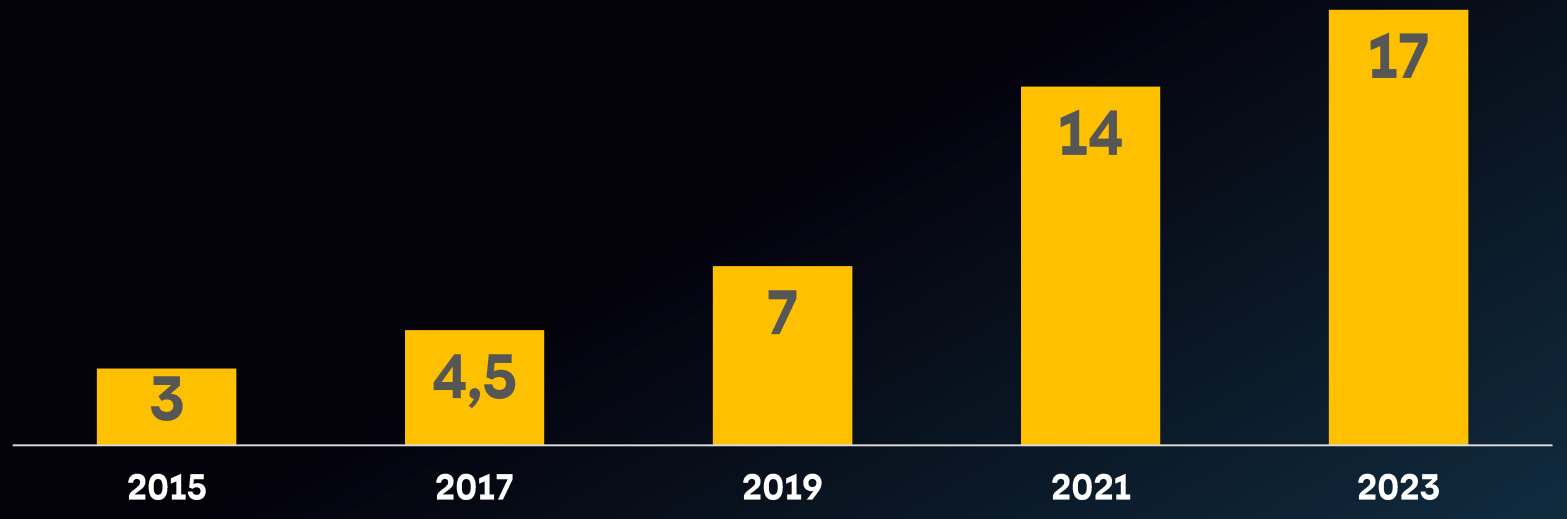
билайн бизнес

Операторские инновации

Для организации коммуникаций
с клиентами уровня «Trusted»

