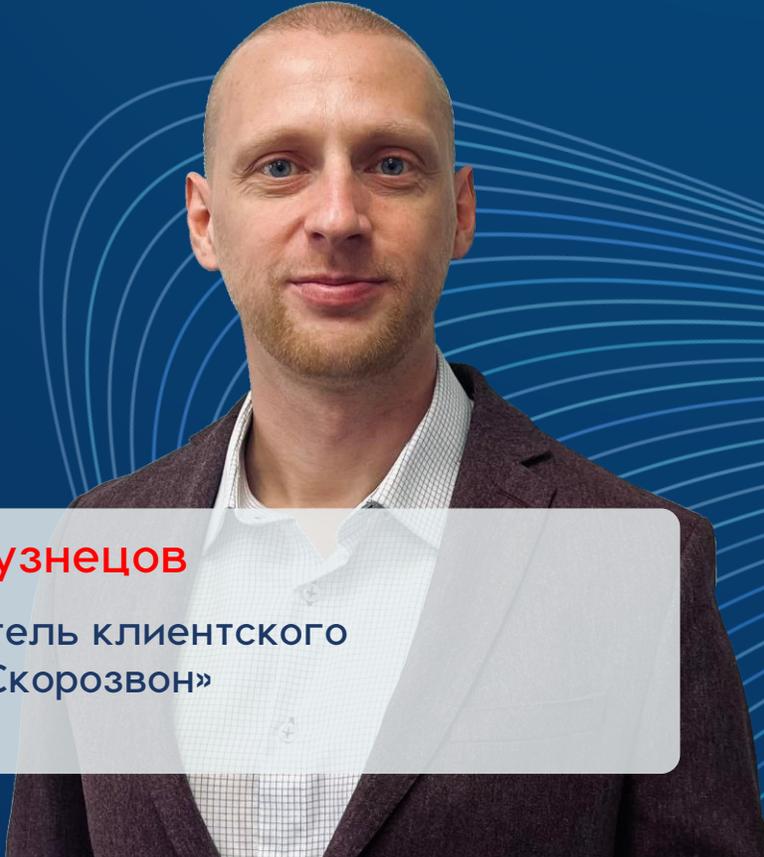


# Автоматизация звонков в колл-центре. Решения и результаты



**Сергей Столярчук**

Руководитель управления по работе с юридическими лицами сервиса «Телесейлз»



**Денис Кузнецов**

Руководитель клиентского сервиса «Скорозвон»

# 13 лет роста и развития «Скорозвон»

**Скорозвон** — сервис для повышения эффективности работы контакт-центров и отделов продаж. Облачное решение, которое увеличивает дозваниваемость до клиентов, сокращает количество автоответчиков и позволяет звонить без гудков и недозвонов.

