



**emart**



PROFIT CONTACT DAY 2021

# Автоматизация работы Call-центра Europharma

Руководитель отдела B2C - Магаметов Абдулла

# Коротко о компании

## AQ NIET GROUP СЕГОДНЯ

- 26 лет работы в розничной торговле фармацевтических товаров, а также сейчас активно развивается в сегменте FMCG.
- Компания представлена сетями различных форматов в 3 городах республиканского значения, 11 городах областного значения, а также в 61 районных центрах Республики Казахстан.
- Портфель деловых брендов компании включает сеть Pharm Store Europharma и Arzan Pharm, дистрибьюторскую компанию Aqniet Pharmaceuticals, сеть дисконт-центров в районных центрах Arzan Market и магазинов у дома emart
- 265 pharmstore в 15 городах по всему Казахстану
- call-центр 24/7 функционирует 6 лет, принимает звонки со всего Казахстана

*Миссия - Стремиться быть лучшими в заботе о самом бесценном - здоровье*

# С чего всё начиналось?



**Телефония**



**Взаимодействие**



**Обработка заказов**







# Разработка собственного CRM



Абдулла

Мои

Доставлен

| #  | №          | Клиент      | Телефон          | Город            | Канал      | Сумма   |       |
|----|------------|-------------|------------------|------------------|------------|---------|-------|
| 1  | 8099923607 | ★ Margaret  | +7(000)000-00-00 | Алматы           | Wolt       | 8065 ₸  | ■■■■  |
| 2  | 8099621317 | ★ Таңнұр    | +7(778)128-34-35 | Усть-Каменогорск | Kaspi Shop | 2937 ₸  | ■■■■■ |
| 3  | 8099496939 | ★ Катерина  | +7(000)000-00-00 | Алматы           | Wolt       | 1964 ₸  | ■■■■  |
| 4  | 8099425359 | ★ Андрей    | +7(707)153-24-83 | Актобе           | Kaspi Shop | 9242 ₸  | ■■■■■ |
| 5  | 8099398417 | ★ Мерей     | +7(000)000-00-00 | Шымкент          | Wolt       | 8927 ₸  | ■■■■  |
| 6  | 8099220458 | ★ Алишер    | +7(700)497-00-12 | Тараз            | Сайт       | 13758 ₸ | ■■■■■ |
| 7  | 8099140903 | ★ Гузель    | +7(000)000-00-00 | Алматы           | Wolt       | 2169 ₸  | ■■■   |
| 8  | 8099060160 | ★ Хадиджа   | +7(700)724-67-05 | Алматы           | Kaspi Shop | 3690 ₸  | ■■■   |
| 9  | 8099051668 | ★ Хадиджа   | +7(700)724-67-05 | Алматы           | Kaspi Shop | 790 ₸   | ■■■   |
| 10 | 8099007305 | ★ Евгения   | +7(777)245-22-11 | Алматы           | Kaspi Shop | 6174 ₸  | ■■■   |
| 11 | 8098989418 | ★ Гулойдин  | +7(705)628-84-08 | Алматы           | Kaspi Shop | 4451 ₸  | ■■■   |
| 12 | 8098980355 | ★ Анастасия | +7(747)735-07-73 | Алматы           | Kaspi Shop | 4239 ₸  | ■■■   |
| 13 | 8098971175 | ★ Анастасия | +7(747)735-07-73 | Алматы           | Kaspi Shop | 1179 ₸  | ■■■   |
| 14 | 8098704216 | ★ Жанаргуль | +7(701)907-70-18 | Алматы           | Kaspi Shop | 1380 ₸  | ■■■   |
| 15 | 8098686386 | ★ Анастасия | +7(708)964-01-80 | Караганда        | Kaspi Shop | 11152 ₸ | ■■■   |
| 16 | 8098615273 | ★ MARIYA    | +7(705)701-85-49 | Усть-Каменогорск | Сайт       | 3519 ₸  | ■■■■  |
| 17 | 8098598016 | ★ Дильноза  | +7(707)452-45-18 | Шымкент          | Kaspi Shop | 24826 ₸ | ■■■■  |
| 18 | 8098526800 | ★ Madina    | +7(000)000-00-00 | Астана           | Wolt       | 2080 ₸  | ■■■■  |
| 19 | 8098473382 | ★ Аружан    | +7(000)000-00-00 | Алматы           | Wolt       | 1798 ₸  | ■■■■  |
| 20 | 8098455440 | ★ Айнагул   | +7(705)727-96-16 | Шымкент          | Kaspi Shop | 4131 ₸  | ■■■■  |
| 21 | 8098223703 | ★ Юлия      | +7(707)578-89-50 | Актобе           | Kaspi Shop | 5728 ₸  | ■■■■  |