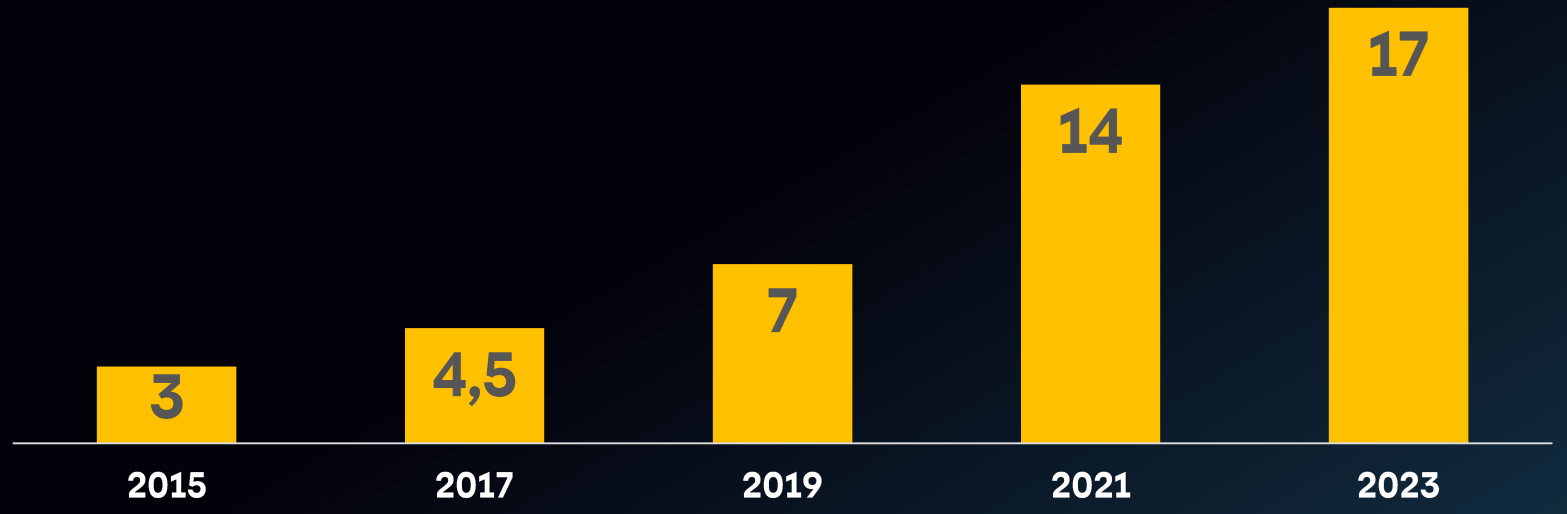
Звонки с незнакомых номеров

Количество

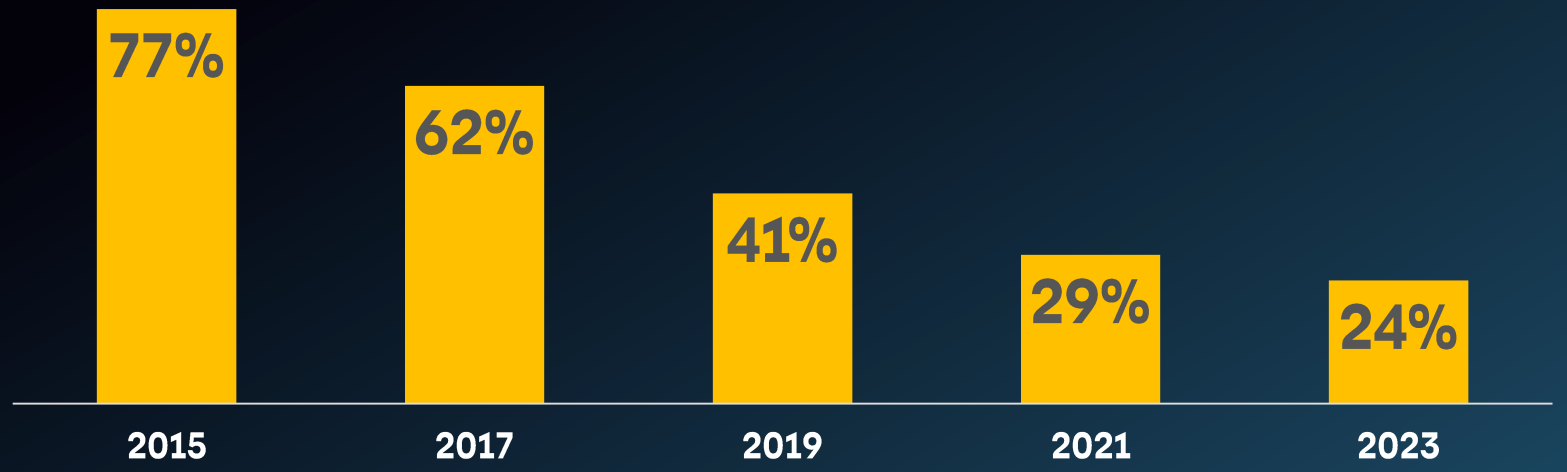


Звонки с незнакомых номеров

Количество



Контактность



С какими проблемами сталкивается Контакт-Центр при исходящих коммуникациях с клиентами

С какими проблемами сталкивается Контакт-Центр при исходящих коммуникациях с клиентами

01

Низкий уровень контактности

С какими проблемами сталкивается Контакт-Центр при исходящих коммуникациях с клиентами

01

Низкий уровень контактности

02

Снижение уровня лояльности клиента

С какими проблемами сталкивается Контакт-Центр при исходящих коммуникациях с клиентами

01

Низкий уровень контактности

02

Снижение уровня лояльности клиента

03

Нецелевые лиды

С какими проблемами сталкивается Контакт-Центр при исходящих коммуникациях с клиентами

