



**“Как преобразовать
контакт-центр
из источника расходов
в источник доходов”**

Кристина Дерица

директор контакт-центра Lattelecom

Минск | 2017

A map of Europe with Latvia highlighted in red. The rest of the map is in a light beige color. The text is overlaid on the map.

Латвия

цифровая столица Европы

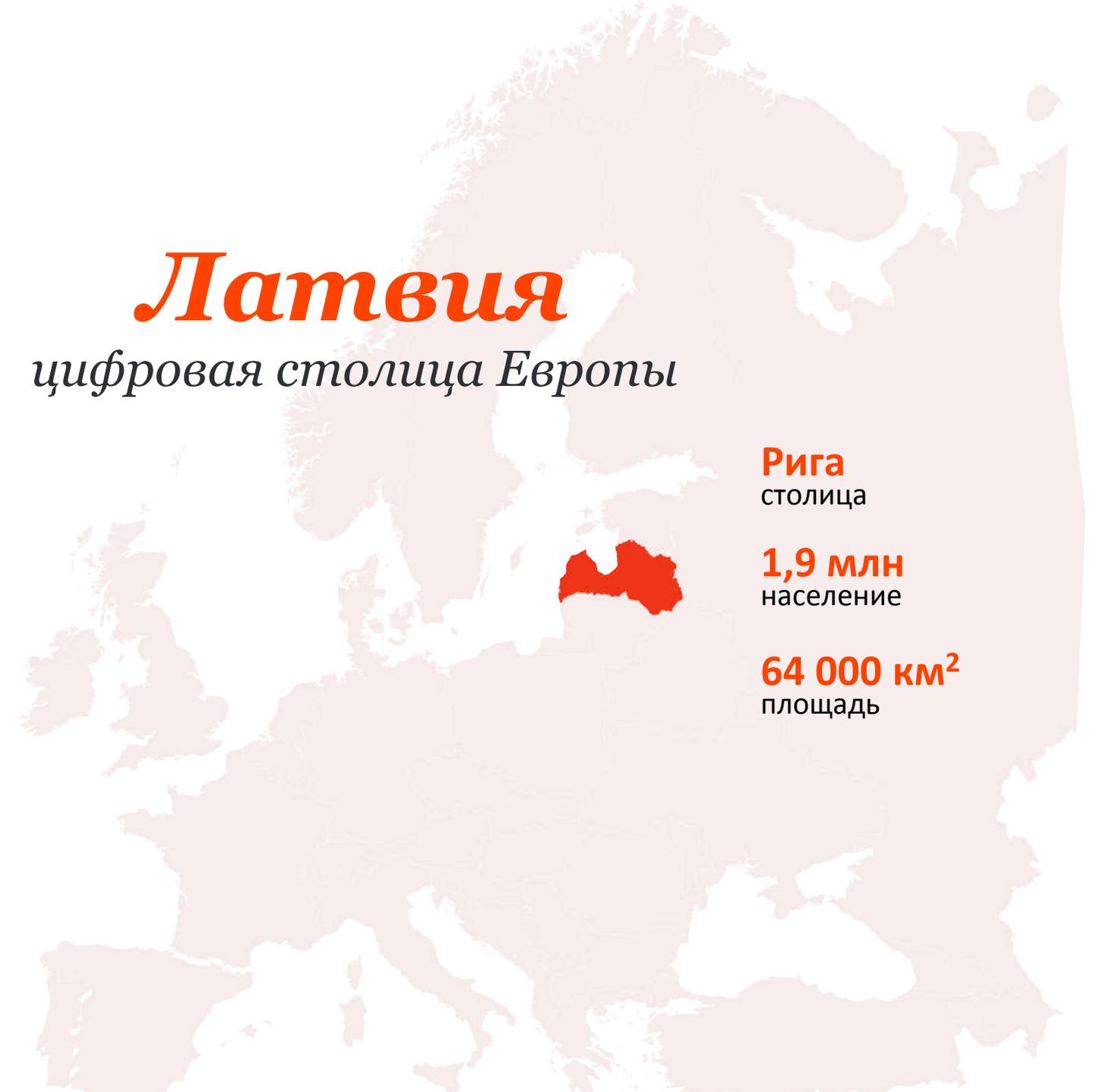
Латвия

цифровая столица Европы

Рига
столица

1,9 млн
население

64 000 км²
площадь



Латвия

цифровая столица Европы

4500+
бесплатных
пунктов WiFi

Рига
столица

1,9 млн
население

64 000 км²
площадь

Латвия

цифровая столица Европы

4500+

бесплатных
пунктов WiFi

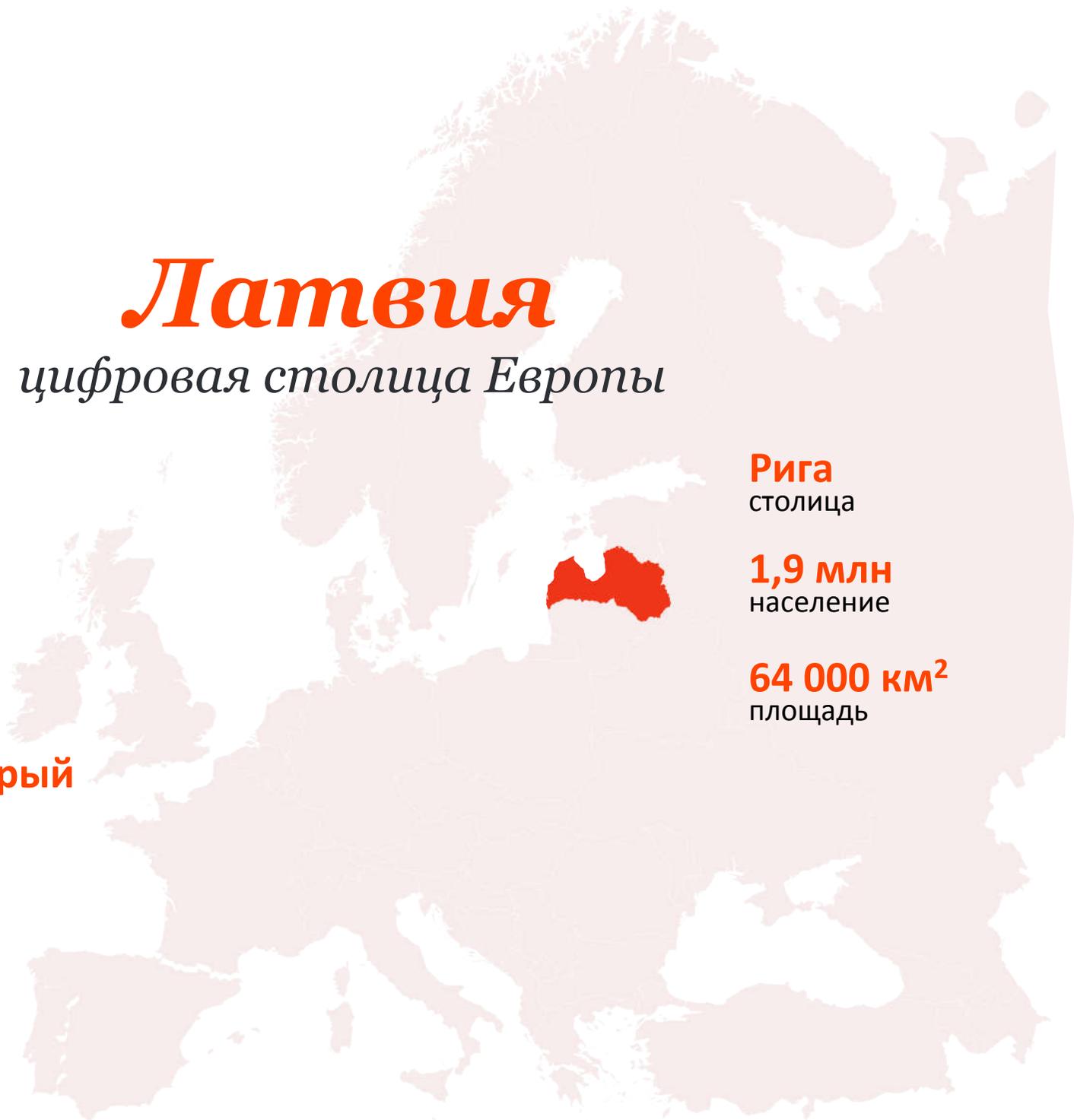
Самый быстрый

оптический
интернет

Рига
столица

1,9 млн
население

64 000 км²
площадь





ИТ и телекоммуни- кационный лидер Балтии

25 лет
на рынке ИТ-услуг



ИТ и телекоммуни- кационный лидер Балтии

25 лет
на рынке ИТ-услуг

192 млн. EUR
общий доход



ИТ и телекоммуни- кационный лидер Балтии

25 лет
на рынке ИТ-услуг

192 млн. EUR
общий доход

2000
количество
сотрудников

Контакт-центр *Lattelecom*

Результаты 2016

Роль Центра в продажах

88%	Отвеченные звонки	Доля канала	45%
92%	Решение вопроса с первого контакта	Эффективность продаж	20%
№ 1	Самый большой канал продаж и обслуживания	Эффективность продаж tet	27%

Какими мы были?

50%	Количество контактов	Эффективность продаж	50%
50%	Работающие на полную ставку (FTE)	% продаж в частном сегменте	45%
нет	Omni-channel	% продаж Интерактивного ТВ	80%



Почему
мы меняемся?

laitecom



Клиенты



Компания

Требовательные



Клиенты



Компания

Требовательные

Подкованные



Клиенты



Компания

Требовательные

Подкованные

Перенасыщенность
рынка



Клиенты



Компания

Требовательные

Подкованные

Перенасыщенность
рынка

Инновационные
продукты

Какими ХОТИМ стать?



