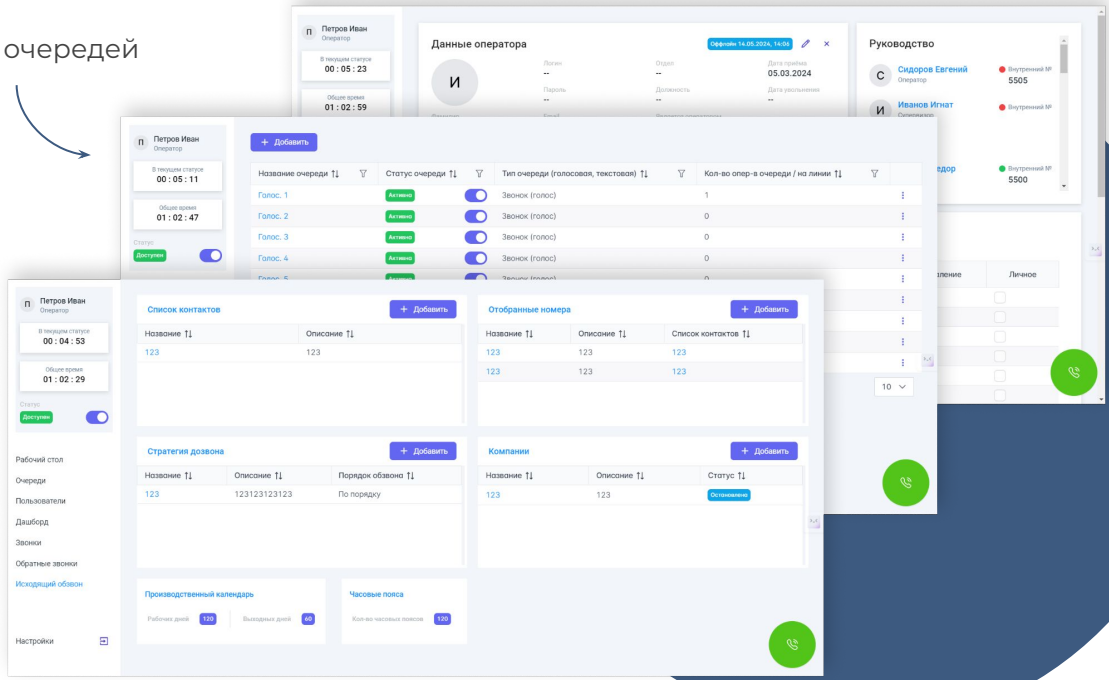
Система исходящего массового обзвона

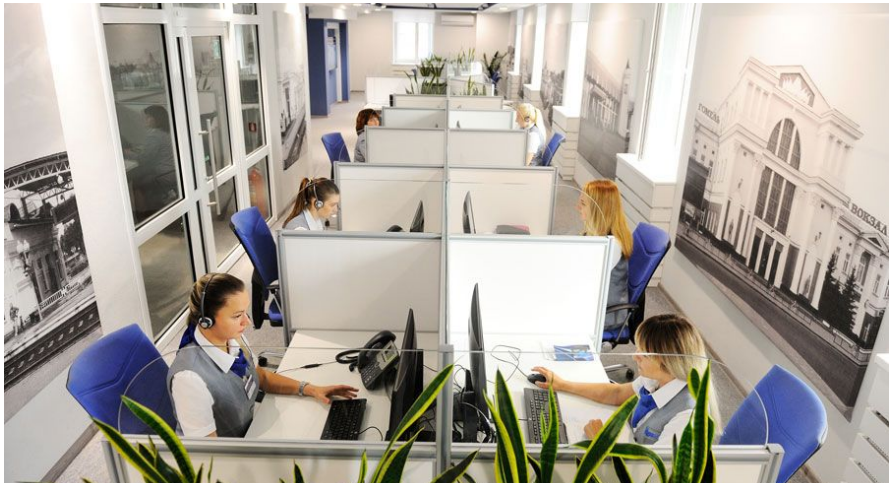
Гибкие настройки стратегий дозвона
и аналитика результатов кампании
в 1 системе



Кто мы в мире IT для бизнеса

Мы, компания Axata, уже более 10 лет занимаемся автоматизацией бизнес-процессов, внедряем IP-телефонию и создаем сети передачи данных.

Самое главное — мы делаем сложные процессы максимально понятными и удобными, как для руководителей, так и сотрудников.



