

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

Звонок в месяц

25+

отраслей

200к+

операторов



Сделано на платформе
NAUMEN
Contact Centre*

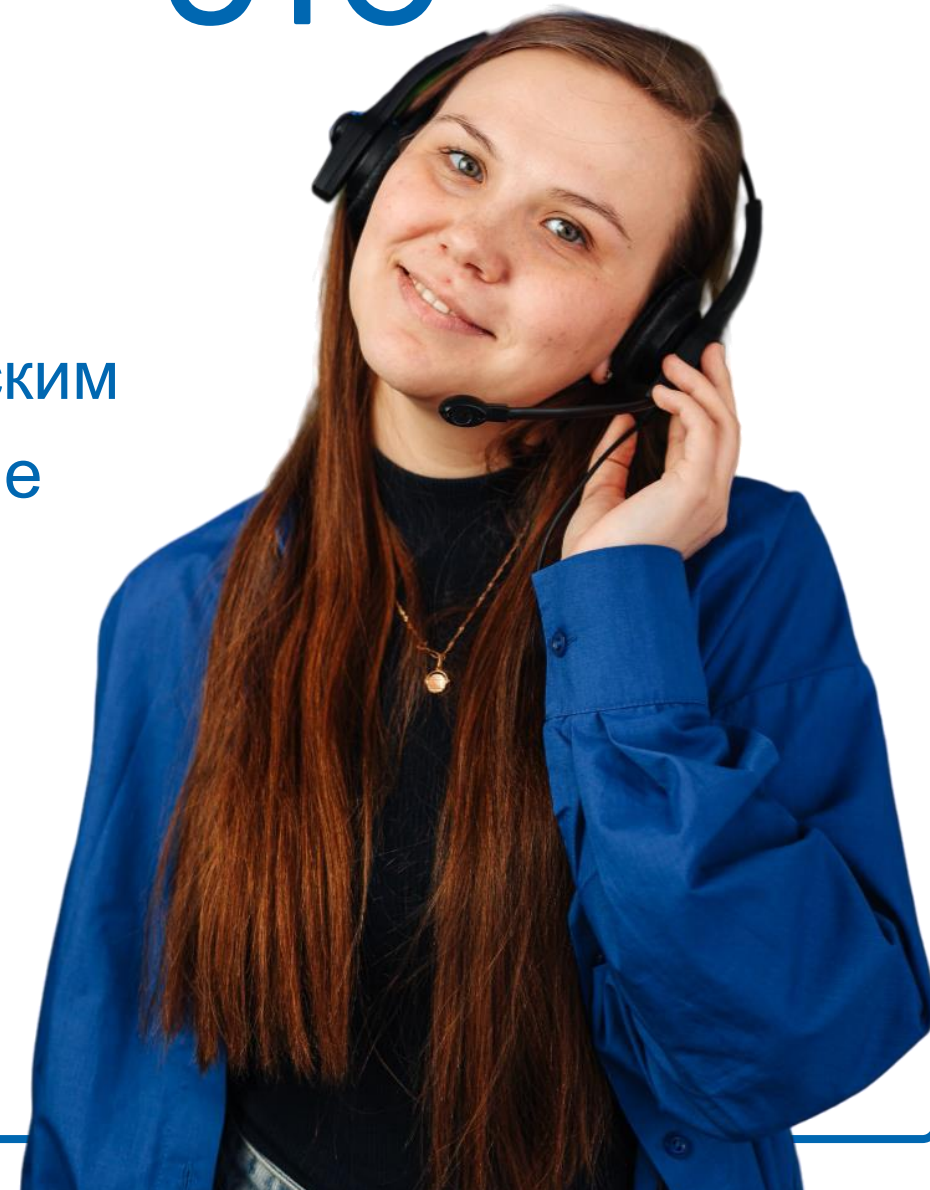


*Решение №1 по дозваниваемости

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%

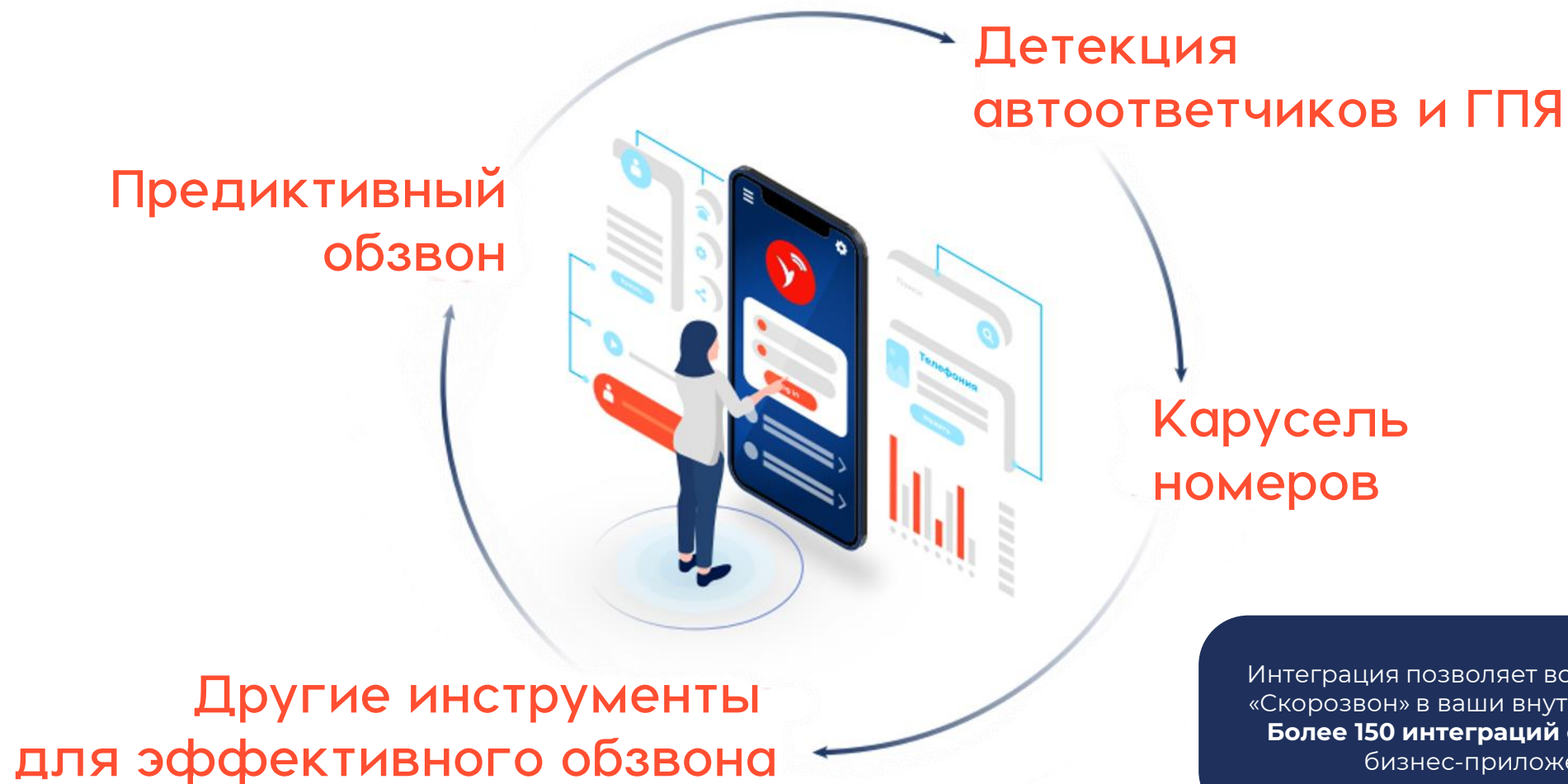
Дозваниваемость

**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
Всего контактов	50725
Дозвонились	9593 (19%)
Не дозвонились	3285 (6%)
Позвоним ещё раз	15806 (31%)
Ещё не звонили	22041 (43%)
Всего вызовов сделано	40444
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

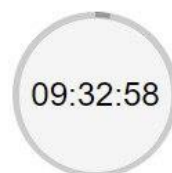
Общее время



Разговор
14.23%



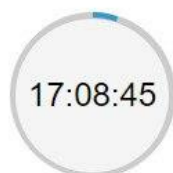
