

Управление взаимодействием с клиентами:

IVR как альтернативный канал обслуживания и продаж



Kcell

Kcell Contact Center



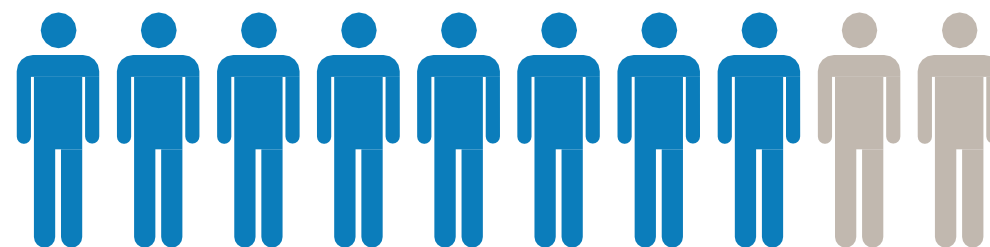
16 лет
24/7



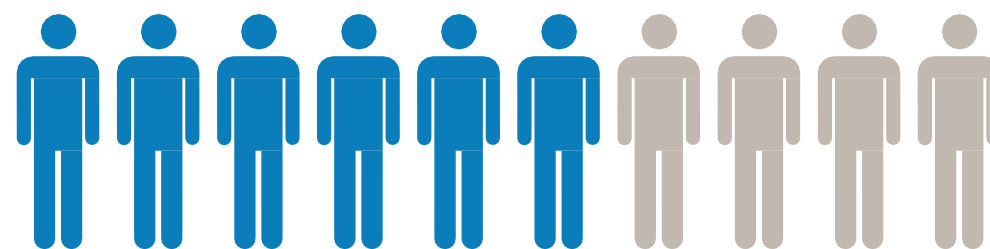
500 000 КОНТАКТОВ
В МЕСЯЦ



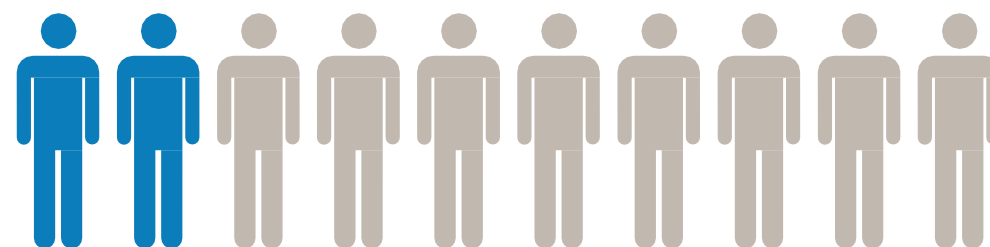
60 агенств Telesale
200 операторов



80% вопросов решаются с первого обращения



60% звонков обрабатываются в IVR



20% предложений ч/з IVR
завершаются продажей





Сервис + продажи

**Интеллектуальные
очереди**

Работа 24/7

**Альтернативный канал
рекламы**

**Сокращение АНТ
на 10-15%**

**Автоматизация
до 60%**



**Нет «человеческого »
общения**

**«Длинный путь»
клиента**

Невысокая конверсия

**Сложный и
«объемный»**

**Среднее время ролика
70-120 сек**

**Тяжело использовать
в движении**

РЕШЕНИЕ №1

Упростить IVR до 2-3 веток, только основные

Сократить текста IVR до 30-45 секунд в ролике и путь абонента от входа до конечной точки до 60-90 секунд

Увеличить количество операторов на 30%

РЕШЕНИЕ №2

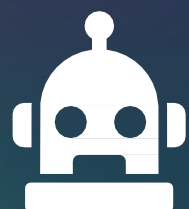
Упразднить IVR, оставить только WS (проверка баланса, трафика, бонусов) и соединение с оператором

Увеличить количество операторов в 2 раза

РЕШЕНИЕ №3

Внедрить интеллектуальное решение (на базе искусственного интеллекта) – построение диалогов в рамках базы знаний

DTMF IVR

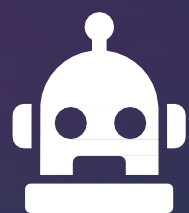


Добро пожаловать в бесплатную систему Activ Навигатор. Для управления своим балансом и блокировки номера, нажмите **1**, интернет предложения и настройки нажмите **2**, для получения информации по тарифным планам нажмите **3**, услуги – **4**, для того чтобы узнать зону покрытия и ближайший офис, нажмите **5**, для соединения с оператором, нажмите **0**



3

DTMF IVR



Чтобы получить информацию по национальным тарифным планам, нажмите **1**, по региональным – нажмите **2**, для возврата в главное меню нажмите **#**



1

DTMF IVR



Для получения информации по тарифу Активный Start нажмите **1**, Активный Drive нажмите **2**, Активный Boom нажмите **3**, Активный Pro нажмите **4**, Беседа нажмите **5**, Activ 7 нажмите **6**, для возврата в предыдущее меню нажмите *, для возврата в главное меню нажмите **#**



4

DTMF IVR

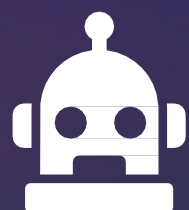


Активный Pro – это безлимитные разговоры внутри сети Kcell/Activ, 250 минут для звонков на других сотовых операторов, 35ГБ интернет трафика и 1000 бесплатных SMS для отправки внутри сети. Абонентская плата 2490 тенге в месяц. Для подключения тарифа, нажмите **1**, для получения подробной информации, нажмите **2**, для возврата в предыдущее меню нажмите *****, для возврата в главное меню нажмите **#**



1

DTMF IVR



Для подтверждения подключения к тарифному плану Активный Pro нажмите **1**, для возврата в предыдущее меню нажмите *****, для возврата в главное меню нажмите **#**



1

SPEECH IVR



Добро пожаловать! Меня зовут Жанна. Как я могу Вам помочь?



Подключите мне тариф Активный Pro



Тарифный план Активный Pro активирован на Вашем номере. Вы также получите информационное SMS о подключении. Чем еще могу помочь?

Увеличение FCR на 10%



Увеличение NPS на 5-7%



Увеличение дохода от продаж
в 6 раз



Оптимизация Call Center на
20% - 30%



thanks

