

ИНТЕРАКТИВНАЯ СИСТЕМА CRMSENSOR





ПРЕДПОСЫЛКИ ВНЕДРЕНИЯ CRMSENSOR

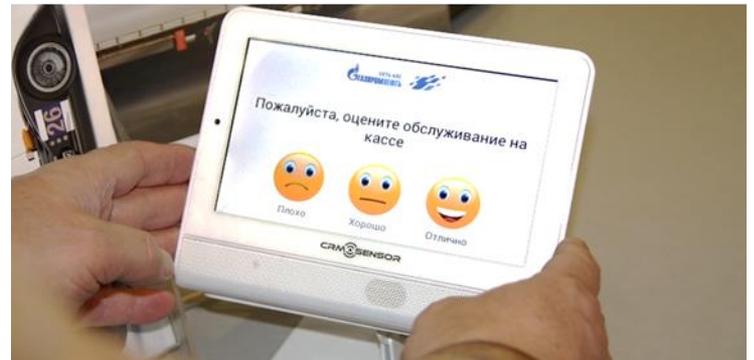
В условиях цифровой трансформации важным условием развития сети АЗС «Газпромнефть» является **автоматизация системы управления клиентским опытом**.

Задачи бизнеса:

- знать как Клиенты оценивают АЗС и удовлетворять их потребности и предпочтения
- понимать как персонал выполняет принятые стандарты обслуживания и влияет на формирование лояльности Клиентов
- иметь удобный аналитический инструмент для оперативного принятия мер по улучшению клиентского сервиса

Принятое к внедрению IT решение:

- интерактивная система **CRMsensor**





ИНТЕРАКТИВНАЯ СИСТЕМА КОНТРОЛЯ СЕРВИСА

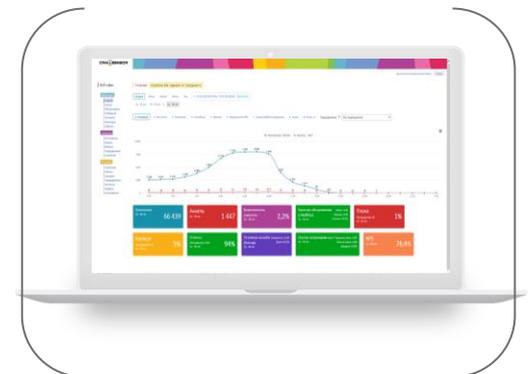
CRMSensor - автоматизированная система контроля клиентского сервиса, включающая: эффективные инструменты **оценки персонала** на основе аудиозаписи и получения оперативной **обратной связи от Клиентов**.



Интерактивное сенсорное устройство CRMSensor



Безопасный облачный сервис анализа данных



Удобный веб-офис пользователя

- Размещение в зоне кассы АЗС
- Аудиозапись процесса обслуживания
- Опросы Клиентов
- Демонстрация рекламного контента
- Управление из удаленного центра

- Хранение аудиозаписей
- Автоматическая обработка и хранение результатов опросов и чек-листов
- Отправка уведомлений по проверкам
- Настройка опросов
- Управление сценариями

- Личный кабинет
- Визуализированная аналитика
- Разные уровни доступов (Клиент, Администратор)
- Онлайн мониторинг работоспособности устройств

