КОЛЛ-ЦЕНТР 2025

ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ

EXOLVE

ранее АО «МТТ»

КОММУНИКАЦИОННАЯ ПЛАТФОРМА

MTC EXOLVE

Рамиль Биккужин

МТС EXOLVE

30 лет

внедряем системы связи
для бизнеса

12 000+

Действующих B2B-клиентов

143,5

млн мин./мес. трафик клиентов

тинькофф
Яндекс
Google
открытие Банк
OZON
Перекресток СУПЕРМАРКЕТ
СБЕР БАНК
ПСБ
QIWI Кошелек
вконтакте
самокат
РИВ ГОШ парфюмерия и косметика
НТВ ПЛЮС
auto.ru
SAMSUNG

ДАЙДЖЕСТ КОНТЕНТА

01 Удаленные сотрудники особенности, онбординг, удержание

02 Суфлирование как функция онбординга

03 Речевая аналитика для колл-центра

04 Как доверить предиктивный прозвон голосовому роботу?

05 Контакт-центр. Какого уровня сервис ожидает клиент?

ВЫГОДЫ УДАЛЕННОГО ОТДЕЛА ОПЕРАТОРОВ

01 Экономия ФОТ при найме в регионах

02 Быстрое масштабирование отделов под проекты

03 Снижение затрат на обслуживание рабочих мест

04 Уменьшение выгорания сотрудников

05 Соотвествие требованиям большого числа соискателей

ОПЕРАТОРЫ ИЩУТ ИМЕННО УДАЛЕННУЮ РАБОТУ

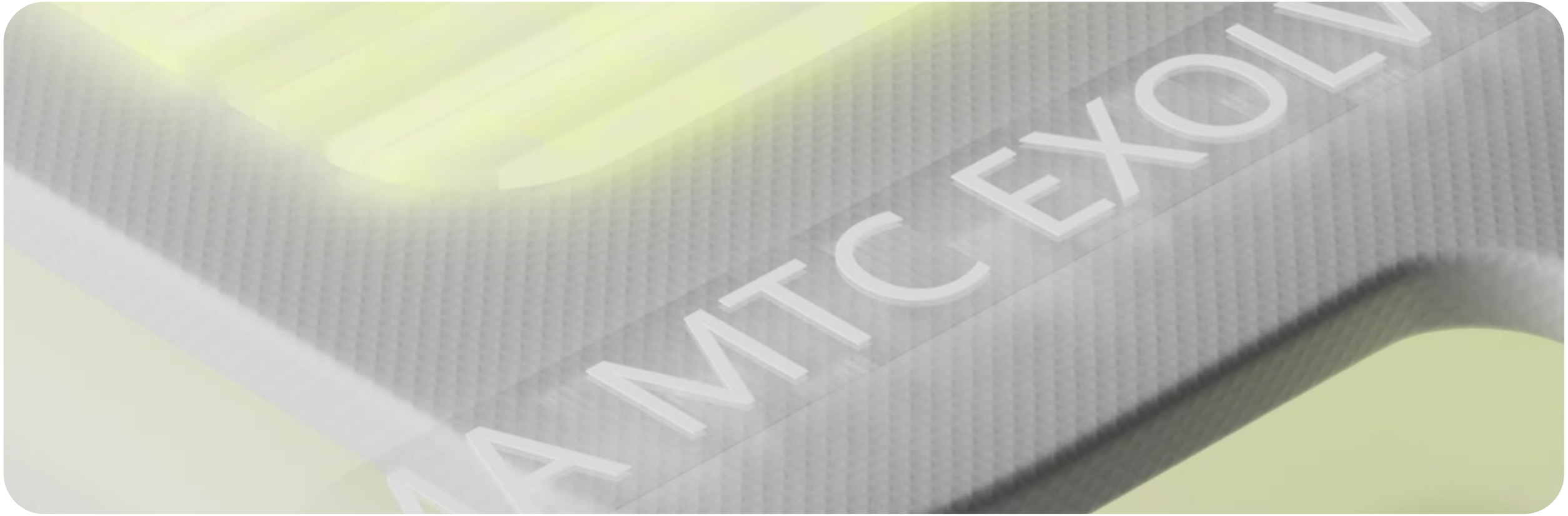
Удаленные сотрудники на 22% счастливее, чем офисные работники

91% дистанционных сотрудников считают, что они работают более продуктивно вне офиса.

89% сотрудников открытого офиса сообщают, что они более продуктивны, работая в одиночку.

