

**МАКСИМИЗАЦИЯ ПРОДАЖ УСЛУГ ШПД:**

**КАК ПРОАКТИВНАЯ ПОЗИЦИЯ АКЦ  
МЕНЯЕТ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ ПАРТНЁРА  
И ОПЕРАЦИОННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

**СЕРГЕЙ ШИШМАРЕВ**

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР  
DIGITAL OPERATOR | РОСТЕЛЕКОМ КОНТАКТ-ЦЕНТР



**TELE2**



## >20 ЛЕТ НА РЫНКЕ АУТСОРСИНГА



СОТРУДНИЧАЕМ С КРУПНЕЙШИМИ КОММЕРЧЕСКИМИ КОМПАНИЯМИ



РЕАЛИЗУЕМ СТРАТЕГИЧЕСКИ ВАЖНЫЕ ПРОЕКТЫ В РАМКАХ ПАО «РОСТЕЛЕКОМ»

**7 ТЫС +**

СОТРУДНИКОВ В ШТАТЕ

**ТОП-3**

В РЕЙТИНГЕ КРУПНЕЙШИХ  
КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ РФ

**100 МЛН**

ОБРАЩЕНИЙ ПРИНЯЛ  
КОНТАКТ-ЦЕНТР В 2023 Г.

**26**

НАШИХ КЦ ПОМОГАЮТ  
КЛИЕНТАМ В ДАННЫЙ МОМЕНТ

**48 МЛН & 10 МЛН**

ЗВОНКОВ  
ОБРАБОТАЛИ НАШИ ОПЕРАТОРЫ В 2023 ГОДУ

**19**

ГОРОДОВ, В КОТОРЫХ  
РАСПОЛОЖЕНЫ НАШИ КЦ





# ЦЕЛИ & КРІ

## ЦЕЛЬ ПРОЕКТА

МАКСИМИЗАЦИЯ ПРОДАЖ  
ШИРОКОПОЛОСНОГО ДОСТУПА К СЕТИ ИНТЕРНЕТ  
СИЛАМИ АУТСОРСИНГОВОГО КОНТАКТ-ЦЕНТРА

## КРІ ПРОЕКТА

РОСТ ДОЛИ  
СОГЛАСИЙ  
ОТ ДОЗВОНА

РОСТ ДОЛИ  
УСТАНОВОК  
ОТ СОГЛАСИЙ

ОБЪЁМ  
УСТАНОВОК



# РЕЗУЛЬТАТ



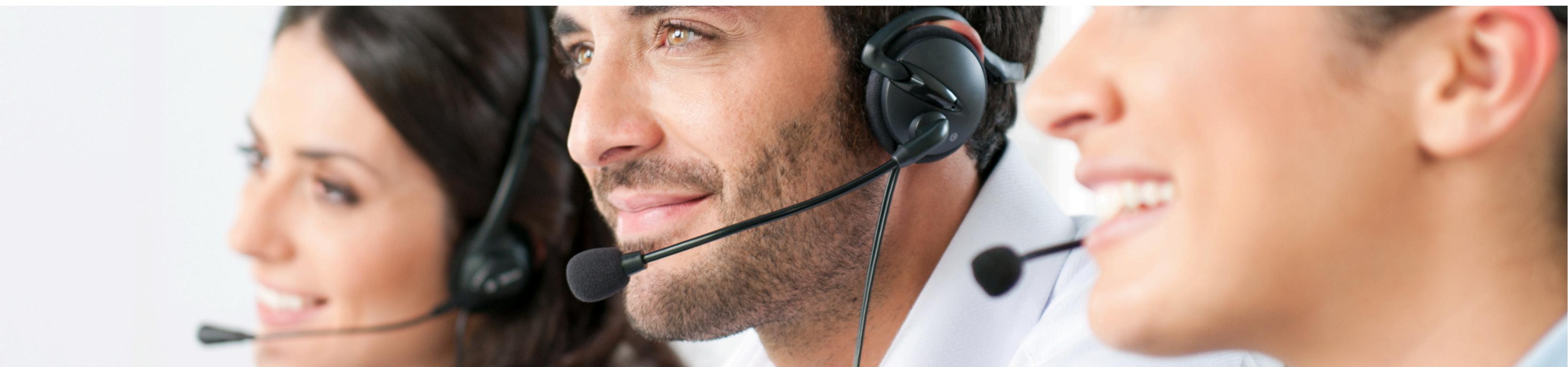
РОСТ ЧИСЛА СОГЛАСИЙ

РОСТ ПРОДАЖ ЗА 6 МЕС.

