

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС**

**7-11
ОКТАБРЯ**

СПБКОНГРЕСС.РФ

Современное агентство недвижимости



Анализ телефонных переговоров

ОСНОВА УСПЕХА ЛЮБОЙ КОМПАНИИ –
УСПЕШНОЕ ОБЩЕНИЕ С КЛИЕНТОМ

СЛОЖНОСТИ В РАБОТЕ

- Очень низкий % сделок от общего числа обращений?
- Много исковых дел с клиентами?
- Сотрудники заняты прослушиванием, но их работа не эффективна?
- Нет структурированной базы записей разговоров с возможностью поиска?
- Нет информации, что в действительности хочет клиент?

РЕШЕНИЕ ОТ ЮСК

Программа переведет речь в текст

Проконтролирует все 100% разговоров

Найдет конфликтные разговоры

Оценит качество звонка

Позволит вести учет и навигацию по записям

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Анализ телефонных переговоров

Проблема	Решение	Результат
Очень низкий % сделок от общего числа обращений?	Использовать функцию % выполнения скрипта. Использовать поиск пауз. Использовать поиск перебиваний.	<ul style="list-style-type: none">• Написание лучших скриптов• Анализ знаний сотрудников• Обучение сотрудников• Повышение продаж
Много исковых дел с клиентами?	Использовать функцию оценки. Всплывание колокольчика при конфликтных разговорах.	Автоматическое оповещение руководителей и возможность погашение конфликтов в начальной стадии.
Сотрудники заняты прослушиванием, но их работа не эффективна?	Стандартные опции: <ul style="list-style-type: none">• Анализ всех 100% переговоров• Выявление конфликтных• Оценка переговоров	Качественный автоматический анализ всех 100% переговоров.
Нет структурированной базы записей разговоров с возможностью поиска?	Стандартная опция с оптимизированными лингвистическими запросами.	Удобное хранение и поиск записей
Нет информации, что в действительности хочет клиент?	Настройки поиска	Возможность просмотра и анализа запросов клиентов из первоисточника.

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Чат-боты и online помощники

Технология, позволяет использовать мессенджеры, высвобождая до 70% времени операторов. Диалог может происходить в мессенджере или в окошке чата на сайте.

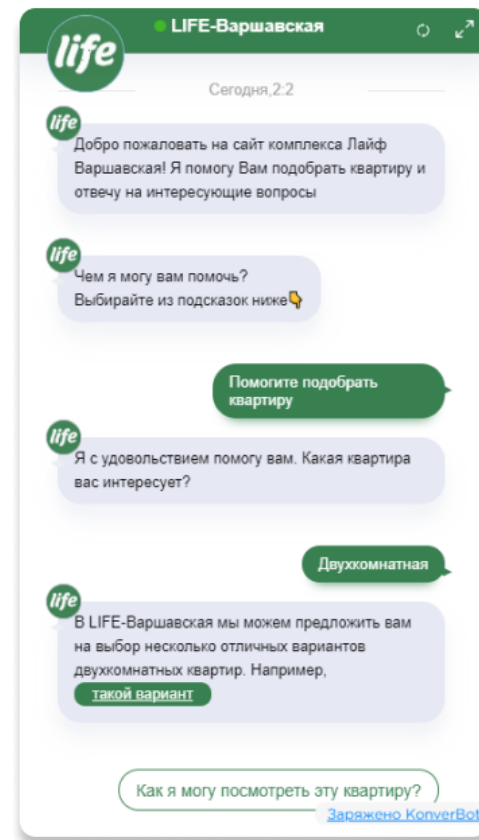
Чат-Бот

- Может понимать обычные реплики пользователя или работать с кнопками, предлагая человеку несколько вариантов ответа.

Диалог может осуществляться с применением голоса.

- Связан с различными информационными системами – Базами данных, 1С, CRM и т.д.
- Может записывать данные в систему – например, помогая сотрудникам заполнять форму.

Любая операция, которая проводится по строго очерченному алгоритму и не требует от сотрудников креативных решений, может быть передоверена чат-боту или online помощнику.



Объединённый контактный центр

- Учет входящих и исходящих звонков и сообщений, анализ, связь и анализ источников рекламных каналов
- Одновременная работа и контроль всех каналов коммуникации.
- Единая воронка продаж на основе статистики по звонкам и чатам.
- Готовые скрипты для агентов
- Интеллектуальная маршрутизация исходящих и входящих коммуникаций