01

Низкий уровень контактности

02

Снижение уровня лояльности клиента

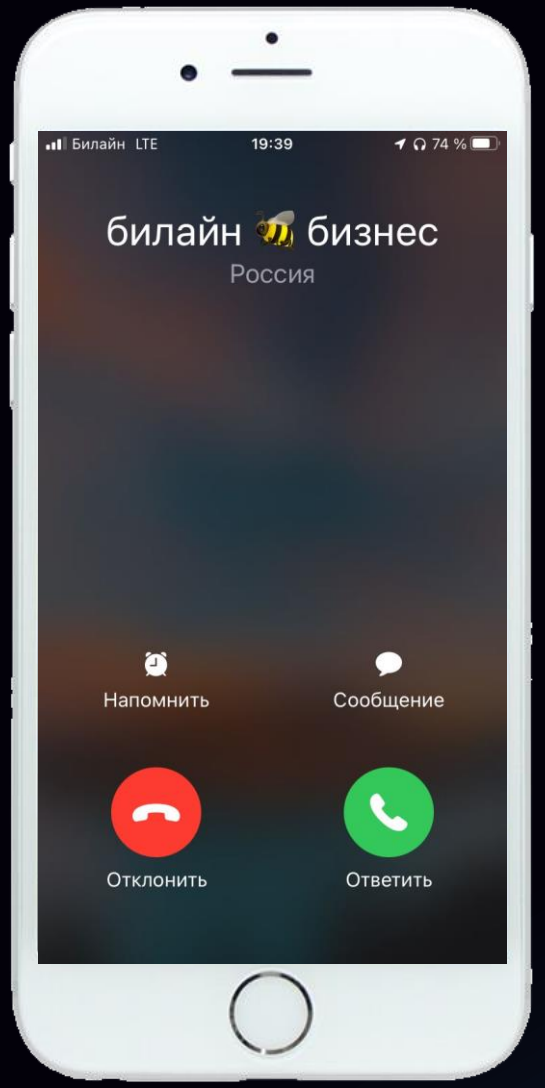
03

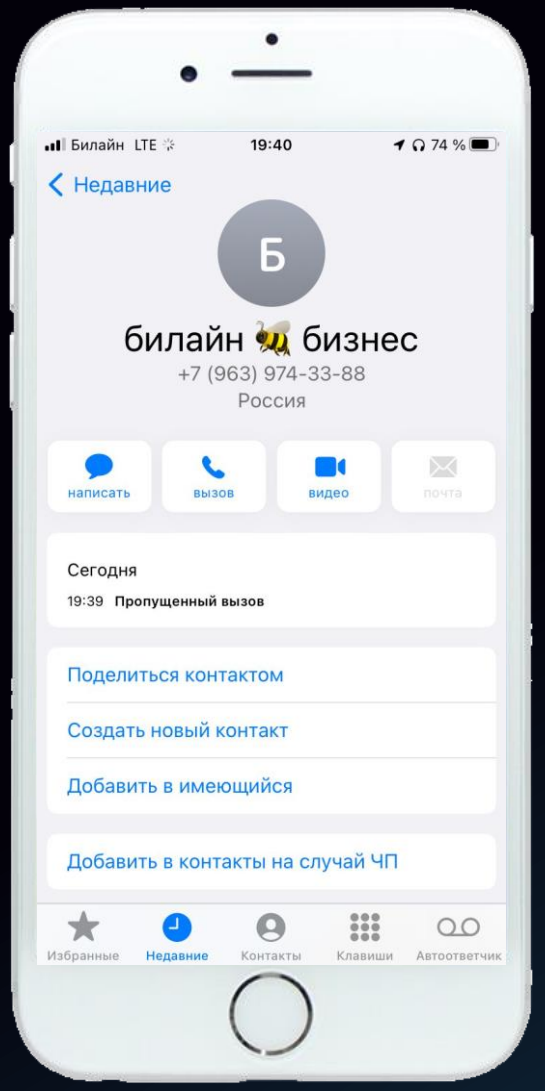
Нецелевые лиды

04

Использование номеров мошенниками

Этикетка от билайн бизнес





- Поддержка разных кодировок
- Отображение Emoji
- Возможность детализации имени

Этикетка. Эффект для бизнеса

Этикетка. Эффект для бизнеса

Защита номера и безопасность

Этикетка. Эффект для бизнеса

Защита номера и безопасность

Повышение уровня контактности

Этикетка. Эффект для бизнеса

Защита номера и безопасность

Повышение уровня контактности

