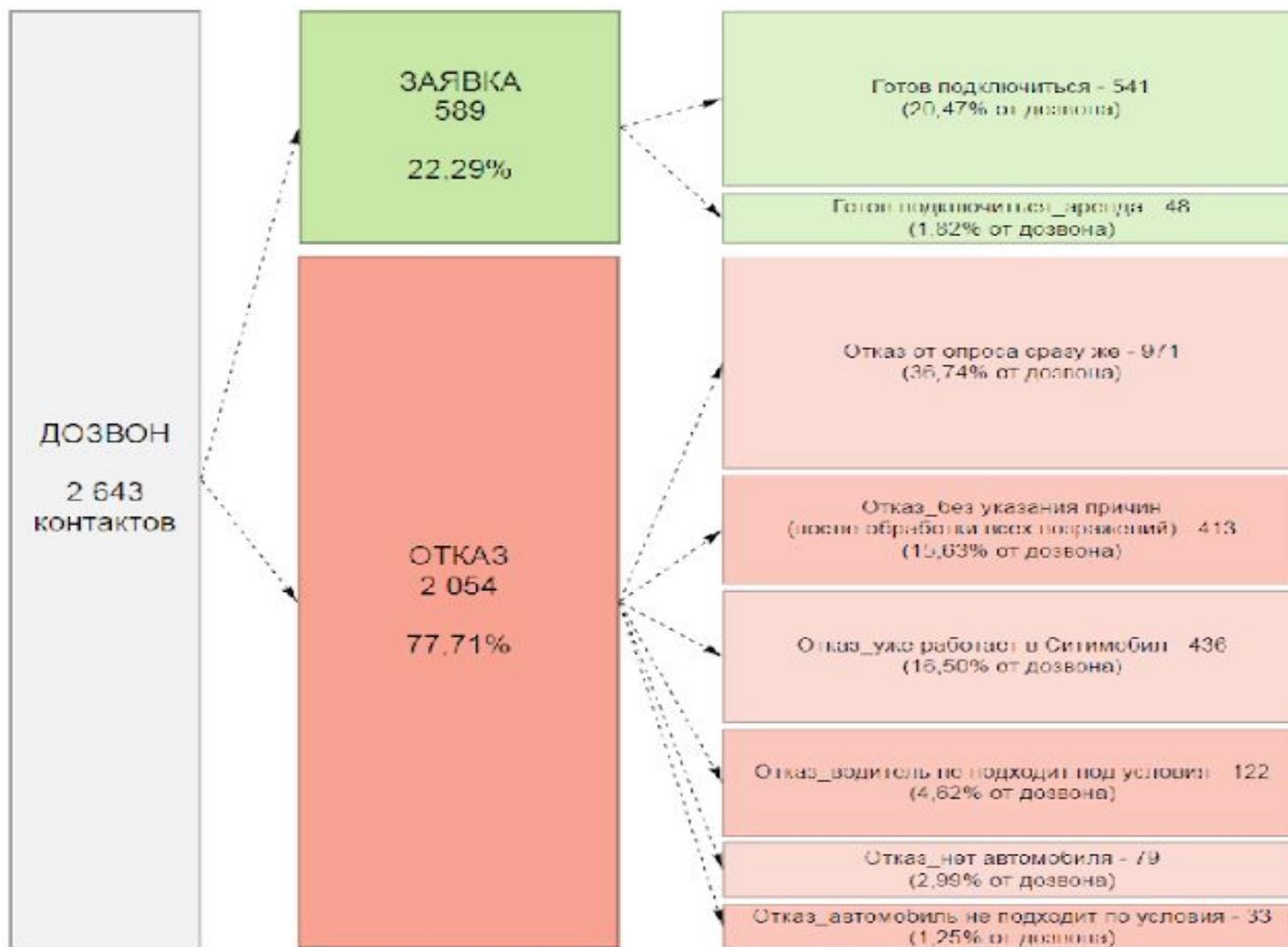
Категория	Количество
	Total
Дозвон	2 643
Минуты разговора (дозвон)	8 779
Ср. время обработки звонка (дозвон)	3,3