| # | Код   | Штрих код     | Товар                                  | Производитель       | Цена | Кол-во | Сборка  | Возврат | Бронь |
|---|-------|---------------|----------------------------------------|---------------------|------|--------|---------|---------|-------|
| 1 | 43730 | 5906204007010 | Судорогинум 550 мг, №50, табл.         | NP Pharma Sp.z...   | 1711 | 1      | 250:1 ✓ |         | 250   |
| 2 | 163   | 5903060616455 | Фитолизин 100 мл паста д/приема внутрь | Циех-Польфа         | 2172 | 1      | 250:1 ✓ |         | 250   |
| 3 | 5834  | 4260019330161 | Простамед № 120 табл                   | Dr.Gustav Klein ... | 5717 | 1      | 250:1 ✓ |         | 250   |
| 4 | 56968 | 8717627106382 | МаксиГриппин® № 30 табл. шипуч.        | Natur Produkt       | 4158 | 1      | 250:1 ✓ |         | 250   |

Сумма заказа:

13758

Доставка:

Бесплатно

Потрачено бонусов:

0

Итого:

13758

Номер: 8099220458

Дата: 25.11.21 14:18

Канал: Сайт

Оператор: Eu Bot

00

00:44:14

Клиент

Алишер

Телефон

+7(700)497-00-12

Город

Тараз

Адрес

Введен вручную: Казахстан, Жамбылская область, Тараз, улица Пушкина, 134

Доставка

Доставка курьером

Оплата \*

Оплата через терминал (Kaspi Red/Visa/MasterC

Комментарий

Комментарий курьеру

Сдача с суммы

Статус

Доставлен

Передать заказ

Отменить

Сохранить

СОБЫТИЯ

Eu Bot (Бот)

Новый → Принят

25.11.21 14:19

Eu Bot

⚠ Аптека №250. Создана новая бронь

25.11.21 14:19

Eu Bot

Аптека №250. Бронь подтверждена фармацевт: Лободина А.В. EUA-514956

25.11.21 14:22

Eu Bot (Бот)

Принят → На доставку

25.11.21 14:22

Эльдар Мирзалиев (Курьер)

На доставку → Передан курьеру

25.11.21 14:22

Эльдар Мирзалиев (Курьер)

На доставку → Передан курьеру

25.11.21 14:24

Эльдар Мирзалиев (Курьер)

На доставку → Передан курьеру

25.11.21 14:26

Eu Bot

📄 Аптека №250. Пробит чек продажи фармацевт: EUA-514956

25.11.21 14:51

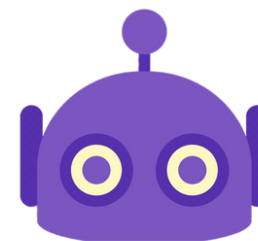
Эльдар Мирзалиев (Курьер)