Повышение лояльности ваших клиентов

Этикетка. Эффект для бизнеса

Защита номера и безопасность

Повышение уровня контактности

Повышение лояльности ваших клиентов

Снижение цены привлечения

Этикетка. Эффект для бизнеса

Защита номера и безопасность

Повышение уровня контактности

Повышение лояльности ваших клиентов

Снижение цены привлечения

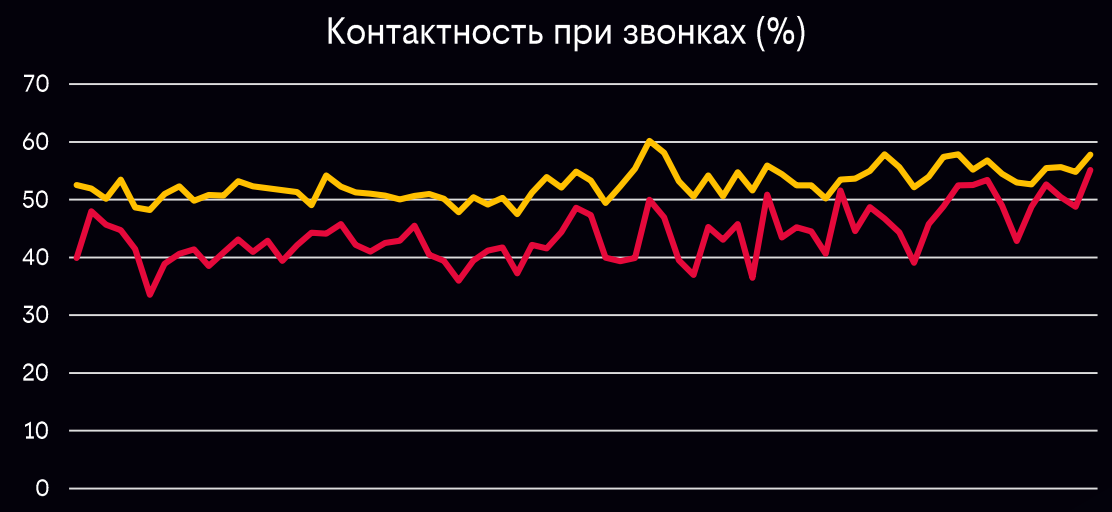
Увеличение конверсии в целевое действие

Кейс клиента № 1

Деятельность клиента – социальные опросы и NPS-исследования.

Кейс клиента № 1

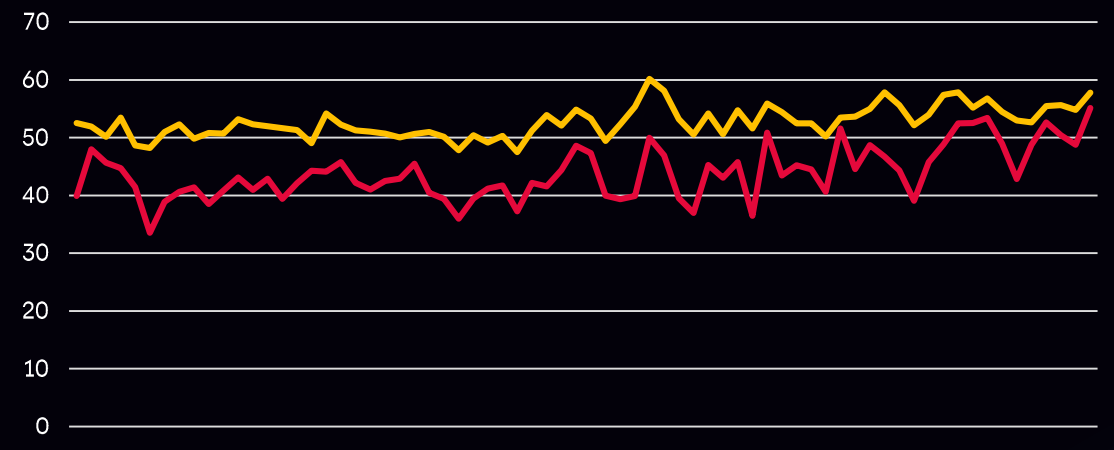
Деятельность клиента – социальные опросы и NPS-исследования.



