

**Как повысить эффективность контакт-центра
на 30% за счет интеграции текстовых каналов и телефонии**



Тимур Холмухамедов

Директор по развитию
Webim



Елена Булахова

Коммерческий директор
Линия24

Webim

- 15 лет на рынке
- офис в Санкт-Петербурге
- собственная команда разработчиков
- более 300 проектов в России, СНГ и других странах
- состоим в реестре отечественного ПО Минцифры и реестре операторов, осуществляющих обработку персональных данных.



Webim

Платформа для общения с клиентами, объединяющая обращения из разных каналов

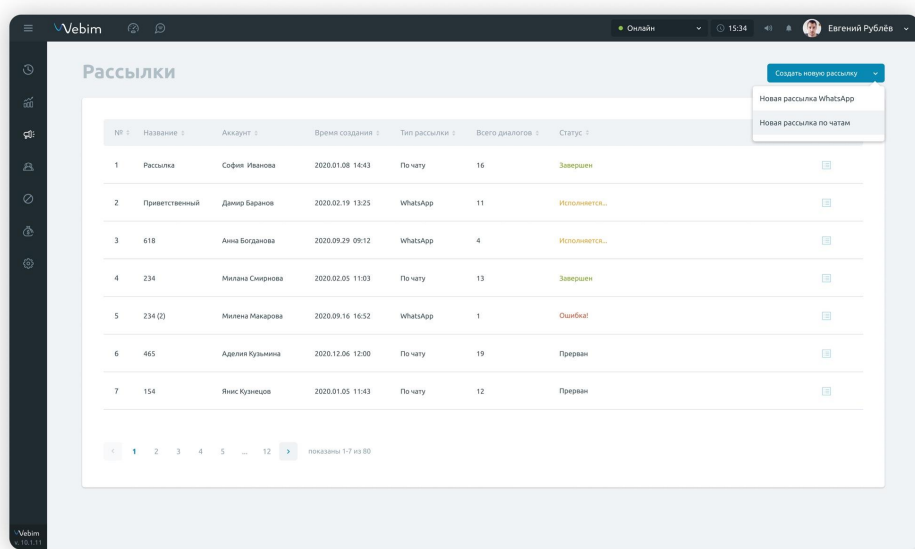
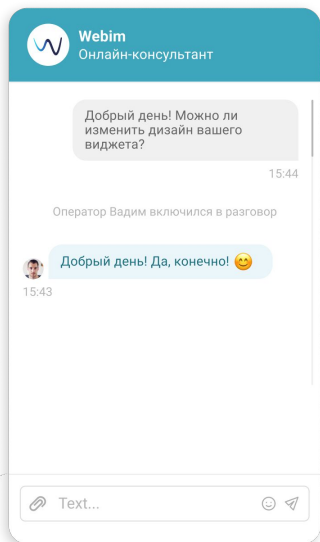
- чат на сайте
- чат-боты
- мессенджеры
- официальные аккаунты в соцсетях
- чат в мобильном приложении

А также:

- кастомная статистика и аналитика
- возможности масштабирования
- интеграция с CRM и HelpDesk системами
- отправка рассылок в мессенджерах вашим клиентам

Каналы

Webim умеет принимать обращения из разных каналов и работать с рассылками



Функции РМО для повышения скорости ответа

Информация о посетителе подтягивается из зоны авторизации

The screenshot displays the VeBim CRM interface. On the left is a vertical sidebar with a 'Queue' (Очередь) section containing various status filters like 'Waiting for answer', 'In dialog with you', and 'Offline requests'. The main area shows an active chat window with a visitor's name 'Artem Nenashev' and a message history. A text input field with a 'Send' button is at the bottom of the chat. On the right, a 'Dialog window' (Окно диалога) displays detailed visitor information, including ID, email, and browser data.

