



**No-code платформа как
технологическая основа
для превосходного сервиса
контакт-центра**



Спикер

Владимир
ВАРНАВСКИЙ

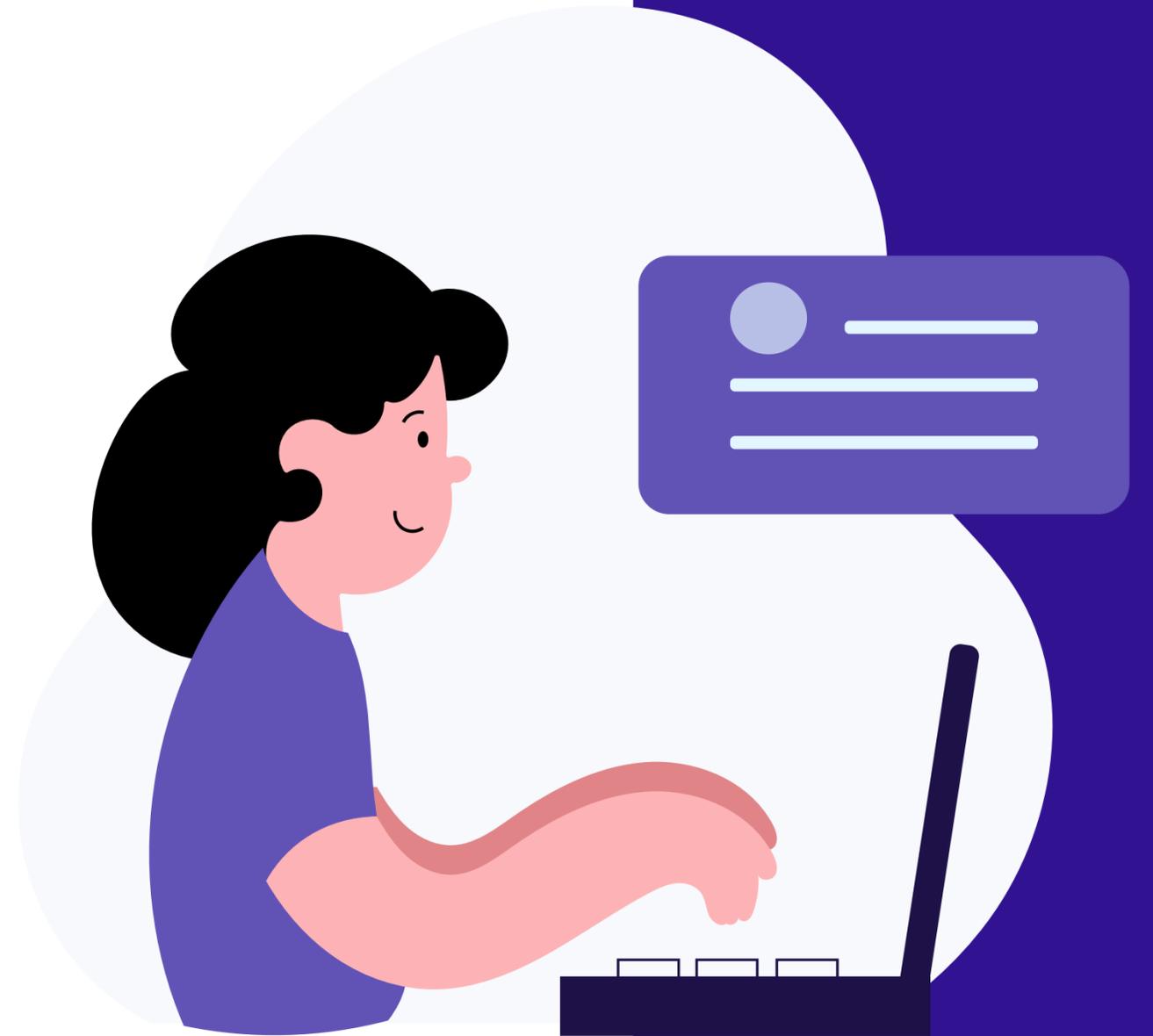
Директор WinTech24

WinTech24 – компания-интегратор
IT-решений для автоматизации
бизнес-процессов.



О чем будем говорить?

- Проблемы и задачи КЦ
- Решения
- Ключевые функции
- Результаты



Проблемы клиентов

Вынужденное
многократное
обращение

Некомпетентность
сотрудников

Неудовлетворенность
на входе в процесс

Потеря
информации
при новом звонке



Проблемы бизнеса

- 1 Высокие затраты на КЦ
(ФОТ, стоимость автоматизации)
- 2 Высокая текучка кадров
- 3 Потери клиентов или снижение показателей из-за низкого качества сервиса
- 4 Невозможность оперативно добавлять фичи

Проблемы операторов

**Высокая
нагрузка**

**Высокий
уровень
стресса**

**Невозможность
достижения KPI**

Какую задачу мы перед собой ставили?

