

ЦИФРЫ РАБОТАЮТ НА ВАС — ИЛИ ВЫ НА НИХ?

Как мы заставили данные работать
на бизнес и построили управляемый
контакт-центр

Роман Вайман

Коммерческий директор
ГК «Астрал Софт»

25 MANGO OFFICE

астрал



Давайте знакомиться



Роман Вайнман

Коммерческий директор
ГК «Астрал Софт»

- экс. Зам директора по продажам • Контур • Москва
- Построил с нуля 56 отделов продаж:
консультационные и потоковые продажи
- Построил центр телемаркетинга, центр
сопровождения клиентов

Кто мы и почему этот кейс вам полезен

Крупная российская IT-компания:
электронный документооборот,
взаимодействие с контролирующими
органами и высоконагруженные системы.

Наш контакт-центр прошёл путь
от 25 до 400+ операторов

30

лет на IT-рынке

>1,3 млн

компаний-
клиентов по РФ

ТОП-3

по обороту и числу
пользователей

1 000+

специалистов
в продуктах

8 500

партнёров по стране

50+

продуктов и услуг
для бизнеса

24/7

поддержка
и обслуживание

ТОП-100

IT-компаний России

Контакт-центр — это место, где тихо утекают деньги

до 30%

входящих звонков остаются без ответа

85%

не дозвонившихся клиентов уходят к конкурентам и не перезванивают

>9,5 млн. ₽

теряет бизнес в год на пропущенных звонках — в зависимости от отрасли

26%

бросают трубку, прождав на линии 2–4 минуты

Вывод: клиент уже хотел заплатить — он просто не дозвонился

А люди, которые отвечают на звонки, выгорают

25–29%

текучесть кадров в РФ в 2025 году
— в колл-центрах ещё выше из-за
низкого порога входа



77%

компаний фиксируют выгорание
сотрудников: жалобы, монотонность,
высокая нагрузка

>90%

компаний испытывают дефицит
персонала — заменить ушедшего
оператора всё дороже

Чем выше текучесть и рутина — тем хуже сервис. Замкнутый круг

Почему «терпеть» больше нельзя именно сейчас

ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЕ

~70%

рынка КЦ занимали Avaya, Cisco, Genesys — они ушли. Нужна отечественная платформа

НОВЫЙ ЗАКОН

1 цент. 2025

обязательная маркировка звонков юриц. До 40% немаркированных звонков смартфоны блокируют как «спам»

ТЕХНОЛОГИИ ИИ

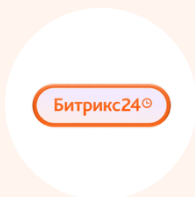
+30%

рост рынка разговорного ИИ за 2025 год (до 11 млрд ₽). Роботы и речевая аналитика стали нормой

С чего начинали мы: 25 человек и «слепое» управление



Отдел продаж,
Отдел клиентского сервиса



CRM –
Битрикс24



«Железная»
телефония



Руководитель не видел, сколько менеджер реально общался с клиентом



Клиенты «жили» в телефонах менеджеров, а не в CRM



Отчёты собирались вручную, контекст терялся при передаче клиента



Пропущенные звонки никто не контролировал — деньги утекали незаметно

Что было важно при выборе решения

Отечественное ПО

Устойчивость к санкциям
и соответствие требованиям
по данным



Качество сервиса и поддержки

Реальная техподдержка
с персональным вниманием



ИИ-решения «из коробки»

Голосовой робот без долгой
разработки и с простым
внедрением



Возможность доработки и пилот за <1 мес.

Кастомные сценарии под наши
процессы и интеграции, быстрый
старт



Инструменты, которые закрыли наши боли



Виртуальная АТС

Быстрое масштабирование, администрирование без IT и долгих доработок



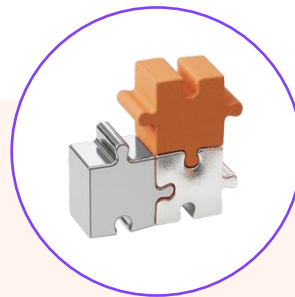
Контакт-центр

Единое рабочее окно для отдела, статусы, очереди, суфлирование и гибкая маршрутизация по нагрузке



Голосовой робот для 1 линии поддержки

На входящие звонки технической поддержки, которые закрывают 60% общего трафика



Интеграция с Битрикс24

Клиент и история — в CRM, перестали терять входящие обращения, повысили доступность поддержки



Маркировка с этикеткой

Решили проблему дозвона для продаж и спамности номеров

Обсудим?