25.11.21 15:02





## Разработка собственного бота



Приём заказа с сайта,  
приложения, kaspi.kz, wolt

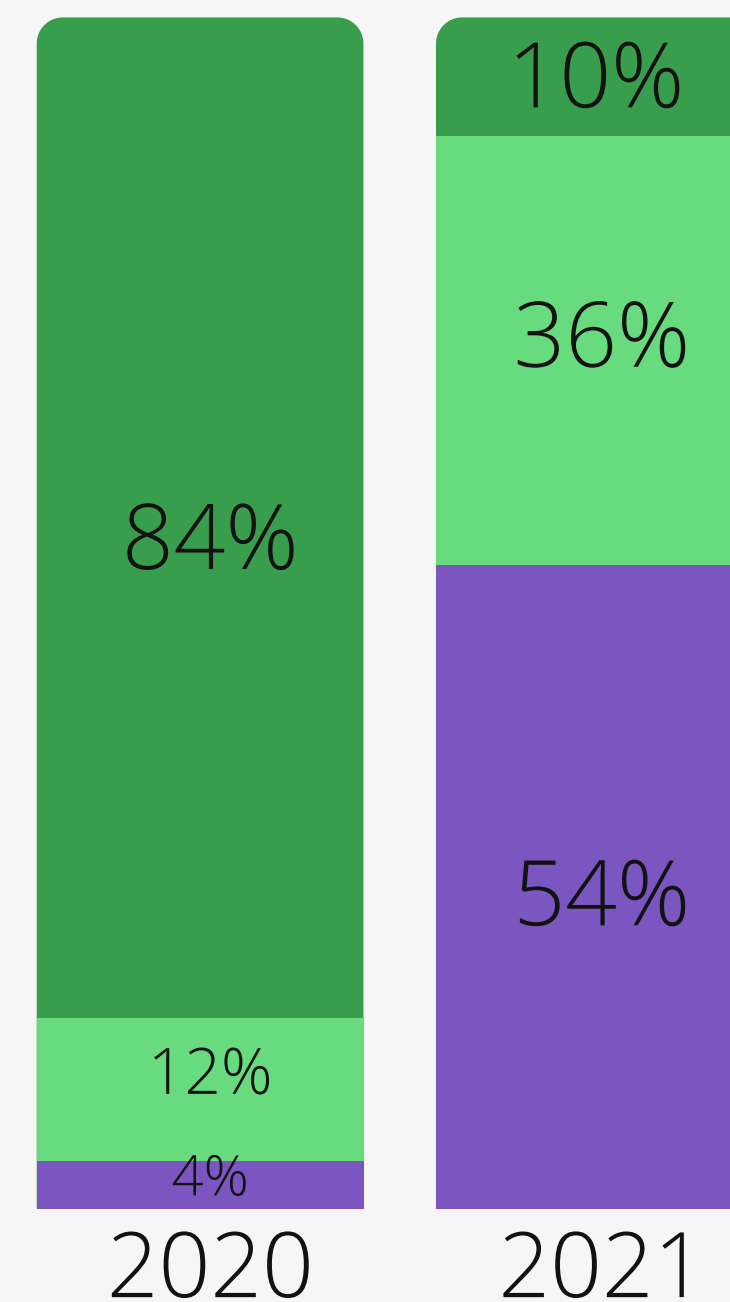
Запрос на бронирование  
товара в аптеке

Отправка заказа на  
доставку после  
подтверждения брони

Отправка напоминаний  
сотрудникам аптеки через смс  
и звонки о необходимости  
подтверждения брони

Отправка уведомлений клиенту о готовности заказа  
для самовывоза или о факте приезда курьера, а так  
же в случаях задержки заказа на доставку

- Оператор
- Частичная обработка
- Бот



СОБЫТИЯ



Eu Bot (Бот)

24.11.21 21:33

Новый → Принят

Eu Bot

24.11.21 21:33

⚠ Аптека №119. Создана новая бронь

Eu Bot

24.11.21 21:44

⚠ Отправлено уведомление аптеке №119. Время ожидания брони превысило 10 минут

Eu Bot

24.11.21 21:45

Аптека №119. Бронь подтверждена фармацевт: Сулеймен Т.Г. EUA-514757



Eu Bot (Бот)

24.11.21 21:45

Принят → На доставку



Мейрим Досова (Курьер)

24.11.21 21:45

На доставку → Передан курьеру

Eu Bot

24.11.21 21:58

📄 Аптека №119. Пробит чек продажи фармацевт: EUA-514757



Мейрим Досова (Курьер)

24.11.21 22:06

На доставку → Доставлен

СОБЫТИЯ



Eu Bot (Бот)

24.11.21 21:32

Новый → Принят

Eu Bot

24.11.21 21:32

⚠ Аптека №55. Создана новая бронь

Eu Bot

24.11.21 21:33

Аптека №55. Бронь подтверждена фармацевт: Кабдуайысова А.Д. EUA-514701

Eu Bot

24.11.21 21:33

Аптека №55. Бронь удалена



Eu Bot (Бот)

