

ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI

Контактный
центр
Сделай сам



T.

Почему решили, что нужен КЦ?

T.



Внедрили
CRM



Переливы



Входящие
в нерабочее
время



Свой или аутсорс?



Управляемость



Мотивация



Уникальность

**8-12
АПРЕЛЯ**

SOCHI



Аппетит приходит во время еды

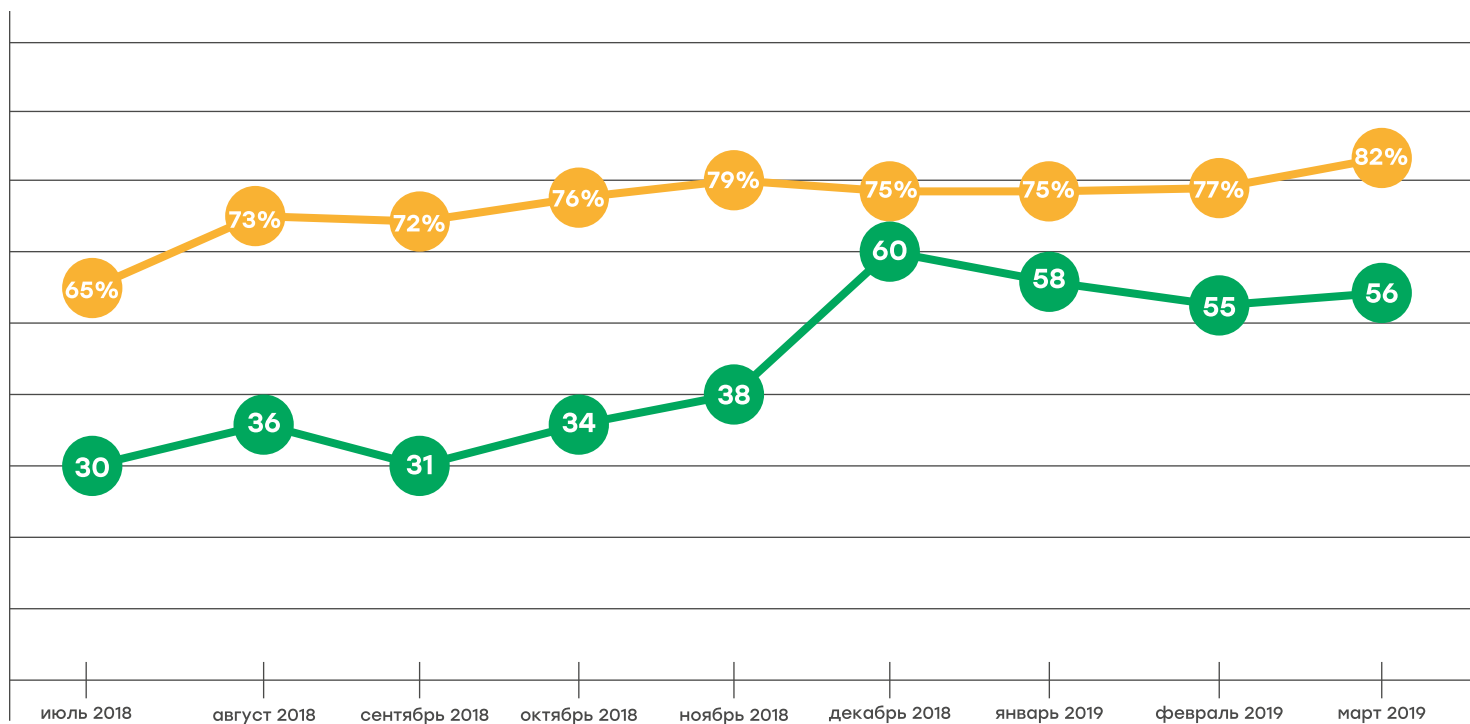


Аудит:

- Аудит телефонных переговоров
- Аудит статуса лида
- Аудит сервиса ОП
- Аудит сервиса АН
- Таинственный клиент АН