Эволюция, а не революция: от 25 до 400+ операторов

Фев 2021

Старт переговоров

Апр 2021

Отдел продаж —
25 чел.

Весна–лето 2022

Расширение до 400+,
вкл. техподдержку

Июнь 2026

Речевая аналитика,
доработка

Мар 2021

Пилот и тестирование

Июн–июл 2021

+ партнёрский отдел,
+20 чел.

2024–2025

Робот на входящие
обращения ТП

Внедрили 10+ кастомных доработок

Бесплатные

затраты на ФОТ в пересчёте
на звонок

Рандомайзер

CRM (Bitrix и др.)

Увеличение количества тематик
до тегирования звонков

Платные

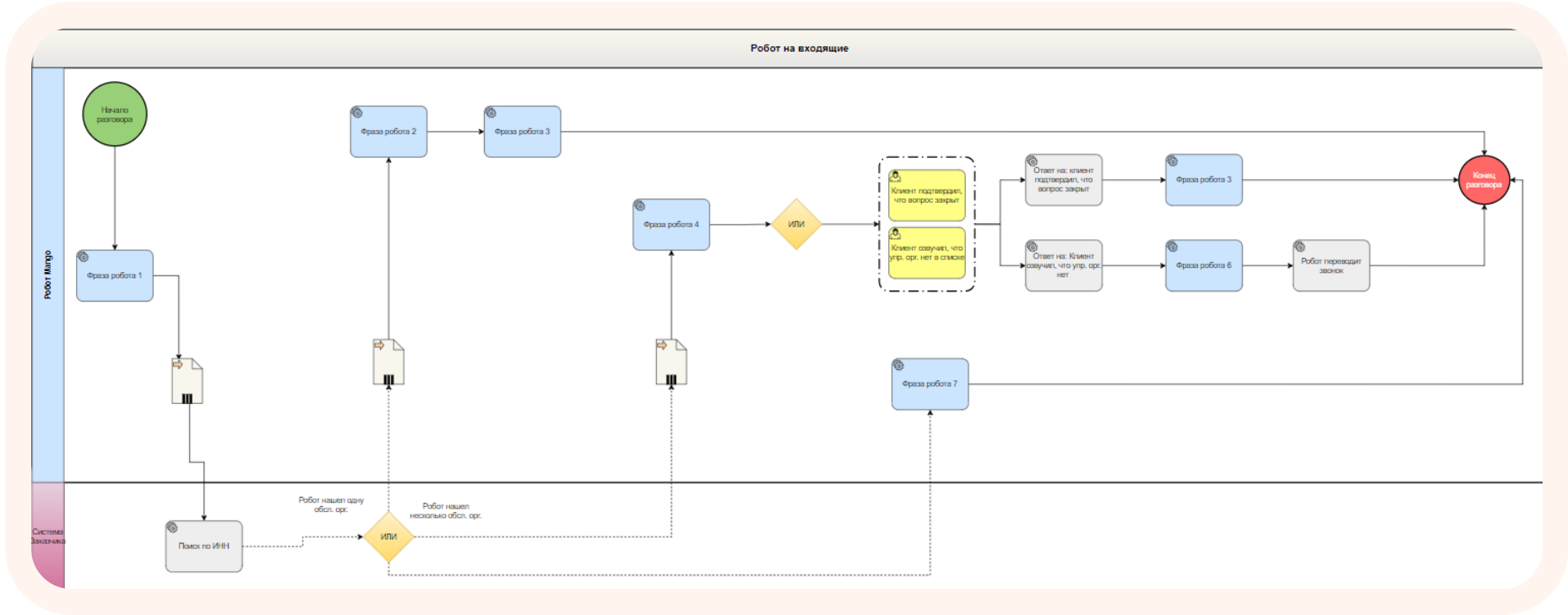
операторов на одной
платформе

ПФР

ФНС

Робот

Робот принимает входящие звонки, запрашивает ИНН и предоставляет информацию по контактам обслуживающей организации.



