



Трансформация коммерческой функции: от отдела продаж к промышленному контакт-центру

Эффективное управление, цифровые технологии и рост выручки в условиях современного рынка

Чередин Максим

- Директор департамента прямых продаж федеральной торгово-производственной компании PRODEX;
- Более 10 лет опыт работы в телемаркетинге и дистанционном обслуживании клиентов в банковской сфере, федеральных телекоммуникационных компаниях, ЖКХ.



PRODEX сегодня

14

Лет
компании

10

Доля
на рынке

250

Профессиональных
сотрудников

90%

Уникальных
потребителей

**Сфера
деятельности**

Реабилитация
и профилактика

**Основные
продукты**

Медицинская техника
БАД и Суперфуды

Наша миссия – наша философия

Мы даём возможность обрести активное долголетие с помощью осознанного и комплексного подхода к восстановлению и сохранению своего здоровья любому человеку на планете Земля.



Масштабы

КОМПАНИЯ «PRODEX» — эксперт
в сохранении и восстановлении здоровья



Разработка
Производство
Реализация

СТРАНЫ ПРИСУТСТВИЯ

Россия
Беларусь
Казахстан

Таджикистан
Армения
Узбекистан

СОБСТВЕННАЯ ЛИНЕЙКА БРЕНДОВ

Масштабы

ОФИСЫ

- ✓ Москва:
центральный офис
- ✓ Димитровград:
офис
контакт-центр
производство
склад
- ✓ Самара:
контакт-центр
- ✓ Казань:
офис
- ✓ 40+ городов
удаленные сотрудники **контакт-**
центра



Вызовы, которые запустили трансформацию



Кадровый голод и рост стоимости привлечения сотрудников

Классическая модель отдела продаж перестала эффективно работать в условиях кадрового голода.

Рост стоимости привлечения сотрудников стал вызовом для традиционных подходов.



Рост конкуренции и ограниченность традиционных подходов

Традиционные подходы больше не обеспечивают необходимую конкурентоспособность.

Рост конкуренции требует новой стратегии для успешного функционирования.



Необходимость трансформации коммерческой функции

Трансформация коммерческой функции стала ключом к повышению эффективности.

Устойчивое развитие компании невозможно без новых стратегий.



Отказоустойчивость IT инфраструктуры

Существующая система состояла из модулей разных поставщиков:

Невозможность оперативной диагностики проблем. Постоянные сбои и потеря звонков. Отсутствие единой картины работы контакт-центра. Высокие затраты на поддержку и интеграцию

Проблемы классической модели отдела продаж



Низкая утилизация ресурсов

Менеджеры не всегда загружены равномерно, что снижает общую продуктивность.



Слабая прозрачность процессов

Отсутствие единой системы контроля и анализа взаимодействий с клиентами.



Невозможность масштабирования

Рост численности сотрудников ведёт к росту затрат без гарантии пропорционального увеличения выручки.

Главный тезис трансформации



Рост выручки через качество управления

Рост выручки достигается не за счёт увеличения числа менеджеров, а за счёт повышения качества управления каждым клиентским контактом.



Максимизация отдачи от взаимодействий

Эффективное использование данных, автоматизация и цифровые технологии позволяют максимизировать отдачу от каждого взаимодействия.



Устойчивый рост без увеличения персонала

Обеспечивается устойчивый рост без роста численности персонала.



Главный тезис трансформации



Единое цифровое ядро

Создан промышленный контакт-центр, который объединяет все коммуникации с клиентами в единую систему.



Централизованное управление процессами

Промышленный контакт-центр позволяет централизованно управлять процессами, повышая прозрачность.



Гибкость и рост выручки

Обеспечивается гибкая адаптация к изменениям рынка, качественное обслуживание и увеличение доходов.



Единая платформа BATC



Объединение каналов связи

Входящие и исходящие звонки, телефония, мессенджеры объединены в одной системе BATC.



Полная картина взаимодействия

Система BATC предоставляет полную картину взаимодействия с каждым клиентом.



Оптимизация работы менеджеров

Интегрированное управление коммуникациями улучшает контроль, клиентский опыт и работу менеджеров.

