

# Трансформация КОНТАКТ-ЦЕНТРА



# СОДЕРЖАНИЕ



1. Ключевые вызовы в работе контакт-центра.
2. Организация омниканального центра по обработке обращений (звонки, чаты, электронная почта).
3. Единый интерфейс оператора КЦ (Unified Service Desk) и взаимодействие с телефонией.
4. Использование ботов для оптимизация загрузки операторов на входящих и исходящих обращениях.
5. Транскрибация разговоров в текст и рекомендация следующих действий.
6. Организация исходящих маркетинговых кампаний (формирование сегментов).
7. Построение операционной отчетности.

# КЛЮЧЕВЫЕ ВЫЗОВЫ В РАБОТЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

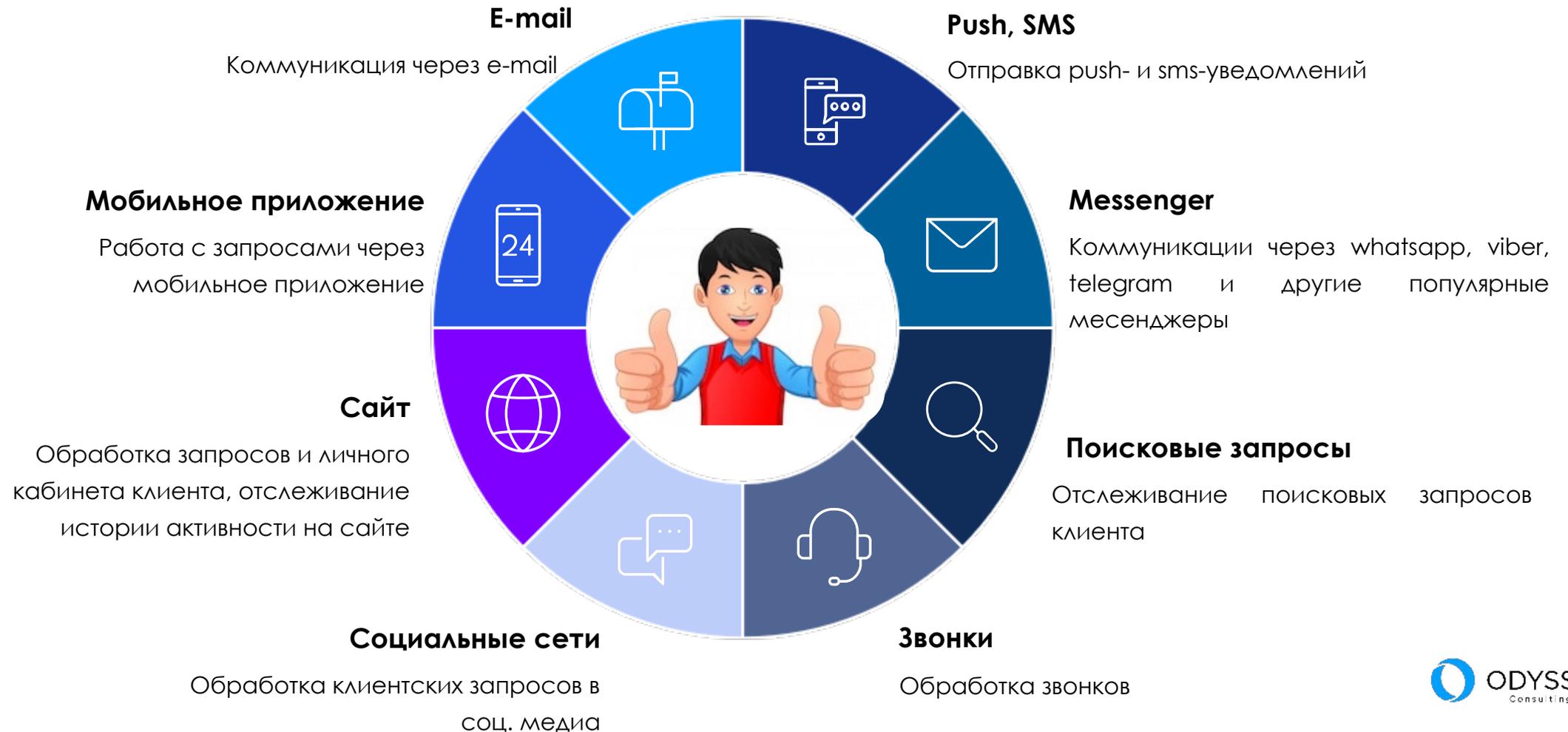
Контакт-центр обеспечивает коммуникацию между бизнесом и клиентом, а также внутри самого бизнеса. Поэтому проблемы в его организации могут повлиять на весь бизнес в целом.