Очередь

Окно диалога

Окно набора текста с шаблонами ответов

- внутренний чат для операторов
- шаблоны ответов
- автоответы
- отправление документов в чате
- телепорт
- продуманная система очередей

Как Webim помогает бизнесу



Все обращения доступны в одном окне

- скорость ответа возрастает
- клиенты своевременно получают помощь



Подключение чат-бота

- быстрые ответы на частые вопросы
- снижение нагрузки живых операторов
- ответы в нерабочие часы



Повышается уровень сервиса

- растут показатели продаж
- повышается лояльность клиентов
- увеличивается размер среднего чека

Статистика 2.0

Мгновенно создавайте кастомные отчёты с помощью сервиса Статистика на базе данных **ClickHouse**.

Преимущества нового модуля статистики:

- упрощение процесса работы
- высокая скорость выгрузки данных
- обновление данных в режиме реального времени
- конструктор отчетов
- конструктор политик и ролей

Скриншот интерфейса сервиса Статистика. Вверху отображается панель с фильтрами: Канал (iOS), Закрывающий оператор (Артем Нена...), Отделы в обращении, Время первого ответа оператора в обращении. В центре экрана открыто окно выбора периода, показывающее календарь на декабрь 2021 года. Внизу экрана отображается таблица отчета по категориям (копия).

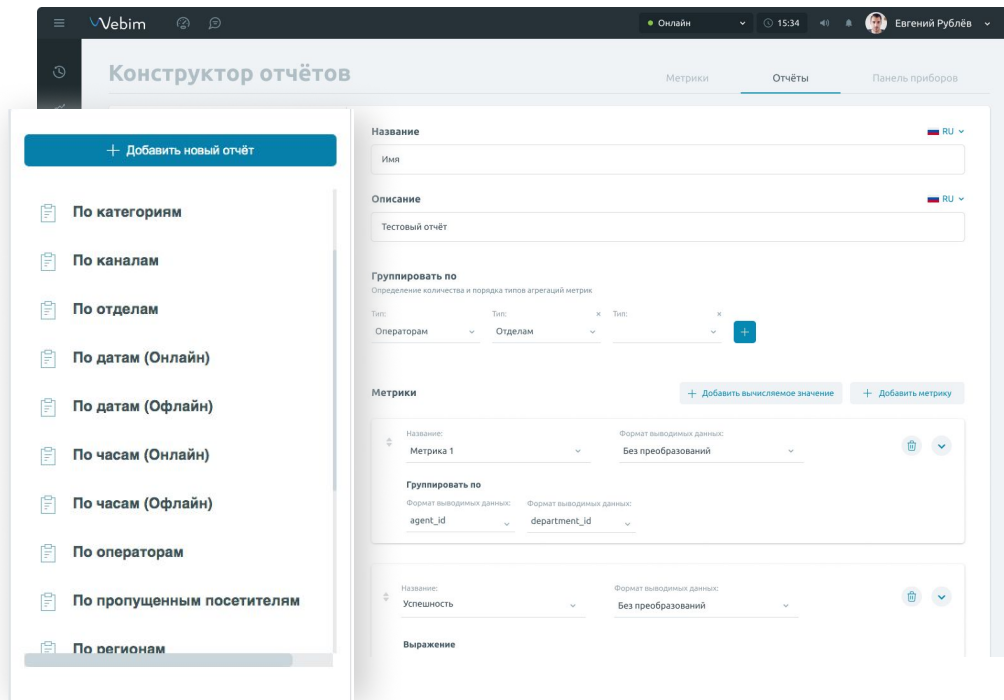
| Категория | Подкатегория | Время |
|---------------|--------------|-------|
| Без категории | Неизвестно | 28 |
| Итого | | 28 |

Конструктор отчётов

Позволяет создать собственный уникальный отчёт любой сложности

Добавлены:

- специальные фильтры
- композитные метрики
- возможность применять фильтры сразу ко всем отчётам
- опция выбора ролей