Что изменилось: до → после

Отдел клиентского сервиса – работает в едином окне Контакт-центра MANGO OFFICE

Отдел продаж – работает в Битрикс24 с аналитикой

×3

объём обработанных
звонков

27% → 17%

доля пропущенных
звонков

60%

обращений закрывает робот
без оператора

25 → 400+

операторов на одной
платформе

+15 п.

рост NPS клиентов

–35%

время ожидания
в очереди

+18%

конверсия дозвона
с «Этикеткой»

–30%

затраты на облачное ПО

Что нельзя измерить цифрой, но видно каждый день

Прозрачность

Руководитель видит нагрузку, диалоги и узкие места в реальном времени

Омниканальность

Все обращения в одном окне, единая аналитика и статистика

Быстрая реакция

Очереди и приоритеты гасят проблемные ситуации до эскалации

Аналитика тематик

Понимаем, о чём чаще всего спрашивают, и убираем причину

CRM-история

Полный контекст клиента сохраняется при передаче между сотрудниками

Стандарт качества

Единый регламент и фиксация диалогов вместо «как получится»

Прозрачность данных = верные управленческие решения



Четыре принципа, которые можно забрать себе

01

Автоматизация начинается с прозрачности

Сначала — увидеть, что происходит.
Роботы и сценарии работают только поверх управляемого процесса

02

Робот — это разгрузка, а не замена человека

60% типовых обращений уходят роботу.
Люди занимаются сложным, где они, действительно, нужны

03

Эволюция, а не революция

Внедряли по отделам: от 25 к 400+.
Каждый шаг закреплён, без шока и простоя бизнеса

04

Интеграция важнее отдельных «фич»

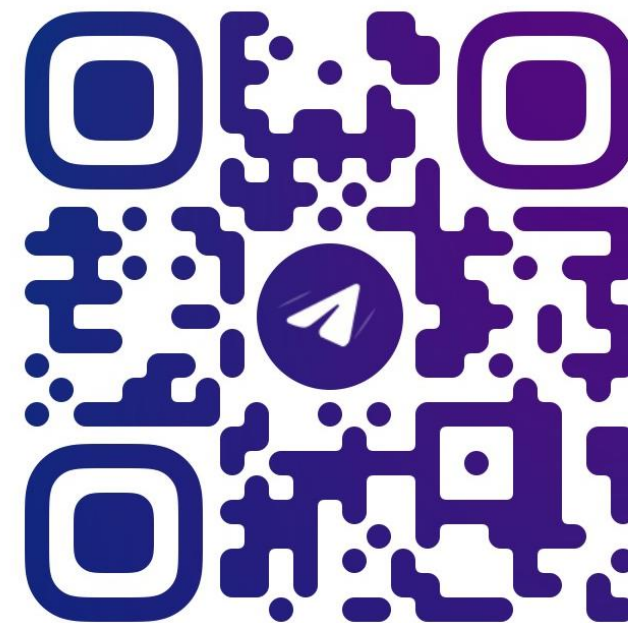
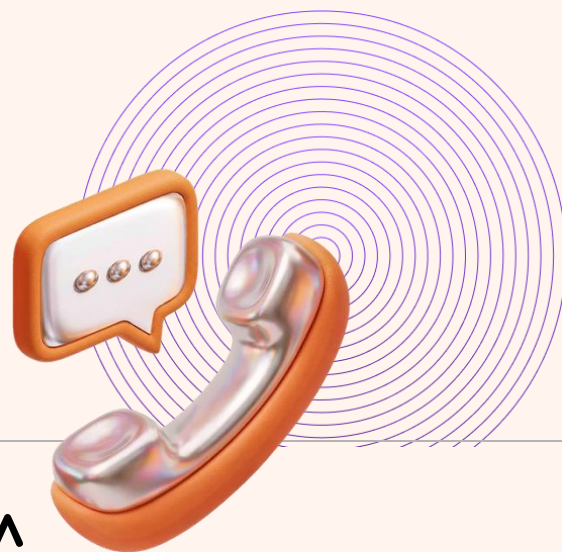
Ценность не в работе самом по себе,
а в связке: телефония + CRM + аналитика
в одном контуре

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Заставьте цифры работать на вас,
автоматизируйте с душой для клиента

Роман Вайнман

Коммерческий директор
ГК «Астрал Софт»



@RTNKGD