ВАЖНЫЕ ПРОЦЕССЫ ПРИ РАБОТЕ С УДАЛЕННЫМИ ОПЕРАТОРАМИ

Онбординг → Контроль → Удержание



СУФЛИРОВАНИЕ: «MUST HAVE» ФУНКЦИОНАЛ

01 Выявление недостатков найма

02 Быстрое знакомство с продуктом / услугой

03 Поддержка руководителя

04 Выше контроль – выше качество

05 Выход на первую сделку происходит быстрее

05 Идеально для сотрудников на удаленке

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА

- Создать эффективный скрипт
- Повысить качество диалогов
- Контролировать сотрудников

КОНТРОЛИРОВАТЬ СОТРУДНИКОВ

Статистика соответствия диалога по чек-листу

Качество работы сотрудников легко проверить по чек-листу с ключевыми фразами скрипта. Речевая аналитика поможет определить содержание необходимых фраз в диалогах. Например, озвучил условия акции, перечислил преимущества, произнес call-to-action.

Использование фраз паразитов

Клиенты оценивают компанию по сотрудникам с которыми они общаются. Если речь сотрудников забита словами паразитами, то это может вызвать негативные эмоции. Анализируйте количество таких слов и давайте сотрудникам обратную связь.

Признаки равнодушия и грубых выражений

Статистика показывает, что клиенты чаще отказываются от услуг или обращаются в компанию только если у них возникли проблемы. Это приводит к тому, что даже профессионалы своего дела могут выгорать на работе. Признаками выгорания могут быть фразы равнодушия или грубость. Отслеживайте такие признаки и реагируйте до появления негативных отзывов и жалоб со стороны клиента.

СОЗДАТЬ ЭФФЕКТИВНЫЙ СКРИПТ

- Определить с какими конкурентами и как часто сравнивают
- Получить статистику причин отказов
- Собрать статистику запросов по тематикам/продуктам/услугам

ПОВЫСИТЬ КАЧЕСТВО ДИАЛОГОВ

- Выявить фразы, после которых часто звучит отказ
- Найти самый эффективный call-to-action
- Понять какой информации недостаточно

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА

01 Просмотр текстовой расшифровки звонка в режиме чата с автоматическим выделением произносимого в момент прослушивания фрагмента

02 Словари по темам из интересующих слов и выражений, для точного анализа диалогов

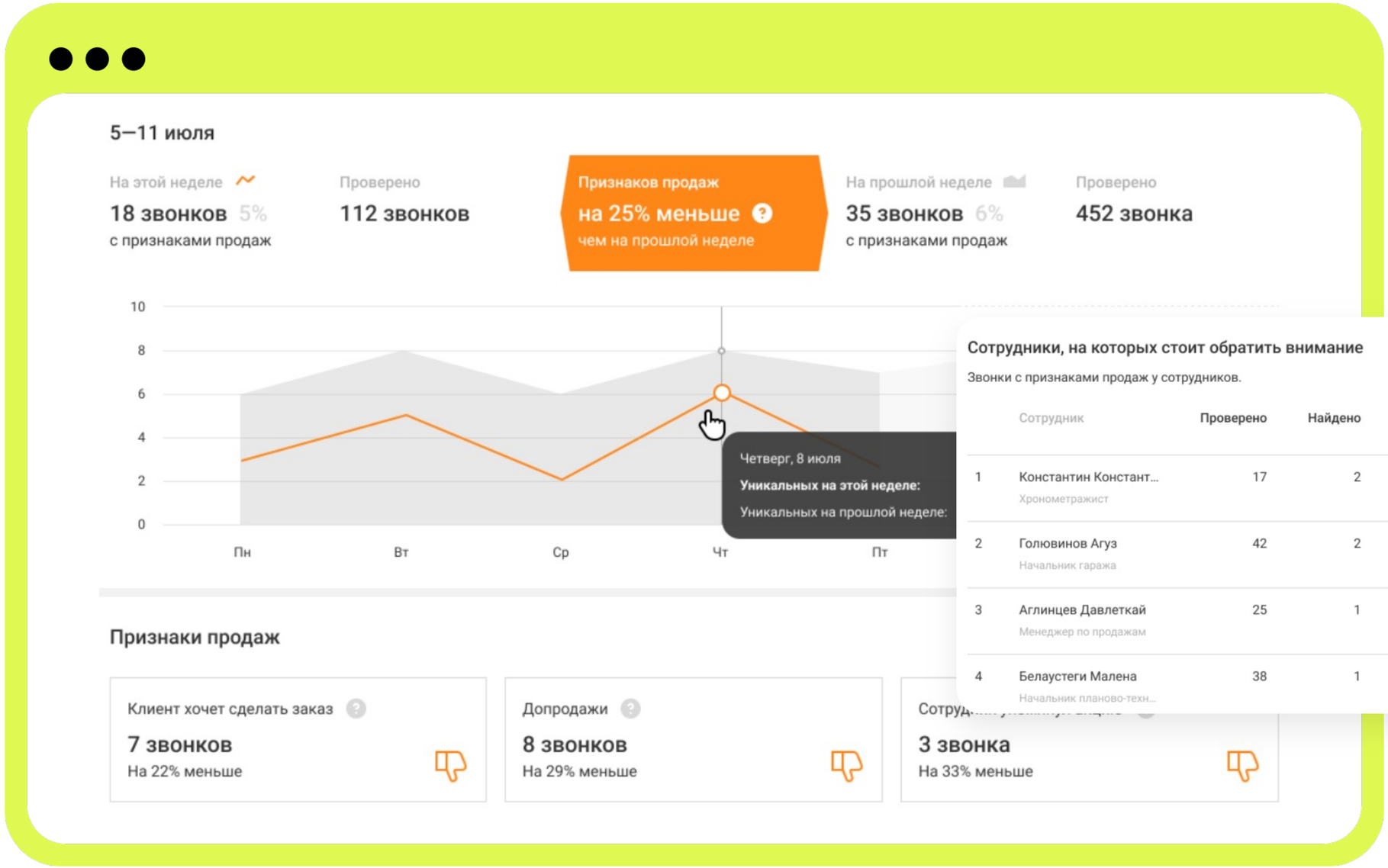
03 Контроль удовлетворенности и ключевые слова для описания причин