Нам уже доверяют

Webim



AVON



TELE2

SAMSUNG



HÜMÄNS

ANORBANK

MeGa

DECATHLON



ТИНЬКОФФ



КОМУС
ВСЕ ДЛЯ ОФИСА

СБЕР
МЕГАМАРКЕТ

OSTROVOK.RU
БРОНИРОВАНИЕ ОТЕЛЕЙ

YAMI
YAMI

АЛЬФА
СТРАХОВАНИЕ

Уральский Банк
реконструкции и развития



рнкб

БЕЛАРУСБАНК

OZON travel



WIFIRE

Золотая
Корона

МТС

KUPIBilet.ru

Яндекс

ЦИАН

Raiffeisen
LIFE

AVILON

европлан

СТОЛОТО
Государственные лотереи

СБЕР
ЕАПТЕКА

reima

Все
инструменты

SPLAT

Electrolux

BOSCH




tutu.ru

Профессиональное программное решение для работы со звонками



О компании Линия24



-  более 16 лет занимаемся разработкой профессионального ПО на базе Asterisk для контакт-центров
-  реализовано около 500 крупных IT-проектов в России и странах Центральной Азии
-  Среди клиентов в ЦА:

МЕЛОМАН



AVON

Kolesa Group



Программное обеспечение «Центр Обработки Вызовов (ЦОВ) Линия24» для автоматизации, контроля и аналитики работы контакт-центров



АВТОМАТИЗАЦИЯ

- процесса приёма и обработки входящих звонков (распределение звонков по разным сценариям, с различными приоритетами между очередями и операторами);
- совершения исходящих звонков и соединение с оператором только при ответе абонента - операторы не набирают номера, не слушают гудки или автоответчиков;
- процесса открытия карточки клиента, реализация скриптов и подсказок для операторов, интеграция с CRM;
- callback по потерянным звонкам и другие сервисы для повышения уровня обслуживания

КОНТРОЛЬ и АНАЛИТИКА

- основных показателей КЦ (SL, ср.время разговора, ср.время ожидания абонента в очереди, % потерянных и т.д.);
- real-time монитор супервизора;
- учёт рабочего времени оператора, загруженность оператора, его КПД;
- запись разговоров, речевая аналитика;

РОБОТИЗАЦИЯ

- внедрение голосовых помощников (ботов)

Выгоды от внедрения «ЦОВ Линия24»

увеличение КПД каждого оператора ➡ необходимо меньше сотрудников ➡ экономия на ФОТ

меньше потерянных звонков ➡ больше продаж

быстрый ответ на звонок ➡ повышение уровня сервиса ➡ больше довольных и лояльных клиентов

Отчётность «ЦОВ Линия24»



Историческая и аналитическая отчётность позволяют контролировать все ключевые показатели работы контакт-центра

Звонки: Входящие Исходящие Пропущенные Переведенные

Отчеты Графики Настройки Монитор

01.03.2023 09:00 01.03.2023 12:00 Все регионы Все очереди Все операторы Телефон Все звонки 1 из 4 Показать

| # | Дата ▲ | Регион | Очередь | Оператор | Телефон | Ожидание | Разговор | Удержание | Обработка | Завершил | Запись | Детали | Переводы | Карточка |
|---|-------------------|----------------------|--------------------|----------|-------------|----------|----------|-----------|-----------|----------|--------|--------|----------|----------|
| 1 | 01.03.23 09:00:54 | Москва | Звонки от курьеров | | 8916461XXXX | 0:00:05 | 0:02:29 | 0:00:50 | 0:00:01 | Оператор | ▶ | [+1] | [+1] | Нет |
| 2 | 01.03.23 09:05:23 | Свердловская область | Общие вопросы | | 8901414XXXX | 0:00:02 | 0:01:27 | 0:00:45 | 0:00:00 | Оператор | ▶ | [+1] | [+1] | Нет |
| 3 | 01.03.23 09:06:04 | Москва | Звонки от курьеров | | 8916173XXXX | 0:00:04 | 0:00:47 | Нет | 0:00:00 | Оператор | ▶ | [+1] | Нет | Нет |
| 4 | 01.03.23 09:07:16 | Москва | Звонки от курьеров | | 8916173XXXX | 0:00:00 | 0:02:09 | Нет | 0:00:01 | Клиент | ▶ | [+1] | Нет | Нет |
| 5 | 01.03.23 09:11:27 | Краснодарский край | Общие вопросы | | 8967309XXXX | 0:00:01 | 0:00:45 | Нет | 0:00:00 | Оператор | ▶ | [+1] | Нет | Нет |
| 6 | 01.03.23 09:13:21 | Москва | Общие вопросы | | 8499709XXXX | 0:00:00 | 0:01:08 | 0:00:39 | 0:00:01 | Оператор | ▶ | [+1] | [+1] | Нет |

