

Ренессанс ▼

ЖИЗНЬ

Кейс «Трансформация контакт-центра без расширения штата»

Масштабирование без бюджета SL 60% → 90%

Спикеры:

Хозяшева Виктория

руководитель группы
обслуживания клиентов

Чистяков Глеб

начальник колл-центра



Цифровой хаос и «ловушка CRM»

Инструменты стали **главным тормозом** бизнеса



Путь оператора: **квест** вместо работы

>290 секунд на одного клиента



Решение: «Клиент 360»

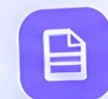
Нам не нужна сложная CRM. Нам нужна витрина данных
Все данные в одном окне, без переключения вкладок

**Иван Петров**
ID #45872

 +7 912 345-67-89

Договоры

№ договора	Продукт	Статус	Сумма
Д-2024-001	Интернет	● Активен	12 500 ₽
Д-2024-002	Карта	● Активен	8 900 ₽
Д-2023-872	Кредит	● Закрыт	45 000 ₽



Договоры
3



Контакты
1



Платежи
12



История
24

Стратегия малых шагов



Этап 1 —

Фундамент и упрощение

БЫЛО

Ручной поиск по базе

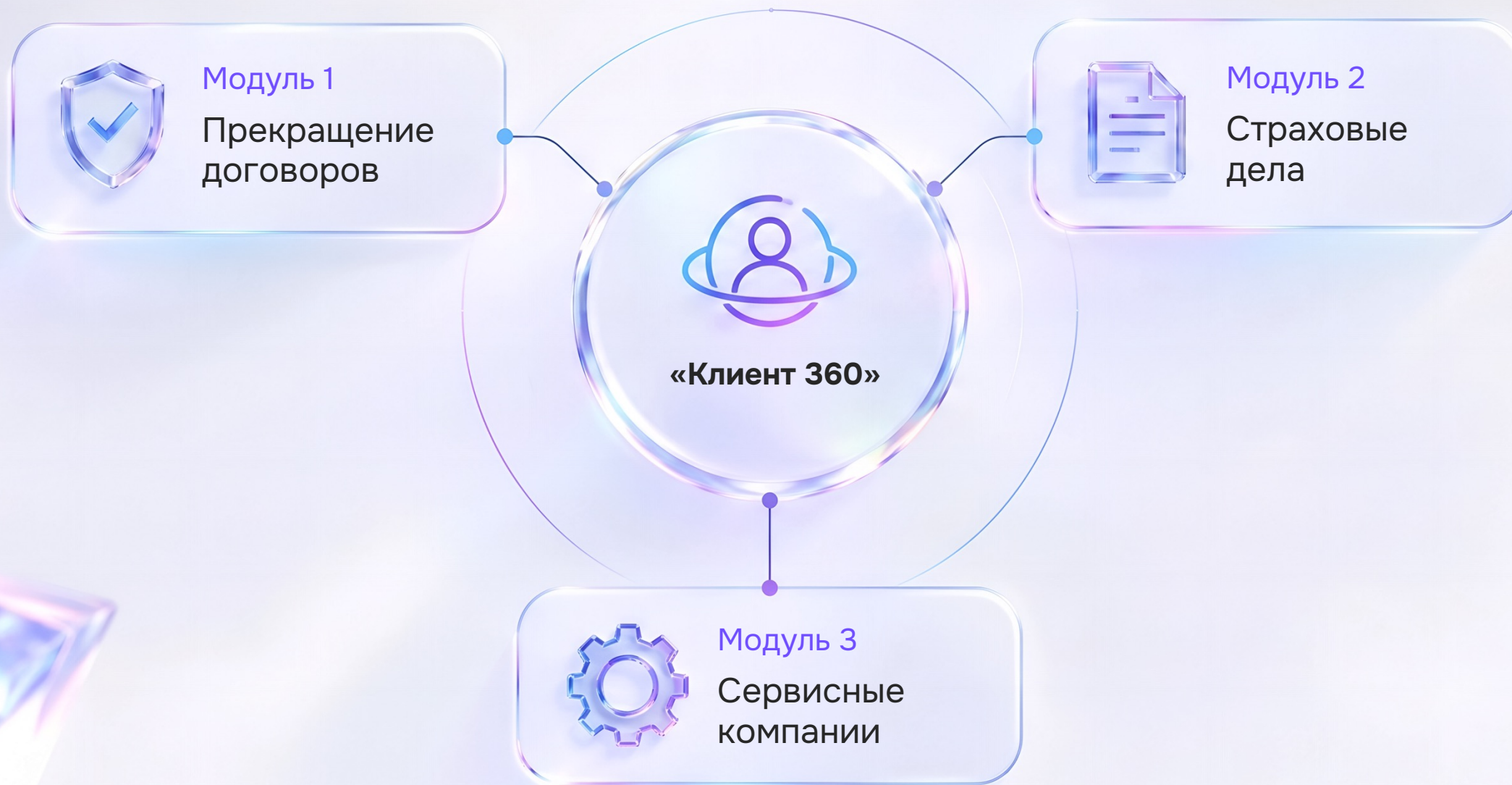
СТАЛО

Автоматическое открытие
по номеру телефона



Этап 2 —

Наполнение витрины



Этап 3 —

Удобство и автоматизация



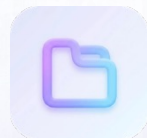
Кнопка «Отправить СМС»



Мгновенное копирование
ФИО



Метка «Важный клиент»
(VIP)

