

Контроль и управление телемаркетингом

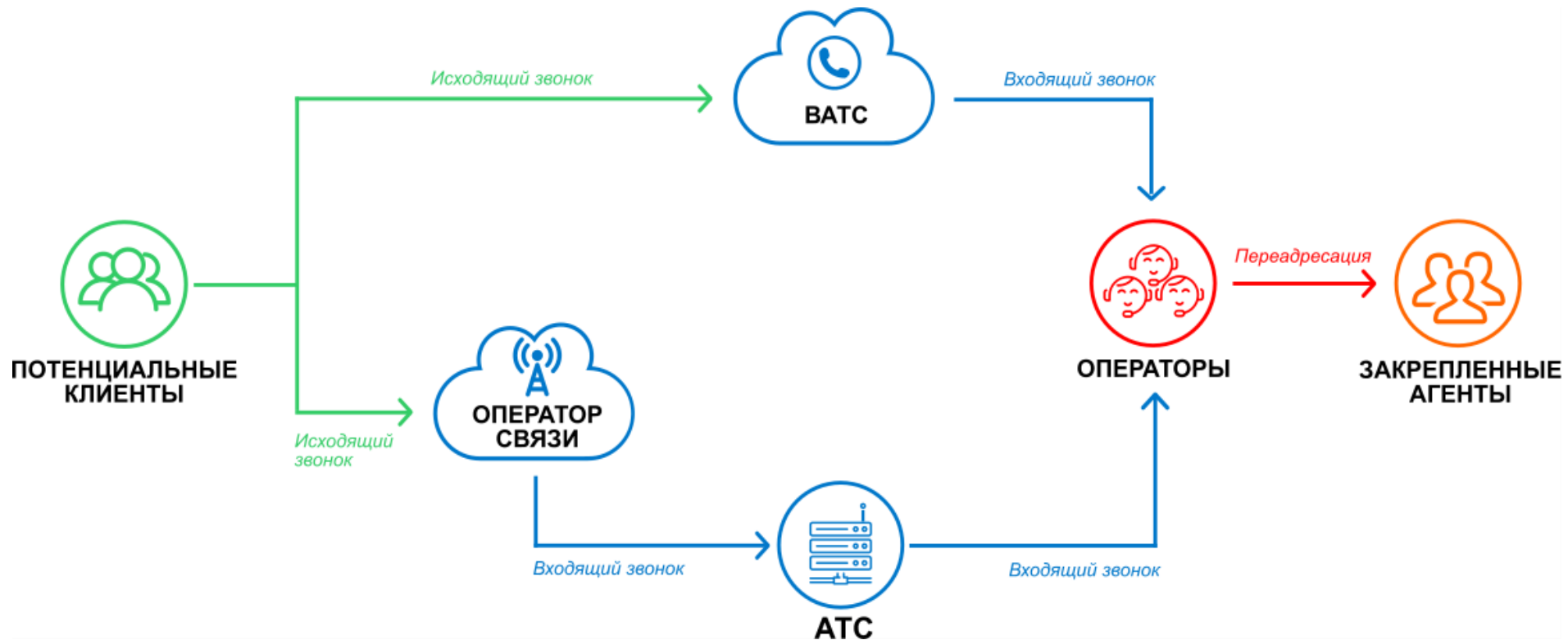
Першин Константин
Леонидович

Компания Инкварта

ЗАДАЧИ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

1. Автоматическое отслеживание рекламных каналов
2. Соединение клиента с ответственным риэлтором
3. Контроль:
 - качества переговоров риэлтора
 - выполнения задач переговоров
 - достигнутых результатов
4. Вычисление сводной статистики

