|  |  |
| --- | --- |
| **Планирование** | **Дизайн** |
| облегчить взаимодействие с клиентами  сократить расходы оператора на содержание персонала колл-центра   Увеличить продажи при помощи “чат бота” | простой в использовании  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 колцентра | 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 колл-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 колл-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.**