



MIGHTYCALL

От хаоса к порядку: как мы построили эффективную телефонию для контакт-центра

Реализованный кейс и измеримые результаты

Спикер: Дмитрий Бессарабов, заместитель директора КЦ





Исходные вводные: что мешало работе?

Контакт-центр сталкивался с тремя критическими вызовами, которые напрямую влияли на качество обслуживания и репутацию организации. Необходимо было срочное преобразование.



Устаревшая система

Высоконагруженный сервис без приоритизации и квалификации операторов, неактуальные версии программного обеспечения.



Процессный хаос

Дискоммуникация между командами заказчика и подрядчика, отсутствие координации и единого видения.



Критические последствия

Потери звонков, серьезные репутационные риски, значительное снижение качества обслуживания клиентов.



Фундамент успеха: выстроили процессы и коммуникации

Перед внедрением технологических решений мы пришли к единому мнению, что главный ресурс — это люди. Выстроенные процессы и открытая коммуникация между заказчиком и подрядчиком стали основой трансформации.

Регулярные встречи

Еженедельные планерки и квартальные стратегические сессии для синхронизации целей.

Совместный план

Детально проработанная и утвержденная дорожная карта преобразований с чёткими вехами.

Адаптивная реализация

Гибкий подход с постоянной адаптацией под нужды организации и обратной связью.



Ядро системы: умная маршрутизация и автоматизация

Технологическое ядро решения включает три ключевых компонента, которые радикально улучшили пропускную способность и качество обслуживания.

Очереди по тематикам

Входящий звонок моментально направляется к нужному специалисту без лишних переводов.

Голосовой помощник

Интеллектуальный робот выполняет первичную диспетчеризацию и сбор информации, экономя время операторов.

Автоперезвоны

Система автоматически перезванивает потерянные звонки, обеспечивая стопроцентный охват обращений.

Единое пространство: интеграции для эффективной работы

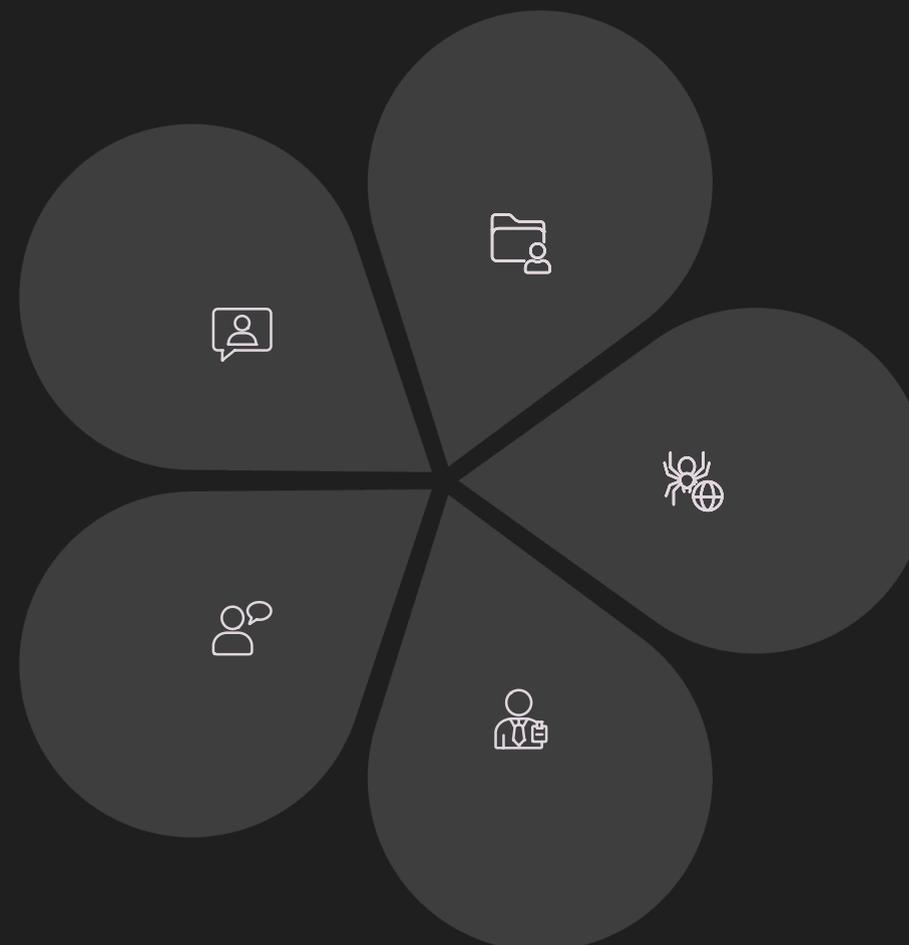
Телефонная система не изолирована — она становится центром экосистемы, объединяя все инструменты организации для беспрепятственного потока информации и действий.