Контакт-центр Могилевского отделения Белорусской железной дороги работает на базе наших IT-продуктов.

Чего мы добились за 12 лет?

300+

Компаний использует наше ПО

50 000

Звонков в день проходит через наши системы

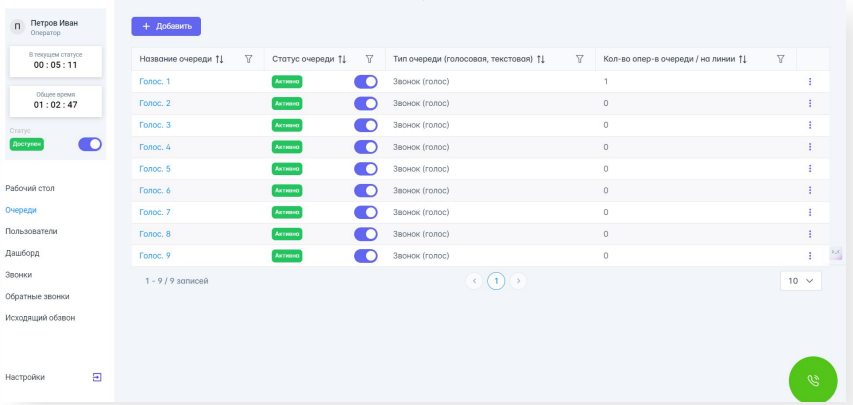
89%

Клиентов становятся постоянными

Что такое система массового исходящего обзвона?

Представьте, что у вас есть микрофинансовая компания, которая ежедневно взаимодействует с сотнями клиентов. Ваша задача – напомнить клиентам о сроках платежей, предложить новые продукты и провести опросы для улучшения сервиса. В обычных условиях операторам приходится вручную набирать каждый номер, что занимает много времени и ресурсов.

Список очередей обзвона



Система массового исходящего обзвона – это инструмент, который автоматизирует этот процесс. **Вместо того чтобы операторы сами звонили клиентам, система делает это за них.**

Система решает задачи в любом направлении

Государственные службы здравоохранения
Напомнить гражданам о предстоящих медицинских осмотрах, прививках и других медицинских услугах.

Муниципальные органы
Информирование жителей о важных событиях, изменениях в расписании общественного транспорта или предстоящих работах по благоустройству.

Службы занятости населения
Оповещение безработных граждан о новых вакансиях, мероприятиях по повышению квалификации и ярмарках вакансий.

Финансовые учреждения
Напоминание клиентам о сроках платежей, предложениях новых финансовых продуктов и специальных акциях.

Образовательные учреждения
Оповещение студентов и родителей о важных датах, изменениях в расписании и мероприятиях.

Коммунальные службы
Уведомление жителей о плановых работах, авариях и изменениях в графике предоставления коммунальных услуг.

Преимущества системы

Снижение затрат

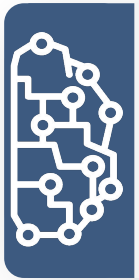
Система устраняет необходимости в большом количестве операторов и снижает операционные расходы примерно на 30% за счет автоматизации рутинных задач.

Повышение продуктивности

Сокращает время обработки звонков на 50% и увеличивает их количества на 40%. Операторы могут обрабатывать больше запросов за меньшее время благодаря автоматизации.

На 35%

Повышается вероятность успешного контакта за счет адаптации звонков под конкретную целевую аудиторию



Аналитика результатов кампании

Полная отчетность и контроль за выполнением звонков. Инструменты аналитики позволяют отслеживать ключевые показатели и принимать обоснованные решения.

Режимы исходящего обзвона

1 Автоматический (Auto Dialer)

Система набирает следующий номер только после завершения текущего вызова оператором.

Преимущества: Контроль оператора над процессом, снижает риск неудачных вызовов.

Применение: Кампании, где важна каждая попытка контакта, например, продажи или сборы долгов.
.

2 Предварительный (Preview)

Оператор видит информацию о следующем клиенте перед тем, как система наберет номер.

Преимущества: Возможность подготовки к звонку, персонализированный подход.

Применение: Продажи, техническая поддержка, консультации, где важен индивидуальный подход.

Режимы исходящего обзвона

3 Прогрессивный (Progressive)

Система автоматически набирает номера из списка и соединяет ответивших клиентов с операторами.

Преимущества: Высокая скорость и эффективность, операторы не тратят время на набор номеров.

Применение: Массовые обзвоны для маркетинговых кампаний, напоминаний о платежах, уведомлений.

