

УПРАВЛЕНИЕ КОНТАКТНЫМ ЦЕНТРОМ В УСЛОВИЯХ ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЯ

Неделя Контактных Центров | CC Week 2022



Профиль разработчика и интегратора продуктов Linkage

Группа компаний «Вестлинк»:



Компания со **100%** российским капиталом



Аккредитована Министерством цифрового развития РФ



Более **30 лет** работает в сфере телекоммуникаций



Участник «Сколково» с 2020 года



Все разработчики находятся **на территории РФ**, имеют глубокую экспертизу в части работы с данными и построения сложных аналитических систем

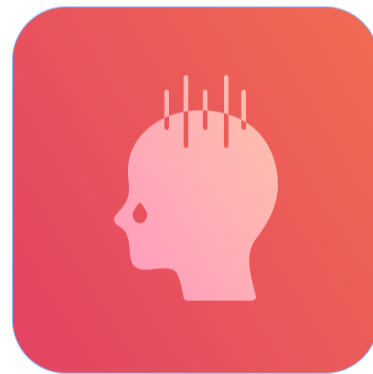
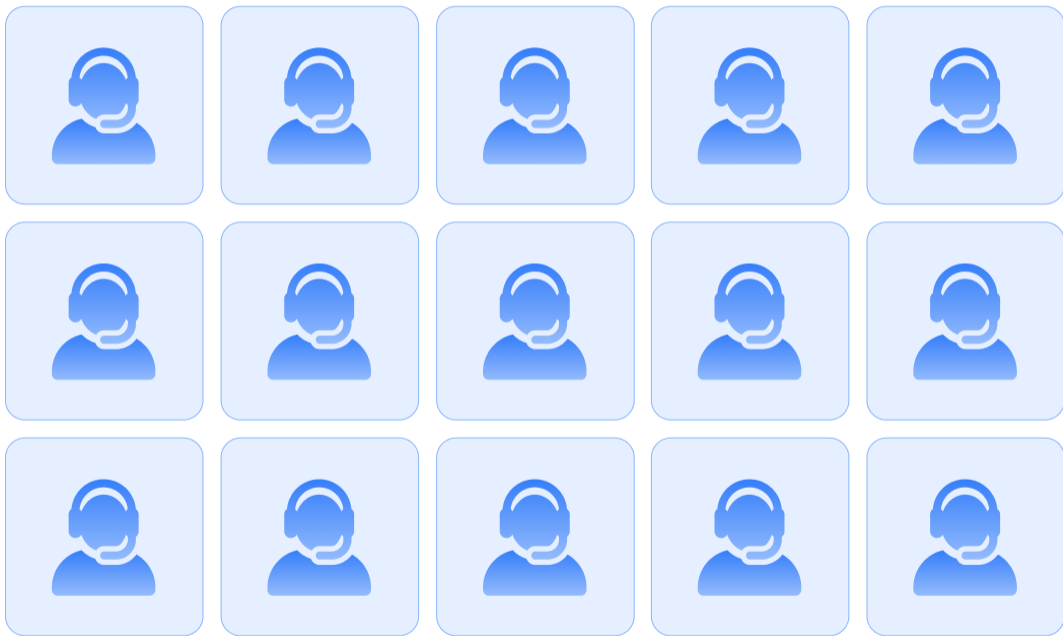
Мы предлагаем комплексные решения для работы с Big Data и ИИ с использованием российских технологий.

Готовое решение для установки на объектах критической инфраструктуры, сертификация ФСТЭК, лучше западных аналогов для работы с большими данными.