24.11.21 21:33

Принят → На доставку

Eu Bot

24.11.21 21:45

📄 Аптека №55. Пробит чек продажи фармацевт: EUA-514701



Eu Bot (Бот)

24.11.21 22:12

На доставку → Доставлен

СОБЫТИЯ



Eu Bot (Бот)

23.11.21 12:31

Новый → Принят

Eu Bot

23.11.21 12:31

⚠ Аптека №241. Создана новая бронь



Eu App (Приложение)

23.11.21 12:38

Принят → Отменен

Eu App

23.11.21 12:38

Аптека №241. Бронь удалена

СОБЫТИЯ



Eu Bot (Бот)

24.11.21 19:57

Новый → Принят

Eu Bot

24.11.21 19:57

⚠ Аптека №145. Создана новая бронь

Eu Bot

24.11.21 19:57

Выбран слот: 24.11.2021 с 20:00 - 22:00 тип: на сегодня

Eu Bot

24.11.21 20:00

Аптека №145. Бронь подтверждена фармацевт: Калиева Г.Е. EUA-514914



Eu Bot (Бот)

24.11.21 20:00

Принят → На доставку



Яков Гауф (Курьер)

24.11.21 20:00

На доставку → Передан курьеру

СОБЫТИЯ



Eu Bot (Бот)

23.11.21 11:07

Новый → Принят

Eu Bot

23.11.21 11:07

⚠ Аптека №42. Создана новая бронь

Eu Bot

23.11.21 11:10

Аптека №42. Бронь подтверждена фармацевт: Құттыбек Э.Е. EUA-179724



Eu Bot (Бот)

23.11.21 11:10

Принят → Самовывоз

Eu Bot

23.11.21 11:10

📄 Uvazhayemyi kliyent. Zakaz po Vashei broni #8076421629 gotov i mozhет byt poluchen v apteke.

Eu Bot

23.11.21 11:11

📄 Аптека №42. Пробит чек продажи фармацевт: EUA-178923



Eu Bot (Бот)

23.11.21 11:12

Самовывоз → Выдан клиенту



# Переход к облачному **контакт центру**



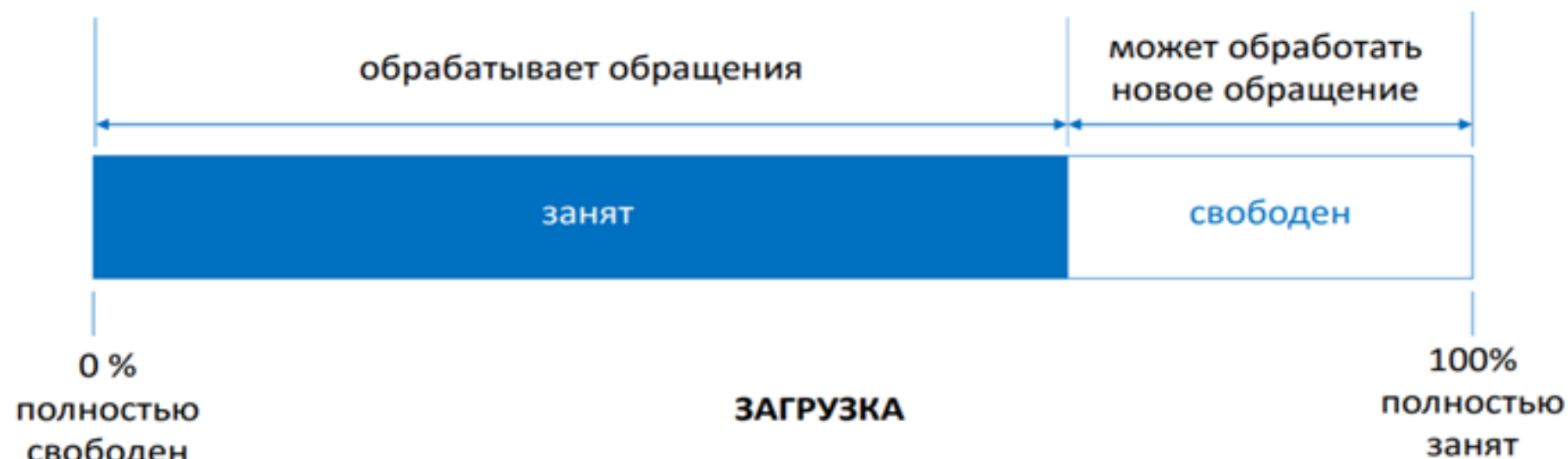
- Омниканальность
- Сквозной контроль качества
- Интеллектуальная обработка вызовов на основе бизнес-процессов компании
- Исходящие вызовы & телемаркетинг
- Профессиональное приложение для работы с электронной почтой
- ВЕБ ЧАТ, профессиональное обслуживание текстовых, голосовых и видео запросов с сайта
- Функционал CRM
- Функционал HelpDesk
- Контроль и отчетность
- АРМ оператора и супервайзера