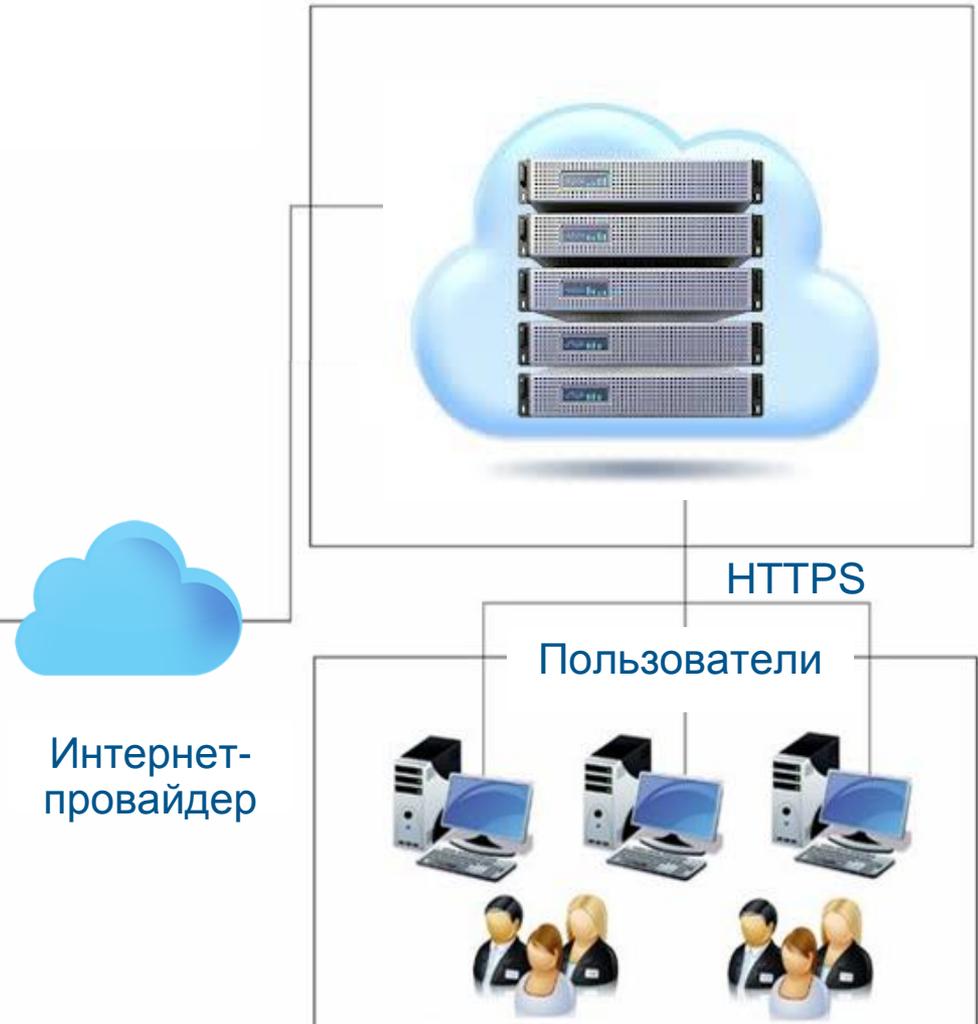


АРХИТЕКТУРА ПРОЕКТА

Сеть АЗС «Газпромнефть»



Серверная зона

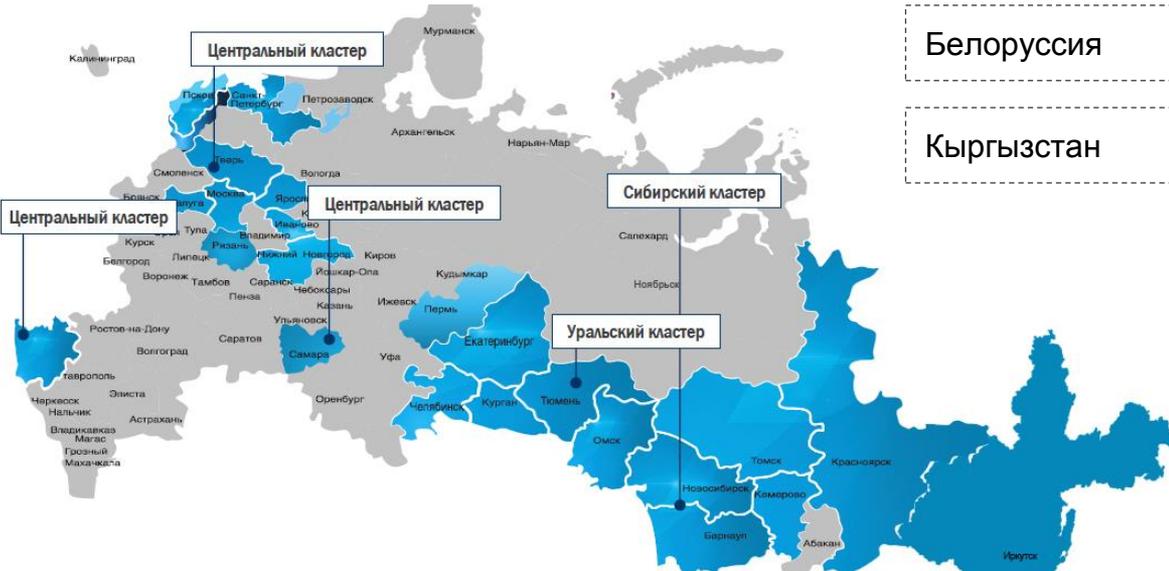




ЭТАПЫ МАСШТАБИРОВАНИЯ ПРОЕКТА



2015	2016	2017	2018
РФ Пилотный проект 10	РФ Сибирь 131 Урал 106 Центр 181 Партнеры 65 483	РФ Сибирь 190 Урал 127 Центр 238 Партнеры 130 685	РФ Сибирь 211 Урал 174 Центр 304 Партнеры 147 836



Белоруссия	85	Белоруссия	85
Кыргызстан	38	Кыргызстан	38
Казахстан	5	Таджикистан	60

Итого 1024 CRMSENSOR





ТЕХНОЛОГИЯ РЕАЛИЗАЦИИ

Фронтенд системы

- ✓ Использование устройств CRMsensor на базе ОС **Android**, обусловленное широкой поддержкой со стороны производителей оборудования, а также богатым инструментарием с точки зрения разработки современных пользовательских интерфейсов.
- ✓ Кастомизированная версия ОС Android для отключения доступа к системным функциям и обеспечения работы устройства в режиме киоска 24/7.
- ✓ Собственная реализация системы тиражирования и установки обновлений ПО, обеспечивающая независимость от работы Google Play Store.
- ✓ Отсутствие необходимости регистрации персонального аккаунта Google на каждом устройстве.