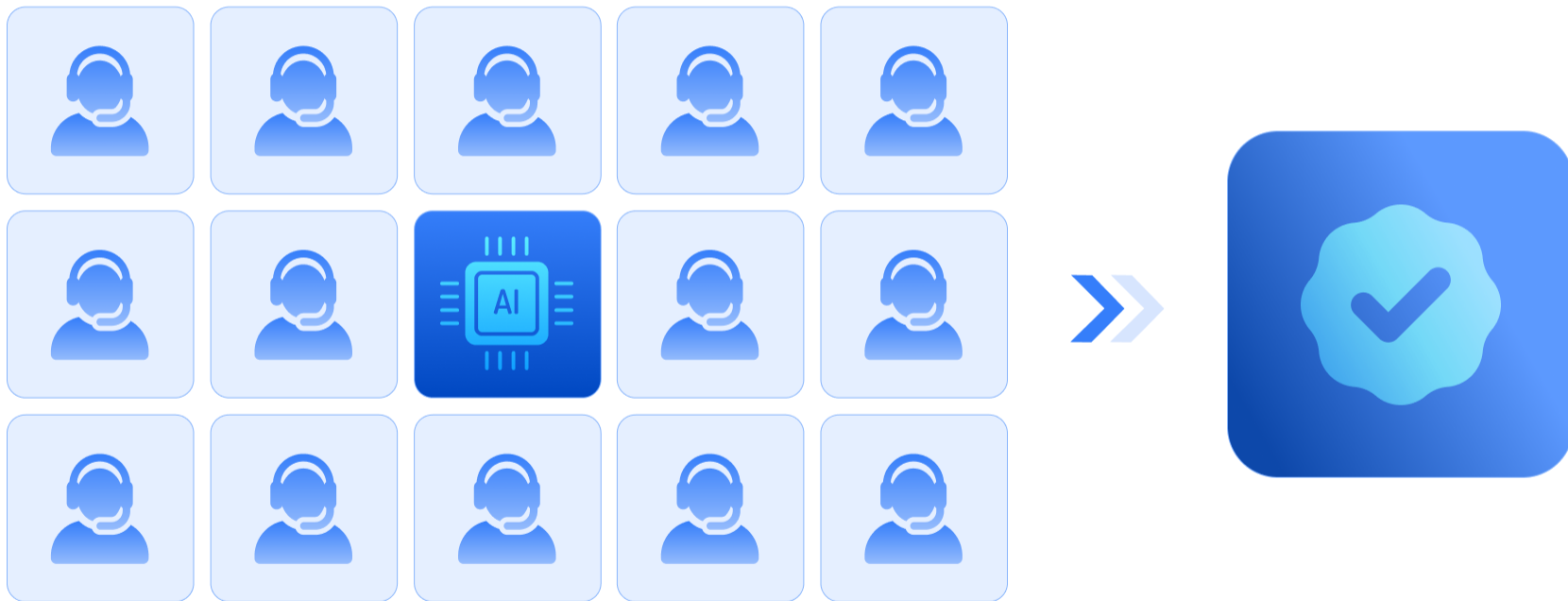
Для разработки использованы только переработанные open-source компоненты, премиальный и безопасный технологический стек.

- Государственная регистрация программы для ЭВМ №2021611339 от 26.01.2021
- Программное решение версии 1.0 в реестре российского ПО №12465 от 30.12.2021
- Сертификат ФСТЭК №386 от 12.02.2021г. на деятельность по технической защите конфиденциальной информации.
- Присвоен статус участника проекта создания и обеспечения функционирования инновационного центра «Сколково» 10.07.2020, номер записи 1184148.
- Государственная регистрация АО «Группа Компаний ВестЛинк» в реестре аккредитованных организаций, осуществляющих деятельность в области информационных технологий, №373 от 19.07.2018.

ПРОБЛЕМА: СЛИШКОМ МНОГО ЗВОНКОВ



РЕШЕНИЕ: СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД



ПОЧЕМУ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯм КЦ СЛОЖНО ДОСТИГАТЬ КРІ?

Непрозрачность
мотивации

Отсутствие
вовлеченности

Нерациональная трата
рабочего времени

Низкое качество
обслуживания

Неполная утилизация
рабочего времени

ЧТО МЕШАЕТ РУКОВОДИТЕЛЯМ КЦ РЕШАТЬ ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ?