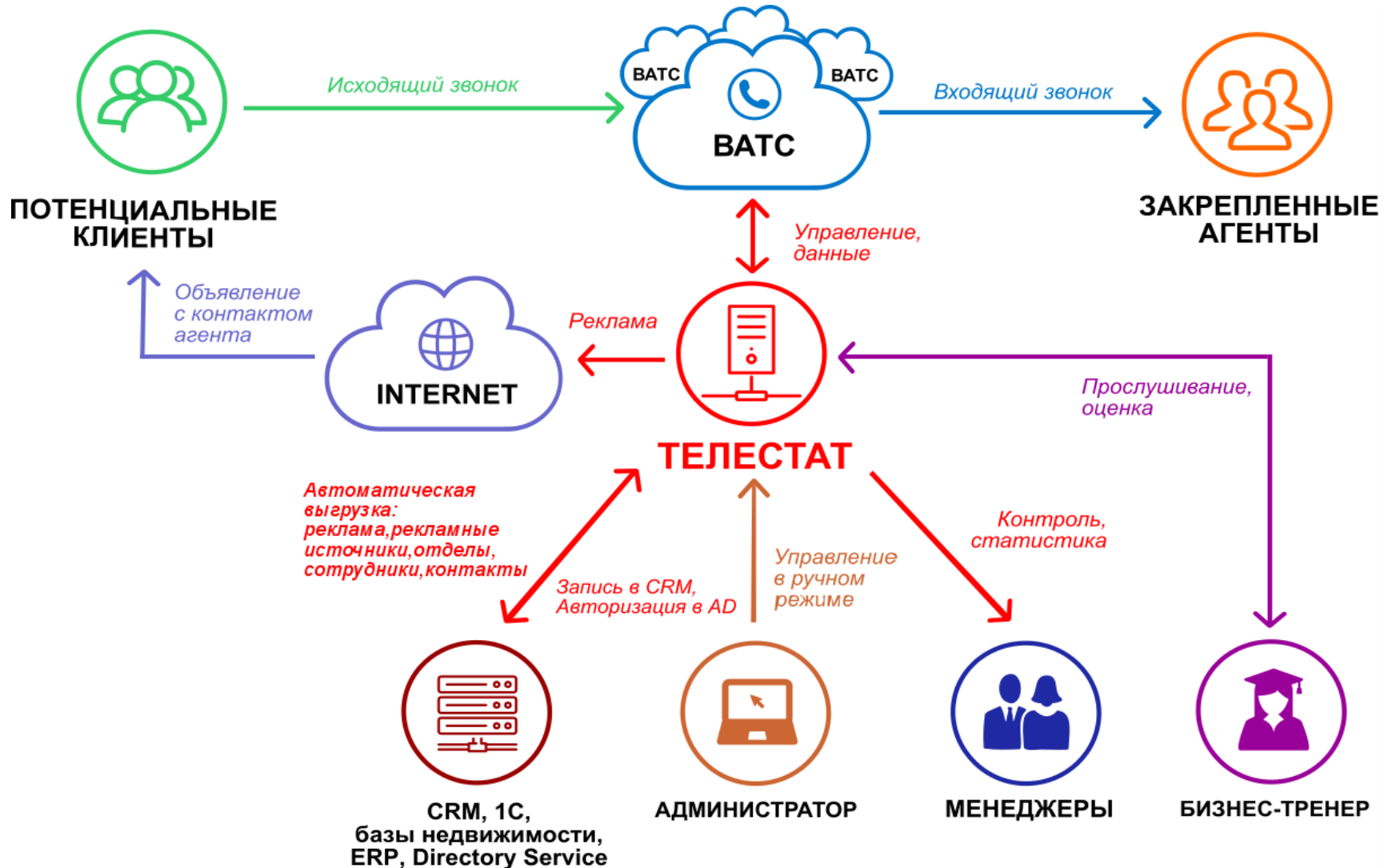
ОРГАНИЗАЦИЯ CALL CENTER



МИНУСЫ CALL CENTER

1. Потребуется реализовывать специальные бизнес-процессы
2. Увеличивается вероятность сбоя в работе, ухудшается качество связи при переадресации
3. Потребуется нанимать, обучать операторов и организовывать им рабочие места
4. Между клиентом и продавником встраивается дополнительное звено: лишний контакт, потеря времени, ошибки, непродуктивное общение
5. Вопрос коммутации с закрепленным агентом: сложный процесс и дополнительные затраты

