



1

СУЧАСНА  
РЕАЛЬНІСТЬ

2

РІШЕННЯ

3

ПЕРЕВАГИ

4

НАШ  
ДОСВІД

5

ПРО НАС

## РИНКОВІ РЕАЛІЇ

- Тиск з боку конкурентів
- Зростання вимогливості клієнтів, включаючи швидкість обслуговування
- Оптимізація витрат на продажі та маркетинг зі збереженням високого рівня ефективності
- Необхідність стимулювання попиту та активної підтримки стосунків із клієнтами

## ЗАДАЧІ

- Швидко збільшити обсяги продажів
- Оптимізувати витрати на залучення та утримання клієнтів
- Підвищити прибутковість на клієнта
- Підвищити ефективність впливу на цільові групи клієнтів
- Забезпечити оперативне отримання маркетингової інформації (клієнти, конкуренти)





## ЗБІЛЬШЕННЯ ОБСЯГІВ ПРОДАЖІВ ТА РОЗВИТОК КЛІЄНТСЬКОЇ БАЗИ

- продажі продуктів, послуг та сервісів компанії новим клієнтам
- лідогенерація: пошук нових клієнтів та розвиток клієнтської бази
- підвищення якості клієнтської бази: збір та актуалізація даних
- генерація попиту на продукти, послуги та сервіси компанії

## ПІДВИЩЕННЯ ЛОЯЛЬНОСТІ КЛІЄНТІВ ТА ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

- до-продажі/крос-продажі продуктів, послуг та сервісів компанії існуючим клієнтам
- інформування/автоінформування клієнтів про продукти, послуги та сервіси, акції, тарифи, індивідуальні пропозиції, зміни в обслуговуванні, статусах виконаних замовлень, тощо.
- прийом та обробка переважної більшості звернень, включаючи періоди «пікового» навантаження
- виявлення переваг клієнтів, визначення рівня задоволеності методом опитування, анкетування, збору та підготовки аналітики
- сегментування клієнтської бази на цільові групи з урахуванням виявлених потреб, очікувань, зацікавленості в продуктах та послугах компанії
- моніторинг та оцінка ефективності маркетингових кампаній
- підтримка виведення на ринок нових продуктів, послуг та сервісів
- пропозиція існуючим клієнтам змінити умови обслуговування на більш вигідні
- повернення втрачених клієнтів



### ПІДВИЩЕННЯ ОБСЯГІВ ТА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТІ ПРОДАЖІВ

- висока інтенсивність контактів з цільовими групами клієнтів
- відповідність єдиним стандартам: повний запис діалогів, спеціалізований персонал з високим рівнем навичок та компетенцій, систематичний моніторинг та оцінка ефективності роботи
- розширення географії бізнесу, завдяки взаємодії з клієнтами в різних регіонах, містах, часових поясах



### ЗНИЖЕННЯ ВИТРАТ ТА ОПТИМІЗАЦІЯ БІЗНЕС- ПРОЦЕСІВ

- оптимальна вартість одного контакту з клієнтом
- висока продуктивність кожного контакту
- Економія часу на залучення потенційних клієнтів: фокус на реальних клієнтів із сформованими потребами та зацікавленістю до співпраці



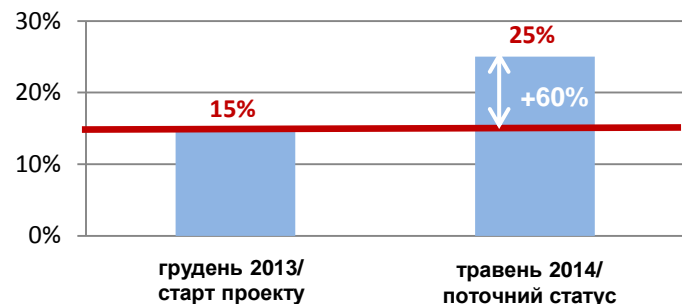
### ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ МАРКЕТИНГОВИХ КОМПАНІЙ

- точне виявлення та вплив на цільові групи клієнтів, зацікавлених в продуктах, послугах та сервісах компанії
- оперативне забезпечення аналітичною інформацією для проведення маркетингових кампаній, прогнозування обсягів продажів, вдосконалення та розробки нових продуктів та послуг