04 Быстрая навигация по искомым фразам\тематикам

На 42%

пользователи речевой аналитики в среднем повысили прибыль и лояльность клиентов

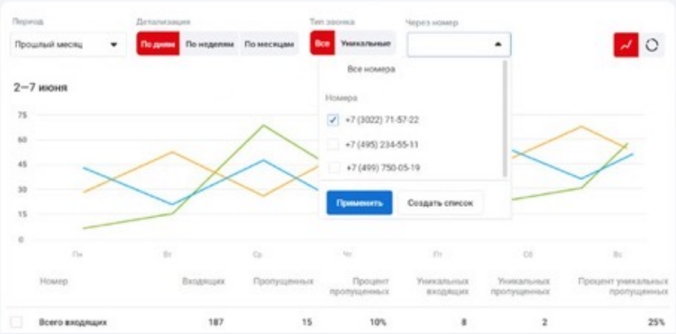
РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА



БАЗОВЫЙ ОТЧЕТЫ ДЛЯ КОЛЛ-ЦЕНТРА

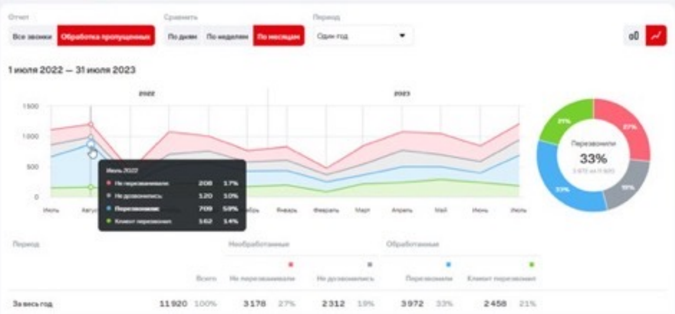
Отчёт по количеству звонков

Показывает общие данные по работе со звонками в вашей компании



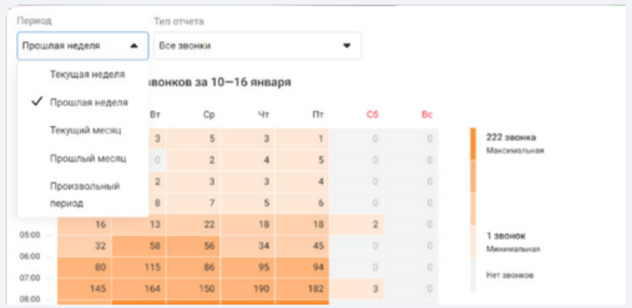
Отчёт «Статистика по номерам»

Позволяет анализировать эффективность рекламных кампаний, без стороннего сервиса



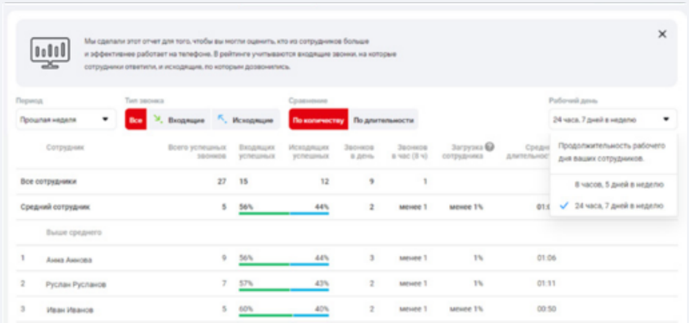
Отчёт по пропущенным звонкам

Отражает количество, структуру непринятых звонков и сколько остались без ответа



Отчёт «Нагрузка по часам»

