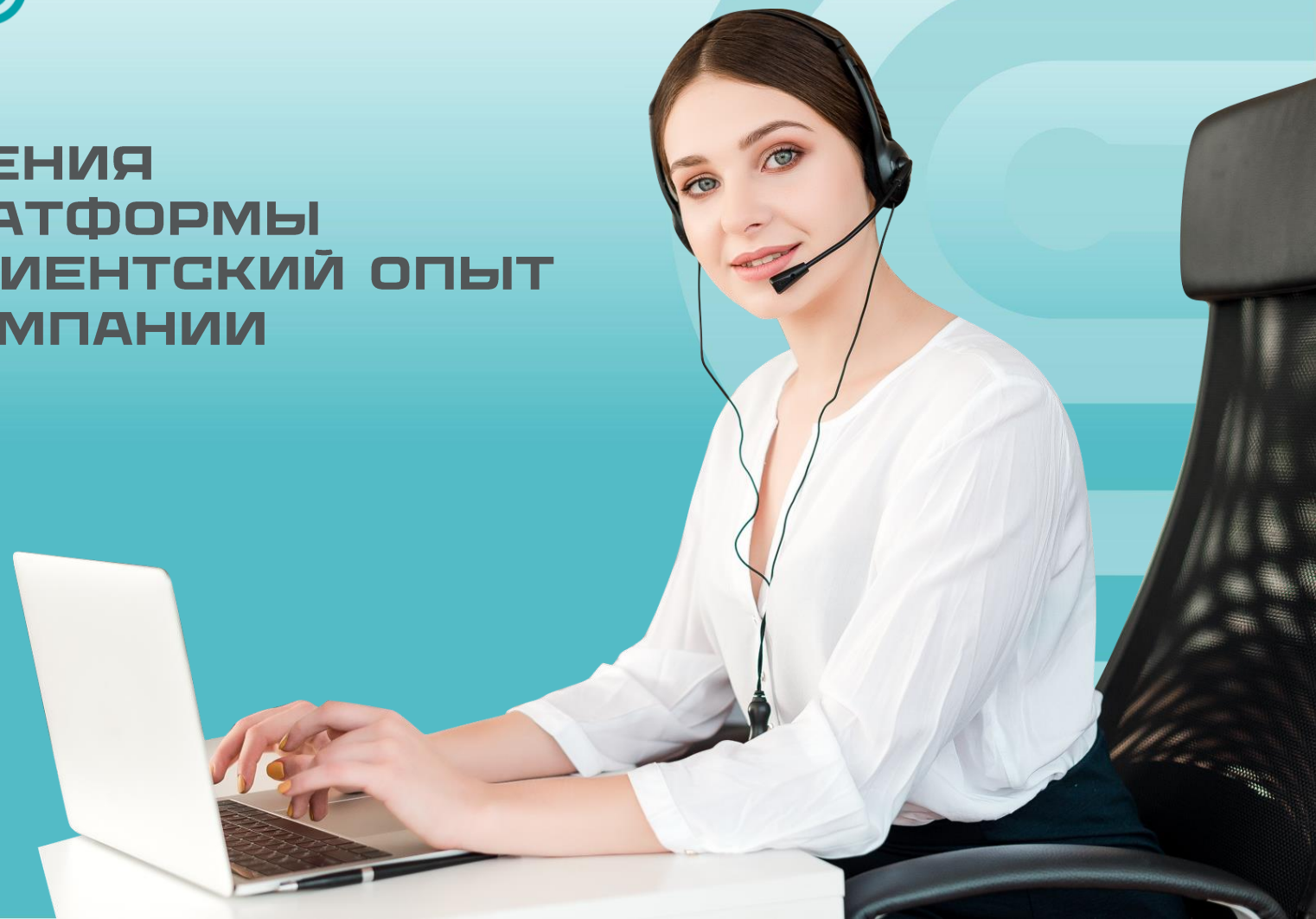


БЕТСИТИ **SIGURD·IT**

РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ ОМНИКАНАЛЬНОЙ ПЛАТФОРМЫ И ЕЕ ВЛИЯНИЕ НА КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В БУКМЕКЕРСКОЙ КОМПАНИИ «БЕТСИТИ»

Разрабатываем
и внедряем контакт-центры
с 2001 года



БЕТСИТИ

более
100 клубов
в более чем
40 городах
России

БЕТСИТИ — легальная и одна из старейших букмекерских компаний России. **19 лет на рынке.**

Команда аналитиков БЕТСИТИ первой в России и в мире публикует сотни вариантов пари на тысячи событий