- > Высокая текучка кадров в контакт-центре
- > Неукомплектованный штат на смене и в целом
- > Низкая удовлетворенность клиентов
- > Низкое количество решенных вопросов при первом обращении
- > Недостаточный уровень самообслуживания
- > Таргетированное обслуживание для разных групп клиентов
- > Отсутствие прозрачной аналитики
- > Интегрированное и масштабируемое рабочее место оператора

# ОМНИКАНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

Все клиенты ждут от бизнеса бесперебойной работы, быстрых ответов, качественного обслуживания и удобного взаимодействия. Если старый клиент связывается с брендом через новый канал, он рассчитывает не начинать коммуникацию заново, а продолжить ее с того же места, где она закончилась в прошлый раз в другом канале.

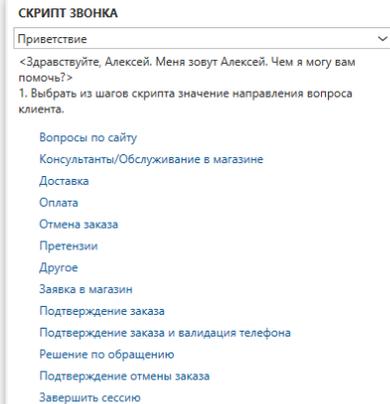


# ЕДИНЫЙ ИНТЕРФЕЙС ОПЕРАТОРА КОНТАКТ-ЦЕНТРА

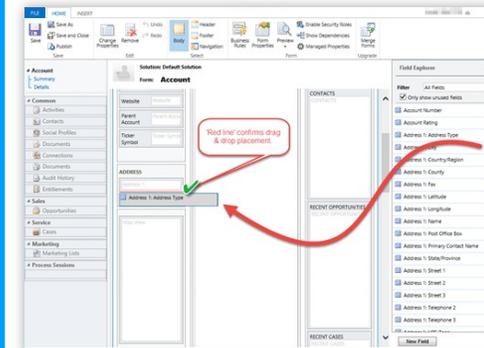
**Unified Service Desk** – приложение, которое:

- Предоставляет специалистам контакт-центра быстрый доступ к полной и актуальной информации о клиентах в едином окне,
- Объединяет все каналы коммуникации для организации единых стандартов обслуживания вне зависимости от точки контакта с клиентом.

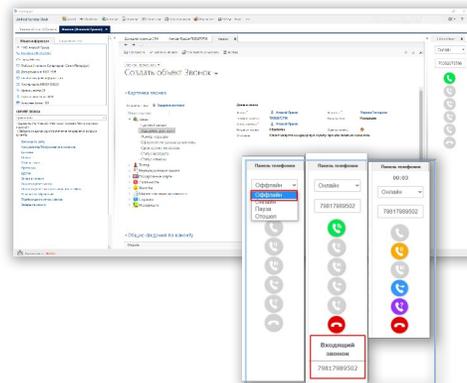
Панель управления телефонией прямо в интерфейсе единого окна, быстрые клавиши для отправки сообщений клиенту в удобный канал



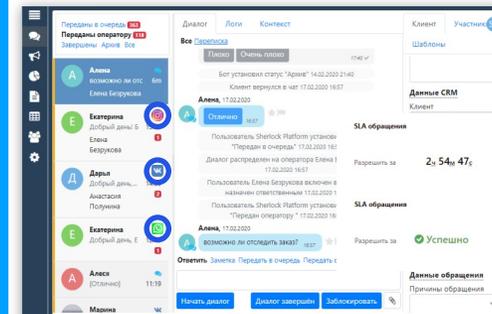
Реализация омниканальной стратегии развития компании. Контроль и непрерывное улучшение качества клиентского сервиса за счет получения и анализа обратной связи.