Представляет время, когда в компанию поступает больше всего звонков



Отчёт «Рейтинг сотрудников»

Демонстрирует эффективность работы сотрудников

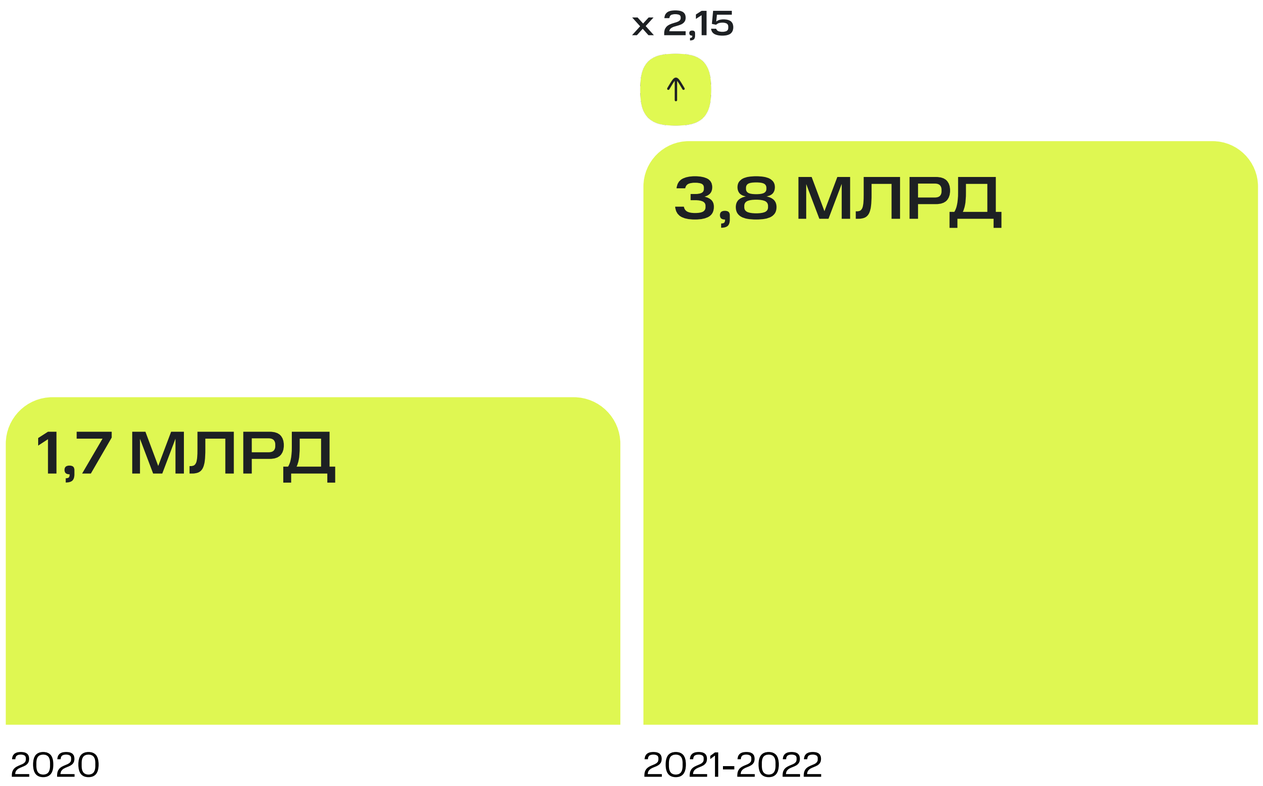
Отчёт по направлению звонков

Определяет, куда чаще всего звонят ваши сотрудники

ДОЛЯ СПАМ – ЗВОНКОВ ВЫРОСЛА В 2 РАЗА

«Приходится до 10 спам-звонков ежедневно на 1 пользователя»