2018

«Лучший букмекер года»
«Лучшая маркетинговая кампания»
«Лучший букмекерский продукт»

2019

«Лучший клиентский сервис»
«Лучшая линия»

2021

«Лучшее спортивное партнерство»
«Лучшая линия»
«Лучшие коэффициенты»

2022

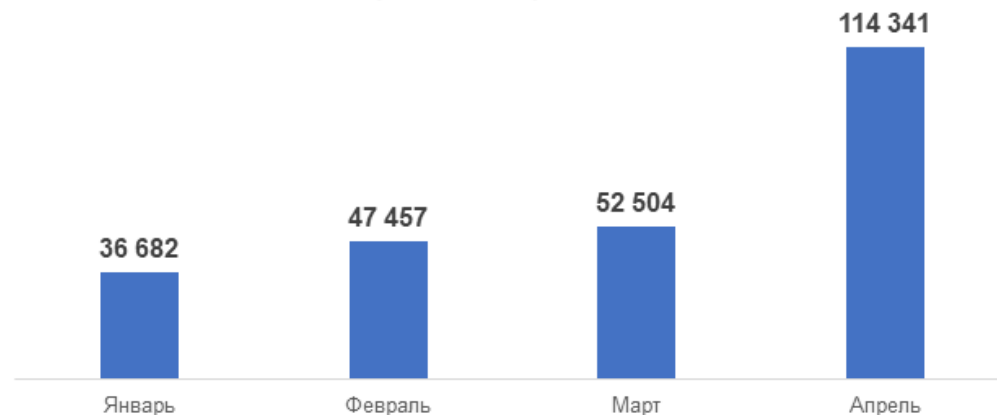
«Лучший приветственный бонус»
«Лучшие коэффициенты»
SEO компании: «Лучший топ-менеджер отрасли»

РЕЗУЛЬТАТЫ АУДИТА КЛИЕНТСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

ОБЩАЯ ПРОБЛЕМАТИКА

- ➔ Объем обращений превышает человеческие ресурсы
Узконаправленная специализация сотрудников по каналам поддержки мешает их взаимозаменяемости
- ➔ История обращений сохраняется только для ограниченного числа каналов
- ➔ Нет единого инструмента для обработки обращений

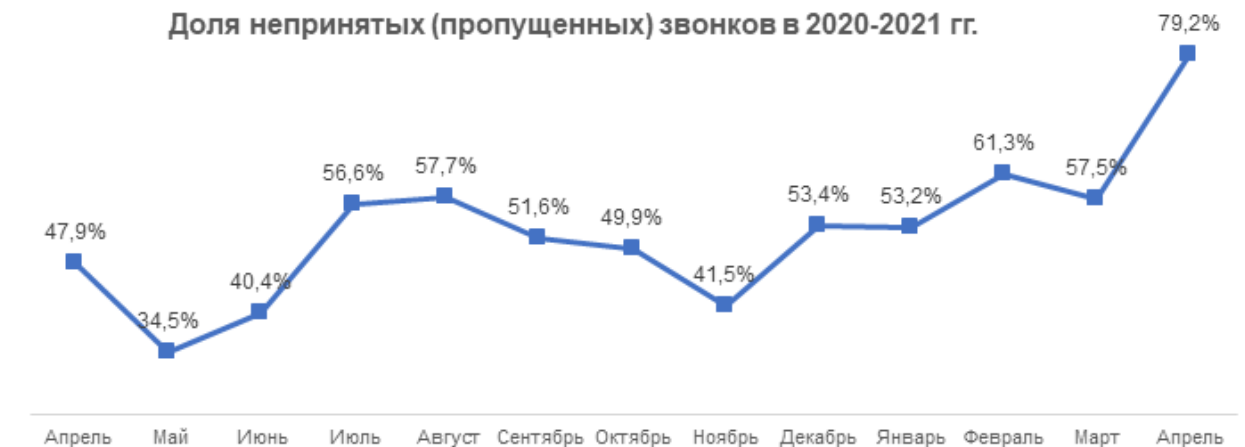
Общее количество обращений в 2021 г.,
(все каналы)



АВТОМАТИЗАЦИЯ И ИНТЕГРАЦИЯ

- ➔ Низкий уровень автоматизации процессов обслуживания клиентов и использования информационных систем
- ➔ Низкий уровень автоматизации процессов взаимодействия клиентской службы со смежными подразделениями

Доля принятых (пропущенных) звонков в 2020-2021 гг.