## ПРИНЦИП РАБОТЫ

### Использование модели Загрузка оператора/ Agent Capacity



## МОЖЕТ ЛИ ОПЕРАТОР ОБРАБОТАТЬ 4 НЕСКОЛЬКО ОБРАЩЕНИЙ ОДНОВРЕМЕННО?

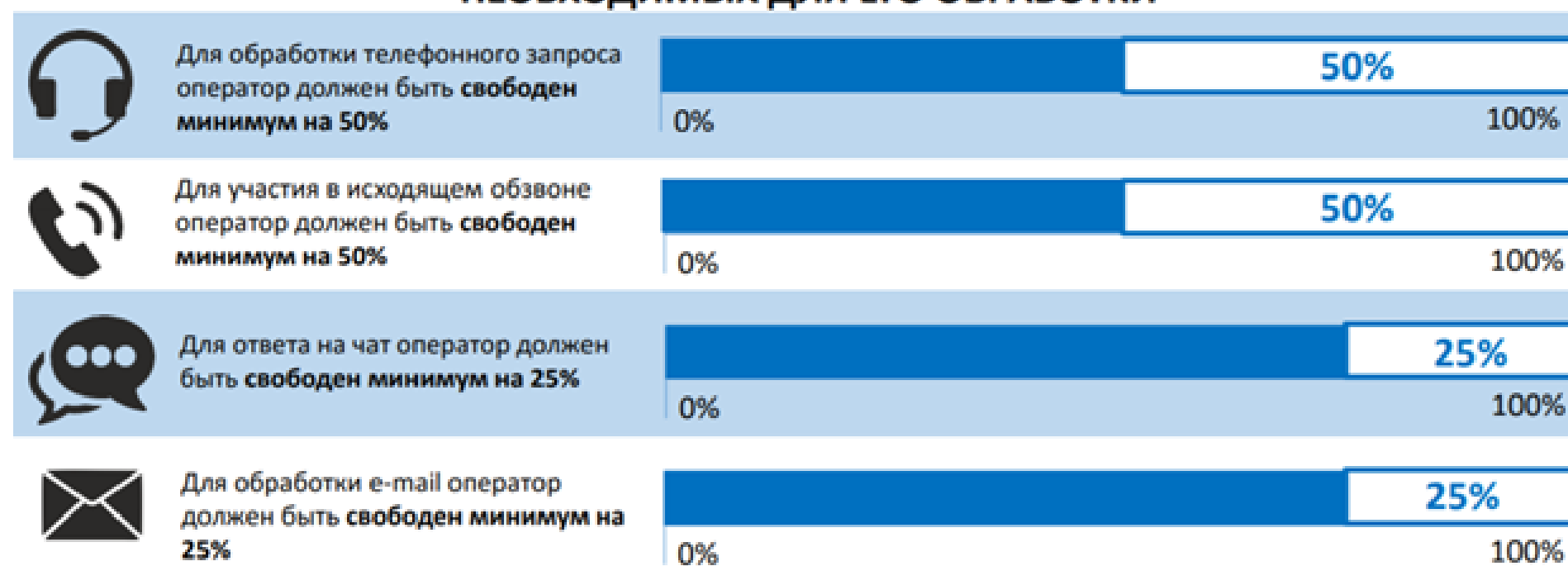
это зависит от его ЗАГРУЗКИ



## КАКОЕ ОБРАЩЕНИЕ СМОЖЕТ ОБРАБОТАТЬ ОПЕРАТОР?

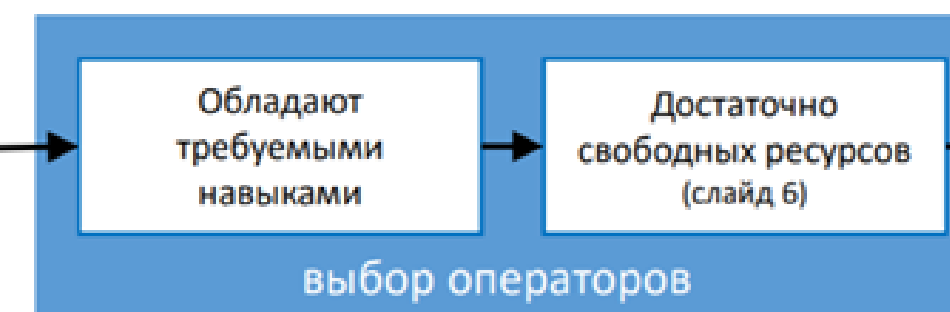
ЭТО ЗАВИСИТ ОТ ТОГО, НАСКОЛЬКО ОН СВОБОДЕН.

ДЛЯ КАЖДОГО ТИПА ОБРАЩЕНИЯ ЗАДАЕТСЯ % СВОБОДНЫХ РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ЕГО ОБРАБОТКИ