ТЕХНОЛОГИЯ РЕАЛИЗАЦИИ

Бэкенд системы

- ✓ Интерфейс для фронтенд-устройств на базе **REST API**.
- ✓ Реализация всей серверной части, включая Личный кабинет, на платформе **NET**.
- ✓ Хранение мультимедиа контента в системе **OpenStack Object Storage**, обеспечивающей высокую гибкость с точки зрения настройки сроков хранения и автоматического удаления expired-объектов.



Веб-офис

Мониторинг

- Главная
- Анкеты
- Обслуживания
- Сообщения
- Чек-листы
- Апелляции
- События

Настройка

- Устройства
- Опросы
- Сценарии
- Подразделения
- Чек-листы
- Профиль
- Пользователи

Аналитика

- Респонденты
- Опросы
- Метрики
- Подразделения
- Устройства





БЕЗОПАСНОСТЬ ПЕРЕДАЧИ И ХРАНЕНИЯ ДАННЫХ



Надежный облачный сервис

- ✓ Вся передача данных между устройствами и сервером происходит по зашифрованному соединению (TLS) с использованием 128-разрядного шифрования.
- ✓ Для аутентификации сообщений используется протокол AES_128_CBC с SHA1, для обмена ключами используется RSA (2048 бит).
- ✓ Защита данных при работе с веб-мониторингом
- ✓ Поддержание возможности использования клиентских сертификатов для аутентификации устройств и пользователей мониторинга.
- ✓ Доступ к данным только в согласованных службой безопасности IP-адресов.



Ролевая политика

Для каждого пользователя в системе реализована дискреционная политика безопасности:

- Ограничения по доступам к разделам
- Ограничения по доступам к функциям
- Ограничения по уровню иерархии подразделений

Роли > CallCenter >

Мониторинг:	<input checked="" type="radio"/> Нет	<input type="radio"/> Чтение	
Анкеты:	<input type="radio"/> Неопр.	<input type="radio"/> Нет	<input checked="" type="radio"/> Чтение
Апелляции:	<input type="radio"/> Неопр.	<input checked="" type="radio"/> Нет	<input type="radio"/> Чтение
Главная:	<input type="radio"/> Неопр.	<input type="radio"/> Нет	<input checked="" type="radio"/> Чтение
Заявки:	<input type="radio"/> Неопр.	<input type="radio"/> Нет	<input checked="" type="radio"/> Чтение
Обслуживания:	<input type="radio"/> Неопр.	<input type="radio"/> Нет	<input type="radio"/> Чтение
Онлайн:	<input checked="" type="radio"/> Неопр.	<input type="radio"/> Нет	<input type="radio"/> Чтение
Поддержка:	<input checked="" type="radio"/> Неопр.	<input type="radio"/> Нет	<input type="radio"/> Чтение



ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ CRM СИСТЕМЫ

1

Оперативная обратная связь от Клиентов

2

Объективная оценка персонала

3

Эффективный рекламный носитель

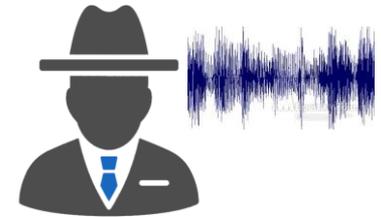
4

Удобный аналитический инструмент

1



2



CRM SENSOR



3



4

АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ ОПРОСЫ КЛИЕНТОВ



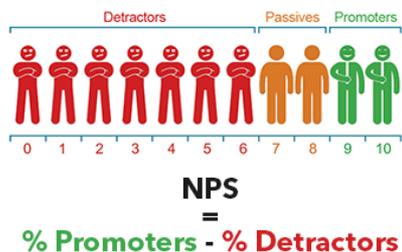


АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ ОПРОСЫ КЛИЕНТОВ НА CRMSENSOR

Индекс NPS - зеркало потребительской лояльности



Автоматизированный расчет индекса NPS:



- ✓ Объективная статистика важнейшего маркетингового показателя в точке продаж
- ✓ Репрезентативная выборка клиентов благодаря заданному временному сценарию и спонтанности отбора респондентов
- ✓ Автоматизированный механизм расчета
- ✓ Визуализированная статистика результатов опроса в личном кабинете

Порекомендуете ли Вы нашу АЗС своим друзьям и знакомым?

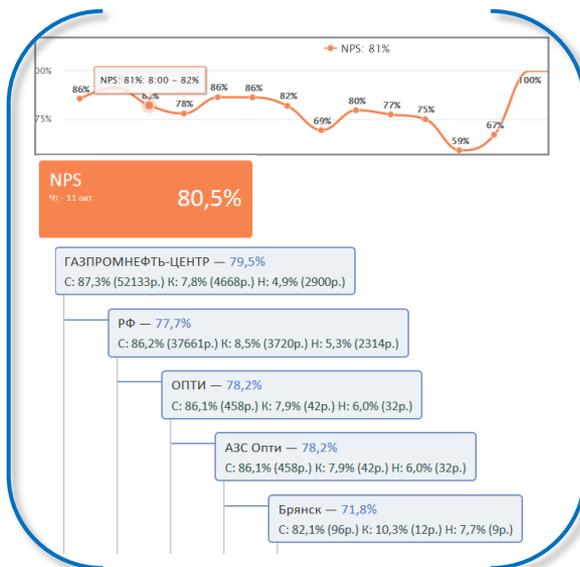
Точно не порекомендую | Точно порекомендую

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Благодарим Вас за предоставленные ответы!