Вся информация о клиенте (история обращений в виде timeline с детализацией до темы и результата, история заказов, участие в марк. активностях и программе лояльности)



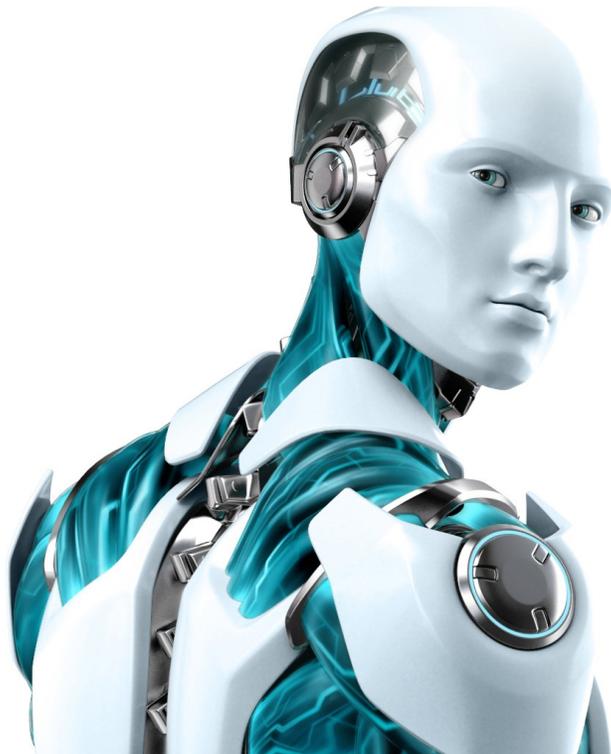
Работа по единым стандартам вне зависимости от канала поступления запроса (конструктор сценариев и контекстно зависимые элементы интерфейса)



Простота масштабирования и настройки элементов приложения (не требует привлечения разработчика, что существенно сокращает запуск новых процессов)

# ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БОТОВ ДЛЯ РАБОТЫ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

Использование возможностей искусственного интеллекта для обработки естественного языка позволяет существенно снизить загрузку операторов контакт-центра при решении рутинных задач и направить их усилия на решение более значимых и сложных клиентских запросов.

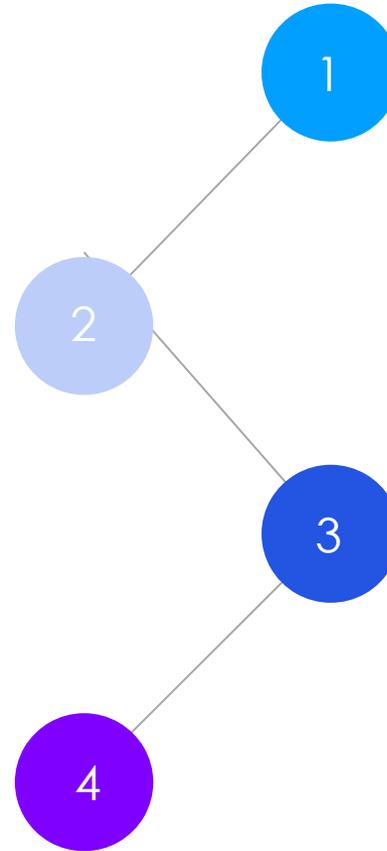


## Виртуальный UX-ассистент

Встраивается в любой канал IVR, чаты, мобильное приложение.  
Консультирует голосом, учитывая персональные особенности клиента.  
Повышает качество обслуживания клиентов и их лояльность к бренду.

## Ассистент для бизнеса

Помощники для автоматизации внутренних процессов (бот-суфлер для поиска информации), HR (подбор, адаптация, кадровые вопросы).



