|  |  |
| --- | --- |
| **Планирование** | **Дизайн** |
| Облегчить взаимодействие с клиентами,  сократить расходы оператора на содержание персонала кол-центра увеличить продажи при помощи “чат бота” | удобный в использовании |

Бэклог - продукта

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Задача | Приоритет | Как продемонстрировать результат |
| консультирование по стандартным вопросам продажи страховых полисов и продажа сопутствующих продуктов | 2 | 1.чат-бот должен мотивировать клиента на покупку страховки 2.ответы чат-бота должны предоставить исчерпывающим информацию на наиболее часто повторяющиеся вопросы клиента при покупке страховки |
| консультирование по стандартным вопросам продажи страхования | 1 | 1.чат-бот должен предоставить исчерпывающие ответы на вопросы клиента. 2.чат-бот должен сопроводить клиента до момента перехода на сайт по онлайн-покупки страховки или до звонка сотруднику 3.Чат-бот должен мотивировать клиента на продажу более дорогих страховок |
| продажа сопутствующих услуг (аренда автомобиля, туров и т.д.) | 3 | Чат-бот органично вплетать в беседу кросс-продаж иных продуктов для клиентов, прежде всего, разнообразных страховок, аренда автомобиля у компании партнеров, экскурсии. |

На первой ретроспективе было обсуждено, что будет сделано и как будет выполнена работа, а также цель спринта.

Разработка к спринту  
 – планирование спринта не более 2 часов;  
 – спринт с периодичностью 1 неделя; – ежедневный Scrum - митинг не более 15 мин  
– ретроспектива спринта не более 1 часа.  
  
Ретроспектива спринта по реализации 2-й задачи бэклога

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Задача | Приоритет | Как продемонстрировать результат |
| Анализ того, как это происходит сейчас | 1 | Карта существующего процесса |
| Запросить статистику вопрос-ответов на тему запросов у кол центра | 1 | оформлен отчет |
| Разработка матрицы скидок стандартным страховкам в зависимости от суммы | 2 | матрица скидок (файл Excel) |
| разработка скриптов на наиболее часто возникающие вопросы | 2 | скрипт |
| Разработка процесса, когда и как информировать клиента о скидках от суммы | 1 | Алгоритм |
| Разработка алгоритмов, когда и какой специалист должен подключиться в случае, если чат-бот не может ответить на вопрос | 2 | Алгоритм |

На втором этапе стало сокращение времени реакции на вопросы клиентов, увеличение количества завершенных сделок и т.д.

Спринт 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Задача | Приоритет | Цель |
| Анализ того, что происходит сейчас | 1 | Карта существующего процесса |
| Запросить статистику вопрос-ответов на тему наиболее распространенных вопросов у кол-центра | 1 | Оформленная докладная |
| Разработка процесса, когда и как информировать клиента о скидках от суммы | 1 | Алгоритм |
| Разработка матрицы скидок к стандартным страховкам в зависимости от суммы | 1 | Матрица скидок |
| Анализ вопрос в кол-центр | 2 | Карта цепочек, наиболее часто возникающая вопросов и ответов (вариант/механизмов решения проблем клиентов) |

Ежедневно в 9 утра командой разработки проводились короткие встречи по 15 минут. В ходе встреч каждый член команды разработчиков проговаривал, что он сделал вчера, что будет делать сегодня и обсуждал наличие препятствий, которые могут помешать достигнуть цели.  
Разработка чат-бота заняла два месяца, после чего программное обеспечение было запущено в тестовой версии.