Виртуальная АТС

Обзорная панель

Статистика и мониторинг

История вызовов

Управление дозвоном NEW

▶ Запись разговоров

▶ Сообщения и факсы

Заказ звонка

Адресная книга

МангоМобайл

Контакт-центр

Колтрекинг

Интеграции

Аналитика

Речевая аналитика

Wallboard ↗

Контроль качества

Диалоги

Речевая аналитика и искусственный интеллект



Эффективные скрипты продаж

Выявление наиболее эффективных скриптов продаж с помощью систем анализа разговоров на базе AI.



Анализ причин потери клиентов

Определение узких мест и причин потери клиентов для улучшения процессов.



Точечное обучение менеджеров

Использование данных для точечного обучения менеджеров, что повышает конверсию и качество обслуживания.



Постоянное улучшение процессов

Обеспечение постоянного улучшения процессов и адаптации к потребностям рынка.



Онлайн-мониторинг и управление нагрузкой



Реальное время

Отслеживается загрузка каждого менеджера, простаивающие линии и пиковые периоды.



Гибкость графиков

Переход от фиксированных смен к плавающим графикам.



Эффективность работы

Гибкое перераспределение ресурсов в зависимости от рекламной активности и пиковых нагрузок.



Автоматизация обзвона и стратегии взаимодействия



Роботизация клиентской базы

Автоматический запуск холодных и тёплых обзвонів по заданным сценариям.



Снижение нагрузки на менеджеров

Автоматизация обзвонів освободила время сотрудников контакт-центра.



Увеличение конверсии

Применение роботов позволило повысить эффективность взаимодействия с клиентами.



Эффективное использование ресурсов

Продление ресурса клиентской базы и оптимизация времени работы контакт-центра.



Результаты трансформации: Рост выручки



41%

Рост выручки за первое полугодие 2025 года

Выручка выросла на 41% по сравнению с 2024 годом.

Рост достигнут без увеличения численности сотрудников.

Подтвержден эффект качественного управления контактами и цифровой трансформации.

Рост по каналам продаж

Рост входящих продаж

42%

Входящие продажи выросли на 42% благодаря
благодаря повышению конверсии
и утилизации.

Увеличение исходящих продаж

57%

Исходящие продажи увеличились
на 57% за счёт автоматизации обзвона
и внедрения автоматических
стратегий.

Прогресс выездной торговли

66%

Выездная торговля показала рост на 66%, что
66%, что стало результатом омниканального
омниканального подхода и точечной работы с
работы с ключевыми клиентами,
выявленными через
аналитику контакт-центра.

Отказ от аутсорсинга в пользу собственного контакт-центра



Гибкость и скорость реакции

Собственный контакт-центр обеспечил гибкость и скорость реакции на пиковые нагрузки.



Освоение новых каналов

Собственный контакт-центр позволил освоить новые каналы привлечения клиентов.



Контроль и качество

Собственный контакт-центр повысил контроль над процессами и качество обслуживания.



Снижение рисков

Собственный контакт-центр снизил риски, связанные с внешними подрядчиками.



Пример успешного запуска ТВ-рекламы

30%

Снижение стоимости лида

Запуск рекламы на телевидении привёл к снижению средней цены лида на 30% по сравнению с традиционной печатной рекламой.

100%

Эффективность контакт-центра

Перестроенный контакт-центр эффективно справился с пиковыми нагрузками после выхода роликов в эфир, что было невозможно для старого отдела продаж или аутсорс-провайдера.

Влияние операционной эффективности на маркетинговую стратегию



Улучшение работы контакт-центра

Открыло доступ к более дешёвым и эффективным каналам привлечения клиентов.