**>35m**

Звонков в месяц

**25+**

отраслей

**200к+**

операторов



Сделано на платформе  
**NAUMEN**  
Contact Centre\*



**ТОЧКА**



**DELTA**  
системы безопасности



Телесейлз  
сервис

**LeadCall**

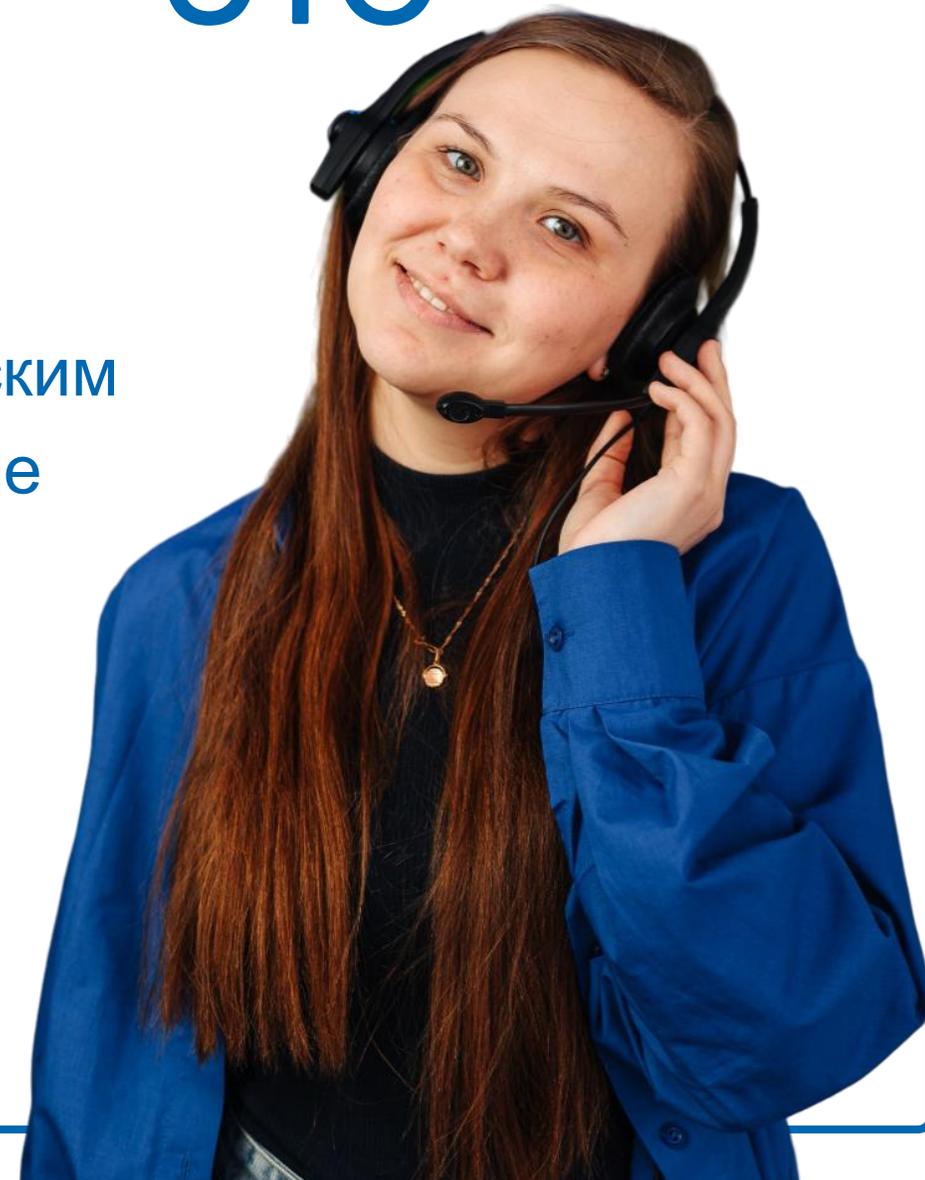
**ПИК**

\*Решение №1 по дозваниваемости

# ТЕЛЕСЕЙЛЗ СЕРВИС — ЭТО

крупнейший контакт-центр,  
основанный в 2017-м году.

Решаем любые задачи связанные с клиентским сервисом, телемаркетингом используя новые методы и современные технологии.



# ТЕЛЕСЕЙЛЗ СЕРВИС — ЭТО

численность работников более

# 2500

# 8

офисов по всей стране



## Совместный кейс



**Скорозвон**

**Телесейлз**  
сервис



## Ситуация «до»



### Использовали виртуальную АТС в сочетании с аналогичным сервисом

- ✓ Рабочее место оператора и менеджера
- ✓ Автоматический набор номера
- ✓ Интеграция с виртуальной АТС
- ✗ Интеграция с CRM
- ✗ Загрузка базы клиента напрямую в сервис
- ✗ Интуитивно понятный интерфейс
- ✗ Статистика и отчётность
- ✗ Доработки инструментов и функционала
- ✗ Качество технической поддержки и уровень сервиса - низкое

