

Масштаб без найма

Как увеличить эффективность сотрудников,
используя автоматизации и AI

platferrum.ru



AI

ЗАДАЧА

Перед нами стояла задача

x4

УВЕЛИЧИТЬ ДОХОД

без роста расходов

x0

РАСШИРИТЬ ШТАТ

те же люди, те же ресурсы

1 этап — определить зоны роста

Анализ трёх сценариев показал: **увеличение конверсии на 10% даёт максимальный эффект** — прирост +1 487 500 руб. против +87 500 руб. при росте верха воронки.

Показатель	Оставить как есть	Увеличить верх воронки	+ Увеличить конверсию на 10%
Количество звонков	500	800	500
Количество встреч	50	80	100
Конверсия из звонка во встречу	10%	10%	20%
Количество одобренных отсрочек	25	40	50
Количество купленных тарифов	10	16	25
Конверсия в продажу	40%м	40%	50%
Итого клиентов с тарифом	600	606	615
Количество клиентов создали 3Ц	300	306	306
Конверсия из 3Ц в Отгрузку	30%	30%	40%
GMV в рублях	250 000 000	255 000 000	335 000 000
Комиссия (наценка)	1,75%	1,75%	1,75%
Выручка	4 375 000	4 462 500	5 862 500
Прирост к базе	—	87 500	+1 487 500



Победный сценарий: увеличение конверсии на 10% даёт прирост выручки **+1 487 500 руб.** — в 17 раз больше, чем простое увеличение верха воронки.

ЭТАП 2 · КОНВЕРСИЯ ИЗ ЗВОНКА ВО ВСТРЕЧУ

01

AI оценивает каждый звонок

Транскрибация всех звонков. AI оценивает соблюдение скрипта, тональность и успешность — без прослушивания руководителем.

Скрипт + аналитика

02

AI находит лучшие практики

Корреляция: процент скрипта — итог звонка. Успешные кейсы вне скрипта идут в базу знаний команды.

Обучение команды

03

Бот не даёт терять клиентов

Клиент пришёл от КЦ — МПП получает уведомление в бот. Не перезвонил — клиент автоматически переназначается другому менеджеру

Защита от потерь

Сотрудник поздоровался	Обращение по имени	Назвал компанию Северсталь	Озвучена отсрочка	Встреча (очно/ онлайн)	Фиксация даты и времени
88%	88%	60%	48%	88%	90%
100%	83%	67%	67%	67%	100%
5	5	5	20	50	10
5	5	0	0	50	10
5	5	5	20	50	10
5	5	0	0	0	10
5	0	5	20	50	10
5	5	5	20	0	10

✗ БЫЛО

«Северсталь, проект Платферрум» — клиент не понимает кто звонит

«Звоню по вопросу закупки металлопроката на условиях отсрочки» — нет выгоды с первых слов

На возражение — длинный монолог

Нет ограничения по времени звонка

«Перезвоню» без даты

✓ СТАЛО

«Платферрум — маркетплейс металлопроката, входим в группу Северсталь»

Выгода сразу: «Звоню предложить отсрочку при закупке металла — по цене предоплаты, одобряем за 3 дня»

Сначала диагностический вопрос, потом короткий ответ под конкретную боль

Правило 3 минут: не назначили встречу → конкретная дата следующего звонка

Каждый разговор = шаг с датой: «Наберу в среду в 11 — договорились?»

ЭТАП 3 · ВОРОНКА В Б24: УБРАТЬ РУТИНУ, НЕ ДАТЬ ЖИТЬ ПО-ДРУГОМУ

1

Позвонить клиенту

Система не даёт передвинуть клиента без подтвержденного звонка

2

Недозвон

Автосообщение в мессенджер от лица менеджера. Ответил — авто-задача в Б24

3

Встреча назначена

За сутки — автоподтверждение клиенту. Попросил перенести — дата меняется сама

4

Провёл встречу

AI составляет протокол. Без отправки клиенту — встреча не засчитывается менеджеру

5

Тариф / Оплата

Полностью авто-воронка. Руководители — только с отказами и незакрытыми делами

С номера Приложение: MANGO OFFICE Виртуальная АТС • Длительность 02 мин 01 сек

Резюме разговора:

****Цель звонка:**** предложение о встрече для обсуждения условий закупки металлопроката на условиях отсрочки.

****Запрос клиента:**** клиент не заинтересован в дополнительной встрече, ссылаясь на то, что уже обсуждал условия с другим представителем и не видит необходимости в повторном обсуждении.