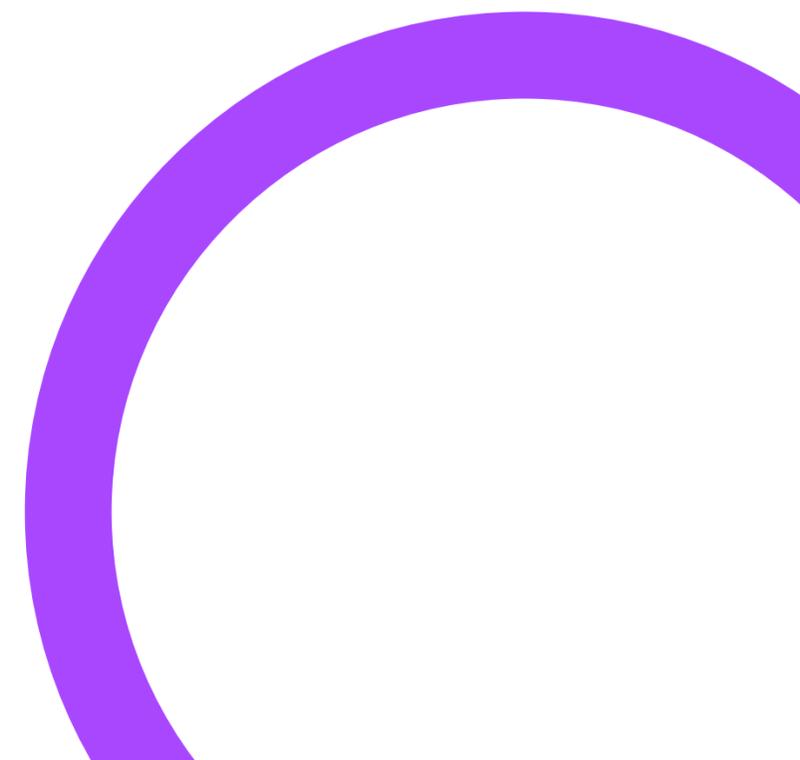
Современное, универсальное, гибкое и масштабируемое
решение для задач контакт-центра



Что получилось в итоге?



Омниканальность + работа в режиме одного окна



Истинная омниканальность.

Работа в одном окне

- Все способы коммуникации в одной системе
- Встроенная CRM
- Максимальный функционал чатов: передача файлов, смайликов, голосовых сообщений, заказ обратного звонка и т.д.
- Бесшовный переход между каналами
- Сохранение контекста при обращениях в КЦ

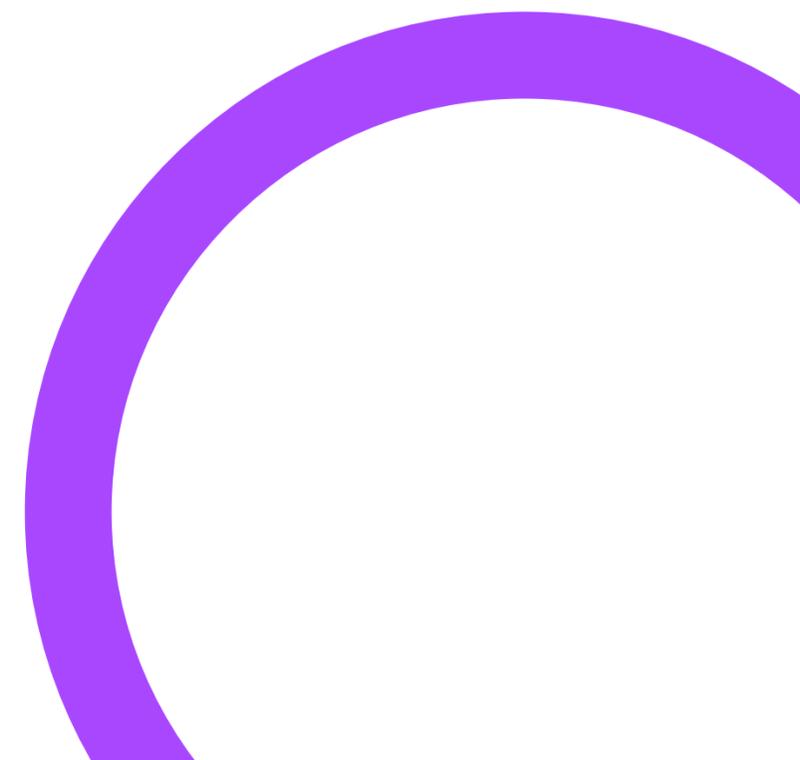
Что получилось в итоге?