СХЕМА РАБОТЫ «ТЕЛЕСТАТ»



ЗАГРУЗКА ОРГАНИЗАЦИОННЫХ ДАННЫХ

Отделы

+ Создать новый Отдел

Актуальные

Найти Отдел



Полное название ↑↓

Наименование ↓↕

Отдел продаж, А01 - Шкуриндина Е. П.	А01 - Шкуриндина Е. П.	Просмотр	Изменить	Удалить
Наши партнеры, Арс-Строй	Арс-Строй	Просмотр	Изменить	Удалить
Бухгалтерия	Бухгалтерия	Просмотр	Изменить	Удалить
Отдел продаж, Д01 - Моисеев С.С.	Д01 - Моисеев С.С.	Просмотр	Изменить	Удалить
Дирекция	Дирекция	Просмотр	Изменить	Удалить
Диспетчерская	Диспетчерская	Просмотр	Изменить	Удалить
Информационно-технический отдел	Информационно-технический отдел	Просмотр	Изменить	Удалить
Отдел продаж, К01 - Вожжова О. В.	К01 - Вожжова О. В.	Просмотр	Изменить	Удалить

ЗАГРУЗКА ОРГАНИЗАЦИОННЫХ ДАННЫХ

Сотрудники

Актуальные

Найти Сотрудника



Полное имя ↓↑	Отдел ↓↑	Дата рождения ↓↑	Учетная запись ↓↑	
Аванесова Илонна Владимировна	Отдел продаж, P19 - Лаврик Т. А.	18 марта 1989 г.	avanesova	  
Акулов Владимир Геннадьевич	Отдел продаж, Д01 - Моисеев С.С.	7 сент. 1971 г.	akulov	  
Алексанян Мгер Артурович	Отдел продаж, К01 - Вожжова О. В.	3 авг. 1989 г.	aleksanyan	  
Ан Игорь Юрьевич	Отдел продаж, P02 - Домань Е. А.	1 апр. 1965 г.	an	  
Ананьев Роман Васильевич	Отдел продаж, К01 - Вожжова О. В.	29 окт. 1981 г.	ananev	  
Антонова Елена Александровна	Отдел продаж, P11 - Самохина Н. Т.	24 июня 1964 г.	antonova_e	  
Аринина Ольга Вячеславовна	Отдел продаж, P14 - Аринина О. В.	21 июня 1974 г.	arinina	  
Артемова Людмила Владимировна	Отдел продаж, P04 - Варнавская Т. С.	1 янв. 1973 г.	artemova	  

СБОР ИНФОРМАЦИИ О ЗВОНКАХ

Звонки

Обновить

За всё время

Найти Звонок

Время ↓↑	Позвонивший ↓↑	Вызываемый ↓↑	Ждали ↓↑	Статус ↓↑	Длит. ↓↑	Источник ↓↑	Отдел ↓↑	
29.05.17 20:22	+7(918)327-69-65	Бондаренко Д. С.	00:18	вход.	00:01	неизвестный сайт	Р18 - Платонова Н. М.	  
29.05.17 19:56	+7(928)411-04-02	Рябко Е. Б.	00:13	вход.	14:46	avito-ручная	Р07 - Пашкова И. Ю.	17  
29.05.17 19:55	+7(928)439-57-07	Шаповалов В. В.	00:20	вход.	01:46	kayan.ru	А01 - Шкуриндина Е. П.	14  
29.05.17 19:36	+7(988)528-31-78	Гараздий А. В.	00:27	вход.	12:53	avito-ручная	Р18 - Платонова Н. М.	78  
29.05.17 19:29	+7(918)947-44-30	Филатова Н. А.	00:31	вход.	05:24	avito-автомат	Р18 - Платонова Н. М.	48  
29.05.17 19:06	+7(918)251-31-60	Головин Р. Ю.	00:48	упущ.		avito-ручная	Р14 - Аринина О. В.	0  
29.05.17 18:55	+7(918)413-66-18	Моисеев С. С.	00:40	упущ.		неизвестный сайт	Д01 - Моисеев С.С.	0  
29.05.17 18:20	+7(928)554-07-09	Зеленский М. М.	00:10	вход.	01:48	avito-ручная	А01 - Шкуриндина Е. П.	9  