4 Предиктивный (Predictive Dialer)

Система одновременно набирает несколько номеров и соединяет оператора только с теми, кто ответил.

Преимущества: Максимизирует время разговоров операторов, минимизируя ожидание.

Применение: Большие контакт-центры с большим количеством операторов, где важно поддерживать высокую продуктивность.

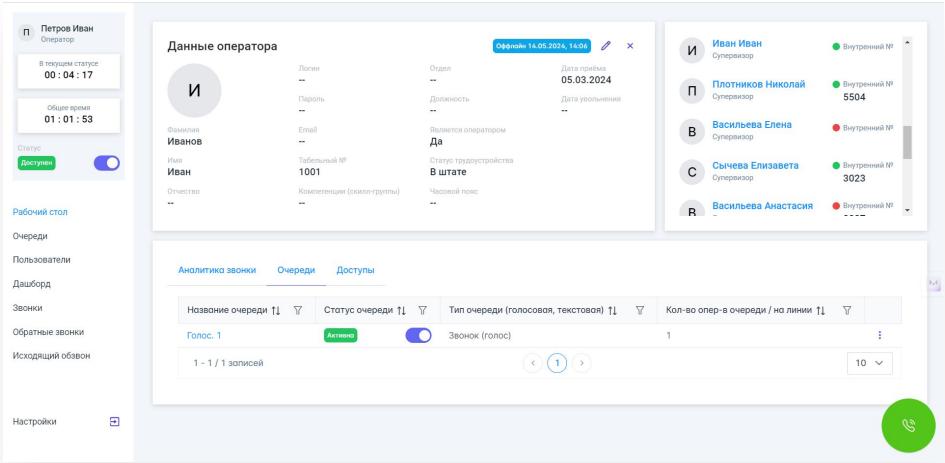
Функционал системы

Рабочий стол оператора

Информация о статусе: Оператор может видеть свой текущий статус (доступен, занят, на перерыве) и общее время работы в системе.

Детализация данных оператора: Подробные данные о каждом операторе, включая фамилию, имя, табельный номер, отдел и статус трудоустройства. Это помогает легко управлять и контролировать работу операторов.

Также на панели доступна аналитика звонков, очереди оператора и доступы к разделам системы.

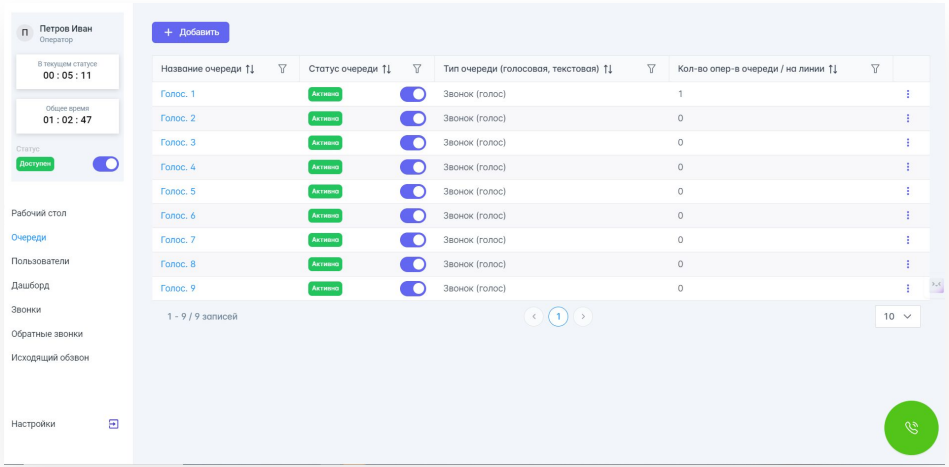


Функционал системы

Очереди звонков

Список очередей: Администратор может создавать и управлять очередями звонков. Очереди могут быть активными или остановленными, что позволяет гибко управлять процессом обзвона.

Настройка очередей: Включает тип очереди (голосовая или текстовая) и количество операторов в каждой очереди. Это помогает оптимизировать распределение звонков между операторами.