Звонки

Отчеты: Call-центр Часы Очереди Регионы Операторы КПД Рабочее время Паузы ОКК Офлайн

Графики Настройки Монитор

01.03.2023 31.03.2023 Все очереди Показать

| Оператор ▲ | КПД | Раб.дн. | Оценка | В системе | Разговор | Удерж.* | Обработка | Пауза | Простой | Офлайн | Исходящие | Чаты | Кол-во звонков | | | | | |
|------------|-----|---------|--------|-----------|-----------|---------|-----------|----------|---------|---------|-----------|---------|----------------|---------|------|----------|---------|-------|
| | | | | | | | | | | | | | Вход. | Персон. | Иск. | Перевед. | Пропущ. | Чатов |
| | 91% | 12 | 4.7 | 106:49:04 | 91:17:37 | 0:00:00 | 0:06:08 | 15:28:58 | 9:56:21 | 0:00:00 | 0:14:46 | 0:00:00 | 18 | 0 | 8 | 0 | 3 | 0 |
| | 21% | 9 | 5.0 | 41:20:09 | 8:45:00 | 0:00:00 | 0:00:00 | 0:00:00 | 1:20:09 | 1:48:01 | 0:00:00 | 0:00:00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 40% | 19 | 4.8 | 422:26:21 | 170:04:42 | 0:00:00 | 0:01:37 | 54:22:25 | 7:57:37 | 4:41:04 | 0:07:06 | 0:00:00 | 11 | 1 | 9 | 0 | 1 | 0 |
| | 50% | 11 | 4.9 | 21:43:32 | 10:41:07 | 0:00:00 | 0:00:00 | 0:00:04 | 1:43:28 | 0:22:02 | 0:01:49 | 0:00:00 | 0 | 6 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | 68% | 20 | 4.5 | 368:45:1 | 2:18:53 | 0:00:14 | 0:02:17 | 80:45:23 | 5:38:42 | 1:36:57 | 0:10:33 | 0:00:00 | 16 | 0 | 5 | 0 | 1 | 0 |

Real-time монитор супервизора



Возможность в реальном времени контролировать ситуацию в КЦ, отслеживать ключевые показатели и статусы операторов, помогать операторам (прослушка, подсказки) и оперативно реагировать на изменения

Call-центр

| | |
|-------------------------|-----------------|
| Операторов | 15 |
| Свободно операторов | 5 |
| Звонков в очередях | 2 |
| Разговаривает | 5 |
| Принято звонков | 832 |
| Потеряно звонков | 23 (2.7%) |
| Среднее ожидание | 0:00:07 |
| Среднее время разговора | 0:02:27 |
| Общее время разговоров | 33:56:26 |
| SL 10/20/30 сек. | 89% / 95% / 96% |

Звонки Регионы

| # | Очередь | АОН | Ожид. |
|---|---------------|-------------|---------|
| ↑ | Продажи СПБ | 8812735XXXX | 0:00:58 |
| | Тех.поддержка | 8493513XXXX | 0:01:05 |