Заполняет карточку
26.55%



Слушает гудки
2.79%



Доступен
47.13%



Перерыв
5.01%



Не беспокоить
4.21%



Отстранён
0.08%

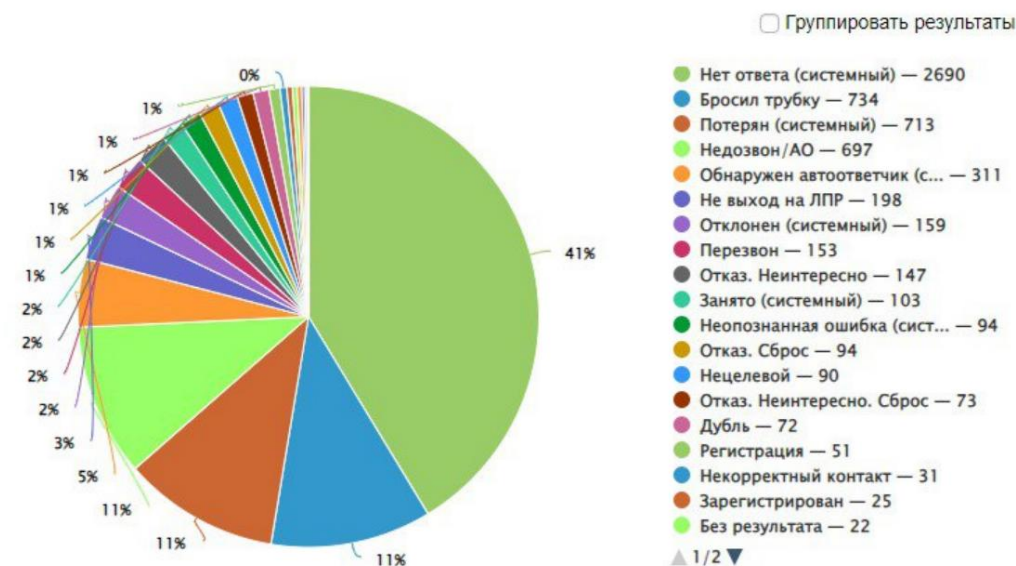
Всего сделано звонков:

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

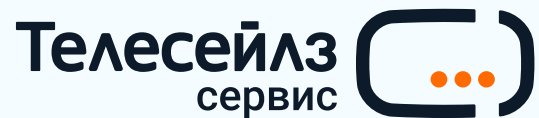
- Мы поможем настроить систему под ваши бизнес-задачи
- В нужном разделе система автоматически предложит вам набрать и позвонить первым, а также назначить собеседование
- Запустим работу сервиса за 1 день

**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



+7 901 993 26 22



Скорозвон

Денис Кузнецов

Руководитель клиентского
сервиса «Скорозвон»



dkuznetsov@skorozvon.ru



8 800 333 97 02