Категория	Количество
	Total
Всего заявок	541
Минуты разговора (заявка)	3 242
Ср. время обработки звонка (заявка)	6,1

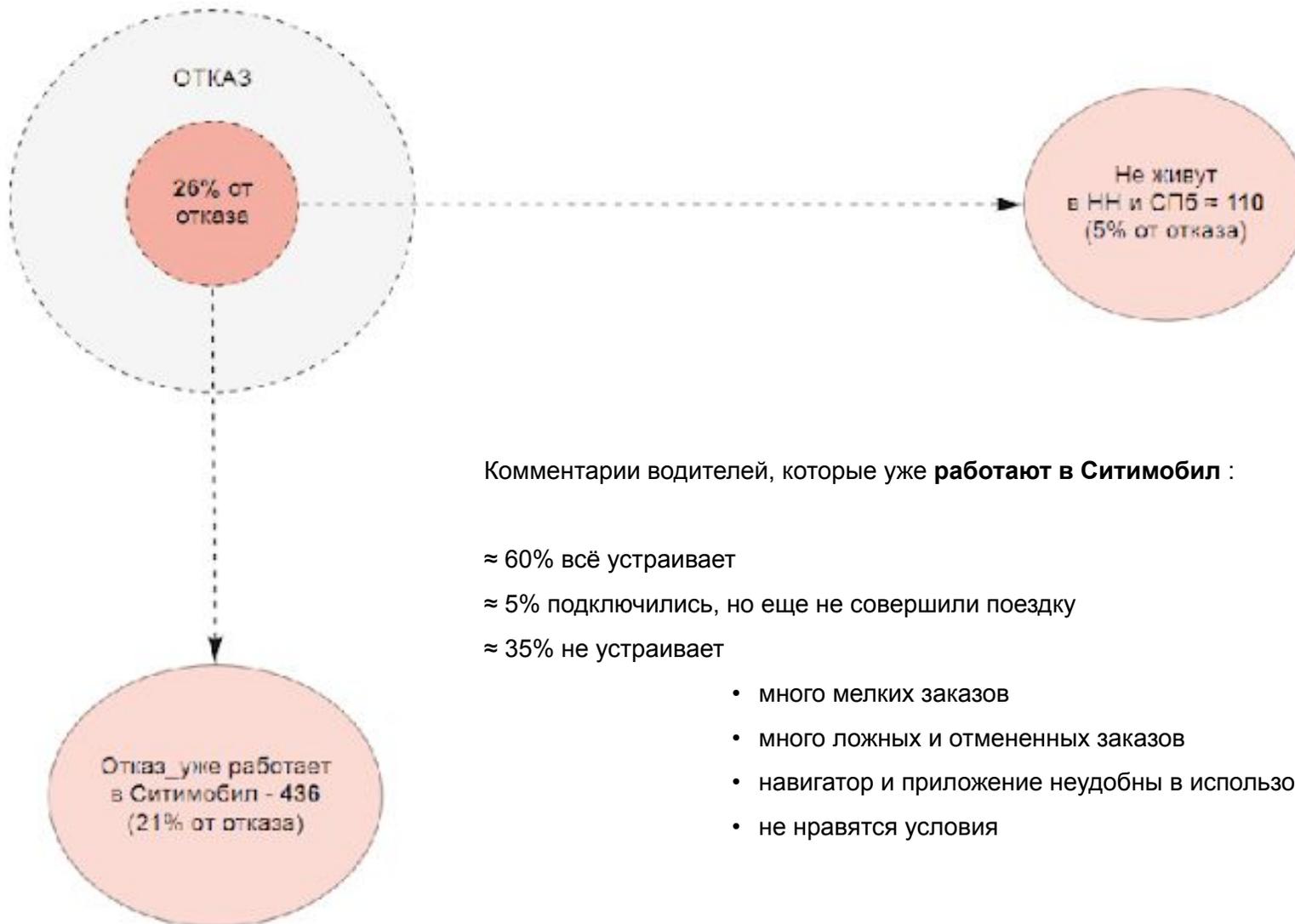
Категория	Количество
	Total
Occupancy	59 %
Utilization	80 %

