

КОМПЛЕКСНОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА

Автоматизация процесса обслуживания клиента

О компании CSBI

29 лет

на рынке

350+

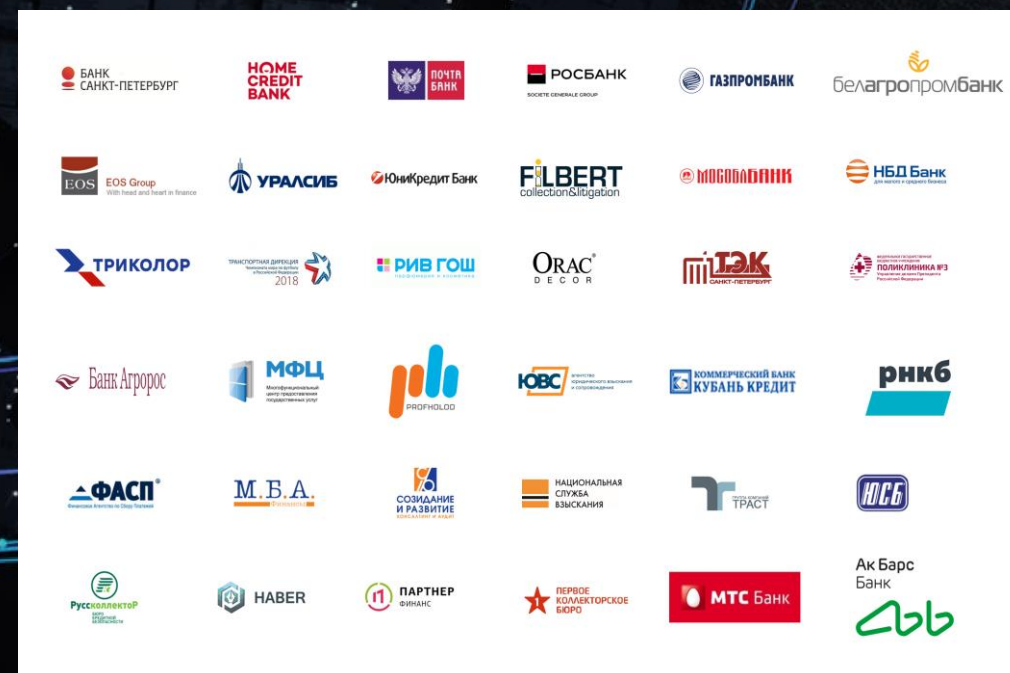
клиентов

200

специалистов в штате

Вендор российского ПО

- ROOMY bots
- Low-code платформа WFCore
- Global Collect
- DIGIDEBT
- Mobi
- Ctrl+ID
- МИС Физикат



Комплексное решение

направлено на повышение эффективности бизнеса за счет влияния **на ключевые метрики** Контактного Центра

- Процент потерянных звонков (**LCR**)
- Количество дозвонившихся за t в % (**SL**) -90% за 30сек
- Решение проблемы клиента с первого обращения (**FCR**)
- Сокращение среднего времени обслуживания клиента звонка (**AHT**)
- Сокращение времени работы после звонка (**ACW**)
- Улучшение индекса удовлетворенности клиентов (**CSI**)
- Повышение лояльности клиентов (**NPS**)



Комплексное решение для обслуживания клиентов в контактном центре



Единое окно
обслуживания и продаж



Цифровой
ассистент (RPA)



Автоматизация
Бизнес-процессов
обслуживания
клиентов (BPM)



Операторы освобождаются
от взаимодействия с несколькими
системами и экранами



Цифровые ассистенты (RPA)



BPM система



Пример процесса «Сбор и обработка лидов для исходящей линии КЦ»



Функциональные возможности комплексного решения

Единое окно обслуживания и продаж

Преднастроенные алгоритмы распределения звонков

Автоматизация бизнес-процессов с помощью BPM

Автоматизация с помощью RPA

КОМПЛЕКСНОЕ РЕШЕНИЕ

Контроль качества работы операторов, формирование отчетности

Всплывающие маркетинговые подсказки

Информация о клиенте в формате «клиент 360»

Гибкие интеграционные возможности (CRM, биллинг, ERP и др.)

Функционал «Единого окна»

Единый интерфейс быстрого доступа к информации о клиенте и операциям с продуктами компании



Единое окно обслуживания и продаж

Продажи и обслуживание в режиме одного окна

Доступ во все информационные системы из одной точки

Клиент 360°

Функционал цифрового ассистента

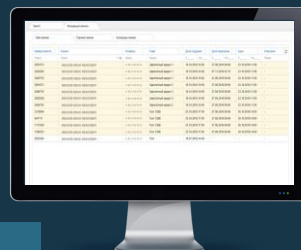
Интеграция без интеграций



Цифровой ассистент

1.

Цифровые ассистенты собирают необходимую информацию о клиентах из различных источников (внешних/внутренних) и представляют их оператору/супервайзеру в упрощенном виде в режиме реального времени в едином окне обслуживания



CRM

ERP

Legacy

TEL / IVR

IT Apps

3rd Party

3rd Party

2.

Возможность запуска скриптов/сценариев/подсказок ручным способом или автоматически

3.

Обработывают ручные, системные задачи и процессы в контакт-центре/фронт офисе

Автоматизация бизнес-процессов контакт-центра



Автоматизация Бизнес-процессов обслуживания клиентов



Моделирование новых бизнес-процессов с учетом новых регламентов и требований по безопасности



Разработка алгоритма сбора лидов из разных источников в единую систему обработки



Построение сквозного бизнес-процесса



Создание системы приоритизации исходящих звонков – программное решение на основе предустановленных алгоритмов распределения звонков



Создание документов в рамках автоматизированных бизнес-процессов



Оптимизация внутреннего взаимодействия служб



Автоматизация процесса распределения и приоритизации звонков в очереди

Как измерить выгоду от внедрения

Для клиентов

- **FCR** - Проблема решена с первого обращения
- **CES** - Минимум усилий усилий для решения проблемы
- **CX** - Ключевая цель бизнеса – Улучшаем положительный клиентский опыт

Для операторов

- Минимизация времени и усилий на одно обращение
- Снятие рутины с операторы
- **EX** – довольные сотрудники = довольные клиенты

Для бизнеса

- **AHT** - Сокращение среднего времени обработки обращения
- **CSI** - Улучшение индекса удовлетворенности клиентов
- **NPS** - Клиент готов рекомендовать
- **ACW** - Сокращение времени работы после обращения
- Снижение % текучки и повышение вовлеченности сотрудников
- Снижение расходов на найм и обучение сотрудников

Почему внедрение комплексного решения важно для бизнеса



Где экономим

- Затраты на найм , обучение и развитие сотрудников
- Снижаем время обслуживания
- Сокращаем расходы **САС** за счет роста NPS и уменьшения оттока клиентов



Где зарабатываем

- Улучшаем конверсии повышаем продажи
- Влияем на **LTV**
- Увеличиваем на средний чек
- Счастливый Клиентский опыт – повод переплатить

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Контакты



Воевудская Ярославна

Директор по развитию low-code платформы WFCore
CSBI (АО «Компьютерные системы для бизнеса»)

7 (812) 414-95-41 доб 2886

+7 (911) 777-99-71

ya.voevudskaya@csbi.ru

