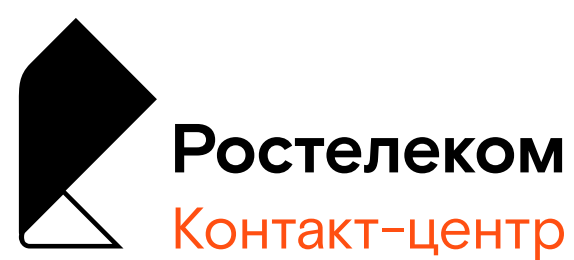


ЛУЧШЕЕ ПРИМЕНЕНИЕ
ТЕХНОЛОГИЙ ОПЕРАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

ПРОЕКТ ЦИФРОВОЙ ТЕЛЕМАРКЕТИНГ

НИКОЛАЙ МАСИЧ

И/О ДИРЕКТОРА ПО ИТ
«РОСТЕЛЕКОМ КОНТАКТ-ЦЕНТР»



TELE2





Ростелеком
Контакт-центр

>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

ОБРАЩЕНИЙ В ЧАТАХ

19

ГОРОДОВ, В КОТОРЫХ
РАСПОЛОЖЕНЫ НАШИ КЦ



ЦИФРОВАЯ ЭКОСИСТЕМА ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ

CX



ЕДИНОЕ ОКНО
ОПЕРАТОРА



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

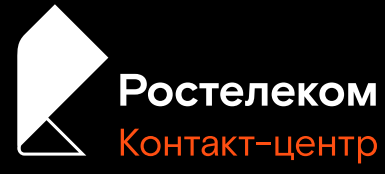


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ
И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