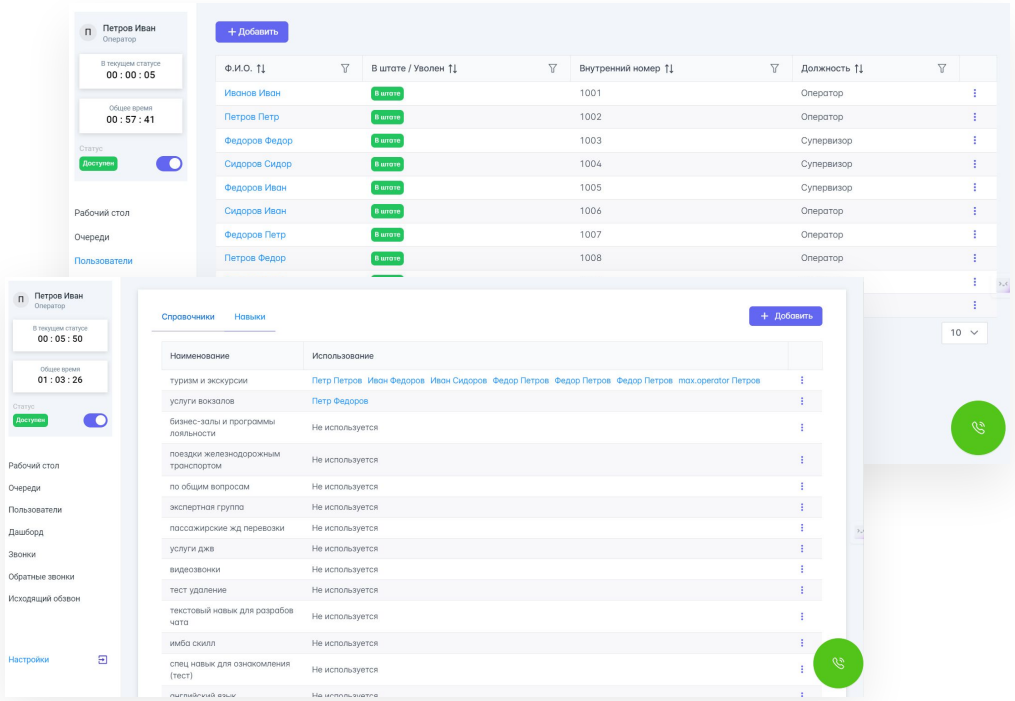


Функционал системы

Пользователи и доступы

Управление пользователями: Возможность добавления и удаления пользователей, назначения ролей и управления их доступами. Администратор может контролировать, кто имеет доступ к каким функциям системы.

Команды и скиллы: Управление группами операторов и их навыками для оптимального распределения задач.

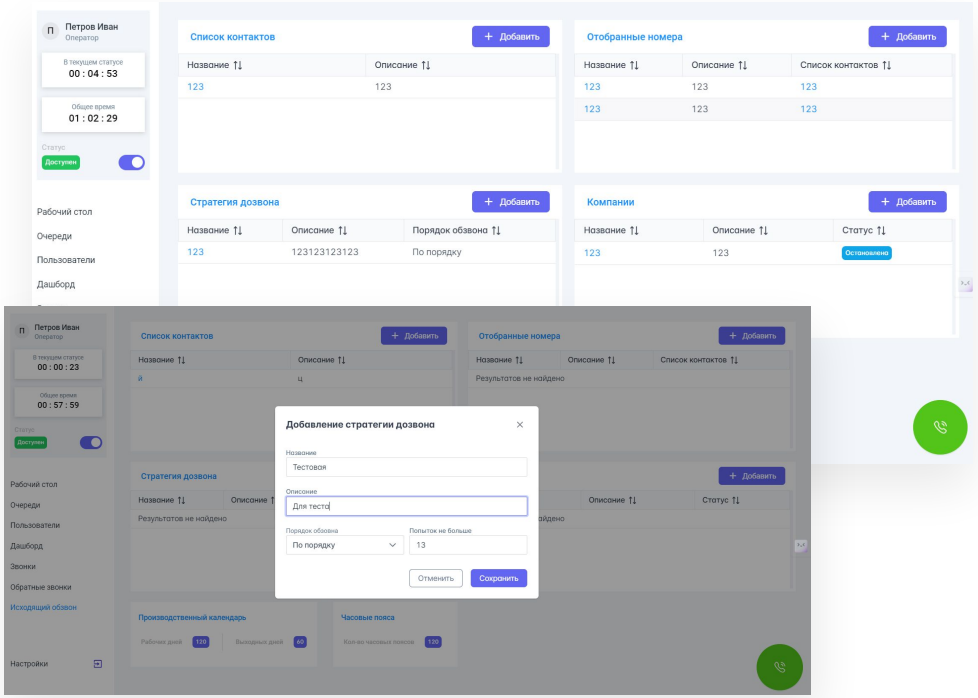


Функционал системы

Стратегии дозвона

Создание кампаний: Возможность создавать и настраивать стратегии дозвона для различных кампаний. Это позволяет адаптировать систему под конкретные нужды бизнеса.