Новаторами

laitelecom

Новаторами

Автоматизированными

laitelecom

Новаторами

Автоматизированными

Добавленная ценность

laitelecom

Новаторами

Автоматизированными

Добавленная ценность

Выбор № 1

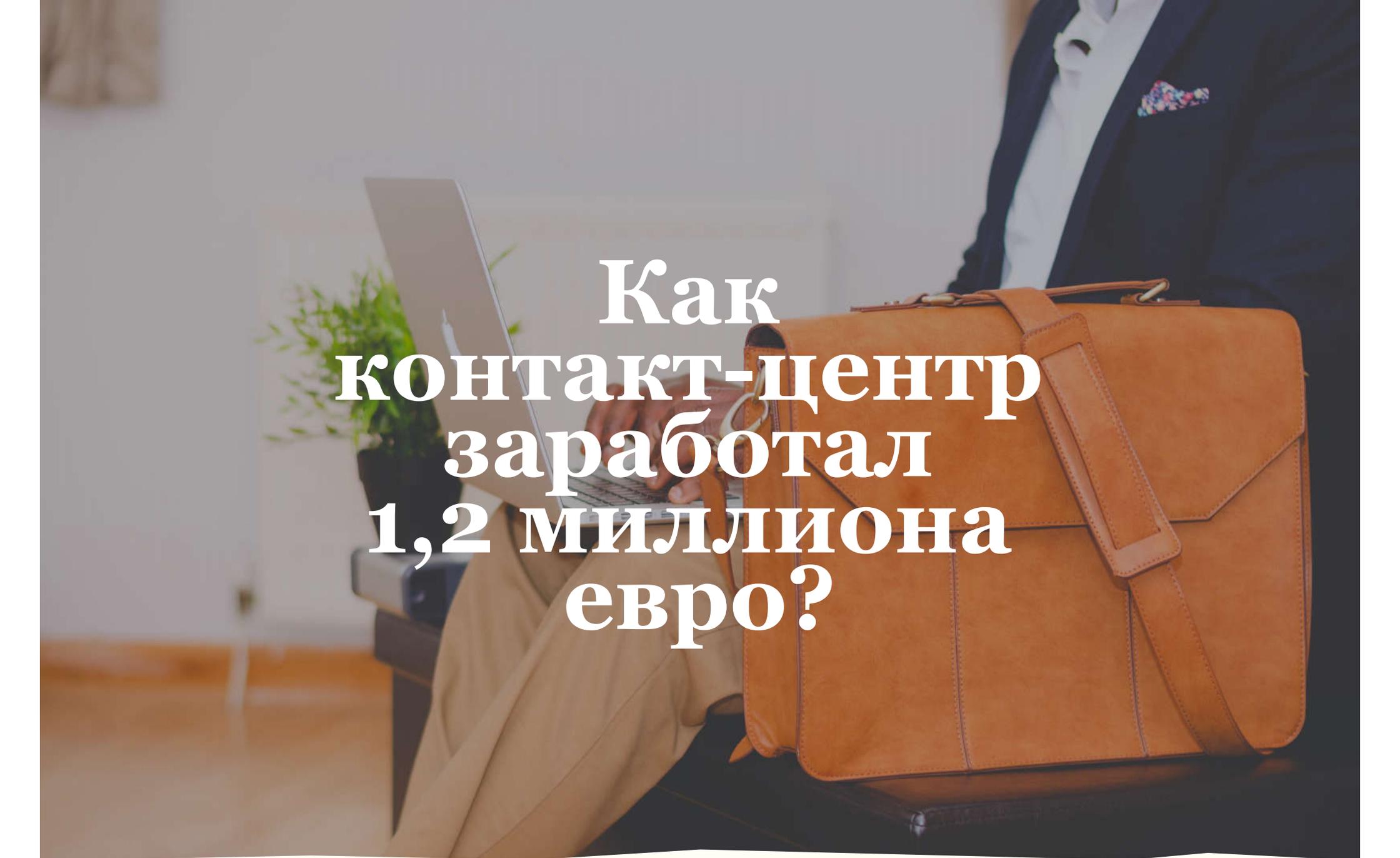
laitelecom



Read	Apollo1
Akcija	OtrLim
BO	OtrLim

PĀRDOŠANA

Informational board containing a photo of a person and several documents.

A person in a dark suit and light shirt is sitting at a desk, working on a laptop. A brown leather briefcase is on the desk next to them. The background is a blurred office setting with a plant and a window.

Как
контакт-центр
заработал
1,2 миллиона
евро?

Наша история успеха

Клиенты

Работники

Технологии

Среда

laitelecom

Клиенты

Индекс
потребительской
лояльности
клиентов (NPS)

27

Оценка
звонка
клиентом

89%

Решение
вопроса
во время
первого
контакта

92%

Наши советы

1. Меняй модели работы

2. Разные сервисные уровни

3. Omni-channel

4. Позаботься о своих работниках

Работники

Вовлечение
работников

Lattelecom
создаёт

Обучение

Карьерный
рост

lattelecom

Наши советы

1. Таланты

2. Не упускай возможности продажи

3. Разнообразное обучение

4. Рабочая среда

5. Продукты компании

laitecom

Технологии

Genesys -> Cisco

Единая CRM-система

Интеллектуальный IVR

Распределение звонков на основе истории соединений (*Last agent response*)

laitecom



RĪGA

Спасибо

Кристина Дерица

директор контакт-центра Lattelecom

kristine.derica@lattelecom.lv

Наши советы

Портал самообслуживания:

1. Индивидуальный подход

2. Процесс заказа

3. Прогноз расходов

4. Диагностирование проблем

5. Push-нотификации

laitelecom

Рабочая среда

Уменьшение расходов

Не делай лишнего!

laitelecom

Наши советы

1. Меняй привычки клиентов

2. Меняй привычки работников

3. Позволь работникам работать из дома

The background of the slide is a close-up photograph of a wood surface. The wood grain is highly detailed, showing wavy, concentric patterns in shades of brown, from light tan to deep, dark chocolate and near-black tones. The texture is organic and flowing, creating a sense of depth and natural beauty.

Выводы

- 1. Продажа при каждом контакте**
- 2. Дополнительные продажи при каждом контакте**
- 3. Удержание клиентов как возможность продать**
- 4. Работай умнее**
- 5. Платный звонок**
- 6. Чат-бот**