Операторы Очереди График

Тел.супервизора Все очереди

Пауза Выход

| Оператор | Статус | Очереди | В системе | Простой | Разговор | + | - |
|------------------------|-----------------------------|---------|-----------|---------|----------|----|---|
| (2536) | Тех.поддержка (8903724XXXX) | [+1] | 2:33:01 | 0:00:00 | 0:10:09 | 0 | 0 |
| (2526) | Продажи СПБ (8920471XXXX) | [+1] | 4:06:52 | 0:00:00 | 0:08:44 | 0 | 0 |
| (2207) | Продажи СПБ (8352241XXXX) | [+1] | 0:08:02 | 0:00:00 | 0:06:02 | 0 | 2 |
| (2513) | Тех.поддержка (8495974XXXX) | [+1] | 1:03:25 | 0:00:00 | 0:05:58 | 18 | 0 |
| (2007) | Тех.поддержка (8495785XXXX) | [+1] | 3:46:12 | 0:00:00 | 0:04:38 | 19 | 0 |
| (2509) | ожидание | [+1] | 3:16:51 | 0:01:13 | 0:00:00 | 19 | 0 |
| (2518) | обработка | [+1] | 4:12:01 | 0:01:10 | 0:00:00 | 26 | 3 |
| (2502) | Исходящий звонок (00:05:01) | [+1] | 3:48:16 | 0:06:01 | 0:00:00 | 21 | 0 |
| * Демо Оператор (1011) | обработка | [+2] | 3:08:59 | 0:00:57 | 0:00:00 | 38 | 0 |
| (2510) | ожидание | [+1] | 3:33:22 | 0:01:20 | 0:00:00 | 26 | 0 |
| (2512) | ожидание | [+3] | 0:09:22 | 0:01:16 | 0:00:00 | 22 | 0 |
| (2514) | ожидание | [+1] | 1:51:55 | 0:00:59 | 0:00:00 | 22 | 1 |
| (2515) | обработка | [+1] | 0:35:23 | 0:01:10 | 0:00:00 | 23 | 0 |
| (2008) | Обед (00:04:47) | [+1] | 5:04:44 | 0:04:49 | 0:00:00 | 23 | 1 |
| (2529) | ожидание | [+1] | 3:29:15 | 0:01:26 | 0:00:00 | 24 | 0 |

Мини CRM – карточки клиентов и конструктор сценариев разговора



Модуль предоставляет возможность визуального конструирования карточек звонка и сценариев разговора оператора call-центра, а также реализует минимальную функциональность CRM-системы в части хранения, обработки и анализа информации по карточкам звонков.

Разговор (Продажи СПБ) 0:00:32 38 - 4 - 1 Пауза Перевод Отбой Удерж. Заверш. История Перезвон.

Клиент

ФИО *
(необходимо заполнять полностью)

Контактный телефон *

Филиал банка *
Выборгский

Информация о кредите

Тип кредита

- Потребительский
- Ипотека
- Малый бизнес

Выдача Ипотечного кредита осуществляется одновременно или частями по желанию
Заемщика наличными деньгами или в безналичном порядке путем зачисления на счет по
вкладу, позволяющему совершать приходно-расходные операции.

Погашение кредита аннуитетными (равными) платежами, включающими основной долг и
проценты, производится ежемесячно в дату, установленную графиком платежей.

Сумма
до 500 000 руб.

Срок рассмотрения

Информация о звонке

ЦОВ v2.10.1 © 2006–2018 «Линия24»

Модуль исходящего телемаркетинга и Автоинформатор



Система для запуска кампаний массового обзвона с участием оператора, с частичным участием оператора или без участия оператора