## ПРОЕКТ ДЛЯ ІНТЕРНЕТ-МАГАЗИНУ

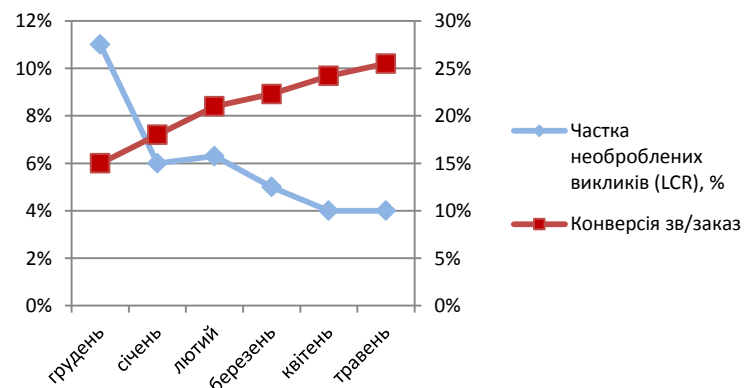
**Задача 1:** оптимізувати витрати та підвищити ефективність продажів

**Результат:** знижені витрати- оплата за залучених клієнтів. Зростання ефективності продажів +60%



**Задача 2:** підвищити рівень сервісу та лояльність клієнтів за рахунок опрацювання 95% звернень клієнтів в періоди незапланованого навантаження

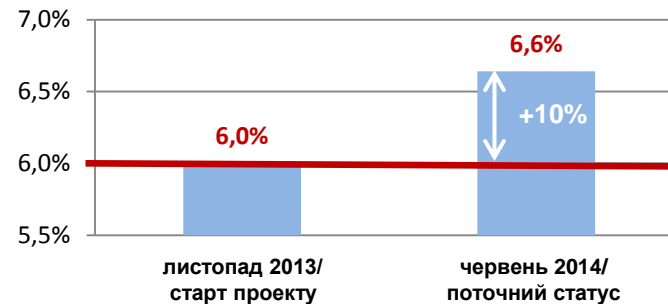
**Результат:** зріст якості обслуговування за рахунок зниження кількості втрачених викликів на 17%  
З одночасним нарощуванням динаміки продажів



## ПРОЕКТ ДЛЯ ВЕЛИКОГО БАНКУ

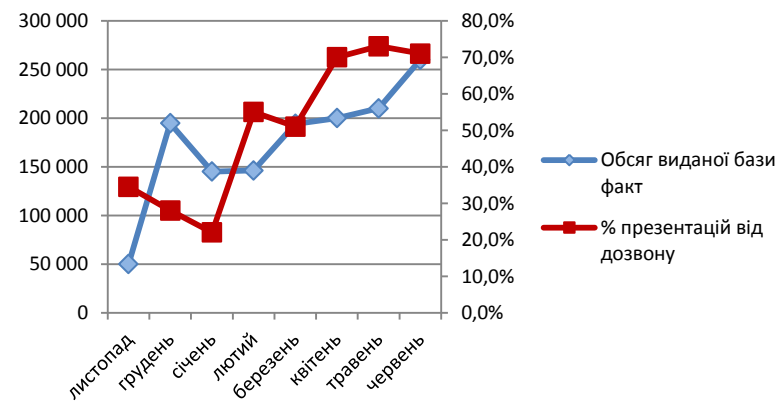
**Задача 1:** збільшити обсяги продажів роздрібних продуктів та сервісів

**Результат:** зростання ефективності продажів +10%



**Задача 2:** виконати масштабування проекту в короткі терміни з забезпеченням високого рівня сервісу

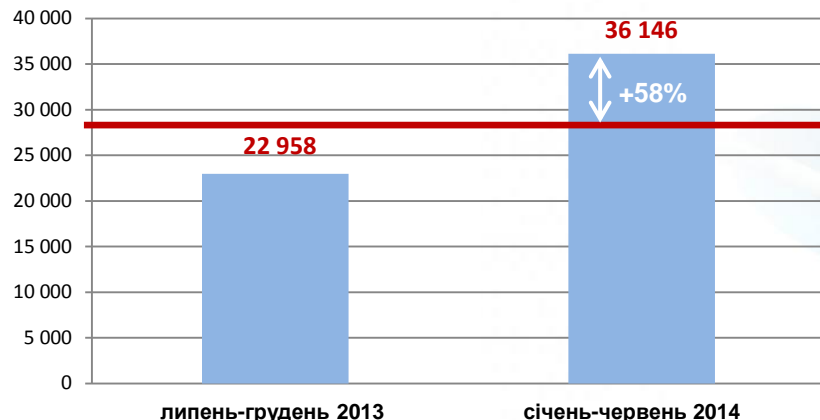
**Результат:** масштабування проекту в 5,2 рази за 7 місяців з одночасним нарощуванням динаміки продажів