## Бот для поддержки клиентов

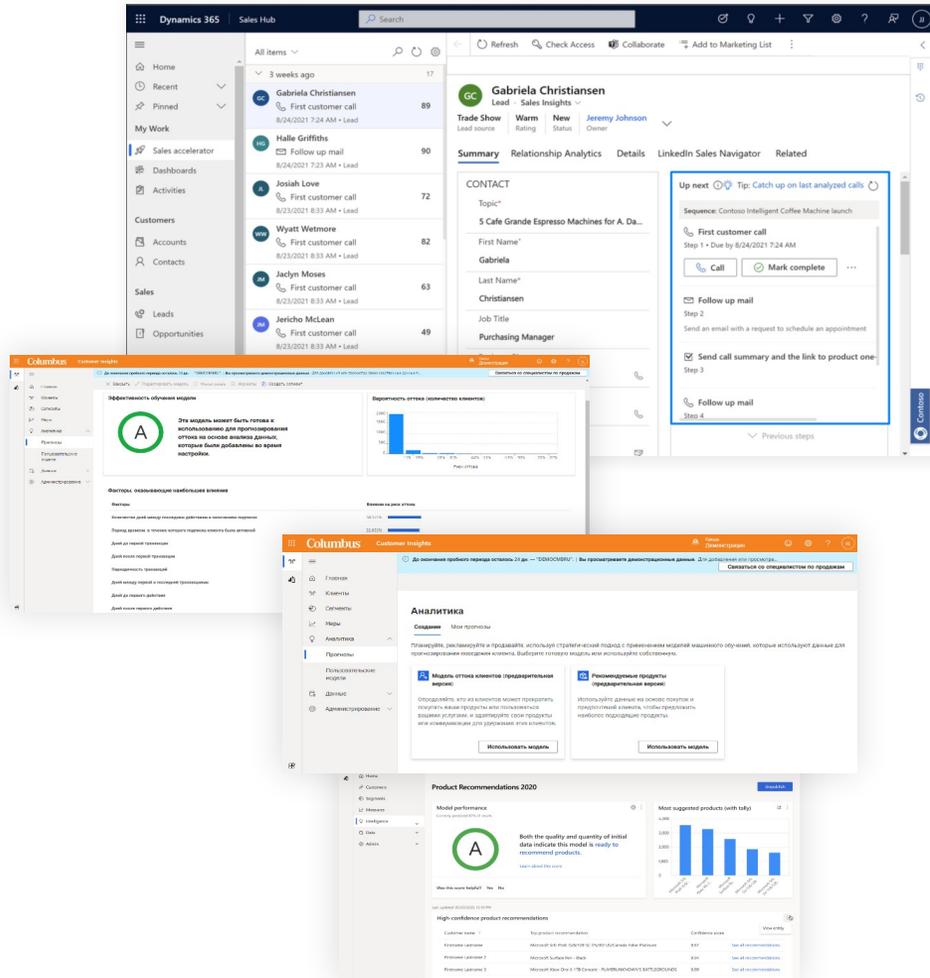
Улучшаем клиентский опыт. Уменьшаем количество рутинной работы для операторов: «Где мой заказ ..., перенесите время/место доставки ..., есть в наличии ..., как могу вернуть ..., почему не начислены баллы лояльности ...»

## Исходящие звонки

Боты повышают конверсию и сокращают затраты на контакт-центр. Помогают продать, сообщить об изменении параметров доставки, проведут маркетинговое исследование, получат обратную связь о качестве обслуживания.

# РЕКОМЕНДАЦИЯ СЛЕДУЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ

Инструменты искусственного интеллекта помогают бизнесу и конечному пользователю выявить закономерности в поведении аудитории и сделать релевантное предложение для конечного потребителя в оптимальный момент времени.



## Сохранение и анализ поведения аудитории

На основе моделей ИИ система анализирует историю коммуникаций, выделяет паттерны поведения у схожей аудитории и предлагает план дальнейших коммуникаций. Из коробки доступны модели оттока и рекомендаций на основе предыдущей истории покупок.

## Транскрибация голосовых сообщений

Каждый звонок сохраняется в системе не только в виде записей разговора, но и переводится в текст для последующего анализа и использования в модели

### Модель оттока клиентов (предварительная версия)

Определяйте, кто из клиентов может прекратить покупать ваши продукты или пользоваться вашими услугами, и адаптируйте свои продукты или коммуникации для удержания этих клиентов.

Использовать модель

### Рекомендуемые продукты (предварительная версия)

Используйте данные на основе покупок и предпочтений клиента, чтобы предложить наиболее подходящие продукты.