РЕЗУЛЬТАТЫ АУДИТА КЛИЕНТСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

СТАНДАРТЫ И ПРОЦЕССЫ

- ➔ В дистанционных каналах поддержки **отсутствуют стандарты обслуживания клиентов**
- ➔ Для VIP-клиентов не выстроен **отдельный сценарий** поддержки
- ➔ Не измеряются **ключевые показатели эффективности** работы клиентской поддержки
- ➔ **Отсутствует система отчетности** о работе службы поддержки
- ➔ Не оценивается **уровень удовлетворенности клиентов** ни в одном из каналов поддержки
- ➔ Процесс **контроля качества обслуживания** **недостаточен** для получения объективной оценки
- ➔ **Отсутствует системный подход** к классификации обращений

ПЕРСОНАЛ

- ➔ **Отсутствует системный подход** к обучению, развитию и аттестации сотрудников поддержки
- ➔ **Отсутствует система мотивации** сотрудников клиентской службы
- ➔ **Недостаточный универсализм** сотрудников клиентской службы



ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ



Оmnikanальность

Обработка оператором всех типов обращений (голос, email, чаты, мессенджеры и т.д.)



Алгоритмы

Настраиваемые алгоритмы взаимодействия (маршрутизация, SLA, очереди, IVR)

ЕДИНЫЙ  ЦЕНТР УСЛУГ



Диалоговые формы

Настраиваемые карточки обращений, сценарий разговоров, ссылки на базу знаний и т.п.