## ПРОЄКТ ДЛЯ ОПЕРАТОРУ ЗВ'ЯЗКУ

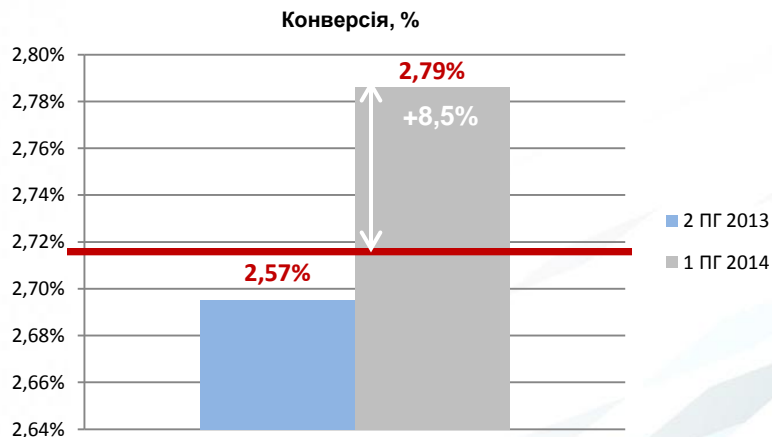
**Задача 1:** забезпечити розвиток дистанційного каналу продажів в короткі терміни з обробкою масштабної бази клієнтів від 1 мільйона контактів за 1,5 місяці

**Результат:** зростання продажів на 58% за період реалізації проекту



**Задача 2:** виконати масштабування проекту в короткі терміни із забезпеченням високого рівня сервісу

**Результат:** масштабування проектів в 1,4 рази з одночасним нарощуванням динаміки продажів на 8,5%





Робота за клієнтами  
**В БУДЬ-ЯКИХ  
 ЧАСОВИХ ПОЯСАХ В  
 РЕЖИМІ 24x7x365**



**ВЗАЄМОДІЯ З  
 КЛІЄНТАМИ ПО ЛЮБИМ  
 КАНАЛАМ**

Телефон, SMS, WEB, e-mail,  
 ON-LINE Чат, особистий  
 кабінет, Зворотній дзвінок



**РЕЗЕРВУВАННЯ ТА  
 ДОСТУПНІСТЬ КОНТАКТНОГО  
 ЦЕНТРУ– 99,9%**



Service Level (рівень сервісу)  
**85/30** та вище



**МАСШТАБУВАННЯ  
 ПРОЕКТУ В НАЙКОРОТШІ  
 ТЕРМІНИ БЕЗ ОБМЕЖЕНЬ**



Надання детальної  
 звітності на вимогу  
 Партнера  
**В РЕЖИМІ ONLINE**



Тестування  
**В ПІЛОТНОМУ РЕЖИМІ**



**КОНТАКТНІ ЦЕНТРИ  
 ОСНАЩЕННІ ПАК**  
 CISCO UNIFIED CONTACT  
 CENTER ENTERPRISE



**ІНТЕГРАЦІЯ ПЗ  
 ПАРТНЕРА С ПЗ BEEPER**



**РОЗРОБКА ЄДИНОЇ БАЗИ  
 ЗНАТЬ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ  
 СИСТЕМИ** на вимогу  
 Партнера



**АВТОМАТИЧНА ОБРОБКА  
 ТРАФІКУ**

З використанням мовних  
 технологій



**СТАТИСТИКА ТА  
 ПРОГНОЗУВАННЯ  
 НАВАНТАЖЕННЯ**



**УНІКАЛЬНА МЕТОДИКА ОЦІНКИ  
 ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Розробка індивідуальних методик на  
 вимогу Партнера



Розробка пропозицій  
**ПО ПІДВИЩЕННЮ  
 ЕФЕКТИВНОСТІ  
 КЛІЄНТСЬКОГО СЕРВІСУ**

# ПЕРЕТВОРИМО ЕНЕРГІЮ СПРАВЖНЬОГО В КОМУНІКАЦІЇ МАЙБУТНЬОГО!

ЕКСПЕРТИЗА В  
КЛІЄНТСЬКОМУ СЕРВІСІ  
ТА ПРОДАЖАХ



БЕЗПЕКА



ДИНАМІЧНЕ  
МАСШТАБУВАННЯ



ПРОЗОРИСТЬ



СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ

**BEOPER**  
COMMUNICATION CENTER

Офіс:  
м. Київ  
ул. В. Шимановського, 2/1

Телефон:  
+380 44 205 0000