РОСТ ДОЛИ ИНСТАЛЛЯЦИЙ

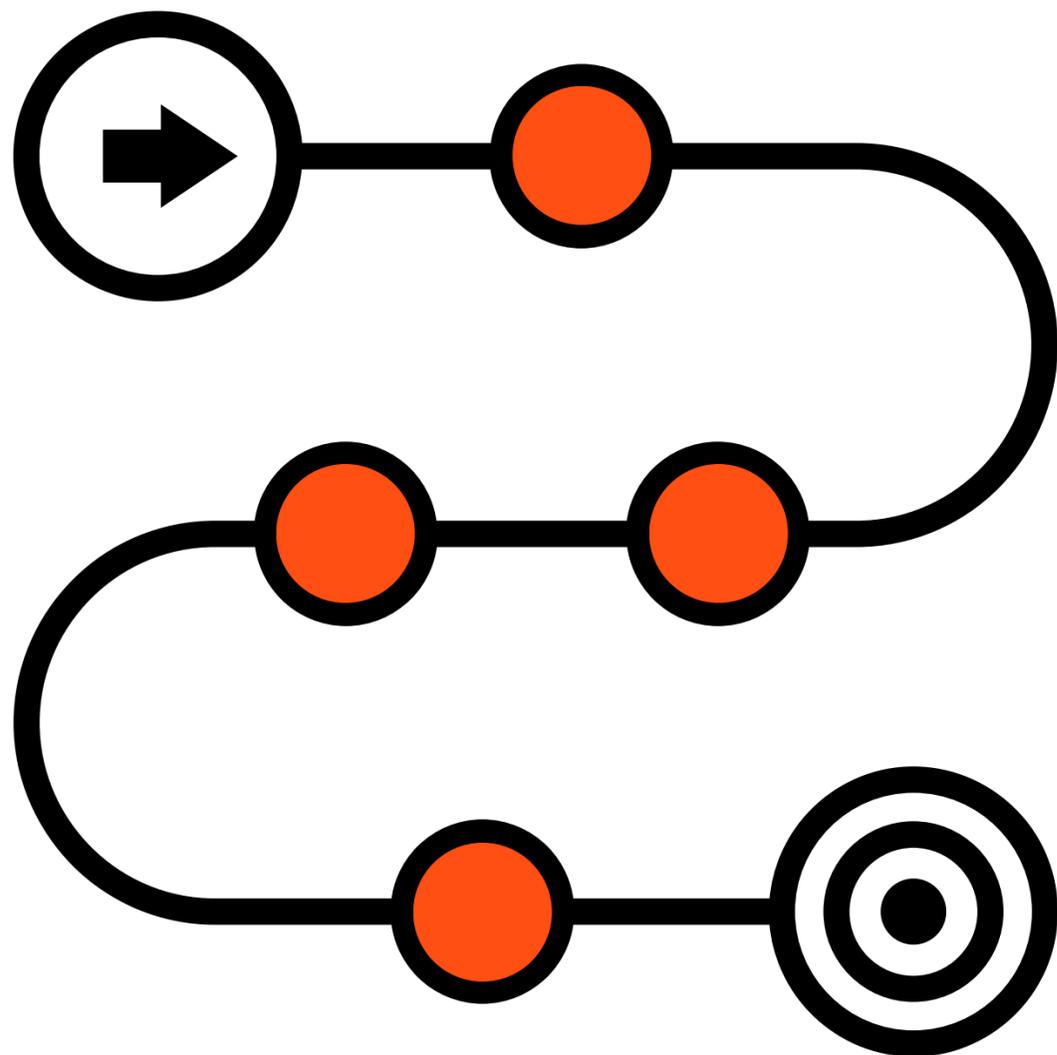
РОСТ ЧИСЛЕННОСТИ ОПЕРАТОРОВ

РАСШИРЕНИЕ ГЕОГРАФИИ НА ВСЕ СУБЪЕКТЫ РФ



# ЭАПЫ & РЕШЕНИЯ

ОТ БАЗОВЫХ  
ОПЕРАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ



К ЦИФРОВИЗАЦИИ  
И РАЗВИТИЮ НОВЫХ  
КОМПЕТЕНЦИЙ

## ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ВЕХИ



01

DO KNOW

ФУНДАМЕНТ ОПЕРАЦИОННОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЕКТА — СУЗ

ОБЕСПЕЧИЛА:  
— ЕДИНУЮ БАЗУ ЗНАНИЙ СО ВСЕМИ СПРАВОЧНЫМИ МАТЕРИАЛАМИ,  
— ИХ ЦЕНТРАЛИЗОВАННОЕ ОБНОВЛЕНИЕ,  
— ВЫСТАВЛЕНИЕ ЗАДАНИЙ И КОНТРОЛЬ ОЗНАКОМЛЕНИЯ ОПЕРАТОРОВ С НАЗНАЧЕННЫМИ МАТЕРИАЛАМИ.