Отбор номеров и списки контактов: Администратор может создавать списки контактов и задавать порядок обзвона, обеспечивая таргетированный подход к взаимодействию с клиентами.

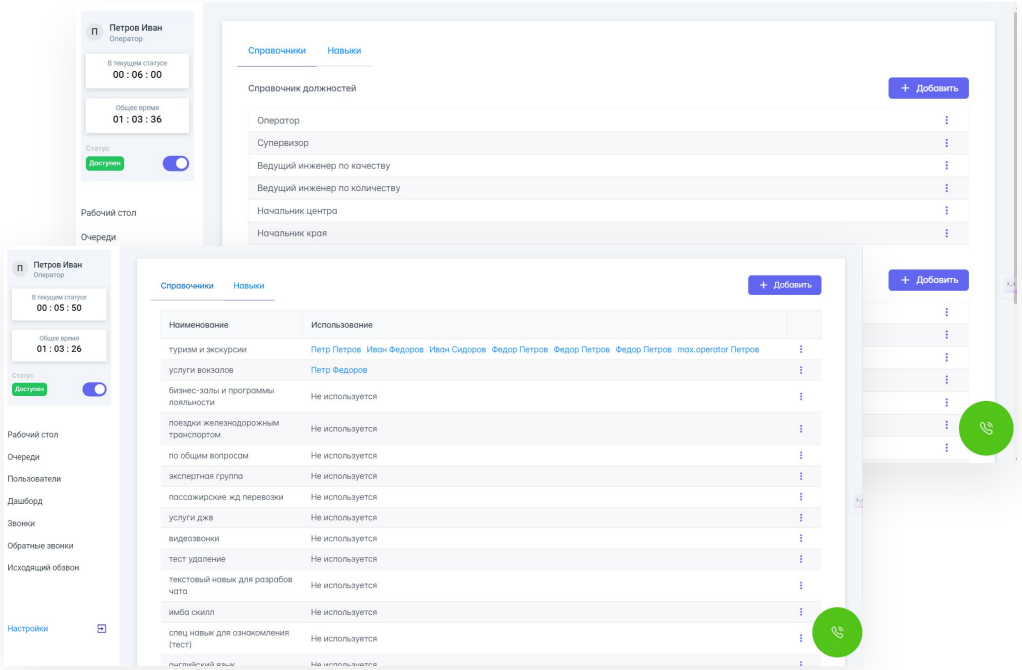


Функционал системы

Настройки и справочники

Персонализация и настройки:
Администратор может настроить систему под нужды компании, включая рабочие графики, перерывы операторов и другие параметры.

Справочники и навыки: Управление справочниками должностей, навыков и других параметров, необходимых для эффективной работы системы.



Функционал системы

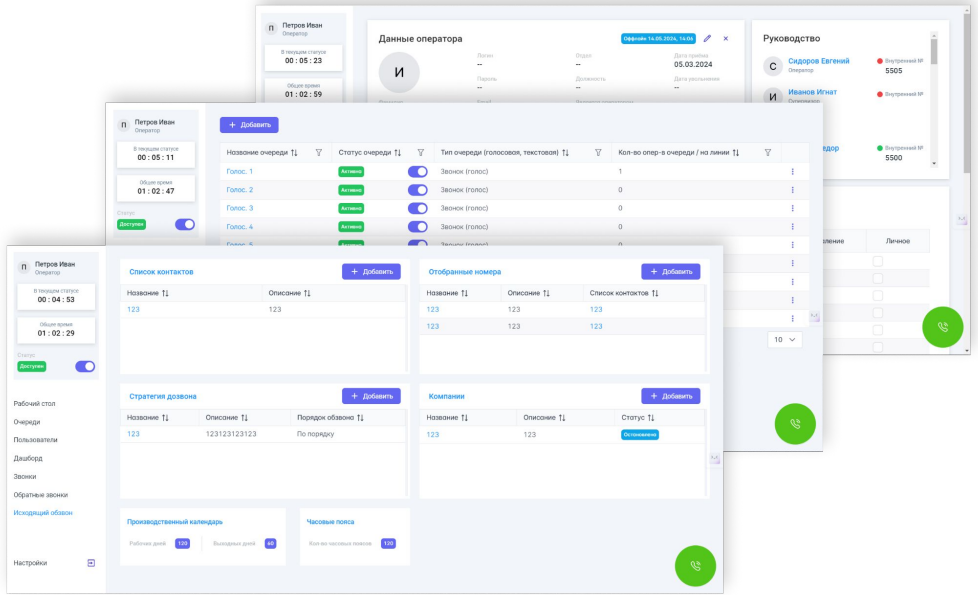
Дашборд и аналитика

Мониторинг в реальном времени: Дашборд предоставляет оперативную информацию о работе операторов, статусе звонков и общих показателях эффективности.