| # | Задание | Клиентов | Успешно | Неуспешно | Осталось | Отложено | Каналов | Переадресация | Записи | Активно | Изменить | Удалить |
|--------|-----------------------------|----------|---------|-----------|----------|----------|---------|---------------|--------|---------|----------|---------|
| 1 | Абонентам КТВ | 17905 | 0 | 0 | 17905 | 0 | 15 | Call-центр | нет | Нет | | |
| 2 | Должники дом. - Апрель | 1248 | 0 | 0 | 1248 | 0 | 5 | нет | нет | Да | | |
| 3 | Должники моб. - Апрель | 2011 | 0 | 0 | 2011 | 0 | 15 | нет | нет | Нет | | |
| 4 | Отрицательный баланс - Июль | 9264 | 0 | 0 | 9264 | 0 | 30 | нет | нет | Нет | | |
| 5 | Отрицательный баланс - Июнь | 3749 | 0 | 0 | 3749 | 0 | 15 | нет | нет | Нет | | |
| 6 | Переоформление договоров | 1081 | 0 | 0 | 1081 | 0 | 2 | Внутр. номер | нет | Да | | |
| 7 | Предупр. о списании - Июль | 49661 | 0 | 0 | 49661 | 0 | 20 | нет | нет | Нет | | |
| 8 | Предупр. о списании - Июнь | 23414 | 0 | 0 | 23414 | 0 | 15 | нет | нет | Нет | | |
| 9 | Промо-акция - Апрель | 6215 | 0 | 0 | 6215 | 0 | 2 | Внутр. номер | нет | Да | | |
| 10 | Уточнения по анкетам | 4977 | 0 | 0 | 4977 | 0 | 10 | нет | нет | Нет | | |
| Всего: | | 119525 | 0 | 0 | 119525 | 0 | 9 / 129 | | | | | |

С операторами реализованы востребованные алгоритмы:

- предиктивный дозвон;
- прогрессивный дозвон;
- предварительный дозвон.

APM оператора



Управление звонками, заполнение карточки клиента при звонке, контроль за своими показателями работы, паузы, история обработанных обращений

Ожидание звонка 0:33:23 2 - 1 - 0 **Пауза** **Вызов** **Отбой** **Удерж.** **Заверш.** **История**

Операторы **Мои паузы** **Мои показатели**

| | |
|-------------------------|----------|
| Среднее время ответа | 0:00:05 |
| Среднее время разговора | 0:03:38 |
| Среднее время обработки | 0:00:28 |
| Общее время разговора | 01:32:00 |
| КПД оператора | 54% |
| Средняя оценка | 4.3 |

Входящие **Исходящие** **Чаты** **Перезвонить (0)**

| Время | Очередь | АОН | Дозвон | Разговор | Обработ. | Запись | Потер. | Карт. | Вызов |
|----------|---------------|-------|---------|----------|----------|--------|--------|-------|-------|
| 01:20:37 | Общие вопросы | 8XXXX | 0:00:01 | 0:04:52 | 0:00:05 | | нет | | |
| 01:05:55 | Поддержка | 8XXXX | 0:00:20 | 0:00:00 | 0:00:00 | | да | | |
| 01:04:33 | Общие вопросы | 8XXXX | 0:00:05 | 0:01:05 | 0:00:38 | | нет | | |

6 причин выбрать «ЦОВ Линия24»

1. Установка ПО на сервер заказчика за 1 рабочий день или размещение в «облаке»
2. Без лицензирования по количеству рабочих мест – серверная лицензия
3. ПО состоит из 19 функциональных модулей – клиент платит только за то, что ему реально необходимо
4. Быстрая реализация доработок функционала и отчётов под индивидуальные требования заказчика, интеграция с любой CRM и БД
5. Речевые помощники и боты, речевая аналитика
6. Возможность обработки обращений одновременно из голосовых и текстовых каналов



Что даёт интеграция текстовых каналов и телефонии?

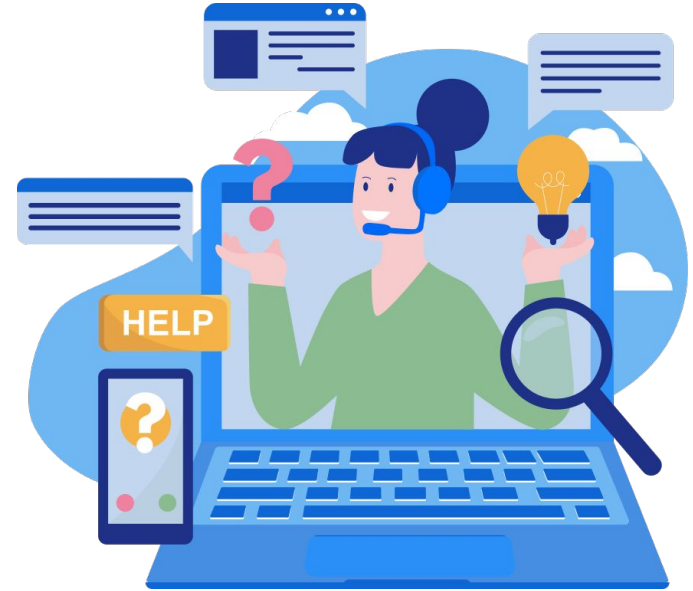
- оптимизация нагрузки операторов
- универсальность операторов
- прозрачная статистика
- контроль рабочего времени сотрудников, работающих удалённо
- контроль выполнения операторами KPI
- контроль уровня клиентского сервиса