Голосовой помощник

Аудиошёпот и подсказки операторам в реальном времени для повышения качества.

Речевая аналитика

Контроль качества и выявление возможностей для улучшения обслуживания.



Интеграция с 1С

Мгновенный доступ к данным об истории взаимодействия с клиентом.

Заявки с сайта

Сквозная аналитика всех обращений через различные каналы.

WFM система

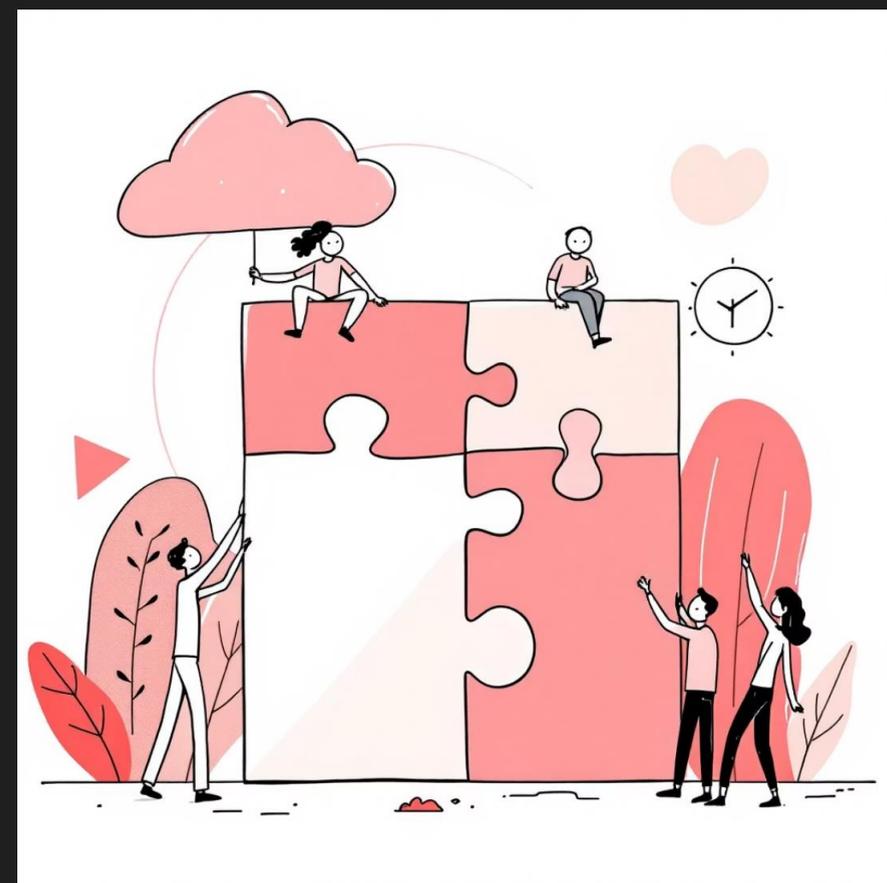
Оптимальное планирование нагрузки и расписание операторов.

Автоматизация, которая заботится о всех

Система исходящих напоминаний демонстрирует, как правильная автоматизация создает выигрыш для каждой стороны: контакт-центра, клиентов и специалистов.

Для контакт-центра

Экономия времени операторов за счет автоматизированных напоминаний, выполняемых роботом, высвобождение ресурсов для критичных задач.