Отчетность

Система отчетности, готовые шаблоны, настраиваемые отчеты



Искусственный интеллект

Речевая аналитика, преобразование текста в речь, виртуальный ассистент



Входящие кампании

Настраиваемые проекты входящих обращений



Исходящие кампании

Исходящие вызовы, телемаркетинг



Оценка качества

Модуль контроля качества, настраиваемые анкеты, обратная связь от клиентов



Запись разговора

Система записи разговоров, ведение архива



Встроенные интеграции

Успешные интеграции с CRM и Service Desk

КРИТЕРИИ ВЫБОРА РАЗРАБОТЧИКА



Соответствие требованиям



Стоимость



Возможность доработок



Сроки реализации



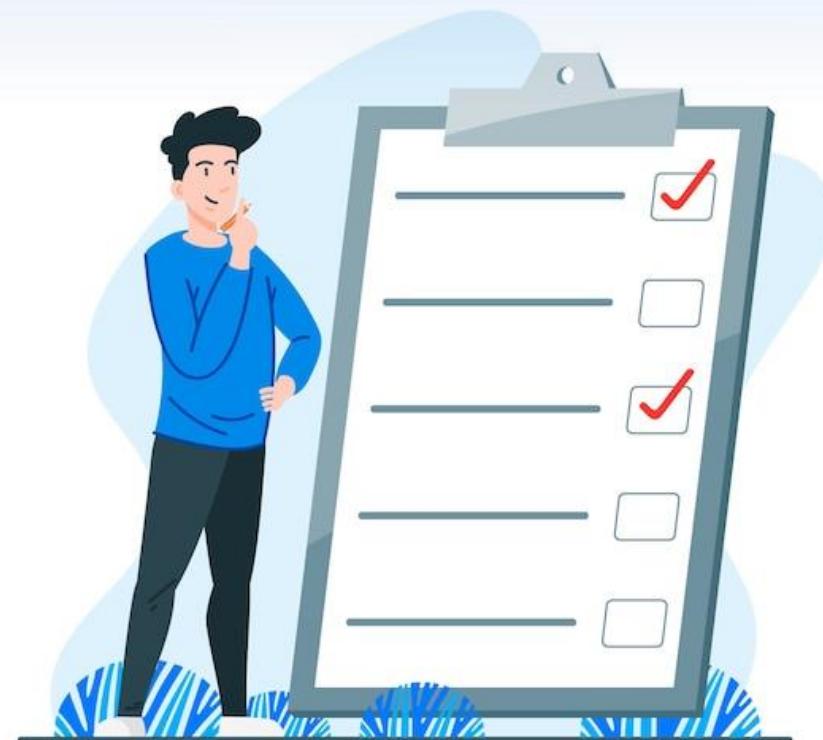
Корпоративный институт обучения



Техподдержка 24/7



Наличие успешных проектов



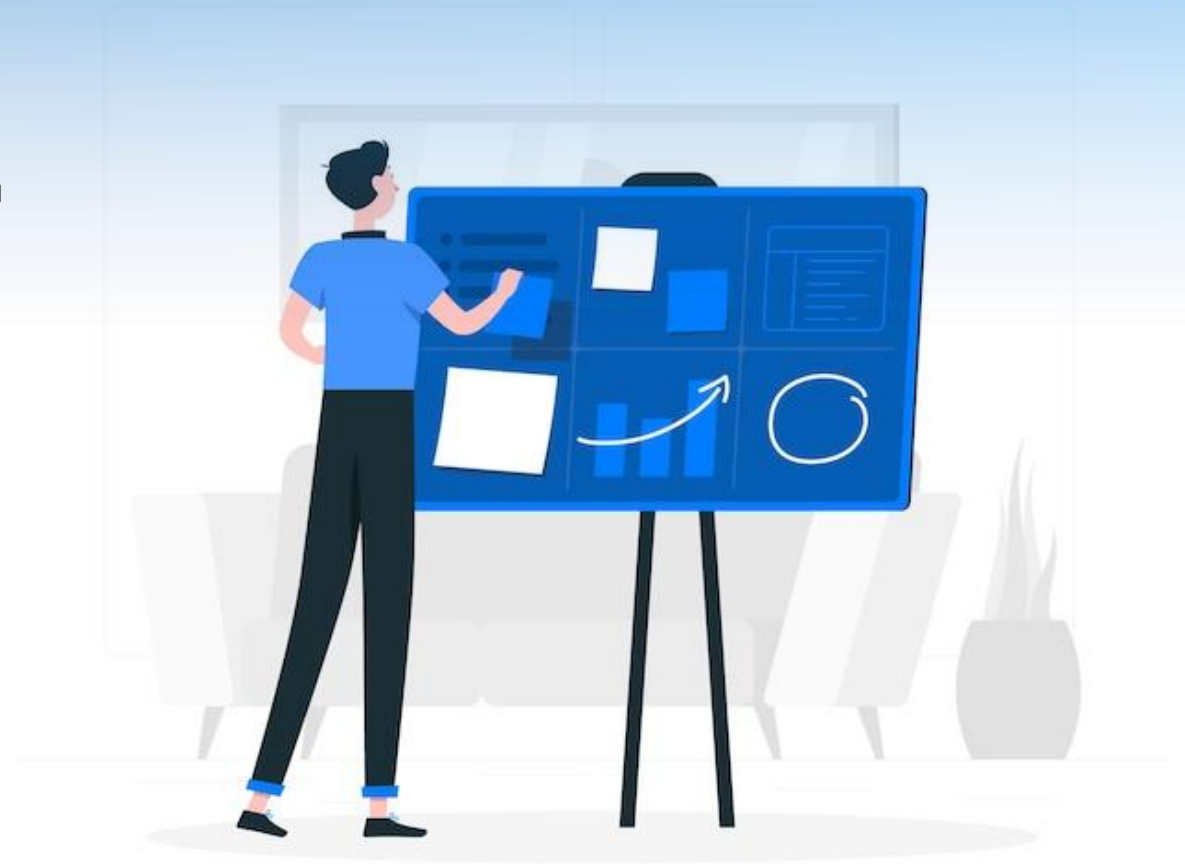
КЛЮЧЕВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ВНЕДРЕНИЯ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

- ➔ Внедрено омниканальное решение для управления клиентской службой,
- ➔ Внедрена единая очередь обработки обращений
- ➔ Обеспечена бесперебойность работы клиентской службы за счет географического резервирования
- ➔ Обеспечена идентификация клиента при обращении по любому каналу
- ➔ Реализован сервис самообслуживания через IVR
- ➔ Автоматизирован исходящий обзвон через систему Телемаркетинга
- ➔ Внедрен гибкий инструмент настройки скриптов диалога оператора с клиентом



ПЛАНЫ РАЗВИТИЯ КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ

- ➔ Внедрение системы управления персоналом Контактного центра (Work Force Management)
- ➔ Внедрение голосового бота
- ➔ Внедрение речевой аналитики и автоматического заполнения чек-листов
- ➔ Внедрение системы записи экранов операторов Контактного центра
- ➔ Интеграция с Контактного центра с внутренними информационными системами
- ➔ Внедрение системы менеджмента качества
- ➔ Интеграция контактного центра с чат-ботом собственного производства





- ➔ 100% российская компания
- ➔ Дочернее предприятие НТЦ ПРОТЕЙ
- ➔ 20 лет на рынке телекоммуникаций
- ➔ Исследовательские лаборатории и собственное производство
- ➔ Свыше 450 высококлассных технических специалистов
- ➔ ТОП-20 Экспортеры Санкт-Петербурга
- ➔ Экспорт в 36 стран мира