Из списка ниже выберите причины, по которым Вы не склонны рекомендовать данную АЗС?

- Очереди
- Плохое обслуживание
- Проблемы при оплате
- Высокая стоимость топлива



Более 50 тыс. оценок АЗС в месяц

Динамика показателя NPS

Рейтинг АЗС, участков, отделений

Причины низких результатов

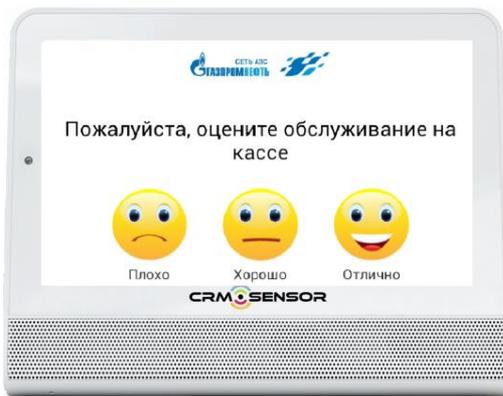




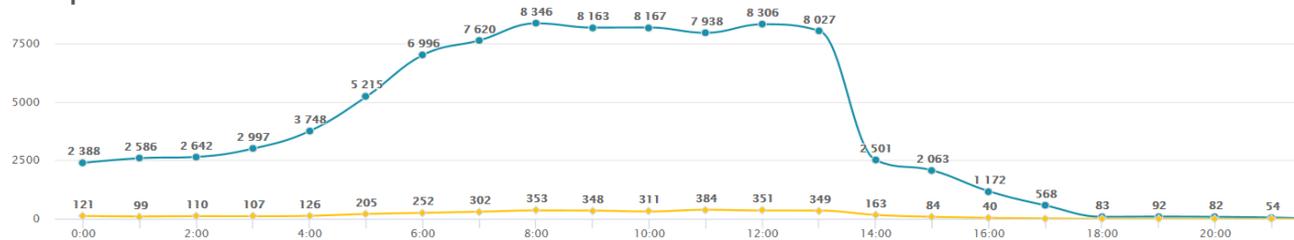
АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ ОПРОСЫ КЛИЕНТОВ НА CRMSENSOR

Оценка качества обслуживания на АЗС

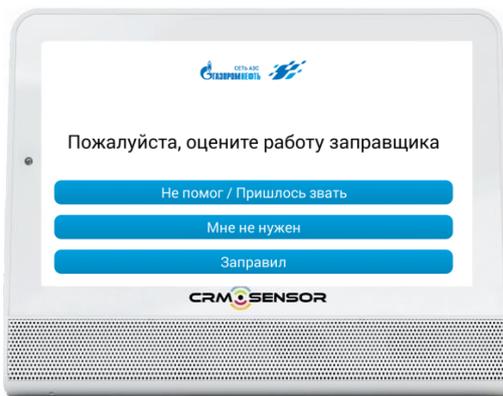
Оценка кассира



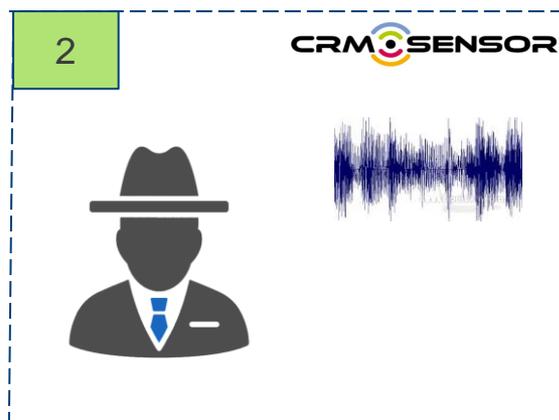
- ✓ **Оценка Клиентом** каждого обслуживания
- ✓ **Оперативная аналитика** отдельных зон обслуживания по АЗС, участкам, отделениям (в статике и динамике)
- ✓ Нахождение слабых мест в клиентском сервисе
- ✓ **Инструмент** для корректирующих мер и управленческих решений



Оценка заправщика



ОЦЕНКА ВЫПОЛНЕНИЯ СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ





СИСТЕМА «MYSTERY SHOPPER ONLINE»

«Mystery Shopper Online» - уникальная методика объективной проверки выполнения стандартов обслуживания персоналом на основе **аудиозаписей**



Возможности системы:

- **Передача** аудиозаписей обслуживания в Личный кабинет CRMSensor в режиме online
- **Обработка записей** с помощью автоматизированных инструментов
- **Доступ** к прослушиванию, скачиванию записей в Личном кабинете 24/7
- Возможность оценки каждой аудиозаписи и **заполнения чек-листа** внутреннего аудита
- **Автоматический расчет** результатов: индекс MSI, среднее время обслуживания, всех пунктов чек-листа



