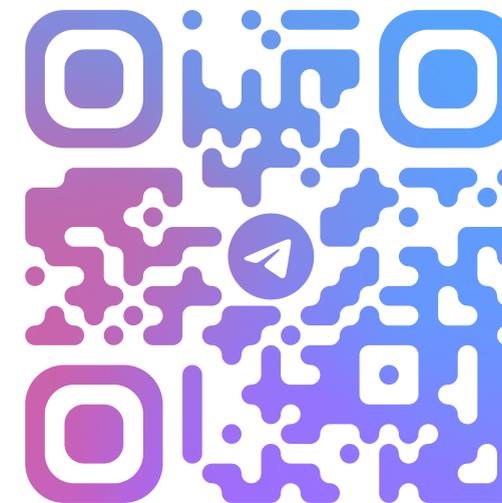


Радьы знакомству 🤝



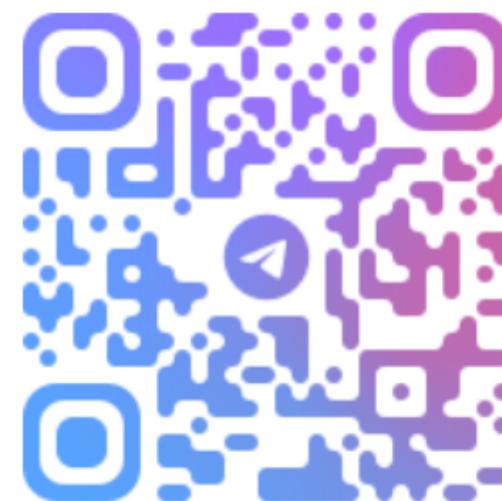
Евгения Пестовская

Руководитель
отдела Аналитики КЦ "Сити Колл"
e.pestovskaya@city-call.ru



Черенкова Ольга

Директор продуктов,
ООО «Робот Мия»
o.cherenkova@robotmia.ru





Как добиться, чтобы запуск исходящих проектов не превращался в хаос?

ROBOTMIA  **city call**
контакт центр

24.06.2025

**Кто хоть раз в жизни запускал
или был причастен к запуску
исходящего проекта?**

Кто хоть раз в жизни запускал или был причастен к запуску исходящего проекта?

Какие ключевые этапы запуска исходящего проекта в колл-центре?

Проблематика



Срок «вчера»

Требование быстрых результатов



Потери бюджета

До 30-40% звонков — автоответчики
и много всего интересного



Задержки запуска

Неэффективная настройка, фильтрация
номеров и тд



Какие ключевые этапы запуска проекта в колл-центре?

Настройка порядка и правил в чатах

Структурные чаты с клиентом с разными командами по зонам ответственности

1

Проектный роадмап

Фиксация сроков и ответственных, единое пространство для вас и для клиента

2

3

4

Интеграция

Соответствия спецификациям, получить максимум данных

5

6

Пилотный запуск

Если есть необходимость его проводить/достижение ключевых метрик

7

8

9

Масштабирование

Очень важна обратная связь с обеих сторон

Сбор требований

Чек-листы со сбором требований для выявления ключевых целей и задач

Фиксация метрик

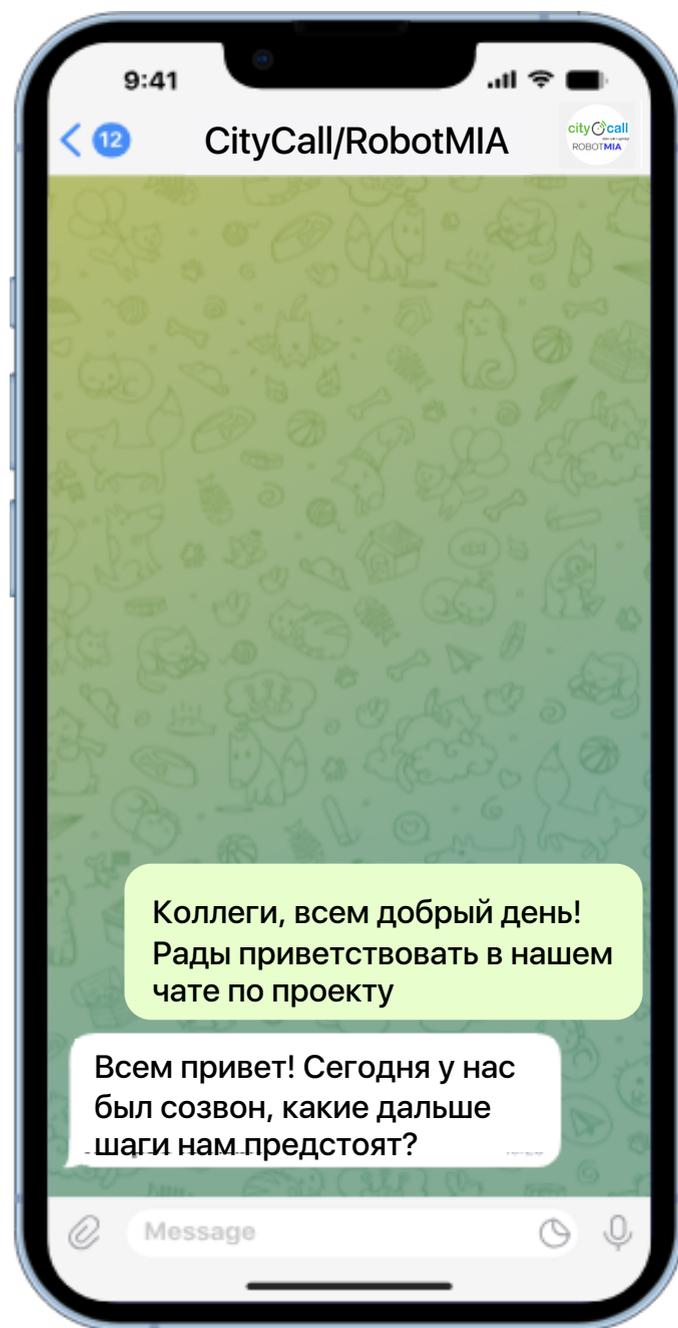
Ключевые KPI, сроки достижения, план действий