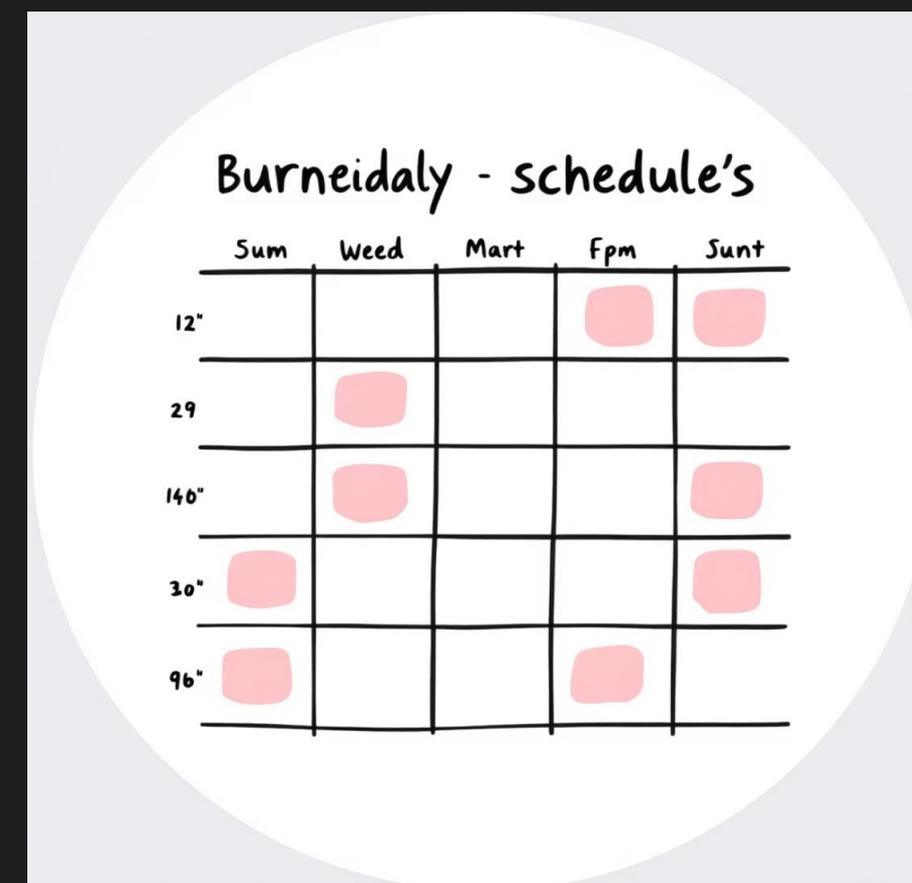
Для клиентов

Проактивная забота и поддержка, снижение количества пропущенных приемов и услуг благодаря своевременным напоминаниям.



Для специалистов

Эффективное использование рабочего времени, актуальное расписание и уверенность, что записи заполнены клиентами.



Burneidaly - schedule's

	Sum	Weed	Mart	Fpm	Sunt
12"				█	█
29		█			
146"		█			█
30"	█				█
96"	█			█	

Результаты, которые можно измерить

Трансформация принесла ощутимые результаты, которые отражены в ключевых показателях деятельности контакт-центра.

5%

Снижение потерь звонков

Система автоматических перезвонов обеспечила захват практически всех обращений.

30%

Рост удовлетворенности

Клиенты получают более быстрое и квалифицированное обслуживание от первого контакта.

240

Часов сэкономлено

Ежемесячная экономия времени операторов благодаря автоматизации рутинных процессов.



Не останавливаемся на достигнутом: планы развития

Успех — это не финиш, а стартовая площадка. Дорожная карта развития системы включает передовые технологии и функциональность.

1

Запись экрана оператора

Полный контроль качества с записью взаимодействия оператора с системами.