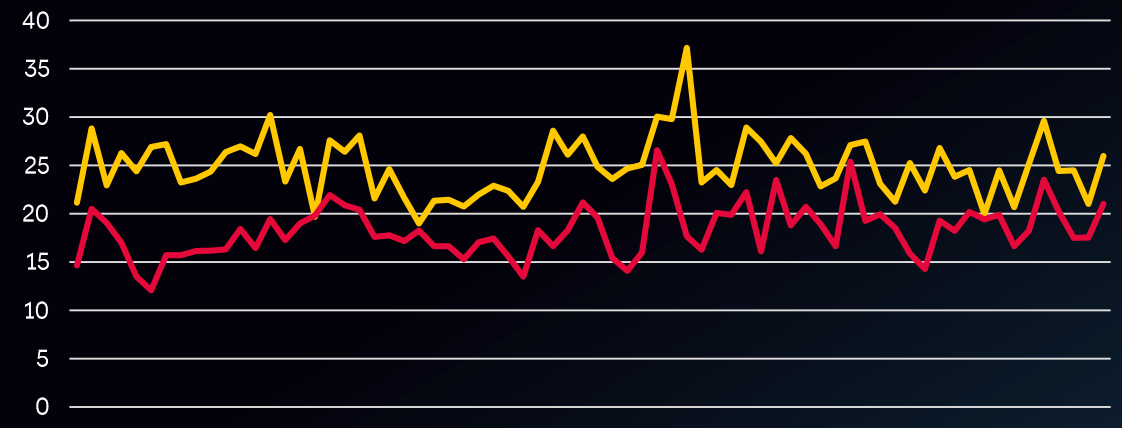
Кейс клиента № 1

Деятельность клиента – социальные опросы и NPS-исследования.

Контактность при звонках (%)



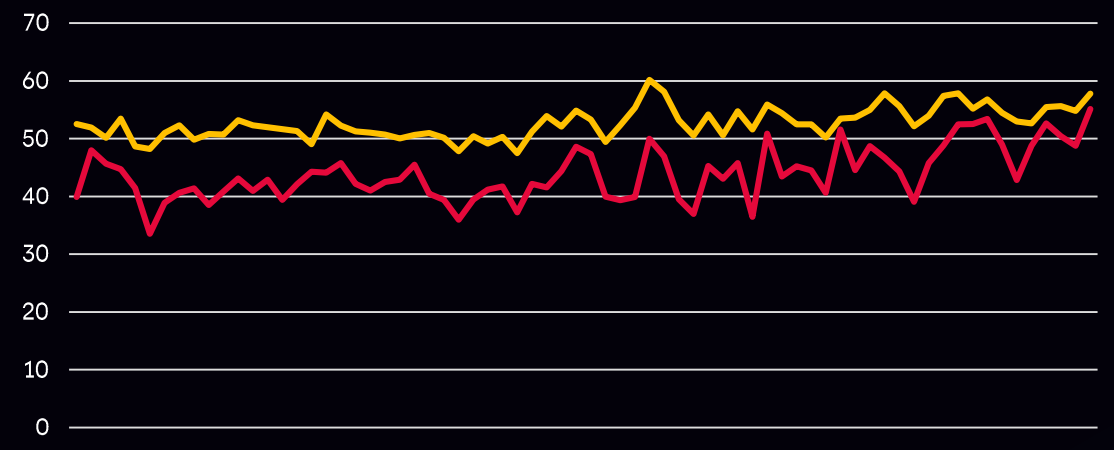
Средняя длительность (сек)



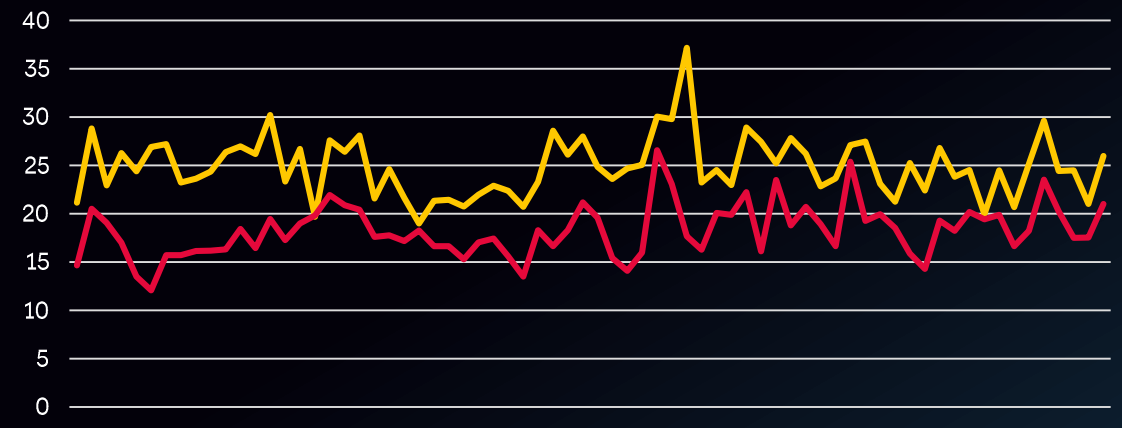
Кейс клиента № 1

Деятельность клиента – социальные опросы и NPS-исследования.