****Предложение менеджера:**** предложение о встрече для обсуждения новых технических моментов по отсрочке и платформе.

****Итоги встречи и договорённости:**** менеджер и клиент договорились о встрече на следующий день в первой половине дня. Клиент указал адрес и попросил прислать ему ФИО менеджера для оформления пропуска.

****Вежливость менеджера и его умение работать с возражениями:**** менеджер проявил вежливость и умение работать с возражениями, продолжая диалог и уточняя детали встречи.

AI рекомендует 14:45

Типовая ситуация / клиентская реплика: Клиент: "Ага, да до завтра." Действие: Запланировать повторный контакт (звонок или встречу) на завтра, как и было согласовано в разговоре. CRM-дело с описанием и дедлайном: Перезвонить Наталье (подтвердить договоренности/продолжить общение). Дедлайн: 2026-05-22 11:00 Краткое обоснование: Клиент подтвердил готовность к общению на следующий день, необходимо зафиксировать это в CRM для соблюдения договоренности.

завтра 11:00

ЭТАП 4 · РЕТЕНШЕН: АВТОМАТИЗИРУЕМ УДЕРЖАНИЕ КЛИЕНТОВ

1

Определить частоту покупки

AI анализирует историю заказов. Формирует индивидуальный цикл закупки каждого клиента.

2

Автокоммуникация в нужный момент

На основе даты последней отгрузки — автовопрос о планах. Не ответил -> звонок менеджера.

3

Сигнал поставщику по 3Ц

Поставщик получил запрос цены, но не ответил — ему автоматически уходит напоминание.

4

4 ответа — результаты клиенту

Получили 4 полных ответа — клиенту автоматически уходит сравнение. Не выбрал -> звонок в течение дня.

ИТОГО: ЧТО ИЗМЕНИЛОСЬ

10% -> 20%

Конверсия
звонок -> встреча

2 -> 20

Встреч на
менеджера в месяц

49

Новых тарифов
в месяц

80%

Клиентов с тарифом
делают 3Ц

x1.5

Конверсия
в отгрузку (до x3.5)

3 -> 8

Полных ответов
поставщиков (ЦФО)

ЕСЛИ ВЫ ПОКУПАЕТЕ ЧЕРЕЗ ПЛАТФЕРРУМ

Платферрум делает за вас

- Разослать запрос всем поставщикам
- Собрать и сравнить все предложения
- Запросить дополнительную скидку
- Заключить договор с новым поставщиком
- Оплатить с отсрочкой 30–45 дней
- Провести торги и получить лучшую цену

Вы делаете сами

- Выбрать поставщика из предложений
- Оприходовать товар в своей системе
- Оплатить через 30-45 дней

ЕСЛИ ВЫ ПРОДАЁТЕ ЧЕРЕЗ ПЛАТФЕРРУМ

Платферрум делает за вас

- Найти клиента
- Выявить потребность
- Узнать о предложениях конкурентов
- Заключить договор с новым клиентом
- Согласовать условия отсрочки

Вы делаете сами

- Поставить свою цену и выставить счёт
- Отгрузить / Доставить
- Вести документацию и учёт

Сосредоточьтесь на сервисе — остальное возьмём на себя

№	ЗЦ получено	ЗЦ отвечен	Доля полных ответов	Время ответа	Откл. от цены	Конв. в отгрузку
1	845	371	65%	24 мин	1%	19%
2	174	147	70%	45 мин	3–5%	7%
3	161	24	91%	50 мин	0%	20%
4	751	279	77%	54 мин	3%	6%
5	142	69	80%	62 мин	1%	10%
6	662	96	64%	83 мин	2%	17%
7	483	235	65%	92 мин	0%	15%
8	694	210	52%	89 мин	2%	7%
9	265	9	78%	9 часов	0%	0%
10	215	12	8%	5 часов	0,5%	0%

*Если вы поставщик —
сосредоточьтесь
на сервисе, а мы
займёмся остальным*

№1: рыночные цены + остатки

Без доп. коммуникаций = высокая конверсия.
Широкий ассортимент = высокое количество
заказов в абсолюте

№3: быстрый ответ + полный ассортимент

Высокая конверсия, но мало ответов на ЗЦ =
низкое абсолютное количество отгрузок

№9–10: низкая активность

Низкая активность с низкими ценами =
конверсия в отгрузку 0%

Спасибо за внимание!

Александра Машенькина

Коммерческий директор АО “Северсталь Платформа”

+7(922)522-20-45