**-5%**

НЕПРОДУКТИВНОЕ ВРЕМЯ

02

ДЕТЕКЦИЯ

НА СЛЕДУЮЩЕМ ЭТАПЕ РАЗВЕРНУТА **ДЕТЕКЦИЯ**

— ОТСЕКАЕТ АВТООТВЕТЧИКИ И ГОЛОСОВЫХ ПОМОЩНИКОВ.  
— ВЫДАЁТ «В НАУШНИК» ОПЕРАТОРУ РЕАЛЬНОГО АБОНЕНТА.

**-10%**

НЕПРОДУКТИВНОЕ ВРЕМЯ

03

DO SPEECH

РОСТ И РАЗВИТИЕ ПРОЕКТА — **РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА**

— АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА.  
— РЕЗУЛЬТАТЫ ТРАНСКРИБАЦИИ ПОЗВОЛИЛИ ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ СКРИПТОВ И КОНВЕРСИЮ ИЗ ДОЗВОНА.

**+25%**

ИЗ ДОЗВОНА В СОГЛАСИЕ

04

ТРЕНЕР ПРОДАЖ

**ТРЕНИНГ ОПЕРАТОРОВ**

— ЧТО ГОВОРИТ ОПЕРАТОР,  
— КАК РЕАГИРУЕТ АБОНЕНТ,  
— СПОСОБЫ ОБРАБОТКИ ТИПОВЫХ ВОЗРАЖЕНИЙ,  
— ЛУЧШИЕ НАЧАЛО|ЗАВЕРШЕНИЕ ДИАЛОГА,  
— ИНТЕНТЫ.

**+35%**

ИЗ ДОЗВОНА В ПРЕЗЕНТАЦИЮ

05

## BIG DATA DASHBOARD

ВНЕДРЕНИЕ РА ПРИВЕЛО К НАКОПЛЕНИЮ БОЛЬШОГО МАССИВА ДАННЫХ ПО ЗВОНКАМ, КОТОРЫЕ БЫЛО НЕОБХОДИМО СИСТЕМАТИЗИРОВАТЬ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ.

**BIG DATA** РЕШИЛА ЭТУ ЗАДАЧУ, ПРЕДОСТАВЛЯЯ УПОРЯДОЧЕННЫЕ ДАННЫЕ ДЛЯ ТРЕНАЖЕРА И ДАШБОРДА.

ТАКЖЕ ЗАКАЗЧИКУ ПЕРЕДАЮТСЯ ДИАЛОГИ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ КЛИЕНТСКОГО ПУТИ.

**+10%**

КАЧЕСТВО ВЫБОРКИ

06

## WEB DEALER +

РОСТ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ В ЧАСТИ НАЗНАЧЕНИЯ ВСТРЕЧ

**+13%**

УСТАНОВОК ОТ СОГЛАСИЙ

07

## ДАЙВЕР

**ДАЙВЕР** — ПРИЛОЖЕНИЕ, ПРЕДНАЗНАЧЕННОЕ ДЛЯ АНАЛИЗА ПРЕДЛОЖЕНИЙ КОНКУРЕНТОВ И РАСЧЁТА ПОТЕНЦИАЛЬНОЙ ВЫГОДЫ ДЛЯ АБОНЕНТА.

**+5%**

ИЗ ДОЗВОНА В СОГЛАСИЕ

08

## DO ROBOT

ОЧЕРЕДНОЙ ТОЛЧОК ОПЕРАЦИОННОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДАЛ **РОБОТ**.

ОСВОБОДИЛ ОПЕРАТОРОВ ОТ РУТИННЫХ ОПЕРАЦИЙ:  
— ДОЗВОН,  
— НАЧАЛО РАЗГОВОРА,  
— ВЫЯСНЕНИЕ СОГЛАСИЯ АБОНЕНТА К ДИАЛОГУ.