НЕ ВИДЯТ **ЦЕЛОСТНУЮ
КАРТИНУ** В РЕЖИМЕ
РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ



НЕ МОГУТ

Быстро анализировать
текущую ситуацию

Оперативно управлять
процессами и сотрудниками

Понимать реальные
источники проблем

Находить точки повышения
эффективности

ГДЕ ТЕРЯЕТ ДЕНЬГИ КОМПАНИЯ?

**ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ КОМПАНИИ
АНАЛИЗИРУЕТСЯ ВРУЧНУЮ И ПОСТФАКТУМ**

Финансовые потери

Неэффективное использованию
внутренних ресурсов

LINKAGE NAVIGATOR - ИНСТРУМЕНТ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Увидит возможности для улучшения
бизнес-процессов, **которые**
не успевает заметить человек

Укажет на критические точки и даст
рекомендации **до того, как проблемная**
ситуация успеет возникнуть



Поможет в **быстром принятии**
операционных решений для
управления сотрудниками

Предоставит возможность каждому
сотруднику видеть, **как текущий**
результат влияет на его заработок

Единственная российская система сквозного управления контакт-центром с функционалом поддержки принятия решений сотрудникам всех уровней

-  Рекомендации по принятию оптимальных решений всех сотрудников на основании анализа данных с помощью искусственного интеллекта
-  Онлайн-прогноз выполнения плана продаж и KPI
-  Полная автоматизация бонусных и мотивационных схем всех работников КЦ, а также бухгалтерии
-  Модуль планирования рабочего графика с учетом ожидаемой нагрузки
-  Бесшовное подключение любого числа удаленных сотрудников

Linkage Navigator

Genesys Analytics

Avaya Oceana Analytics

SuccessKPI

Panorama Necto

SAS advanced analytics

Databrics

Yandex Бизнес Аналитика

Sber Cloud

Creatio

Salesforce

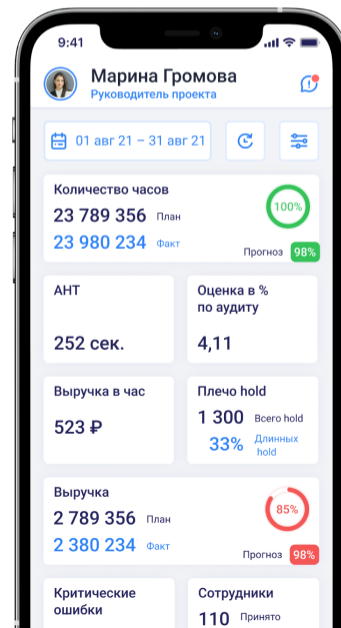
Cisco Unified CM

Graphite

Grafana

Tableau

MS Power BI



AI-driven



Linkage Data Platform

системная архитектура
мирового уровня для работы с
данными на базе open-source
системы Apache



Программные продукты:

-  Oracle Exadata
-  SAP HANA
-  Hortonworks
-  Cloudera
-  AWS S3



Linkage Navigator

логический слой,
обеспечивающий анализ
миллионов строк данных,
поддержка принятия
управленческих решений на
любом уровне



Системы работы с данными:

-  Microsoft Power BI
-  Tableau
-  IBM Cognos
-  SAP BI
-  Oracle BI
-  Qlik Sense



Linkage Visual

интерактивная визуализация
любых данных в настраиваемом
пользователем формате



Системы визуализации данных:

-  Grafana
-  Kibana
-  Oracle BI Data Visualization

Все три слоя в составе ПО Linkage Navigator входят в реестр отечественного ПО и успешно замещают иностранные аналоги:



LINKAGE NAVIGATOR ПРЕДЛАГАЕТ НАБОР ГОТОВЫХ РЕШЕНИЙ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ КЦ ВСЕХ УРОВНЕЙ



Персональные рабочие места



ОПЕРАТОРЫ



ПРОДАВЕЦ



РУКОВОДИТЕЛЬ
ГРУППЫ



РУКОВОДИТЕЛЬ
ПЛОЩАДКИ /РЕГИОНА

ФУНКЦИОНАЛ LINKAGE NAVIGATOR: **АНАЛИТИКА**

Мониторинг эффективности
действий персонала

Оценка выполнения KPI
в собственных и партнёрских
территориально-
распределенных подразделениях

Анализ плана и факта
с выявлением причин
отклонений

Оценка основных
экономических показателей

ФУНКЦИОНАЛ LINKAGE NAVIGATOR: **ПЛАНИРОВАНИЕ**

Мониторинг эффективности
действий персонала

Оценка выполнения KPI
в собственных и партнёрских
территориально-
распределенных подразделениях

Анализ плана и факта
с выявлением причин
отклонений

Оценка основных экономических
показателей

**Автоматическая деэскалация
плановых показателей**
– от компании до сотрудников

**Моментальное изменение
персональных планов и KPI**
сотрудников при изменении
плана по компании

**Планирование количества
и загрузки** линейного персонала

Планирование KPI

**Планирование обучения
и развития персонала**

ФУНКЦИОНАЛ LINKAGE NAVIGATOR: ПРОГНОЗИРОВАНИЕ

Мониторинг эффективности
действий персонала

Оценка выполнения KPI
в собственных и партнёрских
территориально-
распределенных подразделениях

Анализ плана и факта
с выявлением причин
отклонений

Оценка основных экономических
показателей

Автоматическая деэскалация
плановых показателей
– от компании до сотрудников

Моментальное изменение
персональных планов и KPI
сотрудников при изменении
плана по компании

Планирование количества
и загрузки линейного персонала

Планирование KPI

Планирование обучения
и развития персонала

**Прогноз загрузки
линейного персонала**

**Прогноз рентабельности
проектов и выполнения KPI**

**Прогноз экономической
эффективности подразделений
с учетом накопленных данных
и территориальных факторов**

Функционал Linkage Navigator

ВИДЖЕТЫ ОПЕРАТОРАМ



Виджеты настраиваются и отображают информацию в зависимости от роли сотрудника



Рабочее место оператора-продавца обеспечивает сотрудников аналитической информацией и наглядными показателями индивидуальной эффективности



Рекомендательная система помогает сотрудникам контролировать факт выполнения KPI и прогнозирует выполнение индивидуальных показателей