ПРОВЕРКА ЗВОНКА

16.04.18 14:12 +7(918)353-51-20 Страткин А. А. 00:10 улущ парсер богданова Отдел по работе на левинском рынке

16.04.18 14:00

16.04.18 14:00

16.04.18 14:00

16.04.18 13:58

16.04.18 13:41

16.04.18 13:39

16.04.18 13:39

16.04.18 13:38

16.04.18 13:38

16.04.18 13:38

16.04.18 13:28

16.04.18 13:24

16.04.18 13:24

16.04.18 13:24

16.04.18 13:22

16.04.18 13:21

16.04.18 13:11

16.04.18 13:08

16.04.18 12:58

16.04.18 12:57

16.04.18 12:43

Создать или отредактировать Проверку звонка

Телефонный звонок

16.04.18 13:55 +7(978)098-12-15 → Драгунова Н. Ю. (P09 - Кудрявцева С. В.)

Запись

0:00 / 1:41

Тип недвижимости

Квартира

Болванка

Достигнутые цели

<input checked="" type="checkbox"/> Приветствие по стандарту [14]	<input type="checkbox"/> Представление/озвучивание бренда [5]
<input checked="" type="checkbox"/> Знакомство [3]	<input type="checkbox"/> Продающая мини-презент. объекта [15]
<input checked="" type="checkbox"/> Именное обращение [10]	<input type="checkbox"/> Условия и возражения [10]
<input checked="" type="checkbox"/> Выяснение потребн. через вопросы [20]	<input type="checkbox"/> Выяснение источника информации [3]
<input type="checkbox"/> Выход из контакта по сценарию [15]	<input checked="" type="checkbox"/> Благодарность за звонок [5]