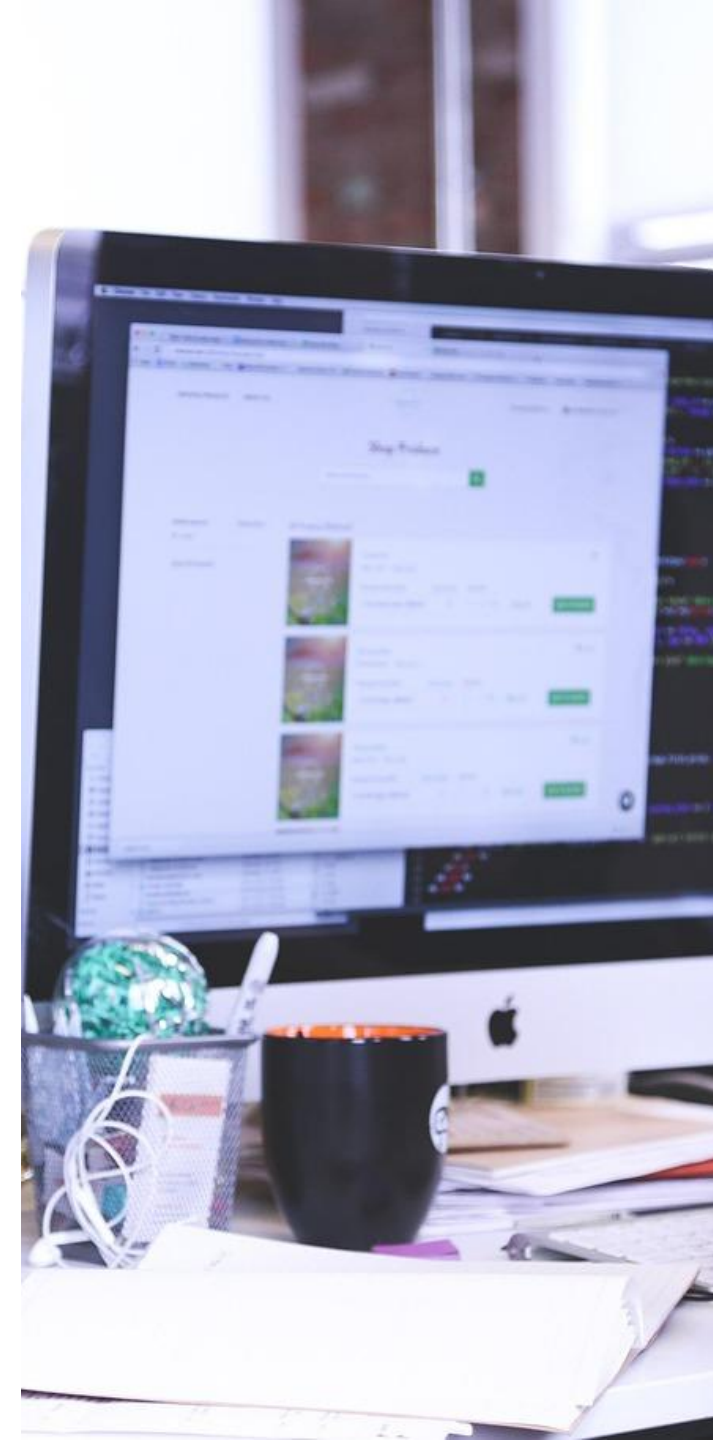
Ключевая роль операционной эффективности

Позволяет расширять маркетинговые возможности и снижать стоимость привлечения.



Влияние на рост бизнеса

Операционная эффективность напрямую влияет на рост бизнеса.



Рекомендации по трансформации коммерческой функции



Инвестиции в технологии управления

Инвестируйте в технологии управления, а не только в привлечение трафика.



Ключевые показатели эффективности

Измеряйте ключевые показатели: утилизацию, конверсию, стоимость лида, LTV.



Система мотивации

Меняйте систему мотивации, ориентируя её на бизнес-результаты и качество обслуживания.



Преимущества подхода

Такой подход обеспечит устойчивый рост и повысит эффективность коммерческой функции.

Выводы и рекомендации коллегам



Инвестируйте в технологии управления, а не только в привлечение трафика. Ваш контакт-центр – это не затратный центр, а ключевой инструмент монетизации



Измеряйте все: утилизацию, конверсию в каждом канале, стоимость лида, LTV. Без данных трансформация невозможна.



Меняйте систему мотивации: привязывайте ее не к объему звонков, а к бизнес-результату (выручка, маржа, конверсия) и качеству обслуживания (NPS, оценка диалогов).

Мы проявили гибкость и реализовали изменения. та команда, которая может быстро перенастраиваться, будет побеждать в современной конкурентной борьбе.





Спасибо за внимание!
ЖЕЛАЕМ ВАМ ЗДОРОВЬЯ И ДОЛГОЛЕТИЯ

Контакты

433512, Ульяновская обл.,
г. Димитровград, пр. Ленина, д.23В
Электронная почта: info@prodex.ru
Телефон: 8 (800) 777-95-84



Prodex
HEALTH CARE SOLUTIONS

<https://prodex.ru/>