

Refection

Масштабируемая система ИСХОДЯЩИХ КОММУНИКАЦИЙ

превращаем дозвон в управляемый бизнес-процесс

Лев Овчинников, CEO Refection





Лев Овчинников

CEO Reffection



+7 905 701 7724



ovchinnikov@reffection.com



reffection.ru



Экосистема лидогенерации и скоринга

01

Big Data и операторы

Работа с массивами
обезличенных данных
о реальном спросе



02

Технологии аналитики и скоринг

ML-модели для оценки
вероятности конверсии
каждого контакта



03

Собственный колл-центр

Полигон для проверки
и доработки технологий
в реальных условиях



Данные, телефония, AI-аналитика и живые операторы

работают как единый организм

Решаем главную боль рынка контакт-центров

Reffection



НИЗКИЙ ДОЗВОН



**НИЗКОЕ КАЧЕСТВО
ОБРАБОТКИ ЛИДОВ**

ДОЗВОН →

**масштабируемая
управляемая
система продаж**



Почему дозвон – это боль рынка



не доходят до диалога
между отделами
маркетинга и продаж

Причины: _____



Технологическая

Усиление антиспам-фильтров операторов и новые правила (маркировка вызовов, тариф МАВ)



Организационная

Устаревшие KPI «по объёму» звонков, а не по их качеству



Человеческая

Диалоги не доводятся до конца, клиенты «сливаются» без итогового решения

Переход от количества к качеству

Отказ от KPI «по объёму» в пользу качественных метрик

Внедрение системы тегов — контрольных точек диалога

Если тег не закрыт — звонок
не считается результативным

- ⌚ Наличие интереса к продукту
- ⌚ Соответствие предложения условиям клиента
- ⌚ Проговаривание цены
- ⌚ Готовность к следующему шагу



в 1,5 раза

выросла конверсия
из звонков в сделки

ЛИД — это не «пойманный человек»,
а качественно отработанный разговор

Борьба со «слитыми» лидами

Фиксация результата и доведение диалога до конца



**потенциальных клиентов
просто уходят, потому
что разговор не доведён
до конца**

Внедрено обязательное правило:
итоговое резюме и подтверждающий
вопрос в конце каждого разговора