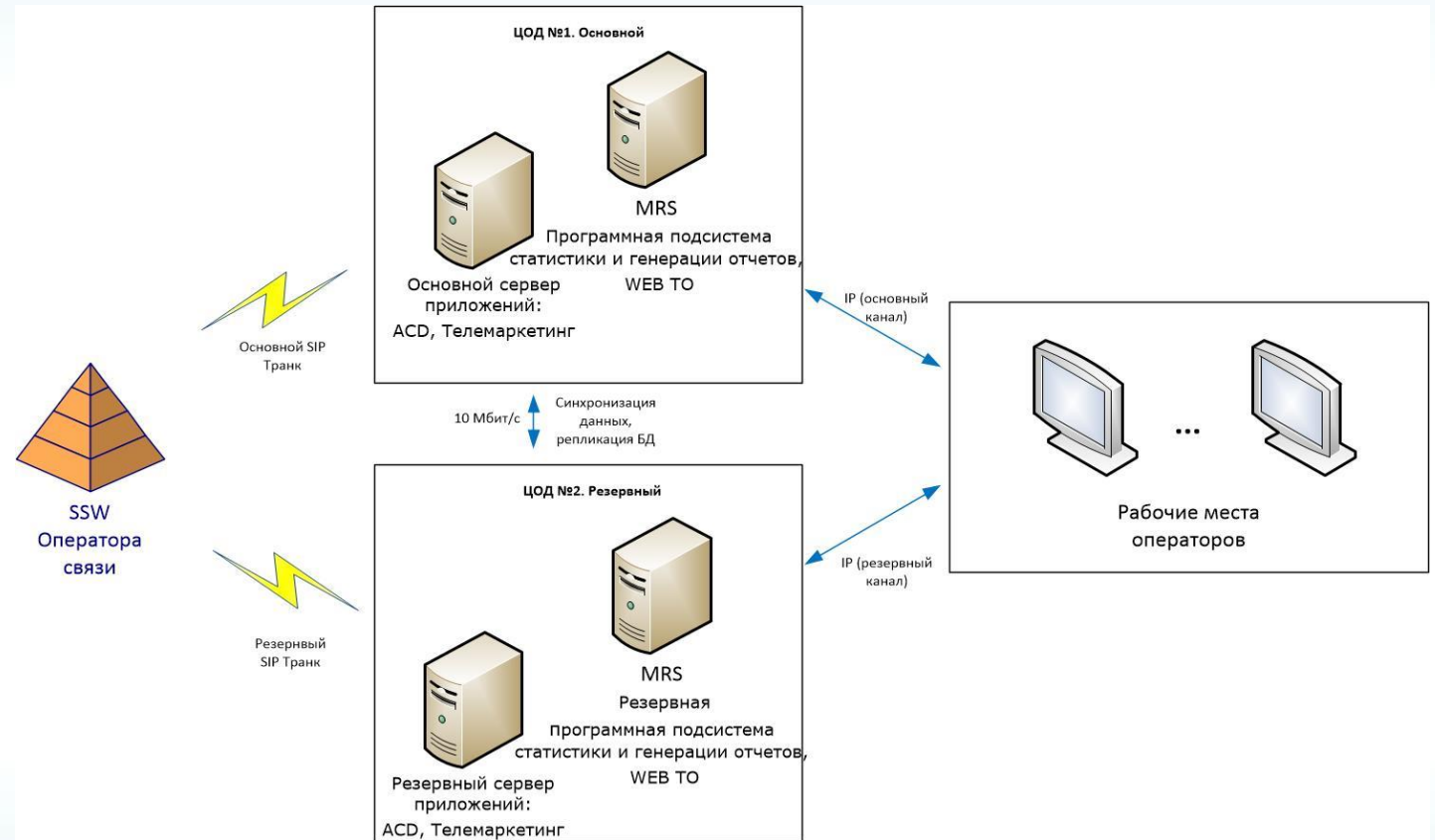
НЕСТАНДАРТНАЯ СХЕМА РЕЗЕРВИРОВАНИЯ



Работа резервной схемы в режиме
разделения нагрузки (active-active)

Географическое резервирование:
на одной площадке (active-active)
и на второй площадке (active-
active)

Реализация «горячего»
резервирования на разных
площадках (active на одной
и active на другой площадке)



ОСОБЕННОСТИ В РЕАЛИЗАЦИИ ОМНИКАНАЛЬНОЙ ПЛАТФОРМЫ

- ✓ Единая очередь из обращений чатов и вызовов
- ✓ Гибкая настройка маршрутизации обращений различных типов на операторов и группы операторов
- ✓ Возможность работы с историей всех типов обращений
- ✓ Возможность в одном окне работать как с чатами, так и с вызовами





**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**



на сайт
sigurd-it.ru

Разрабатываем
и внедряем
контакт-центры
с 2001 года

+7 (812) 449 47 32