## КРИТЕРИИ ВЫБОРА ОПЕРАТОРА

обращение



Наиболее свободный (*largest idle*) оператор (время *Ready + Not Ready* после последнего обращения)

Наименее загруженный (*least busy*) оператор (с учетом свободных ресурсов, слайд 6)

Оператор с наибольшим навыком

Наименее занятый (*least occupied*):

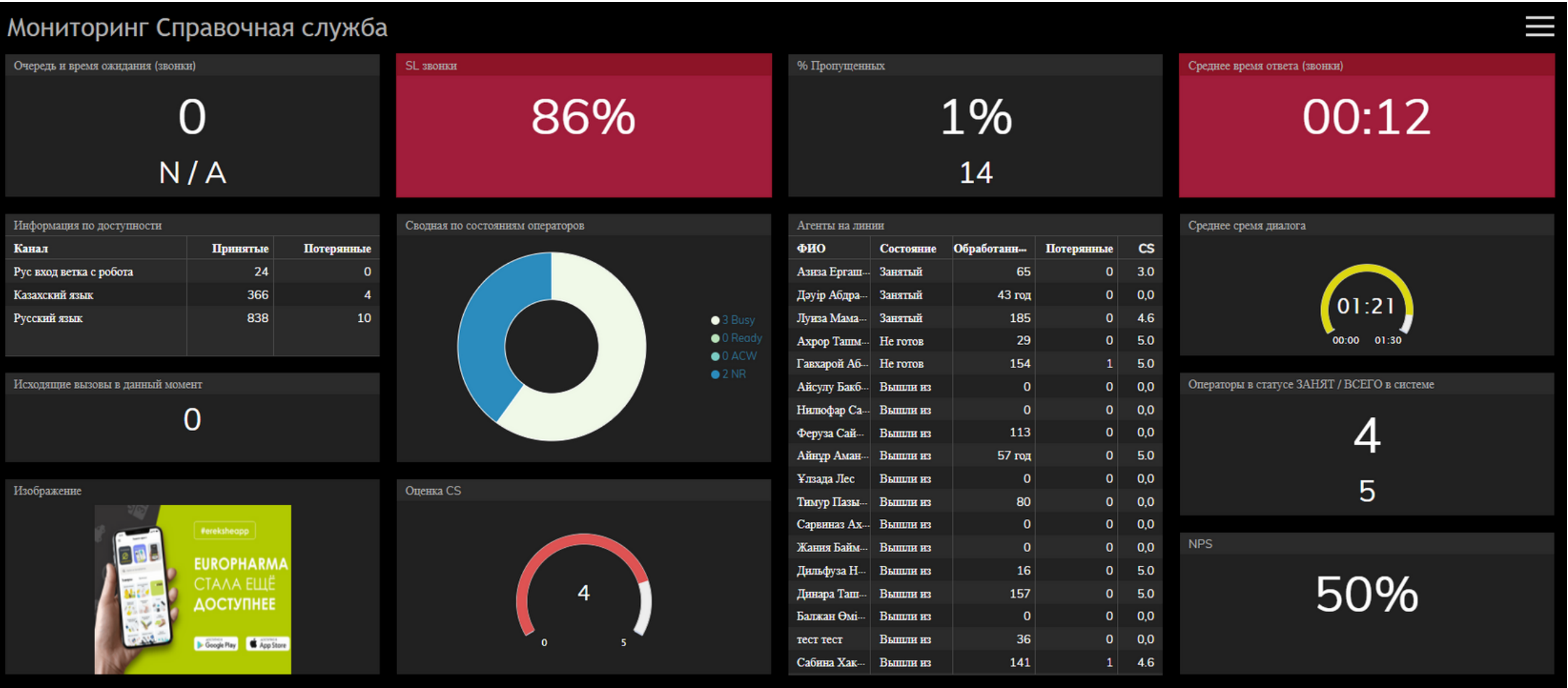
$$\frac{\text{busy time}}{\text{login time} - \text{not ready time}}, \text{ где}$$