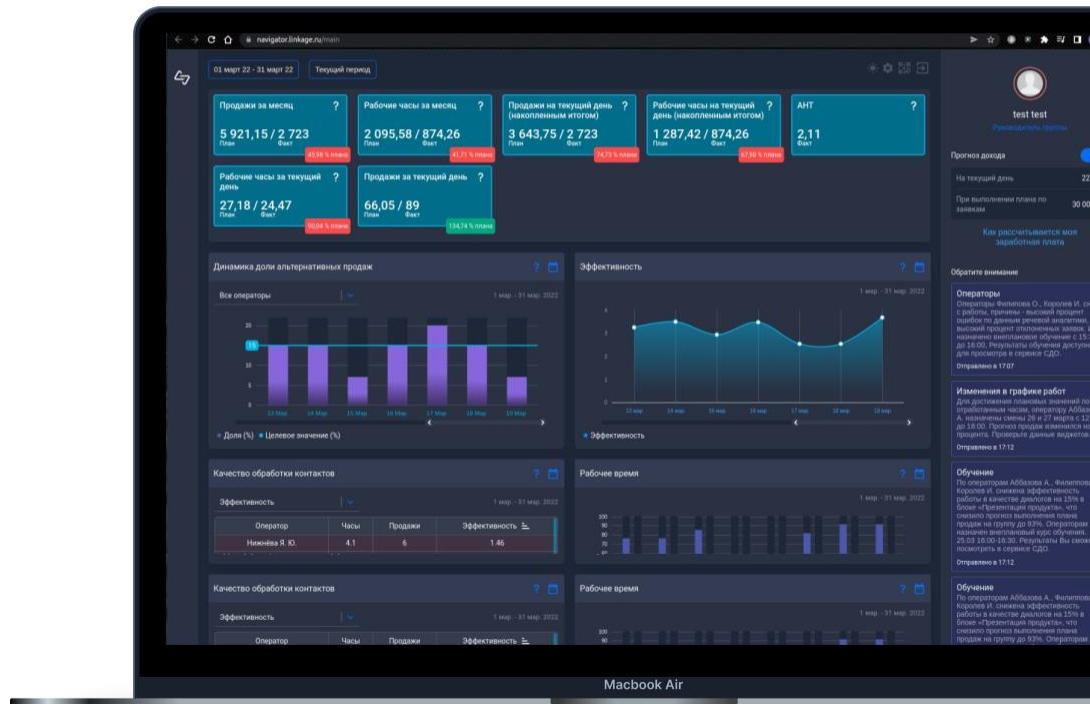


Функционал Linkage Navigator

ВИДЖЕТЫ РУКОВОДИТЕЛЯМ ГРУПП



Рабочее место руководителя группы продаж предлагает инструменты по управлению экономической эффективностью подразделения и мониторингу индивидуальных успехов каждого сотрудника

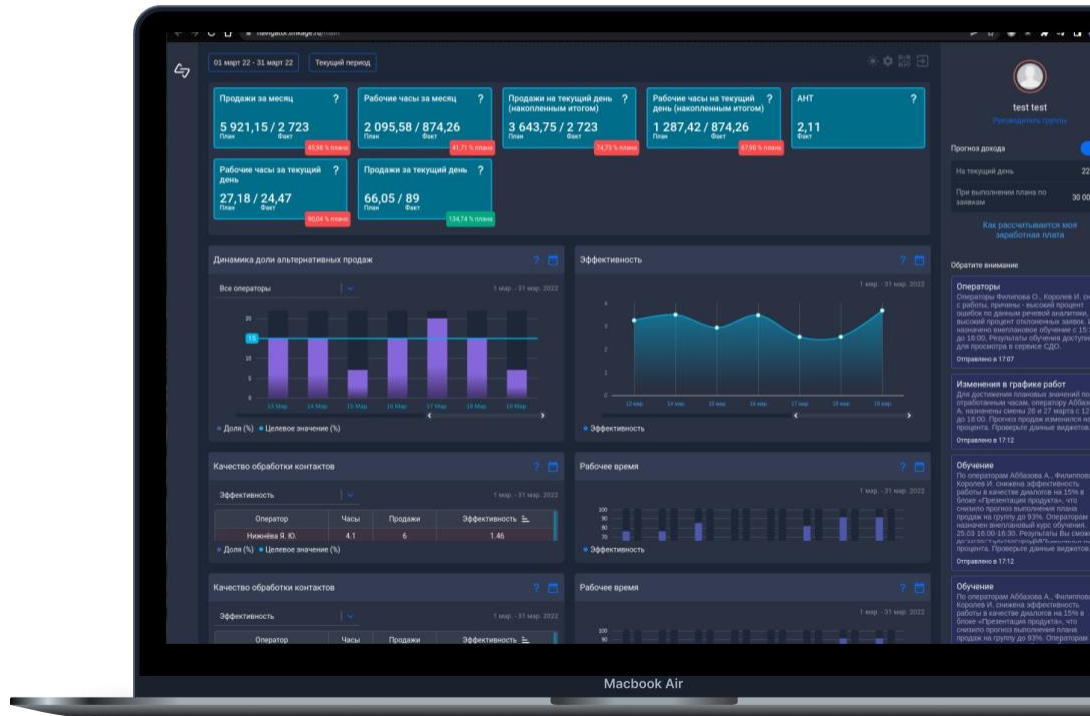


Функционал Linkage Navigator

ВИДЖЕТЫ ДИРЕКТОРА ПО ПРОДАЖАМ



Рабочее место директора по продажам собирает всю информацию от операторов и руководителей групп, и позволяет использовать дополнительные инструменты мониторинга финансовых показателей бизнеса