Омниканальность + работа в режиме одного окна



Функционал «must have»



Функционал «must have»

- Управление навыками операторов
- Многоуровневый IVR
- Различные схемы обзвона
(Превью, прогрессивный, предиктивный)
- Транскрибация разговоров
- Чаты и чат-боты
- Голосовые боты

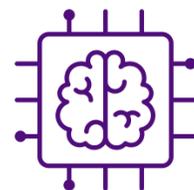
Что получилось в итоге?



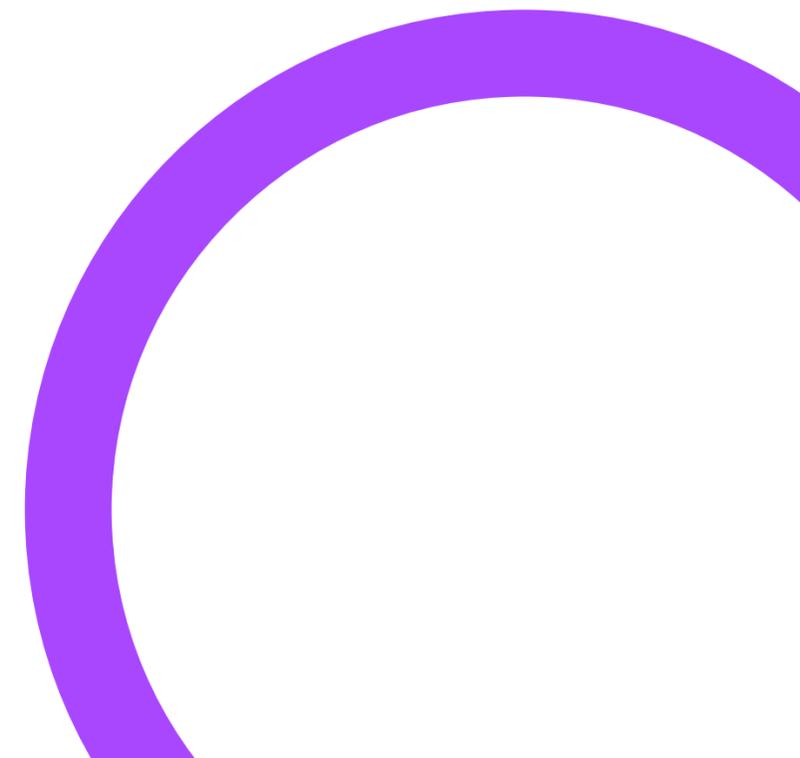
Омниканальность + работа в режиме одного окна



Функционал «must have»



AMD на базе AI



AMD на базе AI

- Готовая модель с возможностью дополнительного обучения для каждого случая.
- Точность распознавания до 96%:
 - Автоответчики
 - Человек
 - Тишина
- Различные сценарии
- Определение происходит от 1 секунды

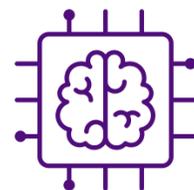
Что получилось в итоге?



Омниканальность + работа в режиме одного окна



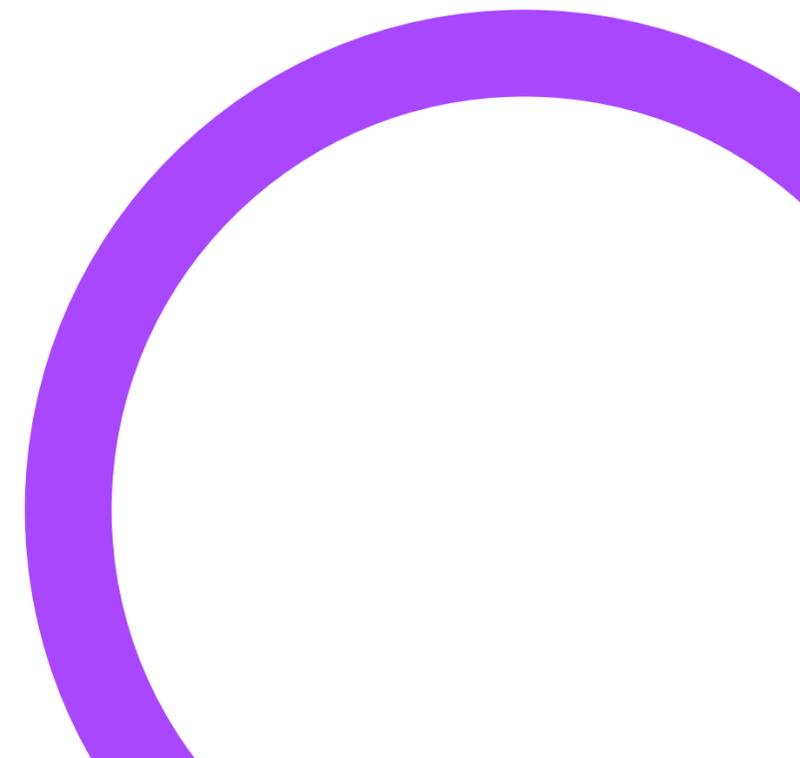
Функционал «must have»