Аудит телефонных переговоров



■ Аудит телефонных переговоров

■ Аудит телефонных переговоров выполнение по ОП

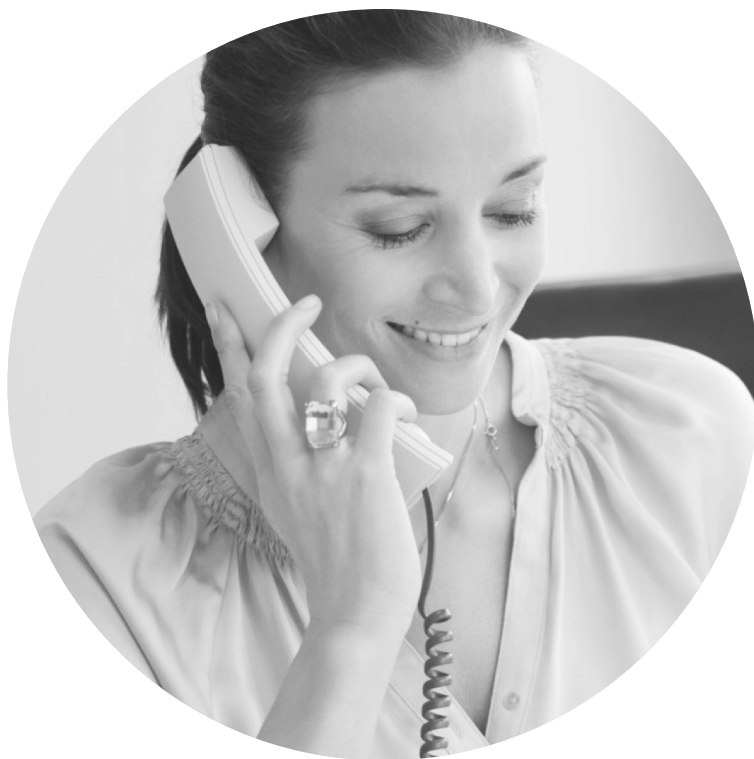
8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



Аудит статуса лида

T.



не менее

10%

от общего объема
лидов в статусе:
Не целевой лид
и Не лид

ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



Аудит сервиса ОП



ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



Аудит сервиса



ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI

Таинственный
клиент АН

T.