Преимущества:

- ✓ Автоматизация методики «Тайный покупатель»
- ✓ Генерация более 50 000 аудиозаписей в месяц
- ✓ Неограниченное количество проверок АЗС
- ✓ Объективная оценка работы персонала



ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ	ЧЕК-ЛИСТЫ	ПРИВЕТСТВИЕ	ПОВТОРЕНИЕ ЗАКАЗА	ОЗВУЧИВАНИЕ СУММЫ СДАЧИ	БЛАГОДАРНОСТЬ ЗА ПОКУПКУ	ПРИГЛАШЕНИЕ ПРИЕХАТЬ СНОВА	MSI
ГАЗПРОМНЕФТЬ-ЦЕНТР Подразделений — 1081	1 696	Да: 94,8% (1607) Отсутствует: 3,7% (63) Нет: 1,5% (26) Ресн: 1696	Да: 98,0% (1484) Нет: 1,9% (29) Отсутствует: 0,1% (1) Ресн: 1514	Отсутствует: 75,4% (1279) Да: 24,4% (414) Нет: 0,2% (3) Ресн: 1696	Да: 91,2% (1547) Отсутствует: 1,7% (28) Нет: 7,1% (121) Ресн: 1696	Да: 91,7% (1556) Отсутствует: 1,7% (28) Нет: 6,6% (112) Ресн: 1696	95% Ресн: 1696



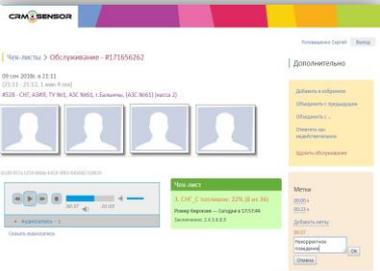
ТЕХНОЛОГИЯ РЕАЛИЗАЦИИ



CRMSensor: датчик и микрофон

- ✓ датчик, встроенной в CRMSensor, определяет нового клиента
- ✓ дает команду микрофону начать аудиозапись
- ✓ определяет конец обслуживания при уходе клиента
- ✓ дает команду закончить аудиозапись

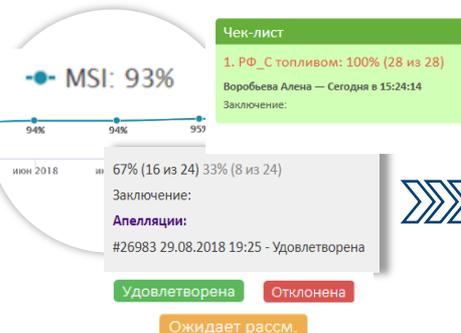
Использование алгоритма анализа изображений на основе **перцептивных хэш-функций** позволяет с высокой точностью определять начало и конец обслуживания. Полученные на сервере аудио данные пересылаются в облачное хранилище, реализованное на основе **OpenStack Object Storage**.



Проверяющие

- ✓ прослушивают аудиозапись в Личном кабинете
- ✓ заполняет встроенный чек-лист аудита
- ✓ оставляет комментарии на аудиозаписи

Для анализа аудиозаписей и расчета KPI, привлечен исследовательский **холдинг Ромир Мониторинг**. Группе аналитиков предоставлен **защищенный доступ к аудиозаписям** и данным для аналитики.



Дополнительные возможности

- ✓ встроенный инструмент подачи апелляций
- ✓ автоматический расчет MSI
- ✓ настройка и корректировка чек-листа

К каждому чек-листу автоматически **прикрепляется аудиозапись** обслуживания подлежащего оценке, **указываются метки времени**, предоставляется возможность **подать апелляцию** при несогласии с оценкой.

ЭФФЕКТИВНАЯ РЕКЛАМНАЯ КОММУНИКАЦИЯ





CRMSENSOR - КАНАЛ КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТОМ

Рекламные возможности CRMsensor

- ✓ Современная и удобная замена POSM
- ✓ Онлайн-конструктор сценариев
- ✓ Интеграция рекламных блоков в единый сценарий с опросами Клиентов
- ✓ Таргетированный подход: настройка времени и географии показов
- ✓ Размещение в точке прямого контакта с Клиентом

Веб-офис | Сценарии > Рабочий_ПАРТНЕРЫ_СПЭ_МСК2

Рабочий_ПАРТНЕРЫ_СПЭ_МСК2

1	рекл	Слайд_Предупреждение	— 5 сек
2	норм	ОЦЕНКА ОПЕРАТОРА-КАССИРА (СМАЙЛЫ_2)	— 30 сек
3	норм	NPS	— 30 сек
4	рекл	РЕК_1_Стопэкспресс_МСК/СПБ_до 15.10.18	— 30 сек
5	норм	ОЦЕНКА ОПЕРАТОРА-КАССИРА (СМАЙЛЫ_2)	— 30 сек
6	норм	NPS	— 30 сек
7	рекл	РЕК_2_Стопэкспресс_МСК/СПБ_до 15.10.18	— 30 сек
8	норм	ОЦЕНКА ОПЕРАТОРА-КАССИРА (СМАЙЛЫ_2)	— 30 сек