открытие

TELE2



TELE2

ЦЕЛИ & КРІ

ЦЕЛЬ ПРОЕКТА

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

КРІ ПРОЕКТА

РОСТ ДОЛИ
СОГЛАСИЙ
ОТ ДОЗВОНА

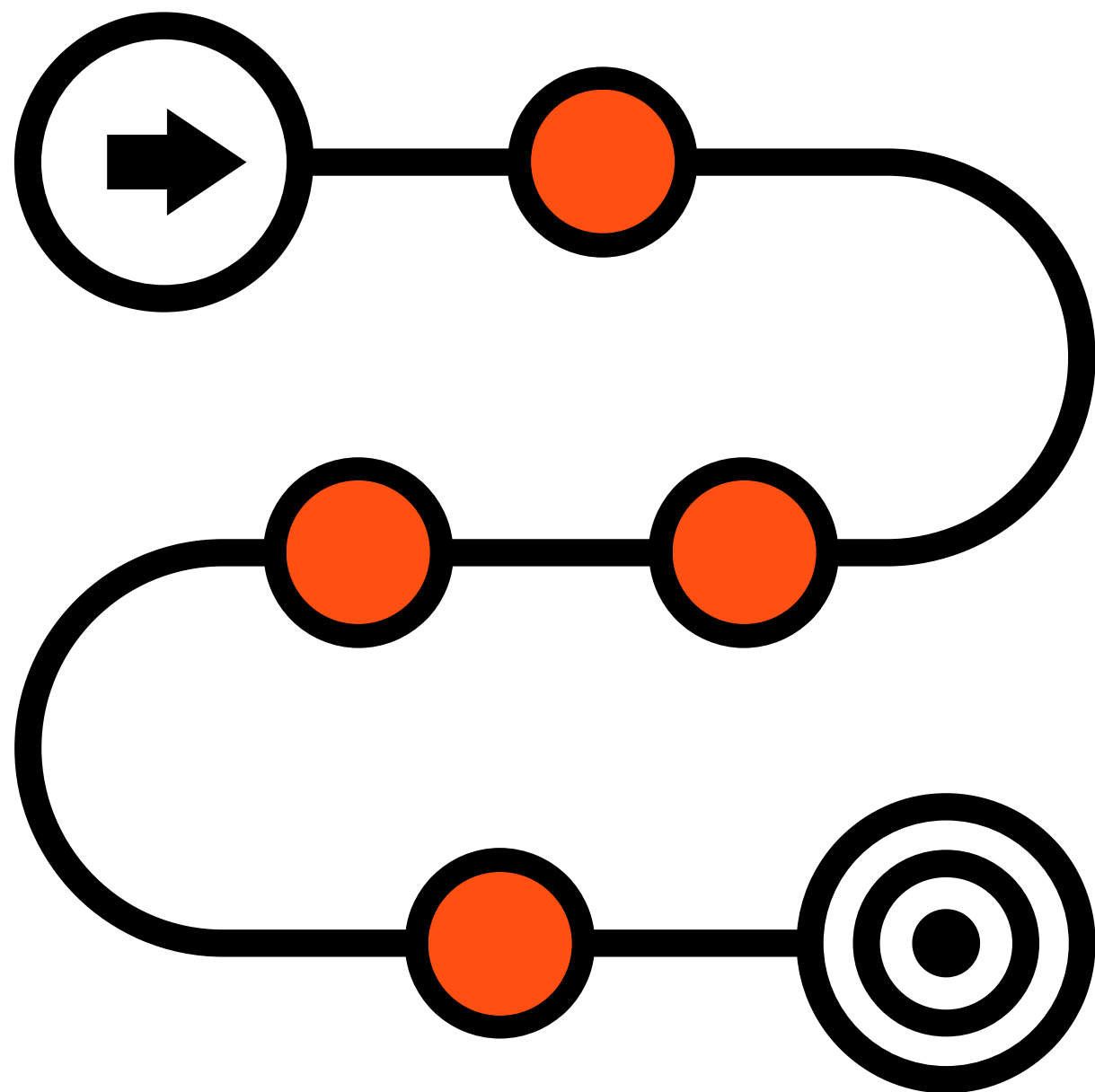
РОСТ ДОЛИ
УСТАНОВОК
ОТ СОГЛАСИЙ

ОБЪЁМ
УСТАНОВОК



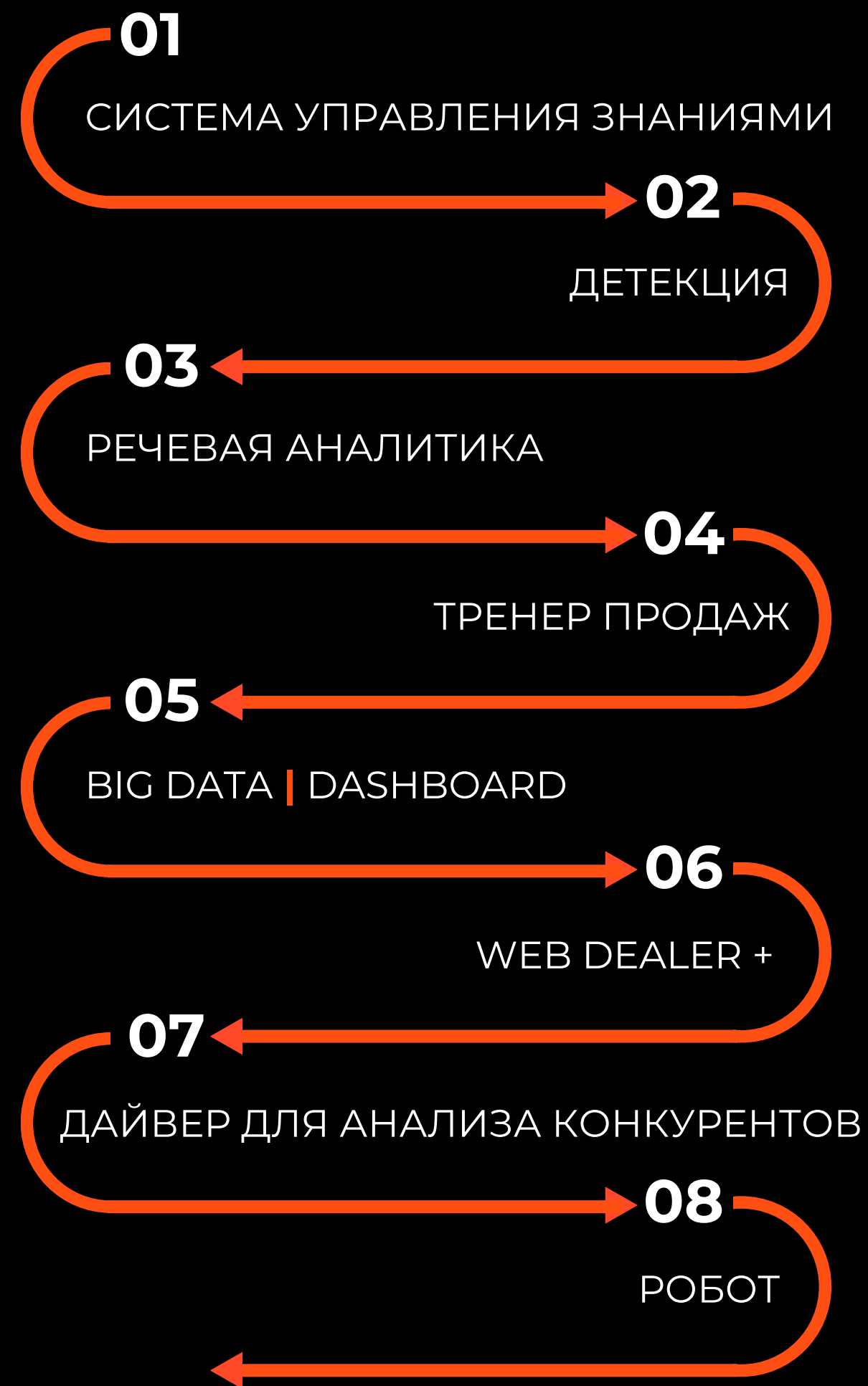
ЭАПЫ & РЕШЕНИЯ

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

РЕЗУЛЬТАТ



РОСТ ЧИСЛА
СОГЛАСИЙ



РОСТ ПРОДАЖ
ЗА 6 МЕС.