Контактность при звонках (%)



Средняя длительность (сек)



Срок исследования **3 месяца**

Без этикетки	С этикеткой	Динамика
Contact rate **43,9%**	Contact rate **52,7%**	Увеличение контактности **+20%**
Длительность **18,6 сек**	Длительность **24,8 сек**	Увеличение длительности **+33%**

Выводы клиента

- Рост количества успешных соединений
- Рост средней длительности разговора
- Сравнение проводилось на релевантных базах абонентов

Кейс клиента № 2

Деятельность клиента – банковское дело, поддержка клиентов

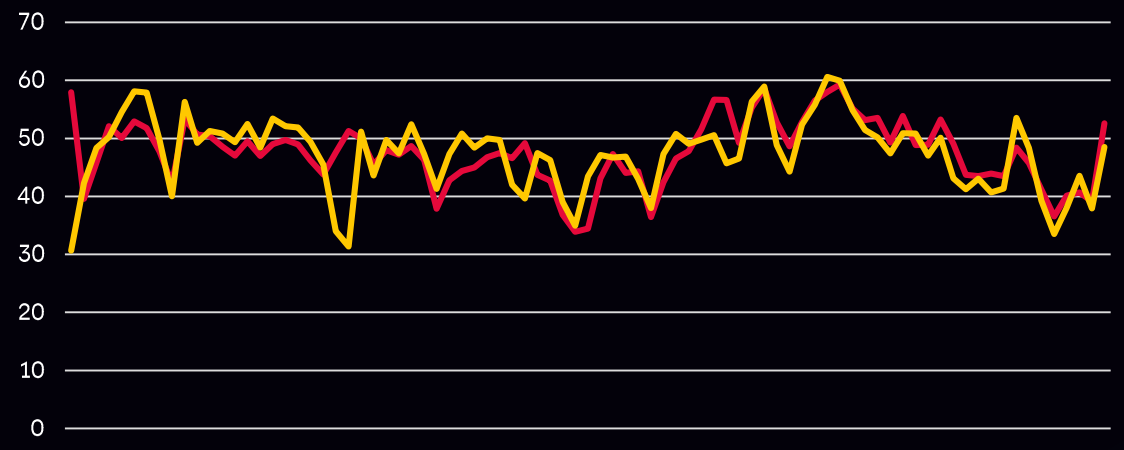
Кейс клиента № 2

Деятельность клиента – банковское дело, поддержка клиентов

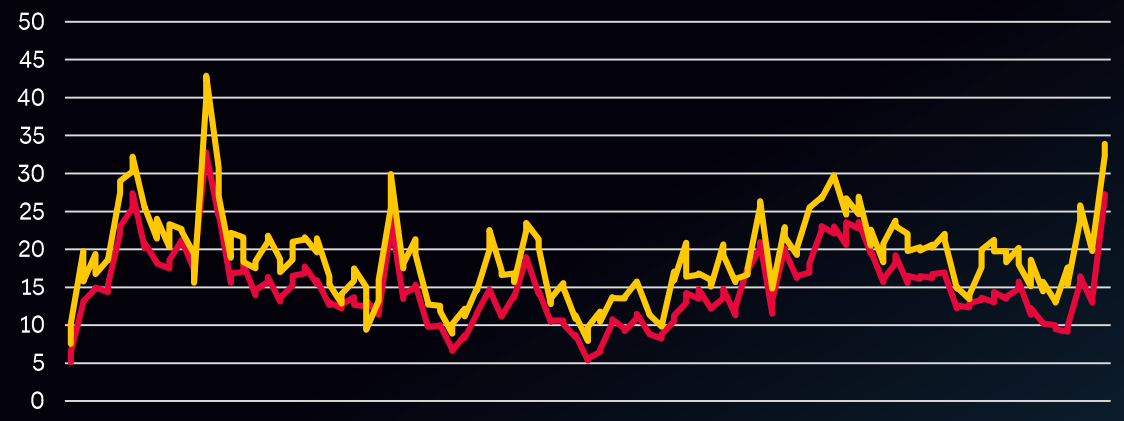
Кейс клиента № 2

Деятельность клиента – банковское дело, поддержка клиентов

Контактность при звонках (%)