CRMSENSOR

Веб-офис | Сценарии > РЕК_touch-панель_15.08.2018r: по 30.10.2018r. Ручной

15.10.18 — 30 сек

08.2018r. по 10.10.2018r. — 30 сек

1

CRMSENSOR

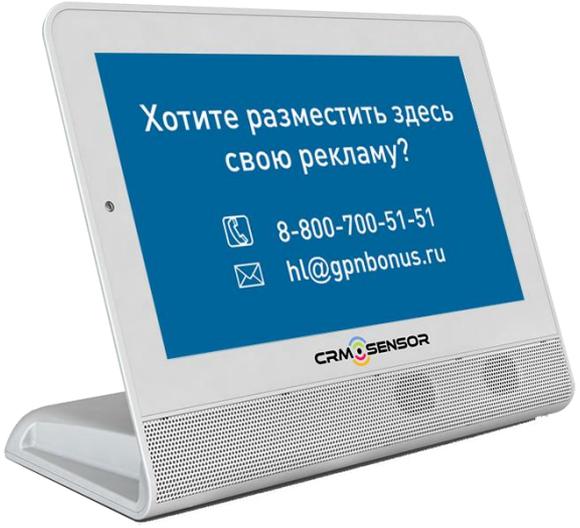
Веб-офис | Сценарии > РЕК_2_Стопэкспресс_МСК/СПБ_до 15.10.18 Ручной

1

CRMSENSOR

Веб-офис | Сценарии > РЕК_Батарейки_1 Ручной

1

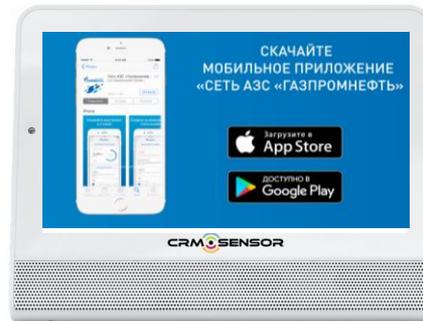
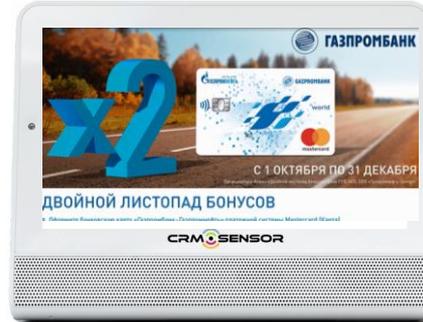




CRMSENSOR - КАНАЛ КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТОМ

! Преимущества:

- ✓ Полностью дистанционное управление и обновление рекламного контента
- ✓ Планировщик показа рекламы в соответствии с расписанием акций/кампаний
- ✓ Загрузка контента на 1 АЗС или всю сеть одновременно
- ✓ Высокий уровень конверсии на рекламный контент
- ✓ Фото и видео формат размещения (JPG, IVR, PNG, MP4)



АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА ОБРАБОТКИ ДАННЫХ





АНАЛИТИЧЕСКИЙ ИНСТРУМЕНТ CRMSEMSOR

Удобный веб-офис

- ✓ Понятный интерфейс для любого уровня подготовленности
- ✓ Доступ к личному кабинету 24/7 на разных уровнях пользования
- ✓ 1 000+ активных пользователей
- ✓ Встроенный Helpdesk

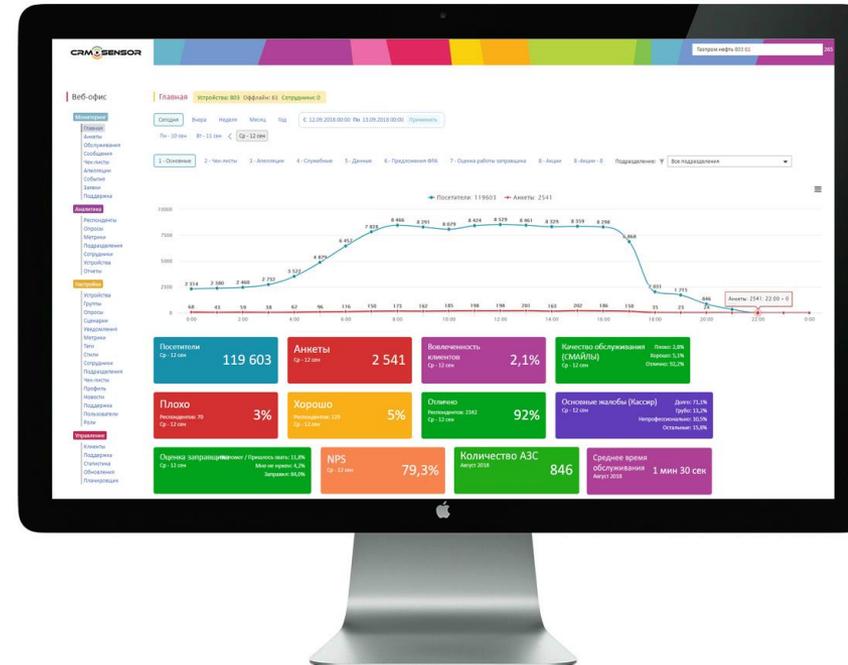
Веб-офис

Мониторинг

- Главная
- Анкеты
- Обслуживания
- Сообщения
- Чек-листы
- Апелляции
- События

Кастомизированная отчетность

- ✓ Статистика и визуализированная аналитика от глобальных показателей до конкретной метрики сервиса и анкеты клиента
- ✓ Выгрузка массивов данных и автоматическая отправка отчетов в заданном формате
- ✓ Детальная информация о каждой АЗС по комплексу индексов NPS, MSI, CSI
- ✓ Более **50 готовых отчетов**





