

КАК СДЕЛАТЬ ИЗ ОПЕРАТОРА АГЕНТА С СУПЕРСПОСОБНОСТЯМИ



Спикер:
Дмитрий Графский,
SIGURD IT

25.06.2025

Требования заказчиков



ОСНОВНАЯ ЗАДАЧА – РЕШИТЬ ВОПРОС КЛИЕНТА



БЫСТРОЕ обслуживание клиентов
через РАЗЛИЧНЫЕ каналы



УДОБНЫЕ интерфейсы
для ЛЕГКОГО освоения



ИНТЕГРАЦИЯ
с другими системами



АВТОМАТИЗАЦИЯ
процессов

Подходы к модели «единого окна оператора»



1

Минимизировать переключения между
вкладками/приложениями/документами

2

Объединить ключевые
источники информации

3

Автоматизировать представление
требуемых данных

4

Снять с оператора нагрузку
по стандартным и несложным вопросам



Минимизация переключений

✗ ДО

- ✗ Операторы переключаются между различными системами
- ✗ Длительное время ответа на запрос
- ✗ Отдельные группы операторов для звонков и текстовых каналов



✓ ПОСЛЕ

- ✓ Операторы работают в одном окне со всеми обращениями (звонки, чаты, сообщения)
- ✓ Снижение времени ожидания ответа клиентом
- ✓ Эффективное использование времени операторов

Кейс клиента (турфирма) — сокращение времени **КВАЛИФИЦИРОВАННОГО** ответа на запрос клиента на 30%

Объединение источников информации



❌ ДО

- ❌ Поиск информации в разных системах
- ❌ Отсутствие персонализированного подхода или увеличение времени обслуживания
- ❌ Снижение доверия к компании из-за разной информации в разных системах



✅ ПОСЛЕ

- ✅ Операторы сразу получают доступ к полной информации о клиенте (история заказов, взаимодействия, данные)
- ✅ Полная картина истории клиента для личного ответа
- ✅ Более эффективное и персонализированное общение с клиентом

Кейс клиента — Nepal Telecom увеличил уровень удержания клиентов на 20% после интеграции контакт-центра с CRM и внутренними ИС

Автоматизация представления данных



✗ ДО

- ✗ Ручной поиск нужной информации
- ✗ Операторы полагаются на свою память и опыт
- ✗ Шаблонное обслуживание по скриптам или работа «вслепую» по новым вопросам



✓ ПОСЛЕ

- ✓ Вариативные сценарии с учётом стандарта обслуживания
- ✓ Автоматизированная база знаний для быстрого доступа к актуальной информации
- ✓ ИИ-суфлёр с рекомендациями и подсказками ответов и решений

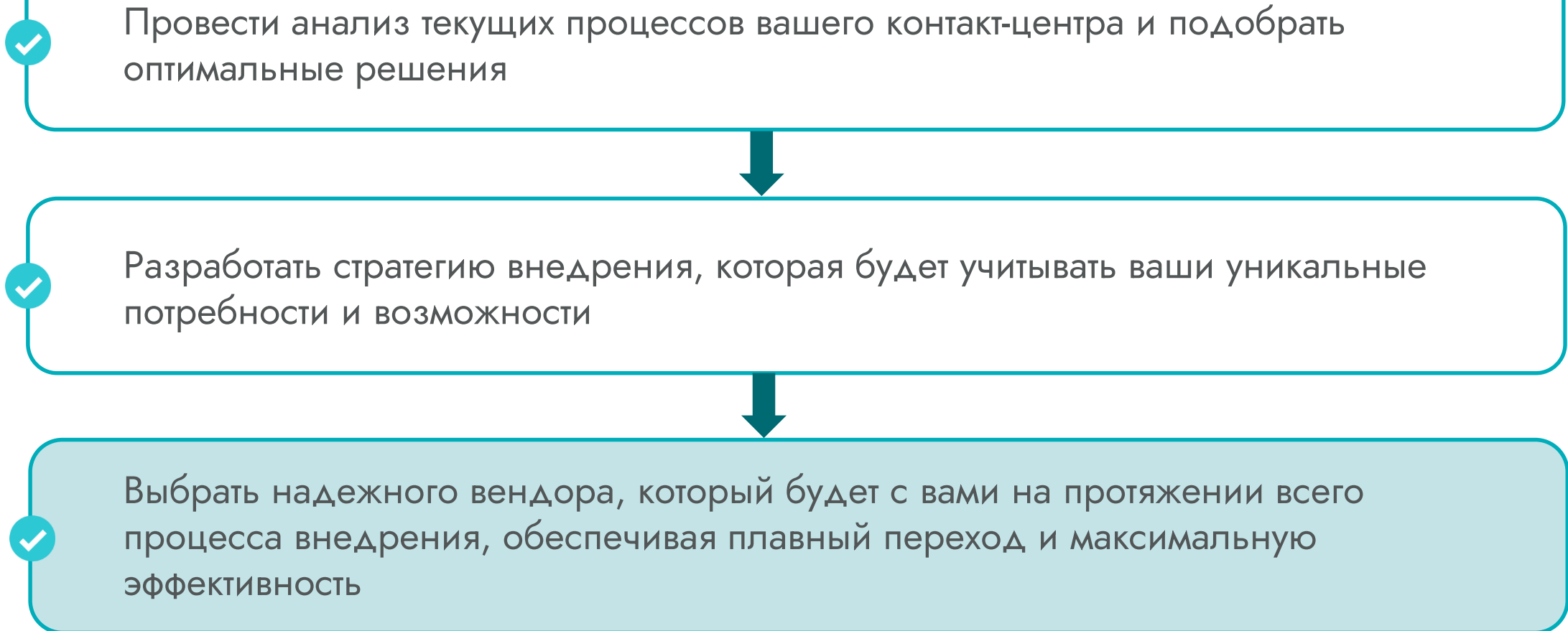
Кейс клиента – агентство недвижимости увеличило производительность работы операторов на 15% после внедрения автоматизированных сценариев



Снижение нагрузки на операторов

- ✓ Автоматизированное обслуживание обращений клиентов
- ✓ Преднастроенные ответы клиентам
- ✓ Автоматизация и прозрачность планирования рабочих смен и контроля качества обслуживания

Дорожная карта процесса





Спасибо
за внимание!



на сайт
sigurd-it.ru

Разрабатываем
и внедряем
контакт-центры
с 2001 года