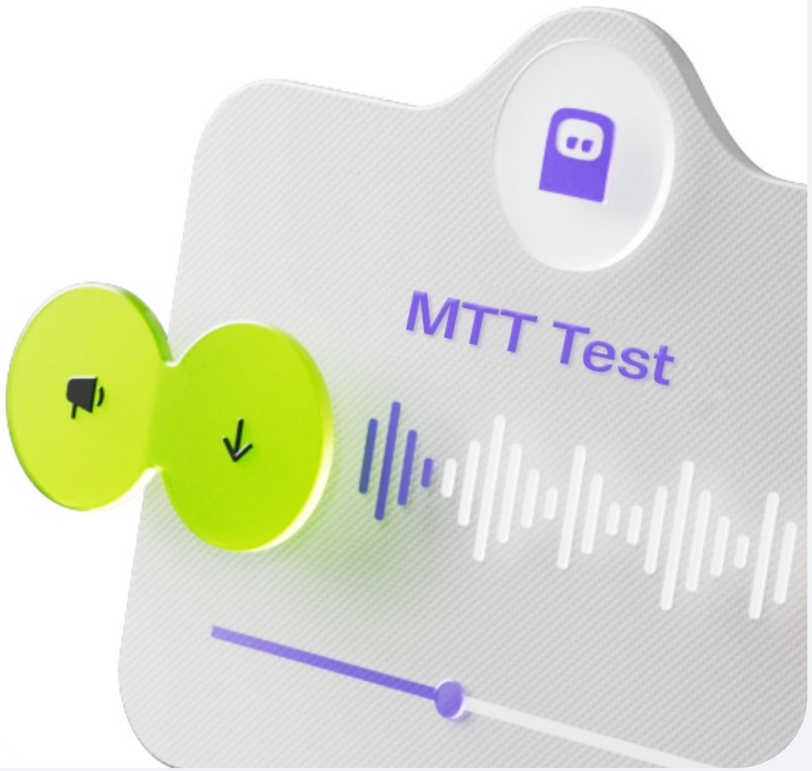
Доля спам-звонков в России около 20%



EXOLVE

РЕШЕНИЯ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ДОЗВАНИВАЕМОСТИ

Авторизованный вызов

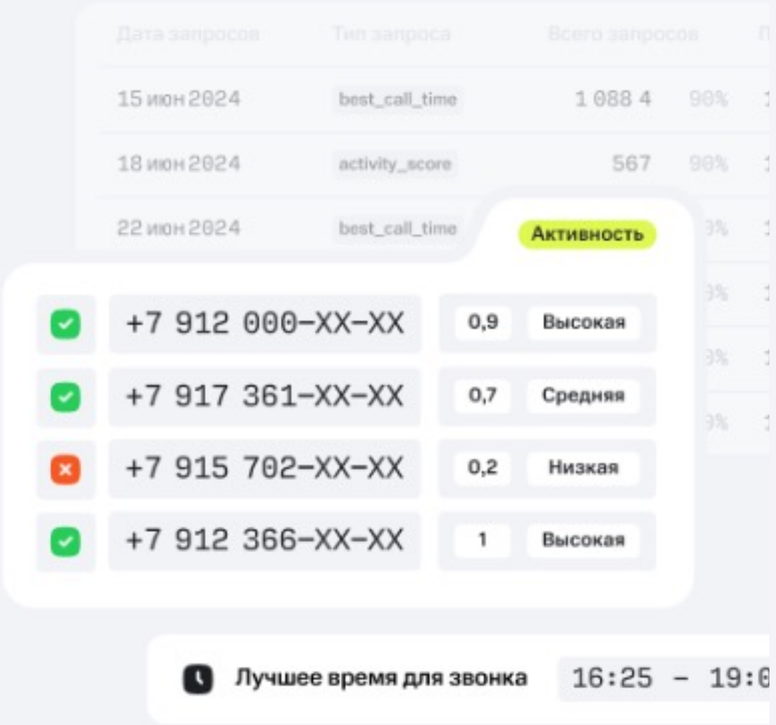


Карусель

- Массив номеров
- Вывод заспамленных
- Городские номера
- Красивые номера

ПРОВЕРКА НОМЕРОВ НА АКТИВНОСТЬ

до 15%
сэкономит
HLR-проверка

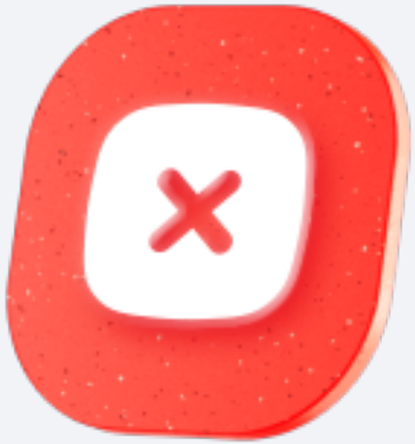


HLR (Home Location Register) — централизованная база данных, в которой собрана информация об абонентах мобильных сетей GSM-операторов.

С помощью запросов к этой базе можно проверить активность мобильного номера и наиболее подходящее время для звонка абоненту.

ПРОБЛЕМА

- До 30% времени оператора тратится на инициацию звонка с клиентом



РЕШЕНИЕ

- Инициировать массовый дозвон до клиентов
- Выводить на свободых операторов уже ответивших на звонок клиентов

ПРЕДИКТИВНЫЙ ДОЗВОН

Массовый дозвон до клиентов →

- Дозвон до номеров
- Дозвонились до х клиентов

Соединение с оператором →

- Определяет свободных операторов
- Соединяет клиентов и операторов
- Меняет статус операторов на «занят"

Звонок завершен →

- Система меняет статус освободившихся оператора на «свободный»
- Прогнозирует кол-во дозвонов.