Кейс TanukiFamily

Задачи по оптимизации работы контакт-центра TanukiFamily:

- создание универсальных операторов
- сокращение количества супервайзеров
- экономия рабочего времени каждого супервайзера
- получение прозрачной статистики по всем каналам



Результат интеграции текстовых каналов и телефонии в КЦ TanukiFamily:

- Контроль нагрузки на оператора по каждому каналу
- Единый real-time монитор для голоса и текста
- Бесшовный переход из текстовых каналов в голосовые
- Единая очередь для голосовых и текстовых каналов
- Единая верхнеуровневая аналитическая отчётность
- Контроль статусов операторов



TANUKIFAMILY

Webim

Единый real-time монитор

Call-центр

| | |
|-------------------------|-------------|
| Операторов | 3 |
| Свободно операторов | 2 |
| Звонков в очередях | 0 |
| Разговаривает | 0 |
| Принято звонков | 2 |
| Потеряно звонков | 0 (0.0%) |
| Среднее ожидание | 0:00:09 |
| Среднее время разговора | 0:00:04 |
| Общее время разговоров | 0:00:08 |
| SL 10/20 сек. | 100% / 100% |
| Обработано чатов | 7 |

Звонки | Номера | Регионы

| # | Очередь | АОН | Ожид. |
|-----------------------|---------|-----|-------|
| Нет данных (12:22:26) | | | |



Операторы | Очереди | График

Пауза | Вызов | Слушать | Подсказки | Перехват | Выход

| Оператор ▲ | Статус | Очереди | Чаты | В системе | Простой | Разговор | + | - | Ч |
|----------------------|-------------------|---------|------|-----------|---------|----------|---|---|---|
| Булахова Елена (743) | В чате (00:02:00) | [+3] | [-2] | 2:31:32 | 2:31:32 | 0:00:00 | 0 | 0 | 7 |

| Время | Посетитель | e-mail | Телефон | Длительность |
|-------------------|------------|--------------|-------------|--------------|
| 06.06.23 12:20:25 | Посетитель | | | 00:02:00 |
| 06.06.23 12:20:48 | Елена | mail@mail.ru | 89992223344 | 00:01:37 |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------|----------|------|------|----------|---------|---------|---|---|---|
| Кравченко Алина (730) | ожидание | [+2] | [+0] | 2:24:51 | 2:24:51 | 0:00:00 | 0 | 0 | 0 |
| Марков Вадим (740) | ожидание | [+5] | [+0] | 12:22:24 | 0:09:45 | 0:00:00 | 1 | 0 | 0 |



Результаты внедрения интеграции Webim и Линия24 в КЦ TanukiFamily:

на 30%

сокращение операторов в смену

на 15%

экономия рабочего времени супервайзеру для отслеживания занятости сотрудников

на 10%

повысили занятость операторов в смену



Почему именно Линия24 и Webim?

- объединены две мощные системы
- стоимость внедрения и обслуживания дешевле в 5-10 раз
- гибкость и быстрота внедрения
- быстрая кастомизация обоих решений под нужды заказчика
- решения подходят для компаний разного масштаба из любых сфер





Тимур Холмухамедов

Директор по развитию
Webim



Елена Булахова

Коммерческий директор
Линия24