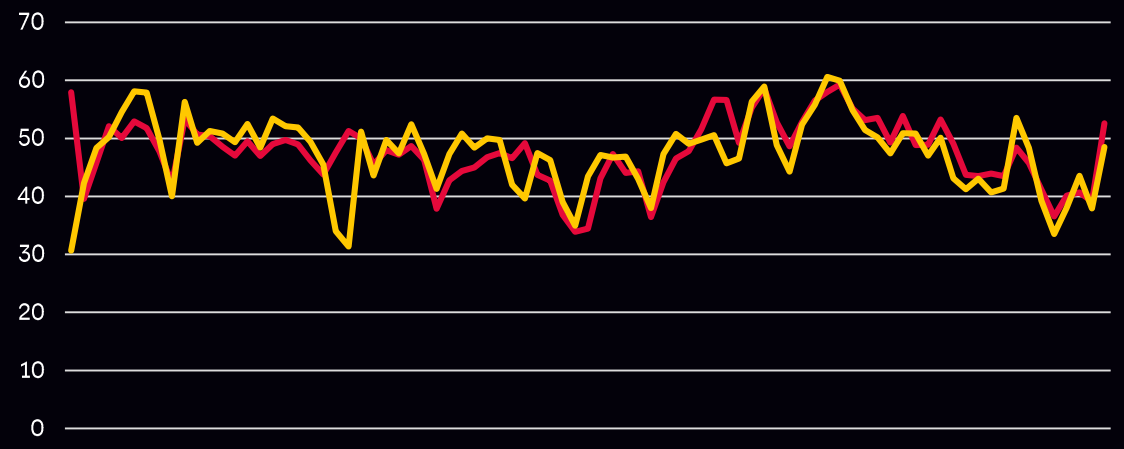
Средняя длительность (сек)



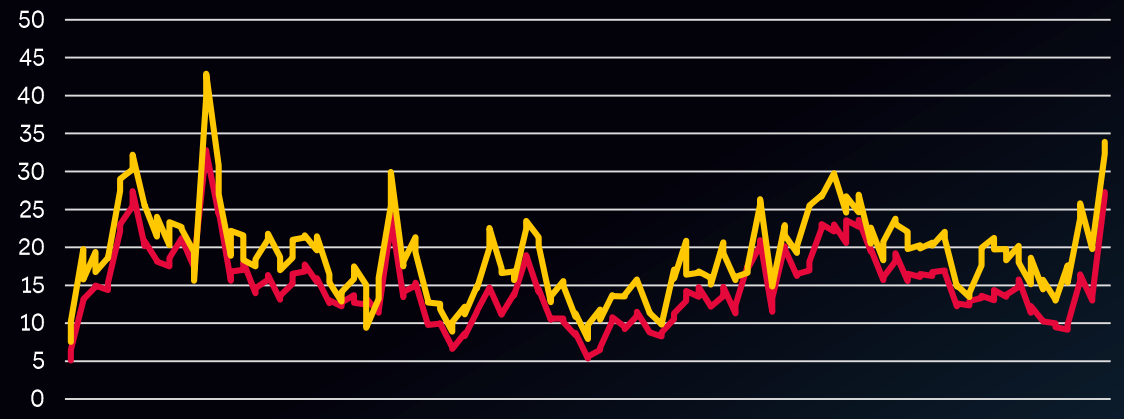
Кейс клиента № 2

Деятельность клиента – банковское дело, поддержка клиентов

Контактность при звонках (%)



Средняя длительность (сек)



Срок исследования **5 месяцев**

Без этикетки	С этикеткой	Динамика
Contact rate **46,2%**	Contact rate **47,4%**	Увеличение контактности **+3%**
Длительность **13,6 сек**	Длительность **17,6 сек**	Увеличение длительности **+30%**

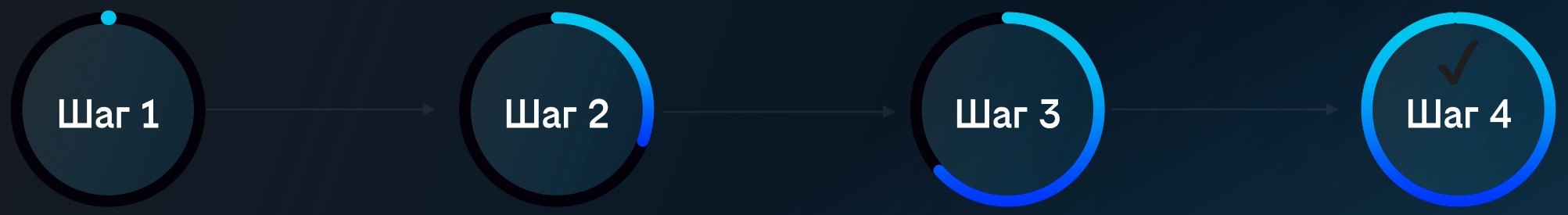
Выводы клиента

- Рост количества успешных соединений
- Рост средней длительности разговора
- Клиенты лояльнее относятся к звонкам с этикеткой