ВНЕДРЕНИЕ ГОЛОСОВЫХ РОБОТОВ

- Ведет до 50 диалогов одновременно
- Не нуждается в перекурах, обедах и отпусках...
- Всегда соблюдает скрипт общения

ПРЕДИКТИВНЫЙ ДОЗВОН 2.0

от оператора связи для организации омниканальных коммуникаций

Старая механика

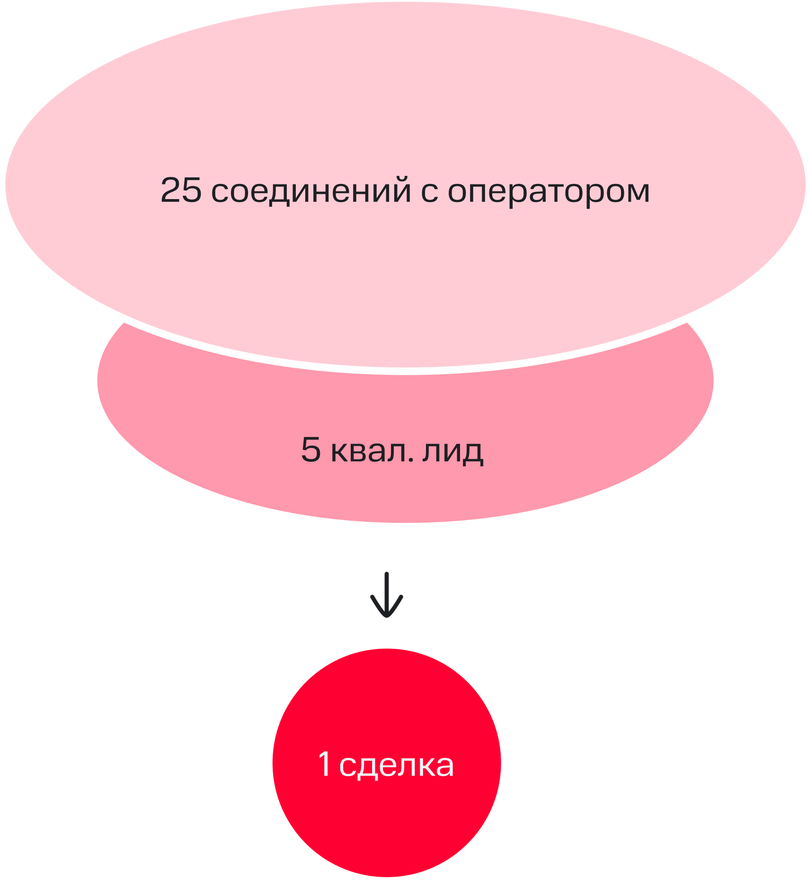
- Массовый дозвон
- IVR «ожидайте менеджера»
- Соединение с менеджером
- Общение с холодным клиентом

Новая механика

- Массовый дозвон
- Моментальное соединение с роботом
- Квалификация + заведение карточки
- Общение с квалифицированным лидом

ПРЕДИКТИВНЫЙ ДОЗВОН 2.0

СТАРАЯ МЕХАНИКА (100 отв.)



НОВАЯ МЕХАНИКА (100 отв.)

- карточка клиента
- экономия на вступлении

ПРЕДИКТИВНЫЙ ДОЗВОН 2.0

Старая механика

- Клиенты понимают что это массовый обзвон, кладут трубки
- Оператор вынужден квалифицировать клиента голосом
- 90% времени уходит на квалификацию
- Соединение с автоответчиками

Новая механика

- Моментальный диалог с клиентом
- Квалифицирует робот
- Потери минимальны
- Операторы общаются уже с квалифицированнными лидами
- Детектирование автоответчиков

КАК ДОЛЖЕН РАБОТАТЬ КЦ В ИДЕАЛЕ?

01.

Никаких ожиданий на линии специалистов. Моментальное соединение. Люди любят скорость. Компания встречает клиента приятным голосом цифрового сотрудника.

КАК ДОЛЖЕН РАБОТАТЬ КЦ В ИДЕАЛЕ?

02.

Система делает запрос по номеру телефона клиента в CRM. Благодаря этому система информирует клиента о статусе его заказа, учитывая удовлетворяя причину его обращения

↑↓

CRM

Банк пример

Если клиент оформил кредитную карту на сайте банка, система автоматически информирует о дате доставке карты

Страховая компания

Если клиент оформил кредитную карту на сайте банка, система автоматически информирует о дате доставке карты

СТО

Если клиент звонит во время сезона замены летних шин на зимние то система предлагает свободные слоты и записывает клиента.

