

Как достичь большего, не увеличивая бэкофис

Кейс компании Voximplant





Иван Алексеев

Head of Information systems and Analytics

О спикере

- Оптимизирую и автоматизирую бизнес-процессы
- 15 лет работы с экосистемой Salesforce
- Обожаю данные, потому что они не врут

O Voximplant

15+

лет на рынке

1+ Млрд

звонков в 2023 году

100+

разработчиков

60+

стран, чьи телефонные номера задействованы 30K+

активных аккаунтов

200+

стран, которые могут совершать исходящие звонки 11M\$

финансирования от BVCP, RTP Global 3

глобальных офиса: США (HQ), Россия, Колумбия

99,95%

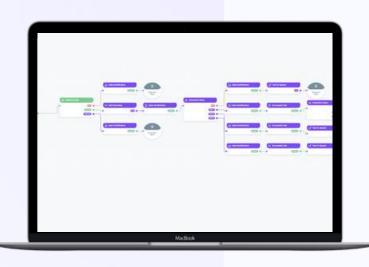
доступность и сервис 24/7 10+

точек присутствия

Решения на Voximplant

Звонки с сайта Колл-центр Звонки через приложения Колл-трекинг Автоматические уведомления Телефонные опросы Умный IVR Подтверждение заказов Удаленные видео-встречи И другое Омниканальный контакт-центр Маскировка номеров

Challenges



- Сложный продукт и сложное взаимодействие в рамках продаж
- Оперативное масштабирование и вовлечение команд бэк офиса
- З Гайдинг замена баз знаний на процесс, который сам обучает нового пользователя
- 4 Упрощение настройки эволюции процессов

Что реализовано в Salesforce

1 Сложная воронка продаж <u>link</u>

2 Скоринг лидов и аккаунтов

3 Lost reason анализ

Approval процессы



Ретроспектива

- Sales Cloud → Slack → BI
- Пользователь работает в одном окне
- Поддержка целой экосистемы 1-2 сотрудниками
- Структурированность данных

Next steps

- Интеграция с системами бэкофиса и нашим продуктом по средством Mulesoft
- Автоматизация подписания контрактов
- Поддержка целой экосистемы 1-2 сотрудниками
- Структурированность данных

А теперь поговорим про SLACK



Спасибо за внимание!

Иван Алексеев

Operational office ialexeev@voximplant.com +7-916-762-04-65