Наиболее
популярные
рейтинговые
агентства



Аппетит приходит во время еды



1

Скоринг



2

Обработка
заявок из
соцсетей

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



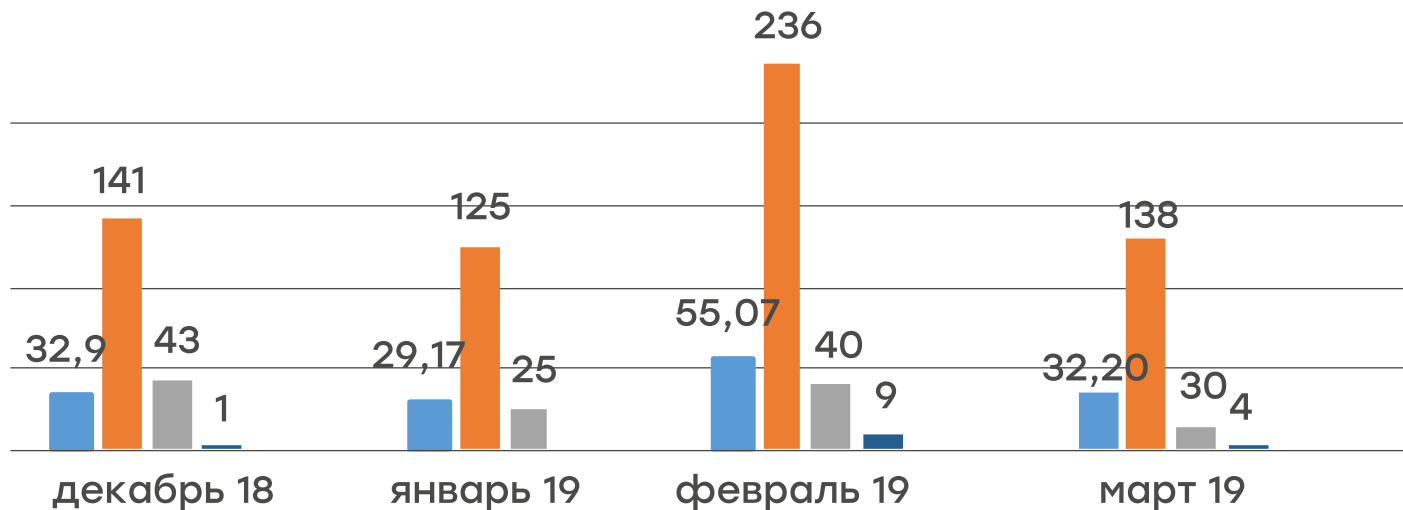
Аппетит приходит во время еды



Скоринг на весь
входящий трафик,
кроме лидов
в статусе Не лид



Обработка заявок из соцсетей 100% поступивших в выходные дни



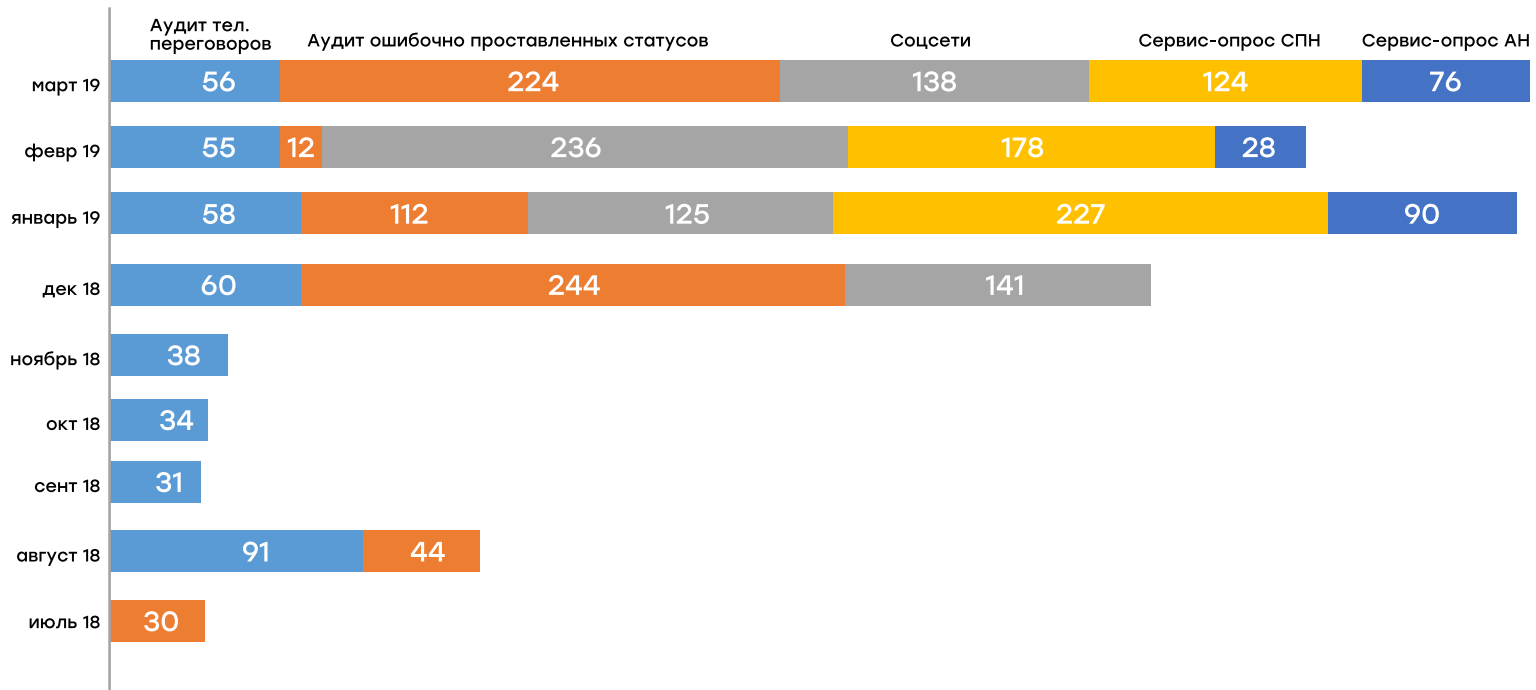
- Потрачено рабочего времени на отработку (час)
- Обработано КЦ Всего
- Обработано КЦ лид в статусе Целевой лид
- Обработано КЦ лид в статусе Лист ожидания

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



Аппетит приходит во время еды



ВСЕРОССИЙСКИЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



Инструментарий КЦ

T.



1

Регламент
работы КЦ



2

Панель
скриптов



3

СРМ



4

Мобильное
приложение
Талан



5

Сайт



ВСЕРОССИЙСКИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КОНГРЕСС

8-12
АПРЕЛЯ

SOCHI



Месяц	Регион	Время по функционалу Отработано КЦ Входящие звонки	Время по функционалу Аудит тел.перег	Время по функционалу Аудит ошибочно представленных статусов	Время по функционалу ТК АН	Время по функционалу Социальные сети	Время по функционалу Сервис-опрос СПН	Время по функционалу Сервис-опрос АН	Необходимо отработать по графику (мин)	Итого время по функционалу (мин)	Выполне
ИЮЛЬ	ИТОГО	282		90					18720	372	1,99%
АВГУСТ	ИТОГО	294	2730	111					11040	3135	28,40%
СЕНТЯБРЬ	ИТОГО	194	930	0					9600	1124	11,71%
ОКТАБРЬ	ИТОГО	146	1020	0					11040	1166	10,56%
НОЯБРЬ	ИТОГО	124	1140	0					10560	1264	11,97%
ДЕКАБРЬ	ИТОГО	404	1800	732	765	1974			20160	5675	28,15%
ЯНВАРЬ	ИТОГО	426	1740	336	0	1750			16320	4252	26,05%
ФЕВРАЛЬ	ИТОГО	426	1650	36	810	3304	1157	70	18180	7453	41,00%
МАРТ	ИТОГО	316	1680	672	0	1932	507	310	19200	5417	28,21%

