

Как повысить эффективность коммуникации с клиентами

Кейс производственной компании РОКВУЛ

Алёна Писчаскина

Руководитель отдела по работе с клиентами
компании РОКВУЛ



Давайте знакомиться

Алёна Писчаскина

Руководитель отдела по работе с клиентами
в компании РОКВУЛ

- ▶ 11 лет в сфере клиентского сервиса
- ▶ Специализируется на командообразовании, автоматизации и оптимизации процессов для повышения качества обслуживания клиентов
- ▶ Работала в таких компаниях, как Coca-Cola, L'oreal, АО "Ступинский химический завод"
- ▶ С 2023 года работает в компании РОКВУЛ



РОКВУЛ. Основные факты и показатели.

25 лет в России



Ведущий мировой поставщик изоляционных материалов из каменной ваты для всех основных областей применения, включая техническую сферу и производство оборудования.



Предоставляем клиентам решения для акустического оформления стен и потолков помещений.



Производим инновационные, ресурсосберегающие субстраты из каменной ваты для профессионального растениеводства.



лет в России



предприятия
в России



сотрудников



каменной ваты
переработано в 2023 году

Тренды



Коммуникации

- Персонализация
- Интеграции всех каналов коммуникаций
- Внедрение голосовых и визуальных ассистентов
- Быстрая реакция и доступность
- Сервис, превосходящий потребности партнеров
- Единые стандарты качества обслуживания



Клиентский сервис

- ИИ и автоматизация
- Омниканальный подход
- Проактивный сервис
- Гибкость и адаптивность
- Персонализация на основе данных

Предпосылки

Компания совершенствуется, ищет новые технологии и решения для бизнеса



Использование
записи телефонных
разговоров



Контроль работы
операторов



Инструменты
аналитики и статистики



Наличие единой
партнерской базы



Обработка
пропущенных звонков



Фиксация
тем обращений
партнеров

**Функциональность
Контакт-центра**

**Высокий уровень
кибербезопасности**



**Легкий доступ
к тестовому контуру**

**Интуитивно понятный
интерфейс
для пользователей
и простота внедрения**

Что дало внедрение контакт-центра?



Возможность
отслеживания метрик



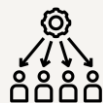
Контроль загрузки
операторов



Повышение качества
взаимодействия за счет
фиксации диалогов



Анализ тематик
обращений



Разделение потоков
обращений



Новые
каналы связи

Результаты

4.9

Средняя оценка
клиента

98.5%

Уровень обслуживания
SL 30 сек

7 секунд

Среднее время ожидание
в очереди

95%*

Принятых звонков

1000

Среднее кол-во звонков
в месяц

1.5 минут

Средняя продолжительность
разговора

Взгляд в будущее

Автоматизация



Роботизация





Спасибо

за внимание!

Алёна Писчаскина

Руководитель отдела по работе с клиентами
компании РОКВУЛ

