



call центр

Контакт Сервис

КАК AI ПРЕВРАЩАЕТ КОЛЛ-ЦЕНТР В МАШИНУ ДЛЯ ПРОДАЖ

скрипты, которые работают





call центр

Контакт Сервис

Максим Искандоров

Руководитель отдела методологии скрипта

ЗА 5 ЛЕТ РАБОТЫ В АКЦ :



Реализовано **95** проектов под личным руководством



Масштабирование проектов **на +400%**

ТРУДНОСТИ ТРАДИЦИОННОЙ РАБОТЫ СО СКРИПТАМИ



Проекты теряют до 30% клиентов из-за неэффективных скриптов



Корректировка скриптов вручную занимает недели, анализ звонков — дни



Обучение новых операторов → от 3 до 7 дней потерь времени и низкая эффективность на старте

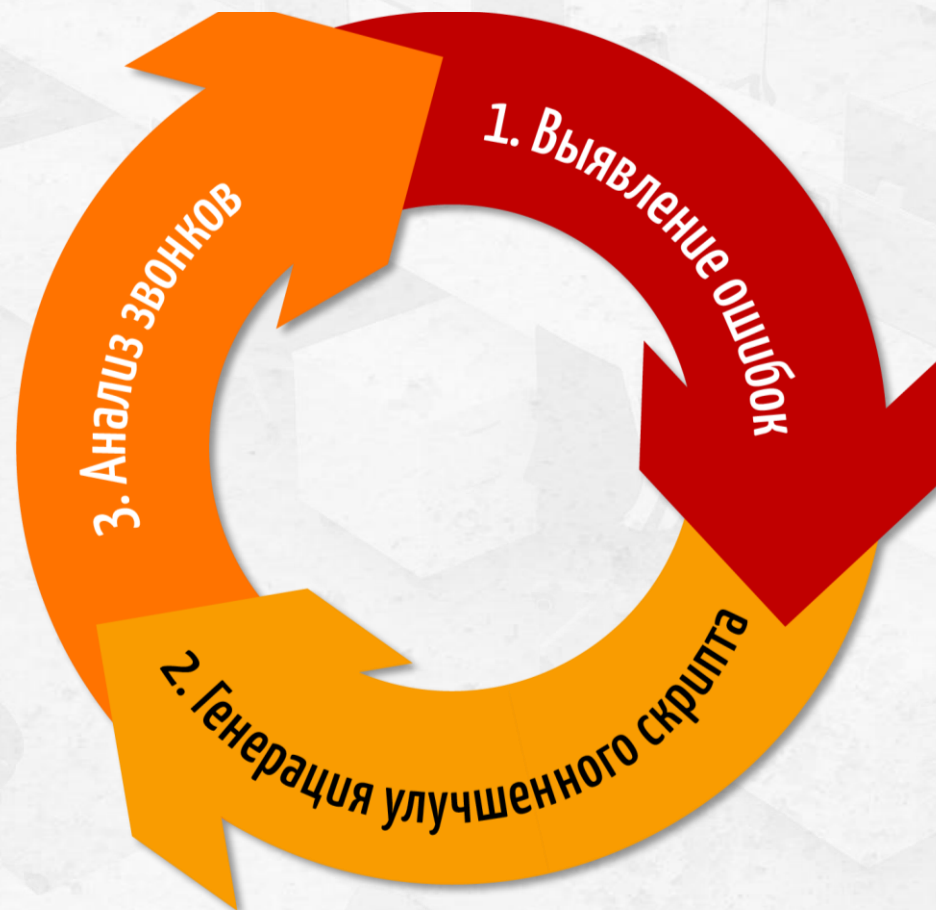
КАК AI МЕНЯЕТ ПРОЦЕСС РАБОТЫ СО СКРИПТАМИ



