



# Call center telephony

от платформенного  
решения Reffection  
для исходящих звонков

Собственный живой ресурсный  
колл-центр, масштабированный ИИ  
и технологиями эффективного дозвона  
до 90% потенциальных потребителей



[reffection.ru](https://reffection.ru)

# Проблематика роботизированных обзвонов



## Процесс продажи неразрывно связан с эффективностью клиентских коммуникаций



Повсеместно, для экономии издержек, вопрос точки входа в эти коммуникации решается использованием голосовых роботов и чат-ботов

## Рынок переполнен роботизированными механиками продаж и квалификации потребителей



Усталость потребителя от суррогатного общения с роботами вызывает отторжение и становится триггером отказа от выбора в пользу продуктов и услуг, особенно на конкурентных рынках и в продажах дорогих товаров

# Проблематика роботизированных обзвонів



## Сервисы, развивающие голосовых роботов, аргументируют свои предложения

- безотказной работой
- исключением человеческого фактора предположительно негативно влияющего на точность соблюдения скриптов
- систематизацией результатов обзвонів



## Call center telephony от платформенного решения Reffection

- цифровизирует
- систематизирует
- масштабирует собственными разработками -

процесс клиентских коммуникаций,  
не исключая из него живых операторов,  
эффективность которых подтверждена  
достижением KPI лидогенерации, которые  
ставят перед нами наши заказчики



# Проблематика недозвонов



## Потеря от 20% до 70% конверсий звонка в заявку из-за недозвона целевым клиентам

Номер телефона целевого потребителя в CRM базе рекламодателя, должен быть обработан и квалифицирован продажами.

Но этот простой алгоритм не срабатывает, когда колл-центр или продажи рекламодателя сталкиваются с недозвоном целевому клиенту, теряя при этом от 20% до 70% конверсий звонка в заявку

## Бизнес теряет клиентов до которых не может дозвониться



Потратил на рекламу → получил 1000 заявок →  
→ а отдел продаж не может дозвониться...



## Оптимизация процесса продаж с помощью технологий исходящего обзвона от Refection

С помощью технологий исходящего обзвона от Refection вы сможете оптимизировать процесс активных продаж заинтересованным потребителям, намерения которых купить продукт уже известны, а процесс выбора продавца является ключевым и решающим

**90%**  
дозвонов

Благодаря нашим технологиям прогрессивного набора и сепарированной телефонии с «каруселью» номеров, мы дозваниваемся до 90% потребителей

# Какие “боли” клиента решает наш сервисный продукт телефонии?



1

Сложность масштабирования коммуникаций с потенциальными потребителями

2

Высокий процент отказов от сделки

3

Высокий процент “слитых” лидов

4

Низкие показатели дозвона до потребителей

5

Высокая загрузка продаж по квалификации и отсечению нецелевых обращений

6

Негативное влияние роботизированного обзвона на Brand safety

7

Высокий процент “спящих” клиентов



**Как наш продукт закрывает  
клиентские “боли”?**

# За счет ответственности колл-центра на основе верно поставленных KPI

## Ежемесячный KPI

В каждом проекте ставится ежемесячный KPI по количеству переданных квалифицированных лидов, готовых к конверсии в продажи



## Работа с базой “слитых” лидов

Ведется работа с базой “слитых” лидов по возврату в воронку и сбору возражений и инстайтов, повлиявших на неверную квалификацию лида



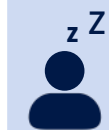
## Обзвон целевых потребителей

Обеспечивается обзвон целевых потребителей, оставивших обращение/заявку для валидации и приоритизации “горячих” лидов для наших заказчиков



## Реактивация “спящих” клиентов

Реактивируются “спящие” лиды из CRM нашего заказчика для повторных продаж и развития текущего клиентского портфеля, что экономит ресурсы на привлечение новой аудитории





# За счет собственных технологических решений



## Прогрессивный набор

Программное решение для одномоментного набора роботом большого количества номеров и распределения откликов по операторам, обеспечивает быстрый автоматизированный процесс массового обзвона