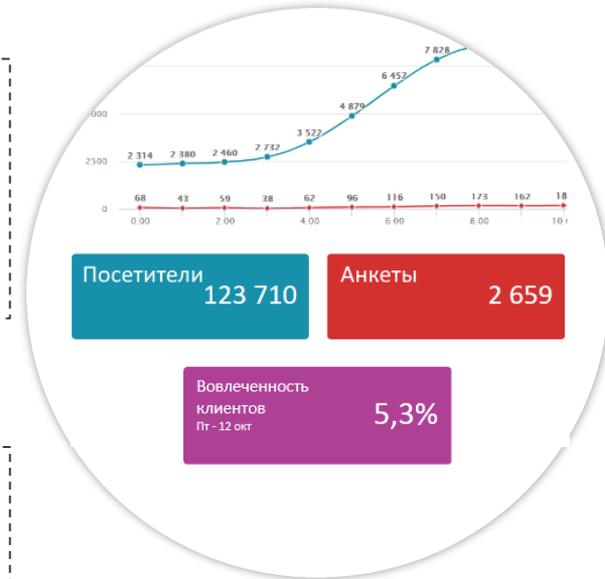
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОПЦИИ

Встроенный функционал «счетчик клиентов»

- ✓ Реализация в формате автоматической фиксации границ обслуживания клиентов путем регулярного анализа изображений с камеры устройства при помощи перцептивных хэш-алгоритмов
- ✓ Точность порядка 80% без интеграции с кассовым ПО

Автоматическая рассылка отчетов и уведомлений

- ✓ SMS-информирование управляющих АЗС о плохих оценках
- ✓ Уведомление участников процесса проверки о ключевых показателях обслуживания клиентов ниже заданной нормы



Порекомендуете ли Вы нашу АЗС своим друзьям и знакомым?

1 - Точно не порекомендую



Получатели

13.09.2018 Lavlasevich@autstaf.ru
12:56:06 kunkela@velta-m.ru
gusak.av@azs.gazprom-net.ru

Сообщение

Информируем Вас, что клиент недоволен обслуживанием заправщика, оценка оставлена на устройстве CRM-Sensor:
г. Москва, проспект Вернадского, вл. 100 А (АЗС №164)
Дата и время: 13.09.2018 12:56:02

- ✓ Подсчет количества посетителей
- ✓ Анализ среднего времени обслуживания
- ✓ Запуск рекламы по датчику присутствия

РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ ПРОЕКТА CRMSENSOR





РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ В ЦИФРАХ

1024 CRM.SENSOR

НА

846 АЗС
ГАЗПРОМНЕФТЬ

81 275 149

АУДИОЗАПИСЕЙ



4 808 889

ОЦЕНОК КЛИЕНТОВ

168 527

ЧЕК-ЛИСТОВ

- ✓ Более **150 тысяч** проверок за 2 года без посещения АЗС
- ✓ Около **5 миллионов** отзывов и оценок Клиентов без проведения традиционных маркетинговых исследований
- ✓ Более **80 тысяч** записанных обслуживаний Клиентов

РАЗВИТИЕ ПРОЕКТА





НОВЫЙ ВЕКТОР ПРОЕКТА

Аналитическая система «SaaS» - новая технология работы с аудиозаписями

Обеспечивает

- ✓ распознавание речи: поиск начала и конца диалога
- ✓ удаление частей аудиозаписей без звука
- ✓ транскрибирование и поиск ключевых слов,
- ✓ анализ аудиозаписей и агрегацию результатов,
- ✓ настройку любого количества слов триггеров и их объединение в облако тэгов
- ✓ статистику по каждому триггеру
- ✓ отчетность любой сложности в онлайн