Этикетка
Синергия с продуктами билайн бизнес

- Виртуальный оператор
- Речевая аналитика
- Голосовые кампании
- Чат боты

Быстрый запуск сервиса



Определить имя

Подтвердить имя

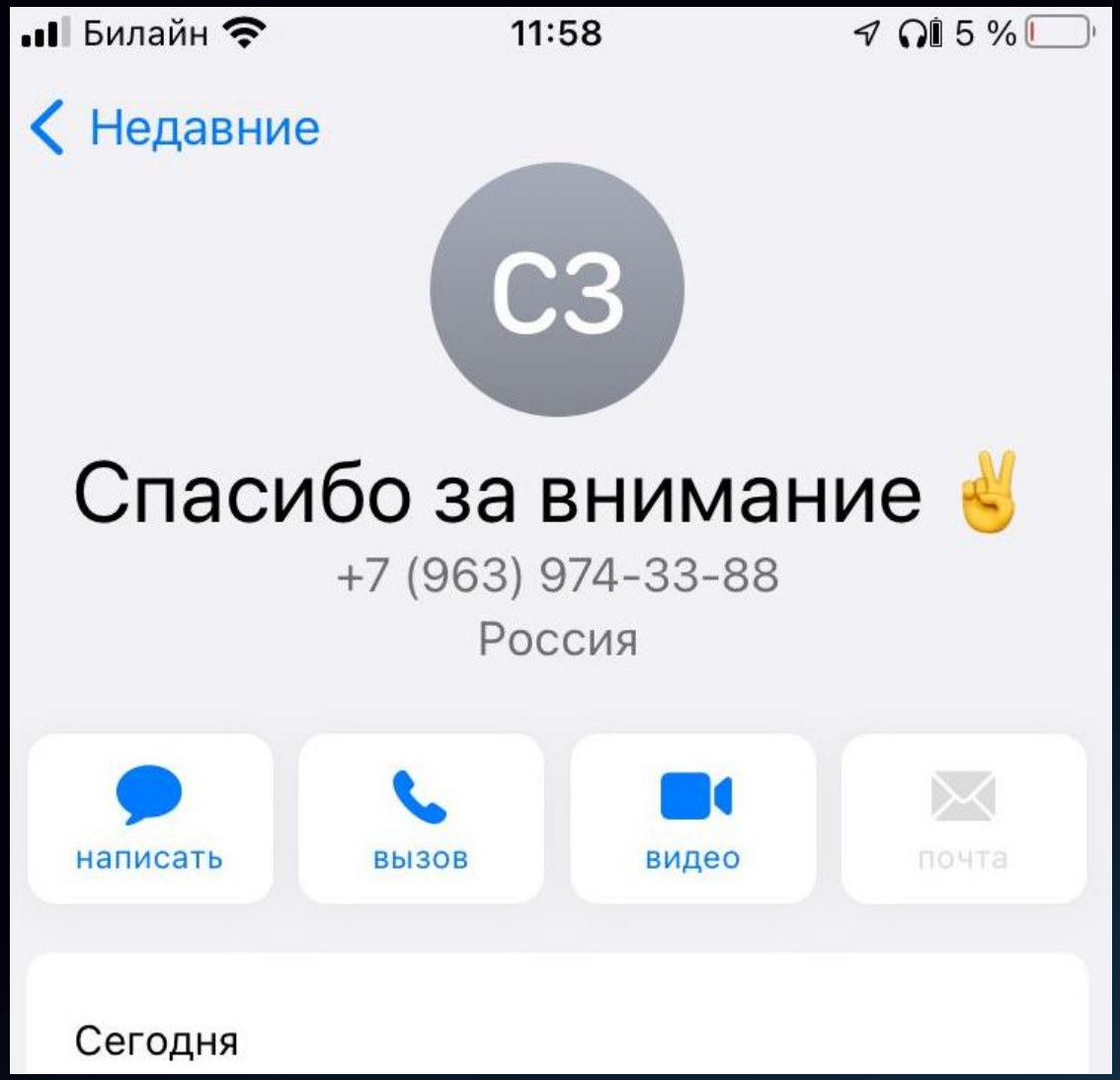
Настроить имя

Совершать звонки

Быстрый запуск сервиса

Шаг 0

Получить этикетку на свой номер


Билайн
11:58
5 %
Недавние
СЗ
Спасибо за внимание ✌️
+7 (963) 974-33-88
Россия
написать
вызов
видео
почта
Сегодня