ДОЗВОНЫ ПО КАТЕГОРИЯМ

Total_результаты пилота по Нижнему Новгороду и Санкт-Петербургу



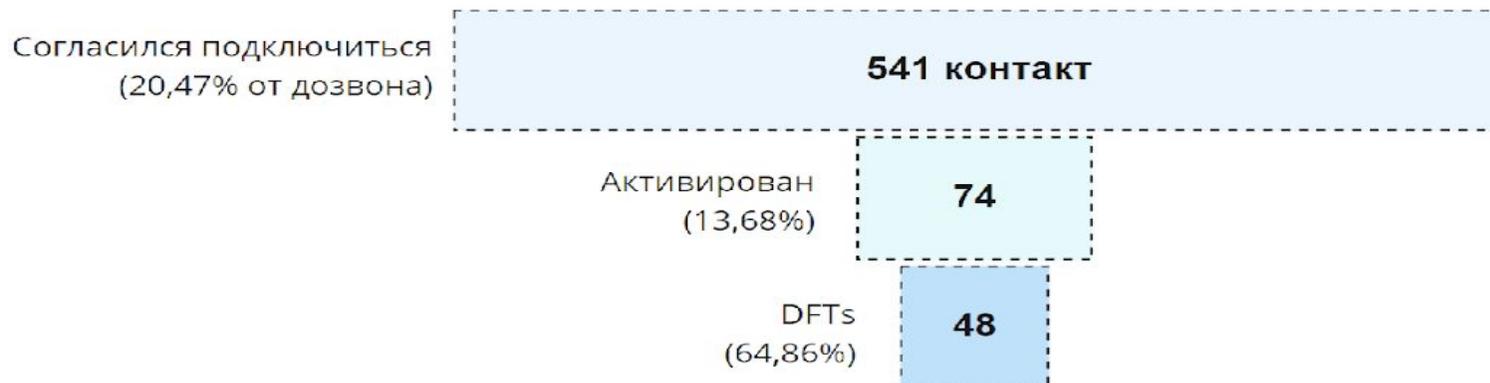
> ОЦЕНКА РАЗГОВОРОВ СО СТАТУСОМ «ОТКАЗ»



ПРОЦЕСС ПЕРЕДАЧИ ЛИДОВ



КОНВЕРСИЯ ЛИДОВ TOTAL_РЕЗУЛЬТАТЫ ПИЛОТА ПО НИЖНЕМУ НОВГОРОДУ И САНКТ - ПЕТЕРБУРГУ



> ОЦЕНКА РАЗГОВОРОВ СО СТАТУСОМ «ГОТОВ ПОДКЛЮЧИТЬСЯ»

В ходе разговора, потенциального водителя можно определить по спокойному и открытому голосу.

Такие водители обычно не задают много вопросов, разговаривают доброжелательно и позитивно, не перебивают и слушают оператора.

Например:

Звук_1.

Водитель не торопит оператора, внимательно слушает и не перебивает.

Водитель дал согласие на подключение, но не подключился.

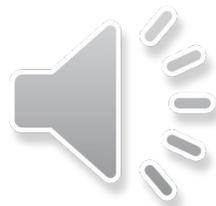


Звук_2 и Звук_3.

Оператор недолго разговаривал с водителем и получил согласие на подключение.

В первом разговоре не было слышно заинтересованности в голосе водителя, но как итог – 65 DFTs

Водитель второго разговора был авторизован и совершил 16 поездок



Звук_4 и Звук_5.

В первом разговоре водитель заинтересован в предложении, во втором – водитель изначально не хотел общаться с оператором.

Водитель был авторизован, но еще не совершил поездку.



ПЛАНОВЫЕ И ФАКТИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ

Фактические показатели (по двум пилотам)

Категория	Пилот_НН	Пилот_СПб	Ср. значение
Согласился подключится	328	213	20,5% (к дозвону)
Активирован	48	26	13,5% (к согласным подкл.)
DTFs	33	15	63% (к активированным)

Стоимость лида с учетом связи

Категория	Стоимость
Согласился подключится	300 ₺
Активирован	700 ₺
DTFs	850 ₺

СХЕМА
ОПЛАТЫ ПРОЕКТА