2

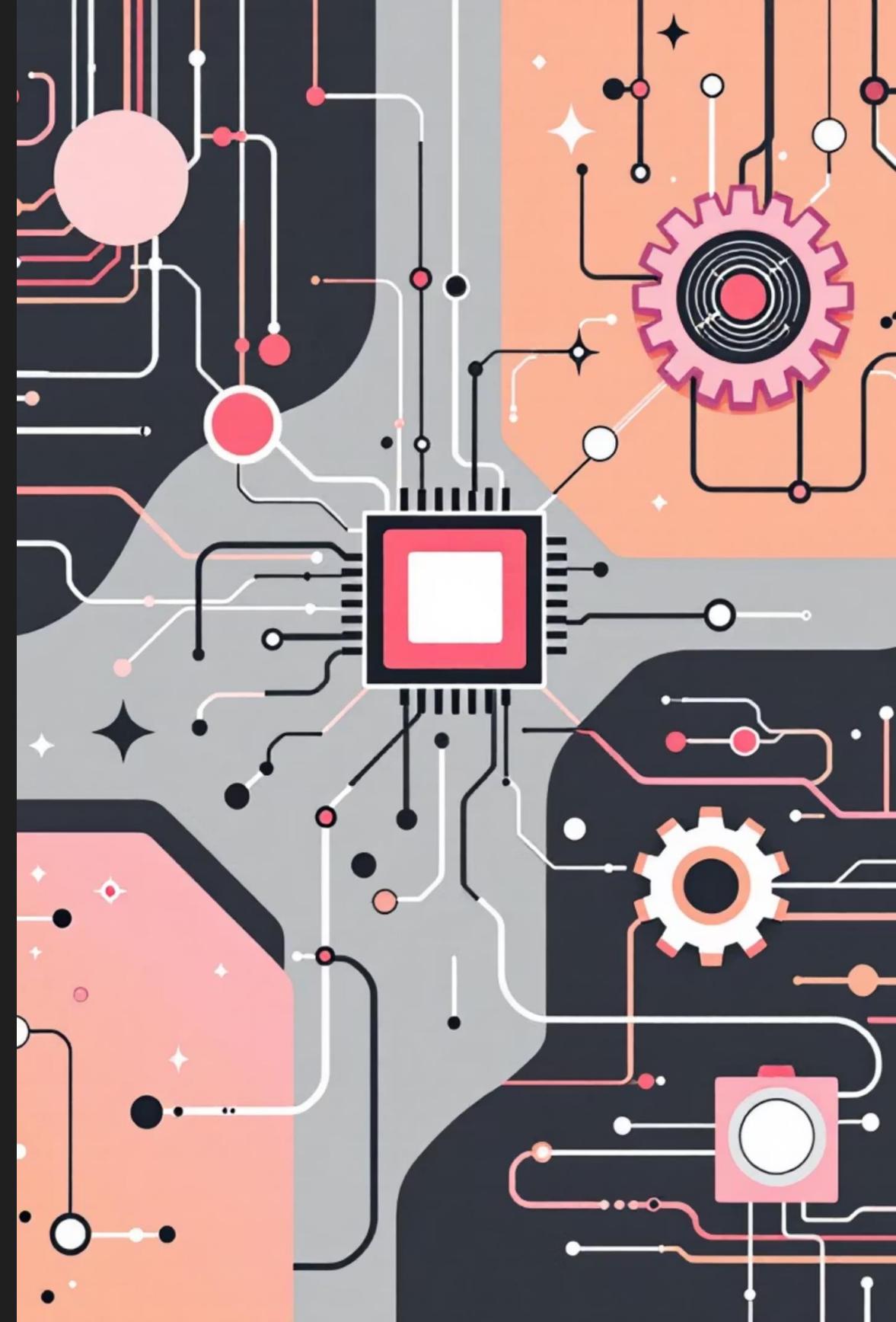
Веб-интерфейсы

Управление без установки специального ПО, доступ из любого браузера.

3

Кроссплатформенность

Работа на всех устройствах и операционных системах без ограничений.





Спасибо за внимание!

Ваши вопросы и предложения помогут нам продолжить совершенствование системы.



Контакты и дополнительная информация

Свяжитесь с нами

- **Веб-сайт:** www.mightycall.ru
- **Телефон:** 8 (800) 300-67-26
- **Email:** info@mightycall.ru

Готовы начать?

Наша команда готова обсудить вашу ситуацию, провести анализ текущих процессов и предложить оптимальное решение, адаптированное под ваши конкретные потребности и бюджет.