Сведения о модели

Использовать модель

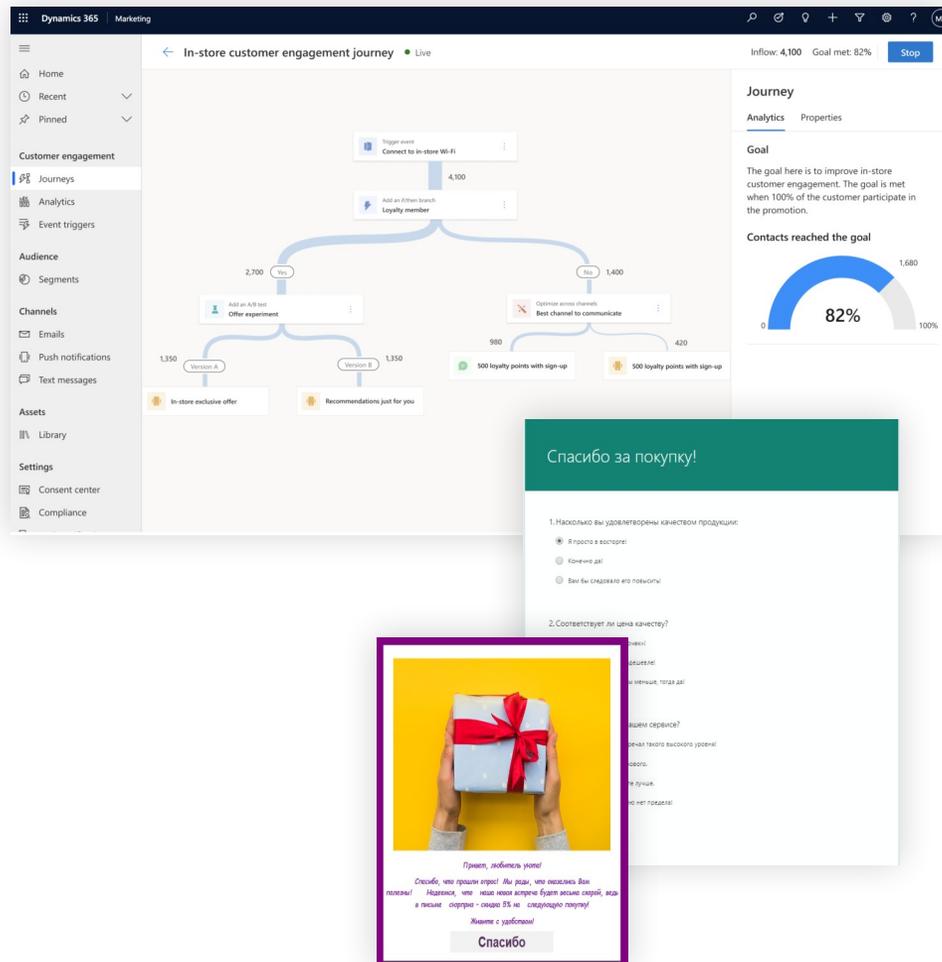
### Ценность клиента на протяжении жизненного цикла (предварительная версия)

CLV прогнозирует, сколько денег могут потратить клиенты на ваши товары или услуги в течение определенного периода времени.

Использовать модель

# ОРГАНИЗАЦИЯ ИСХОДЯЩИХ МАРКЕТИНГОВЫХ КАМПАНИЙ

Модуль маркетинга позволяет настраивать интерактивные сценарии клиентского пути в соответствии со стратегией работы с покупателями, учитывать при этом различные параметры.