$$\text{busy time} = \sum (\text{время обработки обращения каждого типа}) \cdot (\% \text{ его загрузки})$$

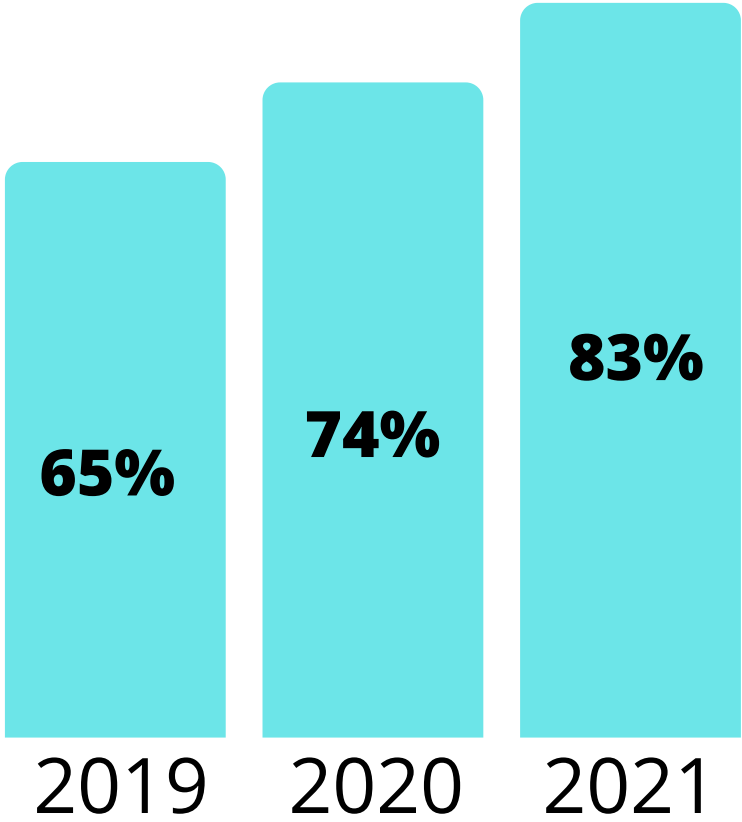
выбор конкретного оператора



# ПАНЕЛЬ ОТОБРАЖАЮЩАЯ В ОНЛАЙН РЕЖИМЕ ТЕКУЩИЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ДОСТУПНОСТИ



● SL



● % потерянных звонков в очереди за 2021 год

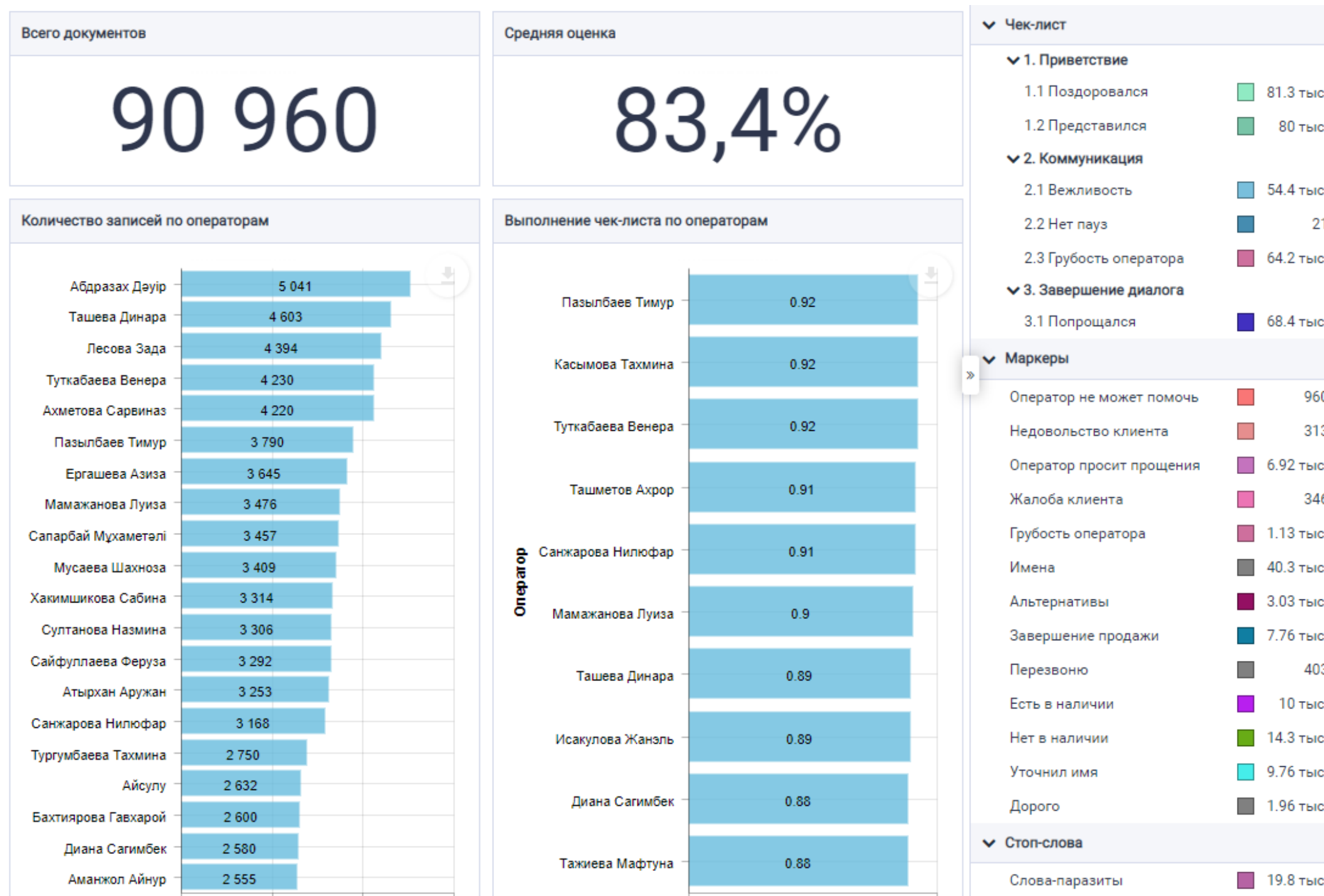




# Внедрение платформы ZiTech



## АВТОМАТИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ОЦЕНКЕ ДИАЛОГОВ



# Внедрение других платформ

## АВТОМАТИЗИРУЮЩИЕ РАБОТУ

SMART DIALQGS

### Голосовой робот

Обрабатывает входящую линию по самым разным вопросам.



### Автоматический обзвон

Информирует клиентов, сотрудников аптек или курьеров при определённых ситуациях

RichCall

### Сервис видеосвязи