**«Вам интересно, могу соединить
со специалистом?»**

+ 20–25%
выросла конверсия
из звонков в сделки

Сработала психология
завершённого действия

Чек-лист качества и контроль диалогов

Последовательность контрольных точек: **от приветствия до согласия**

01  →

Каждая точка фиксируется, анализируется и попадает в отчёт

02  →

Контроль качества слушает, AI анализирует

03 

Менеджеры видят, на каком этапе разговор «падает» и почему

Разговор стал системой, а не импровизацией

Контроль качества и мотивация

Создали
гибридную модель
Человек + AI



100% звонков транскрибируются и анализируются в реальном времени



AI оценивает структуру диалога, ошибки, пропущенные сигналы клиента



Контроль качества получает полную картину онлайн



Операторы видят свои метрики ежедневно и получают оперативную обратную связь

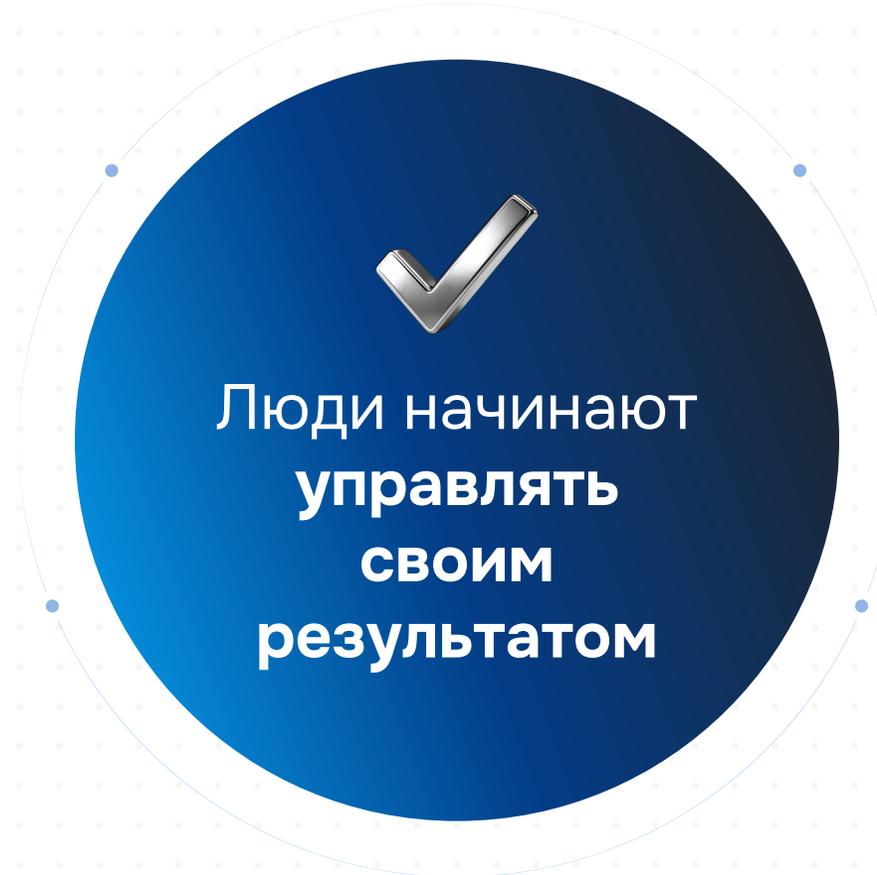
Мы видим, как растёт осознанность



AI подсказывает, тренеры поддерживают



Внешние команды подключаются к готовой экосистеме



Обратная связь — в день звонка



Прозрачные метрики, премии и мотивация

Технологическая инфраструктура

для устойчивости дозвона

01 

Сепарированная телефония

Звонок идёт с номера того же оператора, что и у абонента. Обход антиспам-фильтров.

02 

Карусель номеров

Тысячи «чистых» номеров в ротации для предотвращения блокировок.

03 

Прогрессивный набор

Робот звонит, оператор подключается только на ответившего клиента.

04 

CRM и AI-аналитика речи

Полная фиксация данных и анализ тона, структуры диалога и причин отказов.

Сепарированная телефония

звоним клиенту из его же сети



Структура обходит внутренние антиспам-фильтры операторов



Звонки не падают в «чёрные ящики»



Звонки не режутся по аномальной активности



**дозвон держится стабильным
даже на холодных кампаниях**

Карусель номеров

автоматическое переключение на другой канал



Тысячи «чистых» номеров,
распределённых по пулам и регионам



Когда один пул выгорает, система
автоматически подставляет другой



Стабильные дозвонны
без провалов и блокировок



**дозвона на длинных кампаниях —
без перегрузок и без сбоев**

Прогрессивный набор

роботизированный дозвон – не тратим время на «воздух»



Робот делает сразу несколько вызовов на одного оператора



Подключает оператора только в момент, когда клиент берёт трубку



Оператор говорит с людьми, а не с тишиной



**увеличение плотности работы
без потери качества**

CRM и аналитика

объединяет данные телефонии, тегов, транскриптов, времени и статусов



CRM собирает данные с телефонии, тегов, времени и статусов



AI анализирует структуру диалога и выявляет ошибки



BI-дашборды для контроля в реальном времени

Руководитель видит,
как дышит система
дозвона:

где темп

где темп

где можно усилить



Reffection

это не телефония,
а архитектура дозвона

каждый элемент – от карусели номеров
до AI-анализа речи – отвечает за то,
чтобы звонок состоялся, а разговор имел смысл



Наши базы – ТОПЛИВО ДЛЯ УСТОЙЧИВОЙ ЭКОНОМИКИ

**звонить нужно
не всем, а тем,
у кого есть спрос
здесь и сейчас**



Снижение пустых дозвонov и стоимости попытки
актуальные контакты, шанс ответа и согласия выше



Стабильная загрузка и планирование FTE
предсказуемый поток – проще планировать смены,
держатъ нужный темп, не допускать простой



Возврат потерь: кто ушёл – не потерян
не только «новый спрос», но и те, кто вчера был
у конкурента или ходил по нишевым ресурсам



Честная юрисдикция и доверие клиента
работаем с обезличенными данными и твёрдым
идентификатором в рамках ФЗ-152/ФЗ-38

Как все интегрируется



Теги
и чек-листы



**качество
на входе**



Контроль
качества + AI



**обратная связь
в день звонка**



Телефония
и «карусель»



**экономика
попытки**



Актуальные
базы



**фокус на
«живом спросе»**

Экономика, эффект и доказательства **на практике**

JETOUR

om

АВТОМИР

ПРАГМАТИКА
Удобная точка Вашей жизни!

SKILLFACTORY

УМСКУЛ

Moscow
Business
Academy

A101

МЕГАФОН

билайн бизнес

OZON

Avito

самолет

Стабильные результаты:

80%

дозвон

в 1,5-2 раза

рост конверсии в сделки

на 30-40%

ниже стоимость лида

до 20%

возврат «спящих» клиентов

Reffection

Система, которая реально
меняет экономику исходящих
коммуникаций

измеряем доверие

Архитектура, в которой данные, люди и технологии работают синхронно



данные

подсказывают,
куда звонить



технологии

обеспечивают
стабильность и масштаб



люди

превращают
интерес в согласие

Мы открыты к диалогу

и готовы предоставить больше информации
о возможностях нашего партнёрства



+7 (495) 023-17-47



info@reffection.com



127015, г. Москва, ул. Большая Новодмитровская,
дом 23, строение 2, БЦ Стрелецкая Слобода, 4 этаж

reffection.ru

