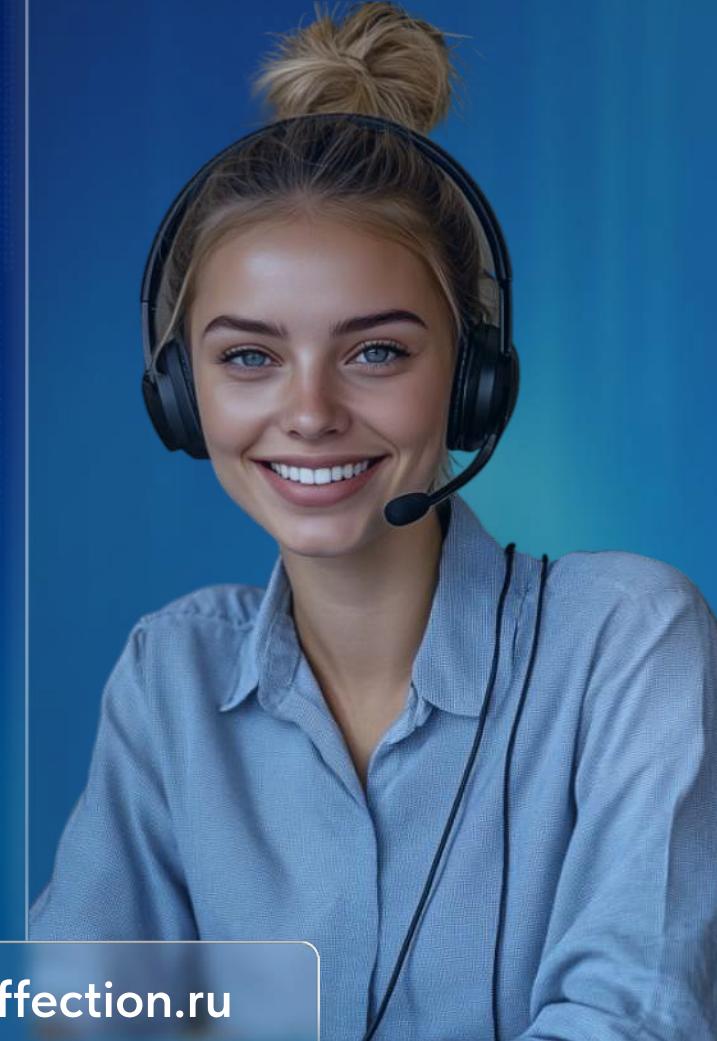




Call center telephony

от платформенного
решения Reffection
для исходящих звонков

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



reffection.ru



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 обзвонов



**Сервисы, развивающие
голосовых роботов,
аргументируют свои предложения**

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



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 Reffection

С помощью технологий исходящего обзвона от Reffection 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

5

Высокая загрузка продаж
по квалификации и отсечению
нецелевых обращений

2

Высокий процент отказов от сделки

6

Негативное влияние
роботизированного
обзвона на Brand safety

3

Высокий процент “слитых” лидов

7

Высокий процент “спящих” клиентов

4

Низкие показатели дозвона до
потребителей



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 льда



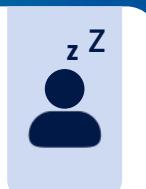
Обзвон целевых потребителей

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 обзыва



Сепарированная карусель номеров



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

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

10
руководителей
и тренеров



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

90%
дозвонов



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

На 20%
больше обращений



вы получаете на 20%
больше квалифицированных
целевых обращений

Экономия ресурсов



Вы экономите ресурсы своих отделов продаж
на работу с нецелевыми потребителями

Снижение стоимости целевого льда



Вы значительно снижаете стоимость целевого льда, за счет

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



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

РОЛЬФ



GeekBrains

АВТОМИР

alarmmotors

Skillbox

MR GROUP

skyeng

М Т
С
ЦИФРОВАЯ
ЭКОСИСТЕМА



Beeline™



Хотите качественно прокачать продажи?

Пишите, звоните, задавайте вопросы!



@Reffection_corp



+7 (495) 023-17-47



Sales@reffection.ru



Reffection.ru