ИИ анализирует
успешные
и неуспешные звонки



Выявляет слабые
места и предлагает
улучшения



Исключает
человеческие ошибки
и усталость



Внедрение улучшенных
скриптов **занимает**
часы, а не недели

СОКРАЩАЕМ ЗАТРАТЫ НА РАЗРАБОТКУ СКРИПТОВ



РАНЬШЕ



1 скриптолог
8 часов в месяц на проект

СЕЙЧАС



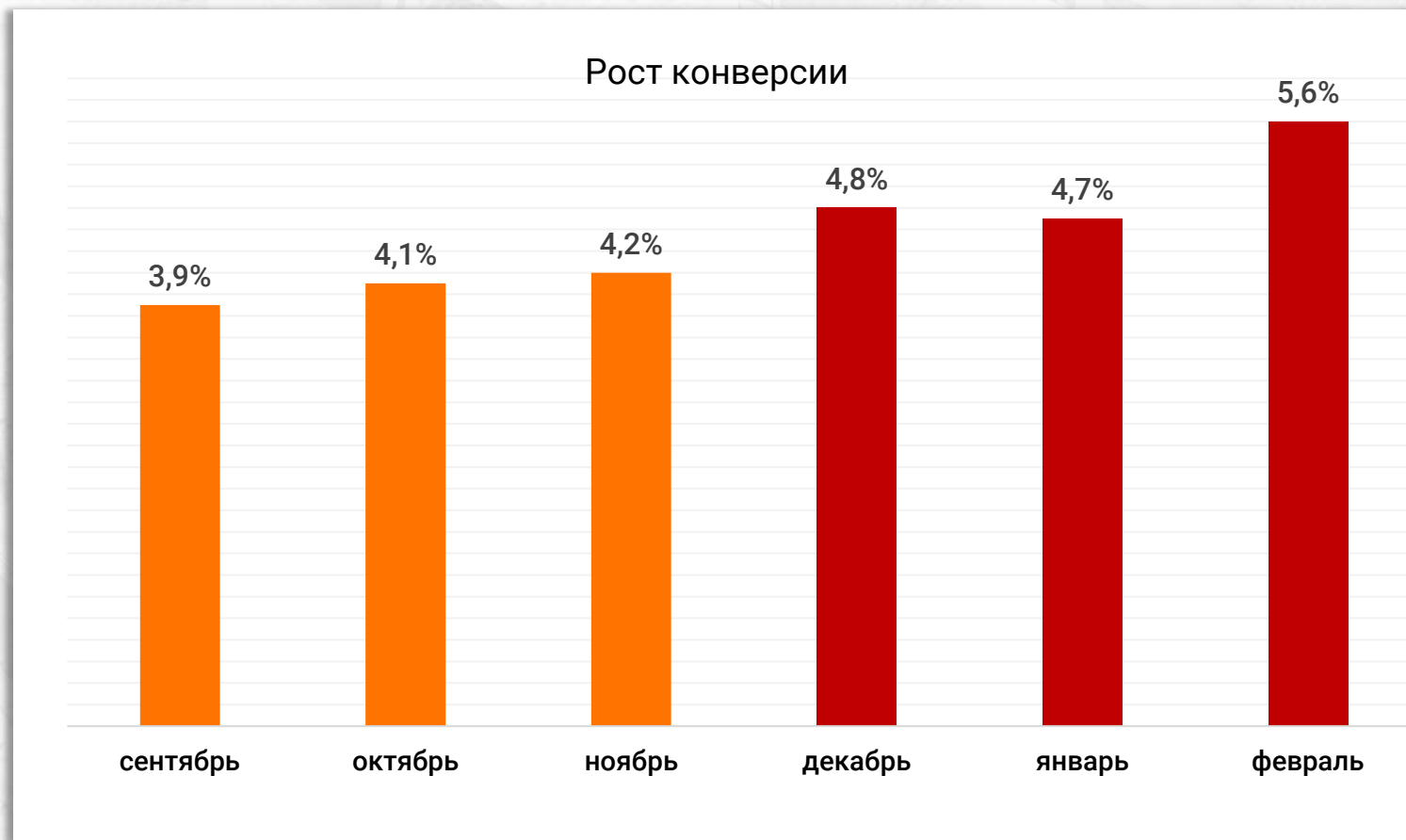
Скриптолог + AI
2 часа в месяц на проект

До AI: **8 часов в месяц** на проект
(при 20 проектах = 160 часов/мес)

С AI: **2 часа на проект** (при 20 проектах = 40 часов/мес, сокращение на 75%)

A/B-тестирование идёт **быстрее**: AI сразу даёт несколько вариантов скриптов

AI ПОМОГАЕТ ДЕЛАТЬ ДЕНЬГИ, А НЕ ПРОСТО ЗВОНКИ



Цель колл-центра — **не просто обзванивать, а продавать.**
В одном из проектов мы внедрили AI для анализа успешных и неуспешных звонков

- Рост конверсии из дозвона в продажу с **4,2% до 5,6%** на проекте по продажам курсов
- Время обработки возражений **сократилось на 20%**
- Отказов стало **на 17% меньше**
- Вместо долгих обсуждений и согласований AI сам находит **короткие и эффективные решения**

ИИ-СКРИПТЫ УБРАЛИ ПОНЯТИЕ «СТАЖЁР»

БЫЛО



- Операторы обучаются **от 3 до 7 дней**, а затем идут на несложные проекты
- Если в скрипте не было нужного ответа, операторы испытывали **волнение** и терялись в процессе

СТАЛО



- Операторы обучаются **от 1 до 3 дней**, а их по сравнению с топовыми операторами, показатели новичков с ИИ-скриптами меньше на **24%**
- AI добавляет все частые сценарии. «Нет нужного ответа» сократилось на **74%**

ИИ-АНАЛИЗ ЗВОНКОВ ВМЕСТО ВЫБОРОЧНОЙ ПРОВЕРКИ



Анализ **100% звонков**,
а не отдельных выборок



Быстрое выявление **проблемных зон в скрипте** и предложений по их улучшению



Обнаружение **слабых мест** в скриптах, где у оператора «нет нужного ответа»



Вовлеченность операторов в работе по скрипту достигла **84%**



КАК МЫ ПЛАНИРУЕМ РАЗВИВАТЬ СИСТЕМУ



БУДУЩЕЕ ПРОЕКТА



Подсказки операторам
в реальном времени



Глубокая персонализация диалогов



Интеграция AI с CRM для анализа
истории взаимодействий



ИИ УЖЕ МЕНЯЕТ РАБОТУ КОЛЛ-ЦЕНТРОВ



Быстрое и точное обновление скриптов



Повышение конверсии и качества звонков



Экономия времени и ресурсов



Следующий шаг — адаптивные скрипты в реальном времени



ДОВЕРЯЯ НАМ, ВЫ ДОВЕРЯЕТЕ ПРОФЕССИОНАЛАМ!



Просто позвоните, чтобы убедиться в этом!



Максим Искандоров

Руководитель отдела методологии скрипта



@maksim_isk



Санкт-Петербург, Московский
проспект, д. 143, оф. 724



skript1@okcall.ru



8 (800) 350 21 22
8 (812) 407 22 22
8 (495) 150 22 22

www.OkCall.ru