КАК ДОЛЖЕН РАБОТАТЬ КЦ В ИДЕАЛЕ?

03.

Если система не удачно спрогнозировала потенциальный запрос клиента, она запускает вариантивный диалог, пытаясь максимально, без подключения специалиста, решить задачу клиента.

Хотели бы переобуться на зимние шины?

Записать вас?

Нет, спасибо, я бы хотел провести диагностику двигателя!

Хорошо, Николай, свободные слоты сегодня в 16 и завтра в 10 утра. Какое время вам подходит больше всего?

В 10 часов, завтра

Отлично, записал вас, приезжайте чуть заранее, мы будем ждать вас по адресу Ленина, 15

КАК ДОЛЖЕН РАБОТАТЬ КЦ В ИДЕАЛЕ?

03.

Если система не удачно спрогнозировала потенциальный запрос клиента, она запускает вариантивный диалог, пытаясь максимально, без подключения специалиста, решить задачу клиента.

Расскажите чуть подробнее, что с двигателем у вас?

Троит на холостых, плохо заводится в морозы, повышенный расход топлива...

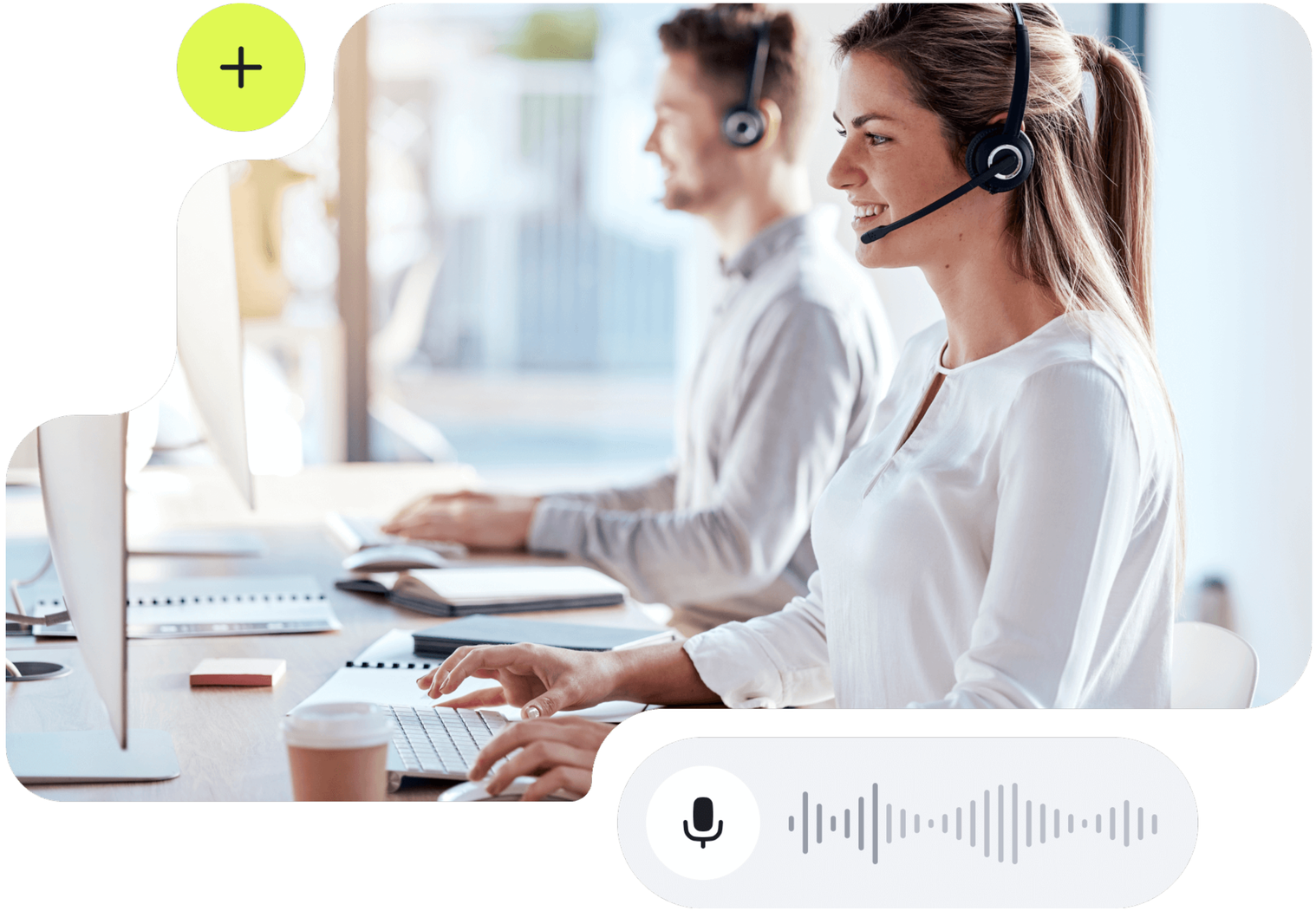
Отлично, передам комментарии мастеру. Всего доброго и ждем вас завтра в 10 часов!