Обучение операторов

Разработка внутренних универсальных программ обучения, автоматизация: суфлеры, ассистенты-тренажеры

Мониторинг и аналитика

Очень важна обратная связь с обеих сторон



Порядок в чатах

- ✓ Выбрать удобный для всех канал связи
- ✓ Автоматическое разделение состава по зонам ответственности: телефонисты, проджекты, супервизоры
- ✓ Оперативное удаление неактуальных участников
- ✓ Система алертов, оперативное информирование

Безопасность, структура,
экономия времени на администрирование



Работа с роадмапом и чек-листами

- ✓ Проверка на старте на адекватность и амбициозность
- ✓ В едином пространстве с клиентом
- ✓ Регулярный синхрон 1 раз в неделю, актуализация
- ✓ Бриф по чек-листу как мини-аудит 360 по бизнесу

Структурная карта по проекту на старте

Обучение операторов КЦ

- ✓ Получить материалы от клиента
- ✓ Обработка и формирование тренинга
- ✓ Регулярные тренинги, снижение текучести.
- ✓ Повышение KPI и мотивации
- ✓ Поставить обучение на поток
- ✓ Актуализация базы знаний
- ✓ Автоматизация (суфлёр, ИИ ассистент-тренажёр)





Автоматизация жизненного цикла звонка

- ✓ Просто поставить детектор АО – не работает
- ✓ Быть готовым, что придется корректировать настройки дайлера
- ✓ Оперативный обмен обратной связью по ситуации, действия



Опыт партнёра: как выбирали

- ✓ Качество продукта (точность 99,8% по людям и по автоответчикам)
- ✓ Скорость реакции: быстро получать ответы в чате
- ✓ Реактивный выкат обновления и информирование



Опыт партнёра: результаты

Проект	Дата теста	Недозвон по звонкам, переданным на оператора		% статуса Автоответчик, выставленный оператором		Загрузка операторов по продуктивным статусам	
		период теста	детекция по слепкам	период теста	детекция по слепкам	период теста	детекция по слепкам
Проект 1	31.07.23	3%	30%	1%	16%	нет релевантных данных	30%
Проект 1	29.08.23	43%	73%	нет такого статуса в ролевой модели проекта		67%	50%
	31.08.23	57%				58%	

Пусть клиент будет доволен и продолжает выбирать вас!

Настройка порядка и правил в чатах

Структурные чаты с клиентом с разными командами по зонам ответственности

1

Проектный роадмап

Фиксация сроков и ответственных, единое пространство для вас и для клиента

3

Интеграция

Соответствия спецификациям, получить максимум данных

5

Пилотный запуск

Если есть необходимость его проводить/достижение ключевых метрик

7

Масштабирование

Очень важна обратная связь с обеих сторон

9

Сбор требований

Чек-листы со сбором требований для выявления ключевых целей и задач

2

Фиксация метрик

Ключевые KPI, сроки достижения, план действий

4

Обучение операторов

Разработка внутренних универсальных программ обучения, автоматизация: суфлеры, ассистенты-тренажеры

6

Мониторинг и аналитика

Очень важна обратная связь с обеих сторон

8

Рады знакомству 🤝



Евгения Пестовская

Руководитель
отдела Аналитики КЦ "Сити Колл"
e.pestovskaya@city-call.ru



Черенкова Ольга

Директор продуктов,
ООО «Робот Мия»
o.cherenkova@robotmia.ru