**100-120**

**Звонков  
на менеджера в день**

**50%**

**Дозваниваемость**

# Результаты проекта со «Скорозвон»



Скорозвон

Телесейлз  
сервис 

**120 → 250**

**Звонков  
на менеджера в день**

**50% → 80%**

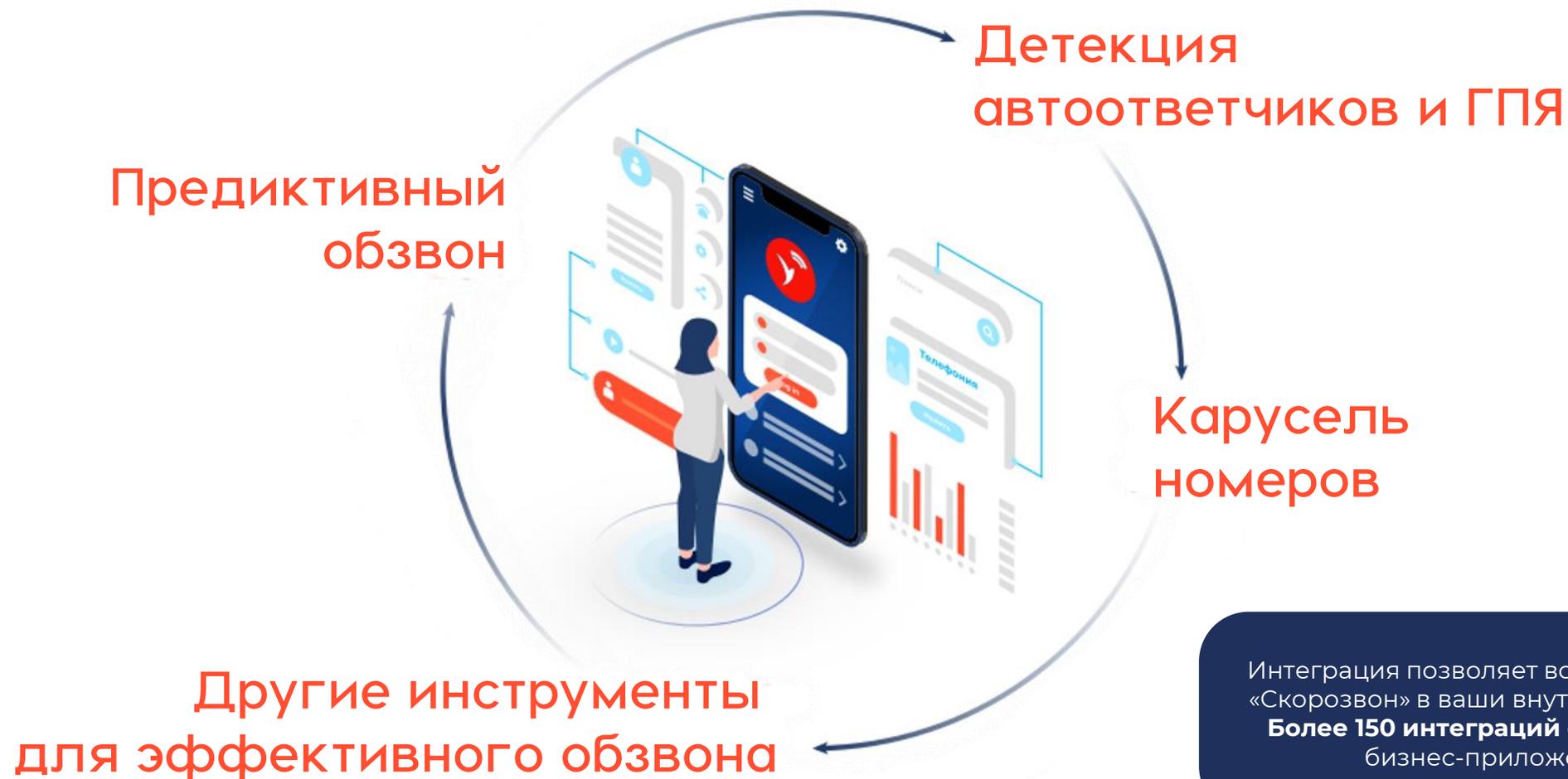
**Дозваниваемость**

**В день обрабатывается  
до 10 000 контактов**

**2-15% конверсия  
в зависимости  
от отрасли**

**Повышение  
удовлетворённости  
сотрудников**

# Облачное решение «Скорозвон»



Интеграция позволяет встроить продукты «Скорозвон» в ваши внутренние сервисы.  
**Более 150 интеграций** с популярными бизнес-приложениями.

# Решение



Телесейлз  
сервис

## → Настроили процессы по автоматизации звонков

- Внедрили диалер, убрали прослушивание гудков и автоответчиков
- Ускорили работу менеджеров, сотрудники перестали звонить впустую
- Внедрили удобный и простой интерфейс для оператора и менеджмента

Статус	Активен
<b>Всего контактов</b>	<b>50725</b>
Дозвонились	9593 (19%)
Не дозвонились	3285 (6%)
Позвоним ещё раз	15806 (31%)
Ещё не звонили	22041 (43%)
<b>Всего вызовов сделано</b>	<b>40444</b>
Сотрудники в проекте	26

00:15  
01:23  
00:21  
00:26  
00:21  
09:55  
07:45  
00:27  
02:39  
01:05  
00:35  
00:38  
16:42  
04:09  
01:50  
11:52  
01:01:54  
08:28

# Решение



Телесейлз  
сервис



## Помогли настроить аналитику и отчётность

- Отчёты в реальном времени по производительности и эффективности сотрудников
- Отчёты с результатами вызова с возможностью добавлять все необходимые поля (длительность звонка, результаты вызовов, кол-во попыток и т.д.)
- Возможность добавления новых отчётов через поддержку по нужным метрикам

