



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

0 Voximplant

15+

лет на рынке

100+

разработчиков

30K+

активных аккаунтов

11M\$

финансирования от
BVCP, RTP Global

3

глобальных офиса:
США (HQ), Россия,
Колумбия

1+ Млрд

звонков в 2023 году

60+

стран, чьи
телефонные номера
задействованы

200+

стран, которые
могут совершать
исходящие звонки

99,95%

доступность
и сервис 24/7

10+

точек присутствия

Решения на Voximplant

Звонки через приложения

Колл-центр

Звонки с сайта

Колл-трекинг

Автоматические уведомления

Телефонные опросы

Подтверждение заказов

Умный IVR

Удаленные видео-встречи

Омниканальный контакт-центр

Маскировка номеров

И другое

Challenges

1

Сложный продукт и сложное взаимодействие в рамках продаж

2

Оперативное масштабирование и вовлечение команд бэк офиса

3

Гайдинг - замена баз знаний на процесс, который сам обучает нового пользователя

4

Упрощение настройки эволюции процессов



Что реализовано в Salesforce

1

Сложная воронка продаж [link](#)

2

Скоринг лидов и аккаунтов

3

Lost reason анализ

4

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