## Сегментация

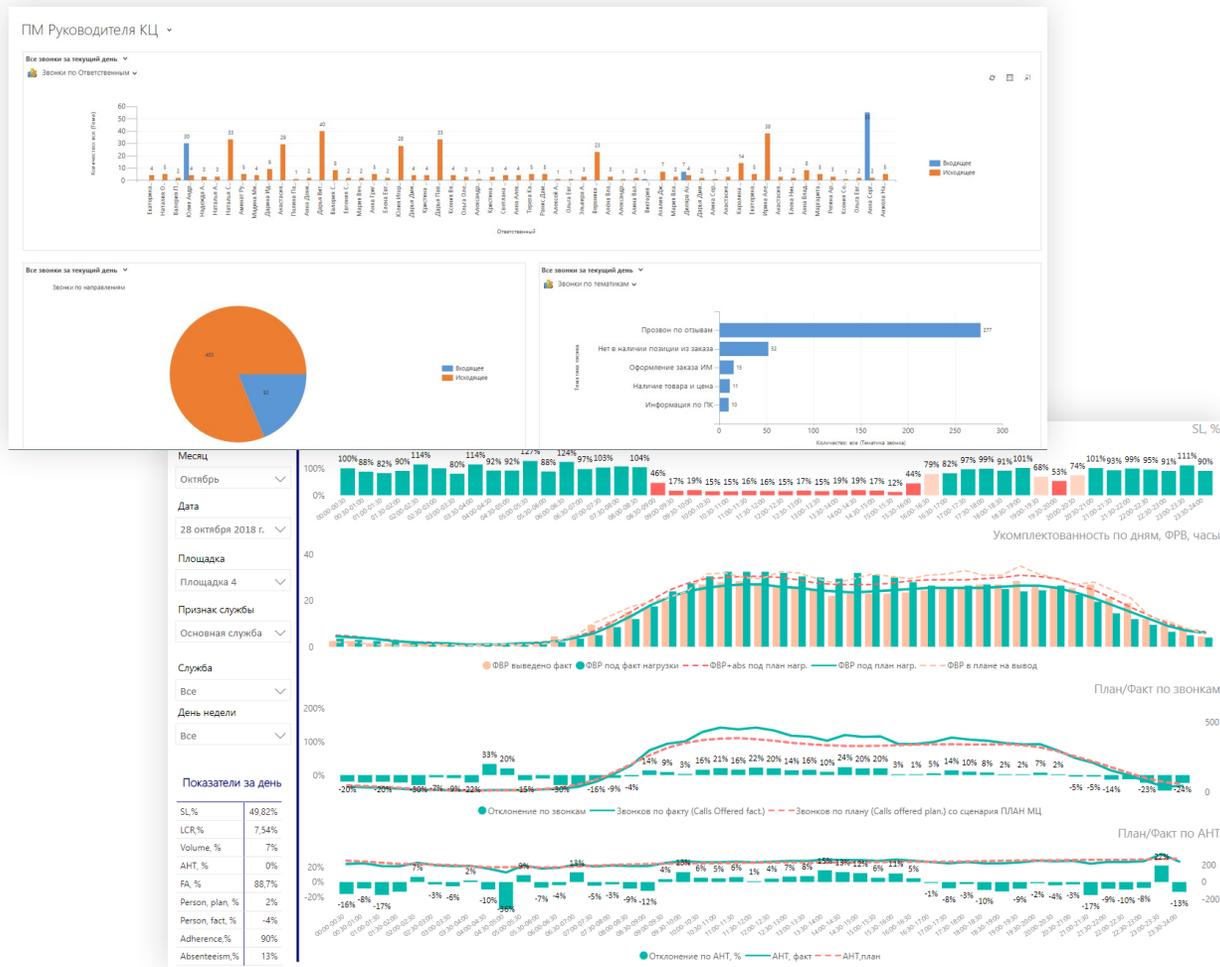
Функционал системы позволяет формировать множество микросегментов аудитории, собранных на основе статических и расчётных показателей: соц.-дем, средний чек за период, количество покупок онлайн/офлайн и т.д.

## Исходящие обзвоны

Сегмент может быть как статическим, так и динамическим – т.е. при наступлении какого-то события клиент будет добавлен/исключен из выборки. Для каждого сегмента можно настроить сценарий обзвона, в соответствии с которым бот или оператор осуществит исходящую коммуникации по заданному скрипту.

# ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

Встроенные инструменты в Dynamics 365 или использование Power BI для анализа эффективности контакт-центра позволяют в реальном времени отслеживать работу операторов в разрезе ключевых KPI.



## Ключевые показатели

- Уровень сервиса
- % упущенных звонков
- % звонков, где проблема была решена сразу
- Среднее время ожидания клиентом
- Среднее время разговора оператором
- % переадресованных звонков
- Среднее время обработки оператором
- Среднее время удержания
- Кол-во клиентов решившие запрос с использование бота
- Распределение звонков по тематикам
- Уровень удовлетворённости
- Скорость и правильность внесения информации в CRM
- И т.д.



## Odyssey Consulting Group

консалтинговая компания, признанный эксперт в сфере цифровой трансформации. Внедряем лучшие мировые практики для роста компаний из России, СНГ, Ближнего Востока и Азии.

### Среди наших клиентов:

Nordgold, «Свеза», «ФосАгро», Spar, LaModa, «Золотое Яблоко», L'Etoile, Melon Fashion Group, «Восточная Техника».

## Мы предлагаем решения в следующих направлениях

- Управление взаимоотношениями с клиентами
- Интернет-торговля
- Логистические решения
- Планирование, анализ данных и прогнозирование
- Решения для оптимизации планирования производства
- Решения для производственных компаний
- Решения для ритейла

Navigate the digital way



[www.odysseyconsgroup.com](http://www.odysseyconsgroup.com)

+7 (495) 369 67 69