### Общее время



48:39:35

Разговор

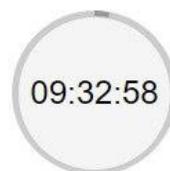
14.23%



90:48:16

Заполняет карточку

26.55%



09:32:58

Слушает гудки

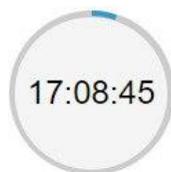
2.79%



161:11:09

Доступен

47.13%



17:08:45

Перерыв

5.01%



14:24:58

Не беспокоить

4.21%



00:16:02

Отстранён

0.08%

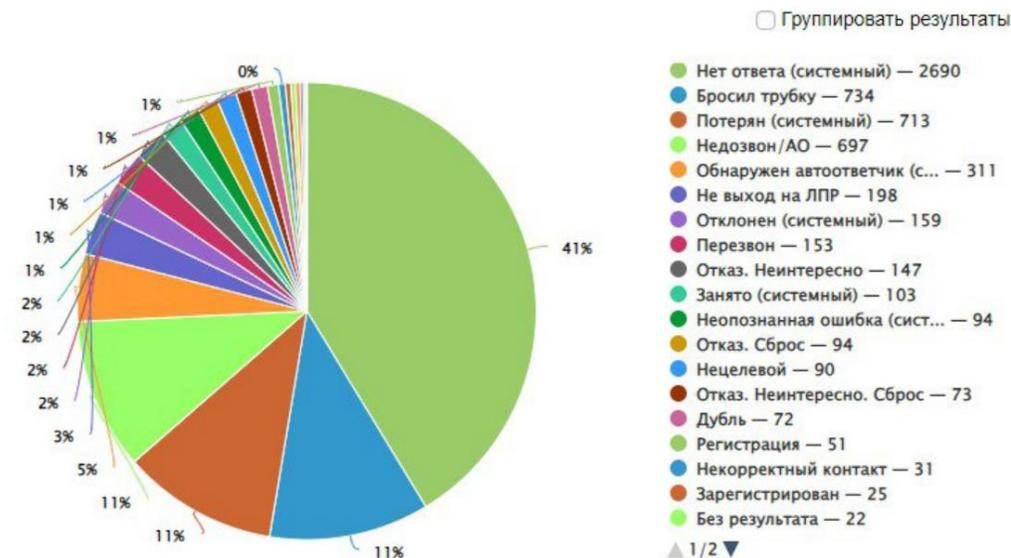
Всего сделано звонков:

8032

Всего клиентов прозвонено:

6508

На диаграмме представлены  
результаты последних звонков  
каждому клиенту



# Решение



Настроили интеграцию CRM клиента и конечного заказчика, создали удобный доступ для клиента

- Автоматический контроль дублей при загрузке новых контактов в проект
- Сквозной просмотр всей истории (проекты, даты, ответственные) по конкретному номеру телефона

## Гостевой доступ

[Гостевой доступ](#) позволяет вашим заказчикам просматривать или скачивать отчеты и следить за результатами работы. Доступ к другим разделам сервиса не предоставляется.

Услуга оплачена до: 15.11.2024

Отключить

Всего гостевых аккаунтов: 3

+ Пригласить гостя

ФИО гостя	E-mail	Период	Записи	Excel	
		За весь период	Запрещено	Разрешено	
		За весь период	Разрешено	Разрешено	
		За весь период	Разрешено	Разрешено	

## Как повысить эффективность бизнеса

- Мы поможем настроить систему под ваши бизнес-задачи
- В нужном разделе система автоматически предложит вам набрать и позвонить первым, а также назначить собеседование
- Запустим работу сервиса за 1 день

**Зарегистрируйтесь  
и получите БЕСПЛАТНО**

**10 тестовых лицензий  
для работы в сервисе «Скорозвон»  
и настройку аккаунта – В ПОДАРОК!**



# Контакты



## Сергей Столярчук

Руководитель управления  
по работе с юридическими лицами  
сервиса «Телесейлз»



[stolyarchuk.s.o@telesales-service.ru](mailto:stolyarchuk.s.o@telesales-service.ru)



+7 901 993 26 22



## Скорозвон

## Денис Кузнецов

Руководитель клиентского  
сервиса «Скорозвон»



[dkuznetsov@skorozvon.ru](mailto:dkuznetsov@skorozvon.ru)



8 800 333 97 02