AMD на базе AI



No-code платформа



No-code платформа

- Любые схемы звонков и чатов
- Настройка интеграций прямо из схемы
- Схема обработки перед звонком
- Получение или обогащение данных на любом этапе
- Гибридные решения (IVR+AI, боты+AI)
- Высокая скорость внедрения
- Интеграция с любыми системами и независимость от вендора

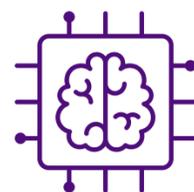
Что получилось в итоге?



Оmnиканальность + работа в режиме одного окна



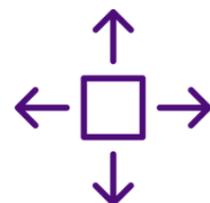
Функционал «must have»



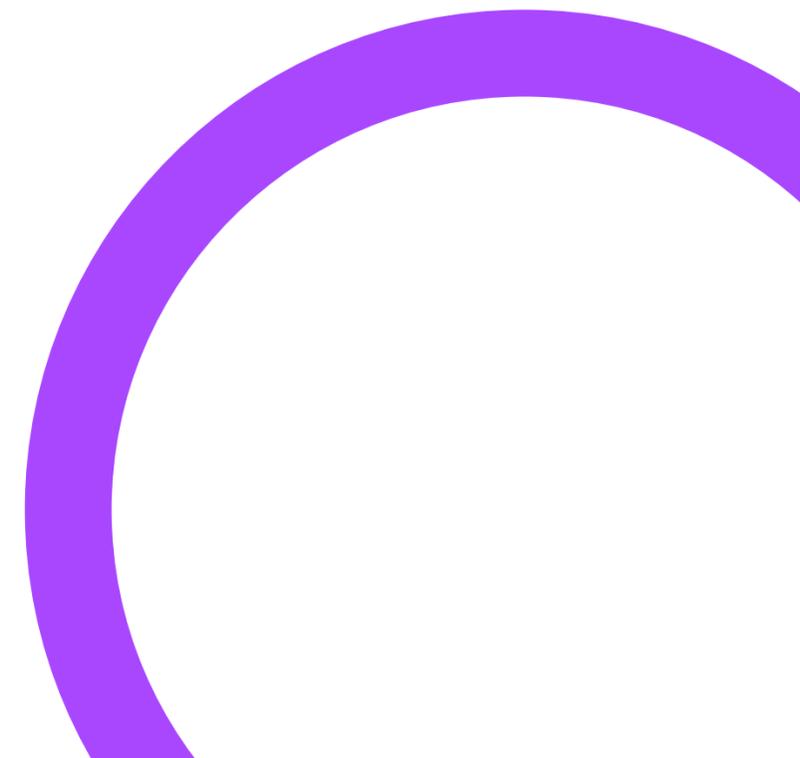
AMD на базе AI



No-code платформа



Масштабируемость



Масштабируемость

- Выросли вместе с клиентами с десятков тысяч до миллионов звонков в день
- Продуманная архитектура адаптируемая под любые нагрузки
- Масштабирование без необходимости замены платформы

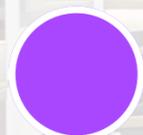
Наши кейсы

Новое направление крупного ритейла

Задача

Запуск контактного центра для собственного кредитования.

Решение



Возможность масштабирования системы с **5 операторов до 40 и более**



Единое рабочее место оператора со всем функционалом



Автоподъем карточки клиента за счет интеграции с CRM



Управление очередью в зависимости от компетенций операторов



1 месяц



2 млн руб.



5 операторов

КЦ по взысканию задолженности

Задача

Автоматизация процесса взыскания кредитной задолженности в рамках контактного центра.

Решение

● Интеграция **со всеми каналами** коммуникации с клиентами

● Обработка карточки **перед звонком**

● Автообзвон с помощью **ботов**

● Кратное увеличение количества **выполненных задач**



4 месяца



100

операторов

Контактный центр МФО

Задача

Автоматизация контактного центра с поддержкой
1 млн дозвонков в день.


1 млн дозвонков
в день

Решение

 Поддержка работы КЦ
на **больших объемах**
звонков

 **Оmnиканальное**
решение

 **No-code** платформа

 Сокращение расходов на
ПО КЦ на **30%**


247
операторов

Свяжитесь с нами любым удобным способом



Телефон

8 (800) 22-24-0-24



Почта

sales@wintech24.ru



Сайт

wintech24.ru

