



Контакт-центр Anex для пиковых нагрузок

Распределённая команда, интеграции
и запас платформы для трёхкратного
роста нагрузки

Олег Ключников
IT-директор Anex

Почему Anex сменил платформу

Отчётность

Не хватало нужных возможностей

Техподдержка

Качество не устраивало команду

Доработки

Интеграции и изменения занимали слишком много времени

15

операторов – центральная команда КЦ



60

операторов с учетом распределенной команды офисов прямых продаж

**Основной входящий поток —
поддержка агентств-партнеров**

Что требовалось от новой платформы



Общая платформа

Центральная команда и офисы прямых продаж

Маршрутизация

Данные клиента и статус менеджера

Отчётность

Звонки и результаты продаж, KPI разных ролей

Доработки

Интеграции под рабочие сценарии

Как звонок попадает к нужному сотруднику

Продажи и повторные обращения. Данные клиента — из «СамоТурАгент»



Интеграция с нуля и отчётность по KPI

«СамоТурАгент»

Для проекта доработали
обе системы

Маршрутизация по данным
клиента, открытие карточки,
сохранение записей
разговоров



Отчётность для разных ролей

Менеджеры продаж	Центральная команда
Количество и качество обработки звонков	Количество обработанных звонков
Конверсия обращений в сделки	Оценки качества
Данные для оценки KPI	Время на линии

Что изменилось в работе команды и клиентов



Повторный звонок знакомому менеджеру

Клиент общается с сотрудником,
который знает его запрос



Интеграция работает около двух лет

Запланированные сценарии
реализованы



Отчётность под KPI разных команд

Продажи и центральная команда
используют свои показатели



Стабильная работа и контроль разговоров

Записи разговоров и инструменты
контроля для супервизора



**Запас платформы
для роста нагрузки**

До 3x
нагрузки

**В сезон число доступных операторов
ограничивает скорость ответа**

Оценка Anex по техническим
характеристикам платформы

Планы развития контакт-центра



Офисы в поддержке партнеров

Подключать сотрудников
к пиковому потоку
Распределять работу
по часовым поясам



Рабочее окно в Битрикс24

Показывать данные из «СамоТур»
Сократить ручной поиск клиента
и заявок



Транскрибация и речевая аналитика

Автоматизировать часть анализа
качества разговоров

Что учитывать при выборе платформы

01

**Гибкость
интеграций**

Доработка сценария
вместе с командой
вашей бизнес-системы

02

**Отчётность
под роли и KPI**

Показатели для продаж,
поддержки и руководителя
контакт-центра

03

**Распределённая
команда**

Маршрутизация, доступность
сотрудников и подключение
дополнительных офисов