## ИИ-платформа речевой аналитики

- Быстро анализирует сотни тысяч диалогов операторов
- Выявляет причины отказа потребителя от продукта или услуги
- Собирает все потребительские возражения
- Определяет “слитые” и ошибочно забракованные лиды
- Детализирует и систематизирует всю собранную информацию
- Формирует отчет с рекомендациями для оптимизации маркетинга и продаж



## Собственная CRM-система

- Фиксирует статусы звонков и комментарии операторов
- Хранит аудио и транскрибированные данные по каждому звонку
- Аккумулирует информацию о количестве отработанного операторами времени и всю статистику работы оператора по проекту
- Передает в BI дашборд оформленные для клиента статистики по проекту



## Сепарированная карусель номеров

Собственное программное решение по обходу фильтров мобильных операторов с самым высоким на рынке процентом дозвона через:

- Сепарацию телефонии – обеспечение звонков абонентов из домашней сети
- Подмену номеров – обеспечение разнообразия номеров абонентов, которые не попадают в спам-списки сотовых операторов



# За счет специально обученных операторов

## ✓ Строгие критерии отбора кандидатов

Грамотная чистая речь, умение формулировать мысли и скорость мышление – имеют приоритетное значение

## ✓ Налаженная система обучения

Налаженная регламентированная система обучения и аттестации операторов

## ✓ Контроль и дообучение специалистов

Команда руководителей и тренеров, отслеживающая выполнение KPI и дообучающая специалистов колл-центра в процессе работы

## ✓ Высокое качество ведения диалогов

Система мотивации операторов, ориентированная на высокое качество ведения диалогов с абонентами

## ✓ Разбор скриптов

Разбор специально разработанных скриптов по каждому проекту, с предиктивной аналитикой возможных возражений и вариантами их отработки



## Система обучения и тестирования операторов с помощью продукта Контур.Класс

- формирует тестовые задания для операторов
- обрабатывает результаты
- выявляет ошибки и зоны роста оператора, которые прорабатываются руководителями

# За счет распределенных по компетенциям команд



Сервисный продукт Call Center Telephony решает разные задачи клиентов, распределяя специально обученных операторов по группам компетенций:



## Validation

Оптимизирует ресурсы отдела продаж рекламодателя на обработку и квалификацию заявок



## Reactivation

Возвращает в воронку продаж от 5 до 20% потребителей со статусом отказа от сделки



## CRM quality

Технологически усиливает проработку контактов из CRM рекламодателя со статусом недозвона - увеличивают конверсии от полученных рекламодателем заявок в QL на 20% от текущих показателей



## Customer quiz

Проводит массовые опросы: CSAT, CES, NPS и другие метрики клиентского опыта



# Результат работы с Call center telephony от Reffection



**150+**  
операторов

специально обученных операторов работают в рамках разработанного экспертами Reffection скрипта по вашему проекту



**На 20%**  
больше обращений

вы получаете на 20% больше квалифицированных целевых обращений



**10**  
руководителей  
и тренеров

руководителей и тренеров, контролируют и развивают работу операторов по вашему проекту



## Экономия ресурсов

Вы экономите ресурсы своих отделов продаж на работу с нецелевыми потребителями



**90%**  
дозвонов

мы обеспечиваем 90% дозвонов до потенциальных потребителей и возвращаем в воронку продаж до 50% потерянных клиентов, до которых не дозвонились продажи



## Снижение стоимости целевого лида

Вы значительно снижаете стоимость целевого лида, за счет

- высокого процента дозвонов,
- валидации необработанных заявок
- реактивации спящих клиентов из CRM



**Кто уже использует  
наши решения  
и получает результаты**

**РОЛЬФ**

**MR GROUP**



 GeekBrains

 skyeng

**АВТОМИР**



**am**  
alarmmotors



**Skillbox**

**Beeline™**





# Хотите качественно прокачать продажи?

Пишите, звоните, задавайте вопросы!



@Reffection\_corp



+7 (495) 023-17-47



Sales@reffection.ru



Reffection.ru