РОСТ ДОЛИ
ИНСТАЛЛЯЦИЙ



РОСТ
ЧИСЛЕННОСТИ
ОПЕРАТОРОВ



РАСШИРЕНИЕ
ГЕОГРАФИИ НА
ВСЕ СУБЪЕКТЫ РФ

ТРАНСФОРМАЦИЯ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

**ВОВЛЕЧЕНИЕ ПАРТНЁРА
В АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ**



ОПТИМИЗАЦИЯ ВЫБОРКИ ОБЗВОНА И ТАРГЕТИНГ ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИИ
ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

**РАБОТА ПО ПРИНЦИПУ
«ОДНОГО ОКНА»**



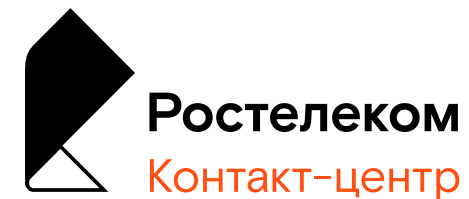
ОПЕРАТОРЫ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ СОГЛАСИЯ АБОНЕНТА СРАЗУ
ОГОВАРИВАЮТ ДАТУ И ВРЕМЯ ВЫЕЗДА БРИГАДЫ МОНТАЖНИКОВ

FULL CONTACT



ОПЕРАТОРЫ В РЕЖИМЕ РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ ПРЕДОСТАВЛЯЮТ
ИНФОРМАЦИЮ О ТАРИФАХ TELE2 (В ЛЮБОМ РЕГИОНЕ РФ)

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

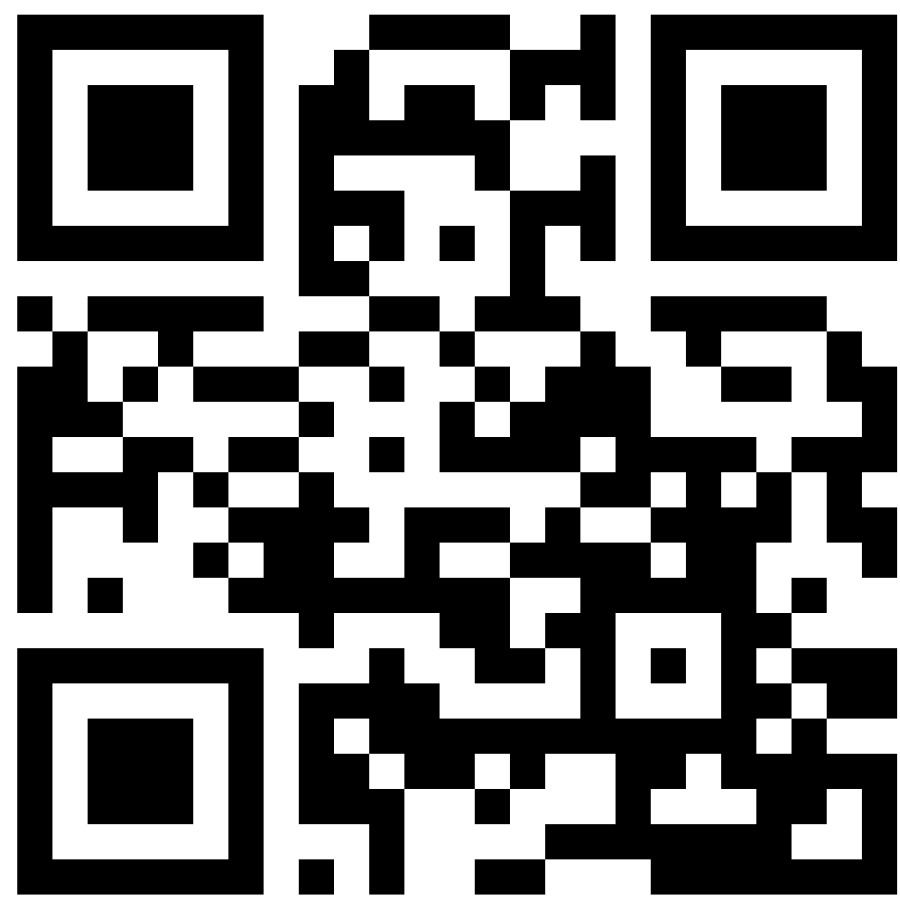
-15%

РОБОТ
НЕПРОДУКТИВНОЕ ВРЕМЯ

+13%

WEB DEALER +
УСТАНОВОК ОТ СОГЛАСИЙ

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ



TELE2