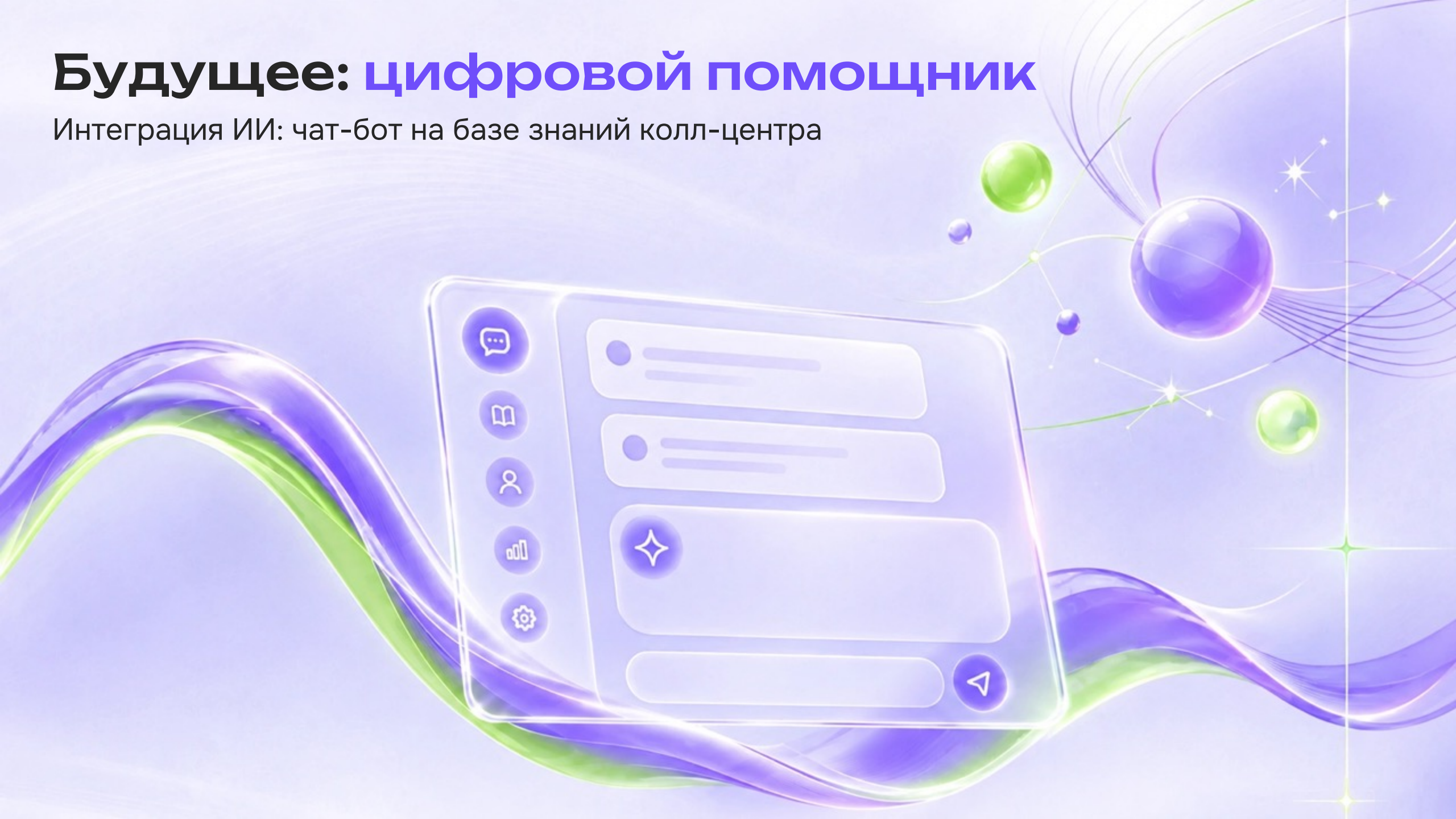


Открытие документов
сразу в ЭДО



Будущее: цифровой помощник

Интеграция ИИ: чат-бот на базе знаний колл-центра

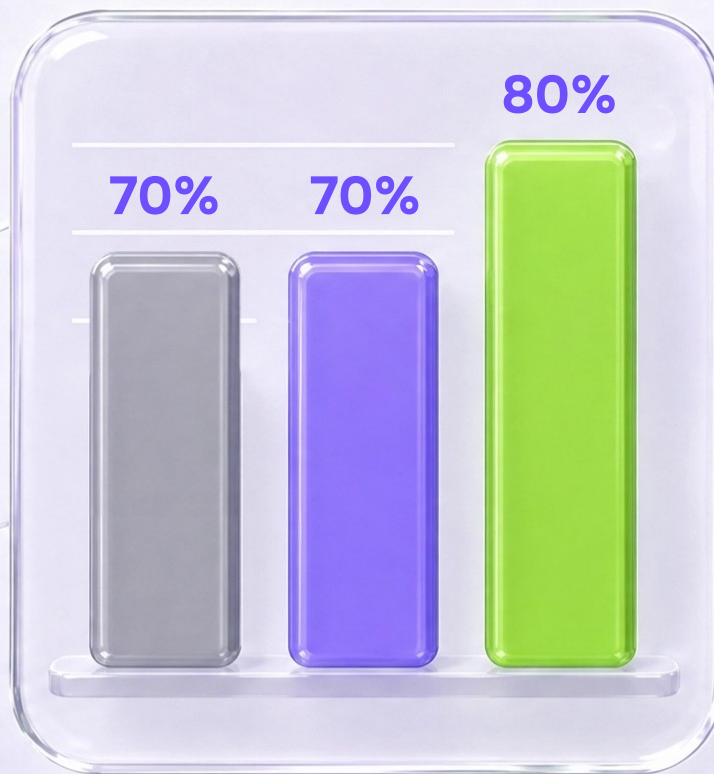


Результаты в цифрах

	ДО	ПОСЛЕ
 Уровень сервиса (SL)	60%	 90%
 Время разговора (АНТ)	290 сек	 210 сек
 Время ожидания (AWT)	35 сек	 15 сек
 Обзвон (звонков в час)	10	 16

Технологический прорыв = человеческий комфорт

- Отмечают, что нагрузка стала удобной
- Чувствуют уверенность данных
- Подтвердили ускорение процесса



«Теперь я вижу всю историю обращений»



«Информация всегда под рукой.
Это экономит время»

Спасибо за внимание!

Чтобы масштабировать сервис, нужно не покупать больше программ,
а делать имеющиеся данные доступными