**-15%**

НЕПРОДУКТИВНОЕ ВРЕМЯ

# КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ



**+25%**

**РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА**  
ИЗ ДОЗВОНА В СОГЛАСИЕ

**+35%**

**ТРЕНАЖЕР**  
ИЗ ДОЗВОНА В ПРЕЗЕНТАЦИЮ

**-5%**

**СУЗ**  
НЕПРОДУКТИВНОЕ ВРЕМЯ

**-10%**

**ДЕТЕКЦИЯ**  
НЕПРОДУКТИВНОЕ ВРЕМЯ

**+15%**

**РЕЧЕВАЯ АН. + BIG DATA**  
КАЧЕСТВО ВЫБОРКИ

**+10%**

**BIG DATA**  
КАЧЕСТВО ВЫБОРКИ

**-15%**

**РОБОТ**  
НЕПРОДУКТИВНОЕ ВРЕМЯ

**+13%**

**WEB DEALER +**  
УСТАНОВОК ОТ СОГЛАСИЙ

1

**ВОВЛЕЧЕНИЕ ПАРТНЕРА  
В ПРОЦЕСС АНАЛИЗА  
РЕЗУЛЬТАТОВ**

ОПТИМИЗАЦИЯ ВЫБОРКИ ОБЗВОНА

ТАРГЕТИНГ ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ

2

**РАБОТА ПО ПРИНЦИПУ  
«ОДНОГО ОКНА»**

ОПЕРАТОРЫ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ  
СОГЛАСИЯ АБОНЕНТА СРАЗУ  
ОГОВАРИВАЮТ ДАТУ И ВРЕМЯ  
ВЫЕЗДА БРИГАДЫ МОНТАЖНИКОВ

3

**FULL CONTACT**

ОПЕРАТОРЫ В РЕЖИМЕ РЕАЛЬНОГО  
ВРЕМЕНИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТ ВСЮ  
ИНФОРМАЦИЮ О ТАРИФАХ



# ЦИФРОВАЯ ЭКОСИСТЕМА ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ

# CX



СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ



В РЕЕСТРЕ  
ПО РФ

ОМНИКАНАЛЬНАЯ ПЛАТФОРМА



В РЕЕСТРЕ  
ПО РФ

РОБОТ (ГОЛОС | ЧАТ)



В РЕЕСТРЕ  
ПО РФ

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА



В РЕЕСТРЕ  
ПО РФ

WFM



В РЕЕСТРЕ  
ПО РФ

SERVICE DESK



В РЕЕСТРЕ  
ПО РФ



МСП



СМП БАНК  
ГРУППА ПСБ

АБСОЛЮТ БАНК



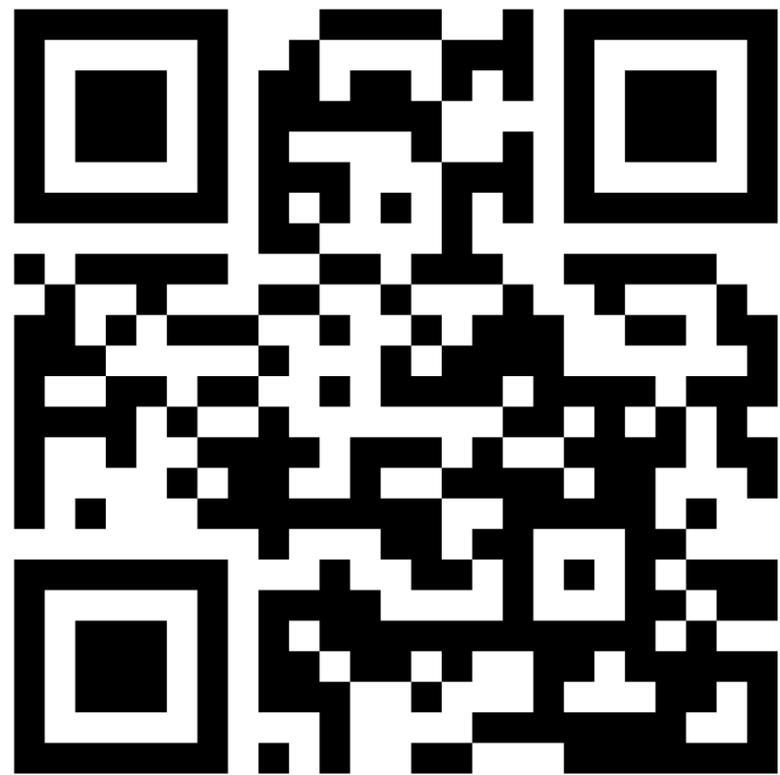
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ  
И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



открытие

TELE2

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ



TELE2