Функционал Linkage Navigator

ГЕЙМИФИКАЦИЯ



Позволяет применять мотивационные системы на базе соревновательного эффекта и «геймификации»



Отображает рейтинги и ключевые показатели на информационных дисплеях компании, в залах и рабочих местах руководителей



Для вариативности показателей возможна настройка времени и порядка ротации виджетов KPI, графиков и показателей



Функционал Linkage Navigator

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ



Вся информация об успехах вашего контакт-центра на ладони



Мобильное приложение доступно для всех ролей в компании – **от оператора до директора** и позволяет контролировать исполнение KPI контакт-центра **в любое время и из любого места**



Linkage Navigator в ИТМ для телеком отрасли

БЫЛО

Показатели обслуживания
до пилота

Продаж в час

0,32

Продаж услуг
шпд/тв в месяц

1 600

Дополнительно
проданных
услуг шпд/тв

0

Средняя полезная
выработка продавца
в месяц

38 из 84 ч.

- Сотрудники повысили утилизацию рабочего времени благодаря системе алертов/виджетов и геймификации



СТАЛО

Показатели обслуживания
после пилота

Продаж в час

0,48 (+50%)

Продаж услуг шпд/тв
в месяц

2 400

Дополнительно
проданных
услуг шпд/тв

800

Продавца в месяц -
средняя полезная
выработка

63 из 84 ч.
(+30%)

- Сокращение потерь времени позволило увеличить эффективность работы КЦ и личные показатели каждого сотрудника

Кумулятивный эффект

15 млн ₽/год: снижение затрат на работу с клиентами

800 млн ₽/год: рост выручки

+20%: рост эффективности персонала

20,8 млн ₽/год: экономия на подборе и обучении персонала

Результаты масштабирования системы на ИТМ

- 200₽ = 19,7 млн ₽/год:** расходы на привлечение 1 клиента (SAC) шпд/тв
- 12,8 млн ₽/год:** рост выручки на каждые 800 доп. клиентов, до 800 млн ₽ на весь канал ИТМ
- 8%:** сокращение оттока персонала за отчётный период

Linkage Navigator на входящей линии обслуживания

БЫЛО

Показатели обслуживания
до пилота

АНТ	Стоимость вызова
253 сек.	38₽
Звонков в час	Оссурансу
9	63%
Отток	Оценка качества диалогов
22%	65%



СТАЛО

Показатели обслуживания
после пилота

АНТ	Стоимость вызова
213 сек.	34₽
Звонков в час	Оссурансу
14	82%
Отток	Оценка качества диалогов
10%	81%

Кумулятивный эффект

300 млн ₽/год: экономия на трафике
375 млн ₽/год: рост рентабельности подрядных организаций
50,4 млн ₽/год: экономия на подборе и обучении персонала

Эффект от масштабирования на всех подрядчиков

- **4₽/звонок = 300 млн ₽/год**
- **+50% больше звонков на 1 оператора = 375 млн ₽/год**
- **50,4 млн ₽/год:** экономия на подборе и обучении персонала
- Сокращение числа жалоб и повторных обращений

Группа компаний **Westlink**

разработчик инновационного ПО для
автоматизации процессов обслуживания
клиентов и управления организациями.



Пользователями ПО и услуг Westlink являются ведущие кредитно-финансовые, страховые, торговые, телекоммуникационные и другие компании, а также муниципальные предприятия.

Адрес: 121205, Москва, территория инновационного
центра «Сколково», Большой бульвар,
дом № 42, стр.1, пом.119



Тел.: +7 (495) 445 10 01

E-mail: info@linkage.ru

 www.linkage.ru

Наталья Корнюшина

Коммерческий директор

Тел.: +7 (967) 104 47 35

E-mail: kornyushina.natalya@westlink-group.ru

 www.westlink.group