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

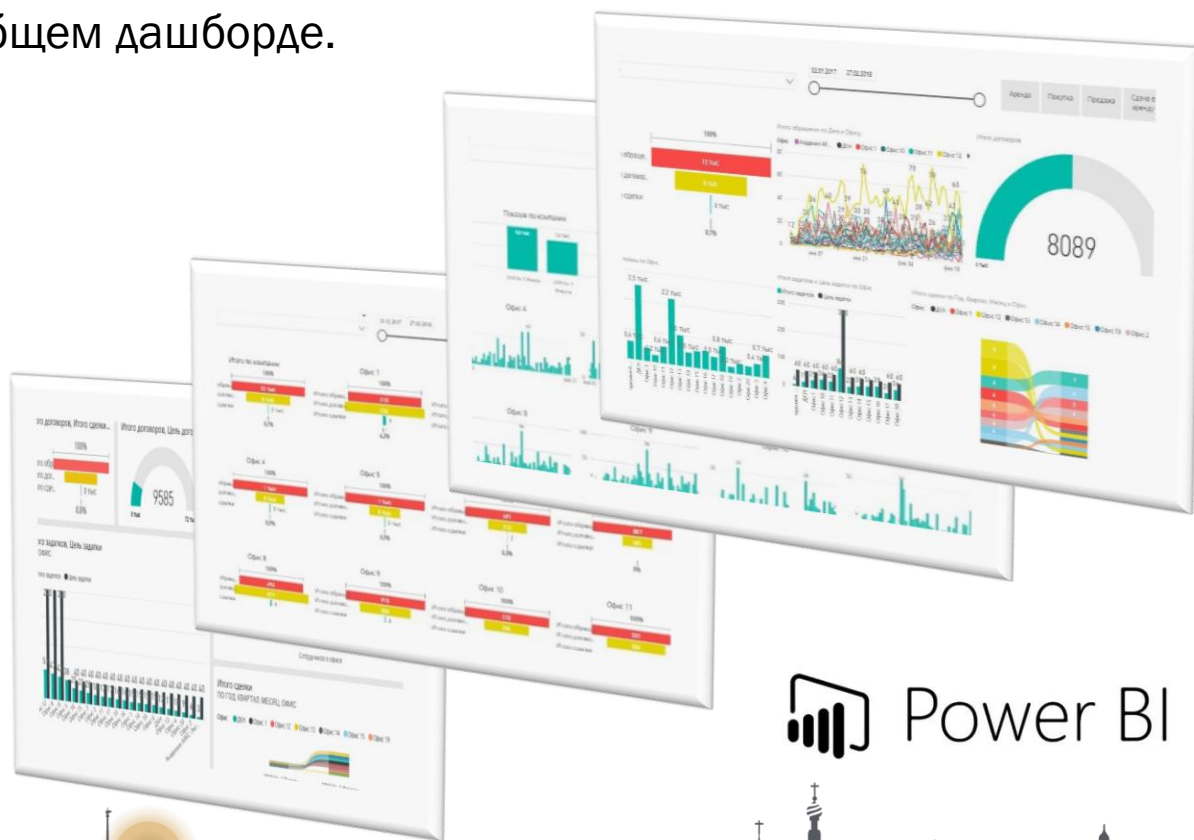
СПБКОНГРЕСС.РФ



Единый дашборт с аналитикой агентства

Система позволяет собирать данные из различных источников и отображать в общем дашборде.

- Стадии
 - Обращение
 - Договор
 - Показ
 - Задаток
 - Сделка
- Группировки
 - По времени
 - По типу сделки
 - По офисам
 - По сотрудникам



 Power BI

МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

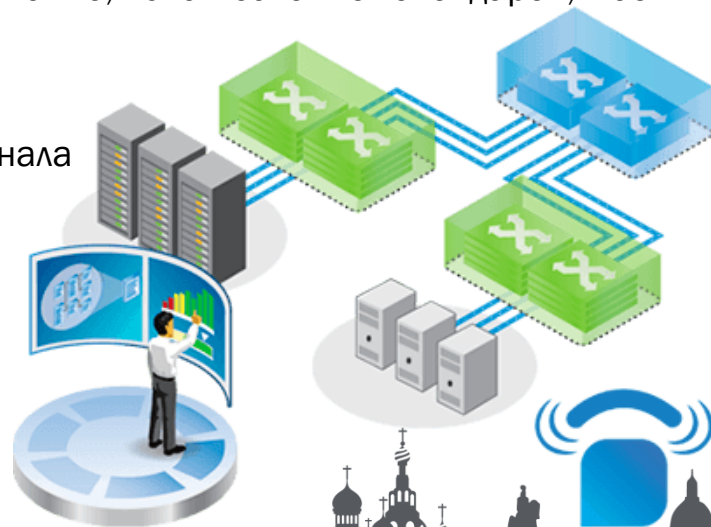
7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Построение и развитие ИТ-инфраструктуры агентства

- Управление правами доступа сотрудников ко всем ресурсам компании
- Организация ИТ инфраструктуры, ЦОД, кампусная сеть, контроль и управление трафиком
- Организация телефонии агентства, омниканальный контактный центр, запись и анализ звонков, интеграция с CRM-системой
- Корпоративная почта, совместное планирование, использование календарей, мобильная телефония, "типовое рабочее место"
- Платформа для обучения и развития персонала
- Дополнительные системы и сервисы



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЖИЛИЩНЫЙ
КОНГРЕСС

7-11
ОКТАБРЯ

СПБКОНГРЕСС.РФ



Захар Сегаль

Руководитель подразделения
бизнес-интеграции

Технический центр ЮСК

+ 7 905 289 74 92

+ 8 800 700 8 863 доб.609

zahar.s@usk.ru

www.usk.ru

7-11
ОКТАБРЯ