чек-лист Сотрудник: Паховов Илья

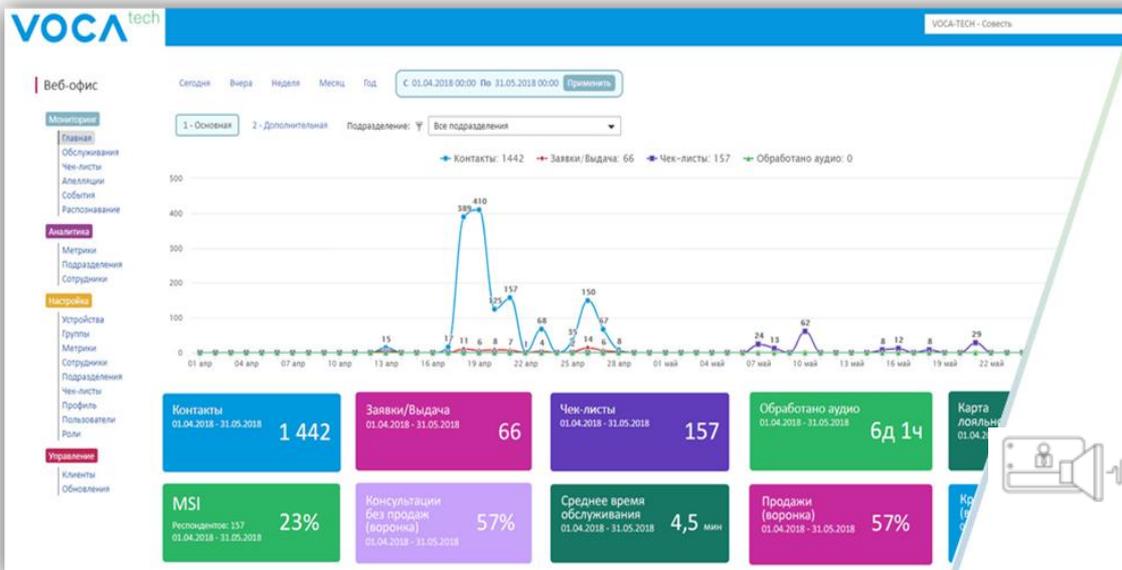
Аудиозапись 6:13

Костина Виктория (10.05.2018 в 11:21) - 0% (0 из 100)

- #1 Правильное приветствие и прощание
 - да 8
 - * нет
- #2 Доброжелательная интонация, вежливость
 - * да 8
 - нет
- #3 Понятное предоставление информации, внесение ясности
 - * да 8
 - нет
- #4 Грамотность речи
 - да 8
 - * нет
- #5 Выявление потребности
 - да 8
 - * нет
- #6 Работа с возражениями
 - да 15
 - * нет
- #7 Завершение продажи
 - да 15
 - * нет

Automatic speech recognition

Работает с Google Speech API, Yandex, SpeechKit, 3i Speech Transcripтор и любой другой ASR системой уже имеющейся у компании

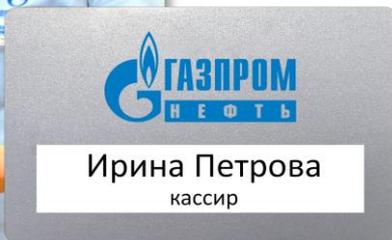
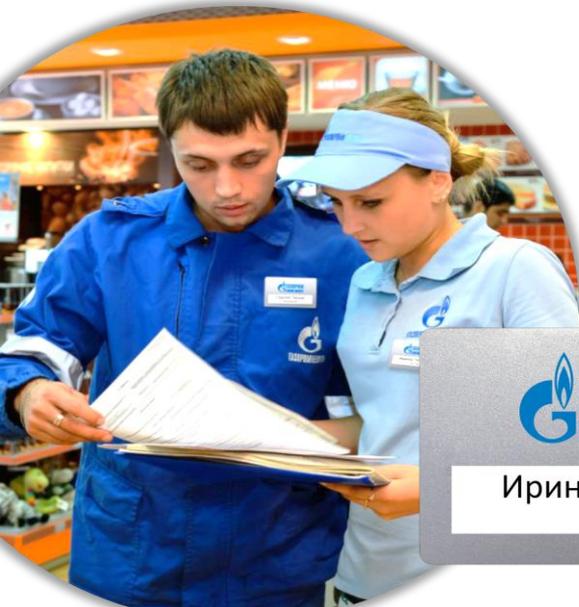




НОВЫЙ ВЕКТОР ПРОЕКТА

Цифровые бейджи

- ✓ Персональное аудио записывающее устройство сотрудника
- ✓ Фиксирует голос сотрудника в высочайшем качестве, даже при сильных посторонних фоновых шумах
- ✓ Возможность использования для всех сотрудников АЗС, включая **заправщика**



AUDIO BEAMFORMING обеспечивает направленную запись звука в шумовой обстановке, гарантируя уровень распознавания **от 80% и выше.**

АКСЕЛЕРОМЕТР определяет положение аудиобейджа. Позволяет производить аудиозапись только в положении «на человеке».

WI-FI модуль встроенный для передачи данных в «облако» в онлайн или во время зарядки

Характеристики

- ультратонкий – 5 мм
- легкий – 35 гр.
- 2 направленных микрофона
- аккумулятор – 12 часов непрерывной аудиозаписи
- акселерометр – оценка положения бейджа
- встроенная карта памяти – 16 Гб

Вопросы?



ПАВЛИКОВ Андрей Витальевич
Заместитель начальника управления контроля

ООО «ГАЗПРОМНЕФТЬ-ЦЕНТР»
тел.: + 7 (812) 449-07-77 (доб. 55764)
Pavlikov.AV@gazprom-neft.ru