КАК ДОЛЖЕН РАБОТАТЬ КЦ В ИДЕАЛЕ?

04.

Если система сталкивается с обращением, которое не может обработать цифровой сотрудник, она самостоятельно переводит на свободного специалиста КЦ.

Специалист видит всю историю диалога, а также подробную карточку клиента, что позволяет ему оказать максимально качественную консультацию.



КАК ДОЛЖЕН РАБОТАТЬ КЦ В ИДЕАЛЕ?

05.

Руководитель КЦ видит всю статистику по обращениям, для принятия управленческиих решений.

ЦИФРОВОЙ СОТРУДНИК НА СЛУЖБЕ МЕДЦЕНТРА

- Медицинская федеральная сеть
- 100 филиалов – покрытие по всей стране
- 10 врачей - в каждом филиале
- 10 слотов приема - у каждого врача
- 10 000 слотов всего
- 10% = 1000 слотов
- 5 000 рублей (П) + (500 Р)
- **Потери - 5 000 000 рублей в день**

- Звонок – подтвержение визита ГОЛОСОВЫМ **РОБОТОМ** позволяет снизить потери в среднем на 20% за счет напоминания / освобождения слота

ОБРАБОТКА ВХОДЯЩИХ ЗАПРОСОВ И НАЗНАЧЕНИЕ СОБЫТИЯ

Прослушайте запись диалога с роботом

+7 (499) 648-01-68
Пообщайтесь с роботом

на примере приёма заявок на вызов мастера для управляющей компании

Проблема

Диспетчерская перегружена звонками, жители вынуждены ожидать на линии до 15 минут

Решение

Робот принимает звонки, задаёт вопросы, фиксирует ответ и отправляет заявку

Результат

- Время ожидания на линии меньше 1 минуты
- Круглосуточная работа робота позволяет принять все поступающие звонки
- 60% заявок робот обрабатывает без участия оператора

EXOLVE

ИНФОРМИРОВАНИЕ

На примере оповещения о задолженности для компании из сферы ЖКХ

Запись работы цифрового сотрудника

Прослушайте демосценарий

Проблемы

- Клиенты не оплачивают счета вовремя
- Стрессовая работа по оповещению приводит к выгоранию сотрудников

Решение

Робот обзванивает должников и берёт с них обязательства по оплате долга

Результат

- Объем задолженностей снизился на 40%
- Уведомление должников полностью автоматизировано
- Голосовой робот обзвонил всех должников за 1 день

EXOLVE

СБОР ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

на примере анкетирования новых сотрудников агропромышленного холдинга роботом

Проблема

- Рост потока увольнений на испытательном сроке
- Причины – неизвестны

Решение

- Робот обзванивает новых сотрудников через 3 дня, 2 недели и месяц после выдачи первой ЗП и собирает обратную связь об их адаптации в компании
- HR получает оперативную аналитику по новым сотрудникам и проблемам в адаптации

Результат

- Робот собирает обратную связь на 70% быстрее HR специалиста
- Обзвон всегда проводится вовремя, HR-специалисты получают готовые отчёты
- Снижение оттока новых сотрудников на 15%

ПРОТЕСТИРУЙТЕ РОБОТА В ДЕЙСТВИИ

Протестируйте работу голосового робота МТС Exolve!

Подберите отрасль и бизнес-задачу, наберите указанный номер телефона и пообщайтесь с роботом.
Демостенды с расширенным функционалом: vb.mtt.ru

Приём заказа на курьерскую доставку документов

8 (800) 505-31-41

Исходящий обзвон с предложением открыть вклад под 8%

+7 (499) 389-59-37

Подтверждение заказа в пиццерии

8 (800) 333-85-70

Опрос по качеству обслуживания в медицинском центре

8 (800) 333-79-19

Сбор обратной связи у покупателей товаров в магазине

8 (800) 333-16-75

Приём заявок по ЖКХ от жильцов

+7 (499) 648-01-68

Приём показаний счетчиков. Назвать лицевой счёт 11 88 39 52, (Тюмень)

8 800 505-31-41

Адаптивный синтез речи 2.0

Робот может разговаривать любым голосом.Диктор – Рамиль Биккужин, генеральный директор МТТ

8 800 505-31-41

ОЗНАКОМЬТЕСЬ С КЕЙСАМИ МТС EXOLVE

Михаил Гордеев

Эксперт по коммуникациям

+7 985 968 11 16

mgordeev@exolve.ru

exolve.ru

EXOLVE