Детализированные отчеты: Система генерирует отчеты по звонкам, включая метрики производительности, время обработки звонков и другие важные показатели.

Обратные звонки

Управление обратными звонками: Возможность организации и обработки обратных звонков, что позволяет улучшить качество обслуживания и удовлетворенность клиентов.



Скорее всего вы спросите нас

1 **Как интегрировать систему с нашими текущими инструментами?**

Наша система поддерживает API-интеграции с более чем 100 популярными CRM и ERP системами, что позволяет безболезненно внедрить её в вашу инфраструктуру.

2 **Какие требования к оборудованию?**

Система требует стандартных серверных мощностей, подробные требования зависят от объема звонков. Мы предоставляем подробную техническую документацию для быстрого внедрения.

3 **Как обеспечивается безопасность данных?**

Наша система использует передовые методы шифрования и защиты данных, соответствующие международным стандартам безопасности.

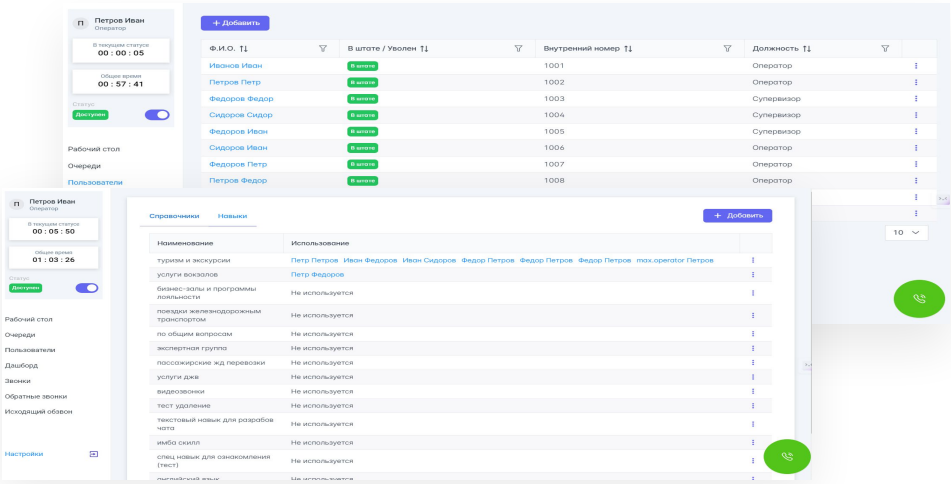
4 **Каковы сроки внедрения?**

Стандартное внедрение занимает от 2 до 4 недель, в зависимости от сложности интеграции и объема работ.

Кейс внедрения системы

Государственная организация столкнулась с проблемой низкой эффективности исходящих звонков при оповещении граждан о новых вакансиях и услугах.

Операторы тратили много времени на ручной набор номеров и обработку звонков, что приводило к низкой продуктивности и высокой нагрузке на персонал.



В среднем, один оператор мог совершить до 40 звонков в день, из которых успешными были только 25%.

Кейс: результаты внедрения системы

До внедрения	После внедрения
Один оператор совершал до 40 звонков в день.	Один оператор стал совершать **до 80 звонков**
Успешными считались 25% звонков (10 из 40)	Успешность звонков возросла до **45% (36 из 80)**
Среднее время обработки одного звонка составляло 6 минут	Среднее время обработки сократилось до **4 минут**
Дополнительные каналы связи с гражданами не использовались	**До 20%** граждан, не ответивших на звонок, ответили на SMS или Email и связались с организацией

AXATA

Автоматизация контакт-центров под ключ,
разработка речевых роботов, интеграция ИИ, внедрение CRM

Продемонстрируем демо-версию для вас

Свяжитесь с нашим менеджером по номеру:

+375 (44) 579-10-80

Или оставьте заявку на почте:

office@axata.by