Оценка

52

Рекламный источник

Неизвестный сайт

Результат звонка

Договоренность о перезвоне

Комментарий

ИПОТЕКА, 1980Т.Р.,

Проверяющий

Фролова Маргарита Сергеевна

Время проверки

16.04.18 16:03

Отмена Сохранить

АНАЛИТИКА И СТАТИСТИКА

Конверсия по источникам информации

Период

01.05.17



по

24.05.17

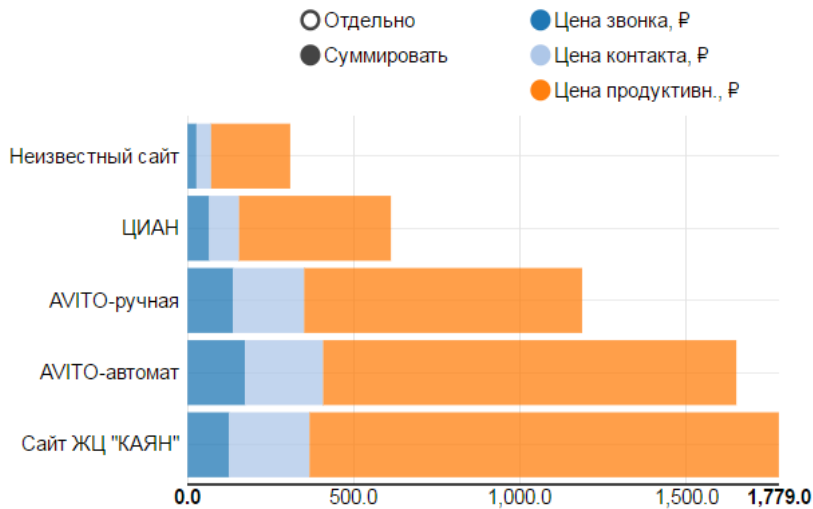


Все отделы

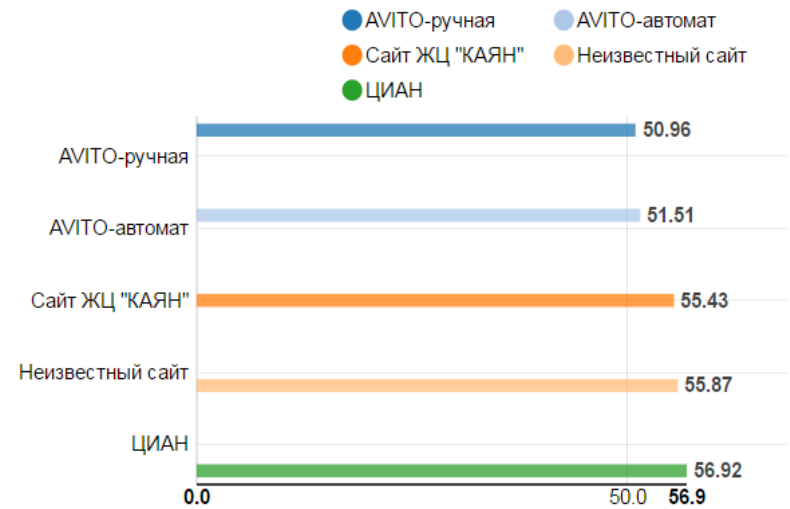
Источник	Звонки	Ун.контакты / % от Звонков	Неопред. % от Ун.конт.	Незначит. % от Ун.конт.	Целевые % от Ун.конт.	Упущ. от Целевых	Безрезультат. / % от Целевых	Продуктив. % от Целевых	Кач-во переговоров, %
ЦИАН	275	196 / 71%	60 / 31%	42 / 21%	94 / 48%	37 / 39%	18 / 19%	39 / 41%	14.23
Сайт ЖЦ "КАЯН"	522	263 / 50%	22 / 8%	127 / 48%	114 / 43%	50 / 44%	16 / 14%	48 / 42%	17.32
Неизвестный сайт	1154	694 / 60%	76 / 11%	302 / 44%	316 / 46%	121 / 38%	71 / 22%	124 / 39%	18.18
АВИТО- ручная	1703	1080 / 63%	108 / 10%	343 / 32%	629 / 58%	204 / 32%	141 / 22%	284 / 45%	19.12
АВИТО- автомат	288	213 / 74%	15 / 7%	111 / 52%	87 / 41%	38 / 44%	12 / 14%	37 / 43%	17.26
ИТОГО	3942	2446 / 62%	281 / 11%	925 / 38%	1240 / 51%	450 / 36%	258 / 21%	532 / 43%	18.2

АНАЛИТИКА И СТАТИСТИКА

Цена звонка, Р / Цена контакта, Р / Цена продуктивн., Р



% Потерь



ПЕРВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРИМЕНЕНИЯ

Мы вскрыли колоссальные проблемы:

- Все наши маркетинговые расчеты опирались на неточные исходные данные
- У наших риэлторов крайне низкий уровень культуры общения и профессионализма
- Все вложенные в агентов знания ведения переговоров никак не используются на практике
- Даже самые результативные агенты компании не являются активными продавцами: результат достигается за счет количества, а не качества

ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРИМЕНЕНИЯ



За первые месяцы эксплуатации «ТЕЛЕСТАТ»:

- качество обслуживания повысилось с 11% → 24%, т. е. в 2,2 раза.
- количество продуктивных переговоров выросло на 12%.

ИТОГ ПЕРВОГО МЕСЯЦА ПРИМЕНЕНИЯ

- Стоимость владения
≈ 5 000р/мес
- Долгосрочный эффект
от внедрения
≈ +30% к выручке.




Спасибо!

Приглашаем к сотрудничеству!

Першин Константин Леонидович

Компания **Инкварта**

 + 7 (988) 246-14-20

 director@inquarta.ru  [inquarta.ltd](https://www.facebook.com/inquarta.ltd)