

# Пример из практики

*Агентство недвижимости и девелопер «Блю-ридж».*

*Платформа Wave IP кардинальным образом увеличила продажи и качество обслуживания клиентов в риэлтерской компании.*

- Компании Блю-ридж было жизненно необходимо, чтобы все звонки в отдел продаж отвечались с первого раза и консультации клиентов проходили в режиме реального времени, но ограничения существующей телефонной станции затрудняли этот процесс.
- Жесткие требования к ответам на входящие звонки вызывали большую текучесть кадров среди административного персонала и неудовлетворенность своей работой у остального персонала, что в свою очередь сказывалось на их способности выполнять другие задачи.
- Также компании было необходимо, чтобы звонки на горячую линию могли поступать и обрабатываться правильно и эффективно 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

## Решение

- Компания выбрала Wave IP, конвергентную инфокоммуникационную платформу со встроенными приложениями, чтобы обеспечить эффективность бизнес процессов и повысить качество обслуживания клиентов.
- Встроенные приложения Wave IP смогли реализовать все необходимые функции, которые требовались для увеличения продаж, повышения уровня обслуживания и снижения текучести персонала.
- Система Wave IP обладает достаточной гибкостью, чтобы различные типы входящих звонков обрабатывались эффективно и подобающим образом.

## Результат

- Уровень пропущенных или случайно сброшенных звонков упал практически до нуля, а звонки в отдел продаж теперь обрабатываются персонально для каждого клиента, что значительно повысило уровень продаж.
- Клиенты постоянно имеют положительный опыт обращения в компанию и знают, что в какое бы время они не позвонили их даже самые срочные проблемы будут решены в кратчайшие сроки.
- Текучесть кадров была значительно снижена, что повлекло за собой увеличение эффективности работы офиса в целом и ощутимое снижение затрат.



Блю-ридж Риалти – это расположенная в быстрорастущем городе Ралей, штат Северная Каролина, США, успешная компания, которая специализируется на операциях с недвижимостью, а также на управлении коммерческой недвижимостью. База потенциальных клиентов компании практически безгранична, так как этот район сейчас испытывает бурный рост. Участвуя в бизнесе, в котором все построено и держится на взаимоотношениях с клиентом, Блю-ридж должна была быть доступна по телефону для своих клиентов 24 часа в сутки и отвечать как на звонки в отдел продаж, так и в службу поддержки, а также быть уверенной, что как новые, так и существующие клиенты получают самый высокий уровень обслуживания. Также компания вложилась в рекламу с единым номером и ей было необходимо оправдывать эти вложения.

У персонала компании возникали трудности в использовании существующей телефонной системы для обработки большого объема входящих звонков, что вызывало недовольство и разочарование. В дополнение ко всему, стратегическая цель компании по организации ответа и консультации в реальном времени для всех клиентов отдела продаж была далека от выполнения. Для риэлтерской компании пропущенные звонки это не только упущенная продажа, но и также неудовлетворенные арендаторы, которые могут и не захотеть продлевать аренду на следующий год, что может значительно сказаться на будущих финансовых результатах.

## **Wave IP – это решение с широкими возможностями, надежное и безопасное.**

Президент компании Джо Маер чувствовал, что пришло время открыть для себя новые возможности современных телефонных систем и поднять уровень обслуживания и взаимодействия с клиентами. Он понимал важность того, чтобы новая система имела множество функций и была очень надежной, а также то, что это поможет как в улучшении отношений с существующими клиентами, так и в установлении новых контактов. Для Маера было непреложной истиной, что все звонки в отдел продаж должны быть отвечены вне зависимости в какое время дня или ночи они поступили, а запросы в службу поддержки должны удовлетворяться в кратчайшие сроки. Чтобы быть уверенным, что самые важные звонки обрабатываются в первую очередь, и что ни один запрос не остается без ответа, он также хотел получить возможность сохранять и просматривать данные обо всех звонках. Но в то же время он хотел повысить продуктивность своего административного персонала, чтобы каждому работнику приходилось обслуживать меньшее количество звонков. После

непродолжительного эксперимента с системой от других поставщиков Маер остановил свой выбор на платформе Wave IP – инфокоммуникационной системе нового поколения – которая позволяет легко справляться с большим объемом звонков не в ущерб работникам и клиентам. Wave IP поддерживает широкий спектр функций, которые помогут Блю-ридж развивать свой бизнес и достойным образом отвечать на растущие запросы клиентов. Самым главным для Блю-ридж была возможность системы бесперебойно обрабатывать все входящие звонки, как в рабочее, так и в нерабочее время. Не менее важным была надежность и отказоустойчивость системы. «Wave IP очень надежная», говорит Джон Маер.

## **Wave IP помогает повысить продажи.**

Сразу после установки системы Wave IP Блю-ридж заметили ощутимый рост продаж. Обработка и автоматическая переадресация звонков была настроена таким образом, что звонки в отдел продаж автоматически выделялись и гарантировано переводились на живого человека, а не на автоответчик. Результат не заставил себя ждать: Wave IP и ее встроенная функция интеллектуальной маршрутизации звонков, возможности осуществления схемы «следуй-за-мной» и персональной настройки помогло компании значительно увеличить продажи.

## **Отклик на звонки в службу поддержки значительно ускорился, что привело к повышению удовлетворенности клиентов.**

Обслуживание звонков в службу поддержки также значительно улучшилось как в рабочие, так и нерабочие часы, благодаря настраиваемым голосовым приветствиям. Теперь звонящий может сразу указать насколько его запрос является срочным, а система Wave IP автоматически обработает его звонок в зависимости от его ответа, используя настраиваемую ротационную схему дежурства персонала. Wave IP продолжает перенаправлять звонок клиента на домашний или мобильный телефон сотрудников, до тех пор, пока звонок не будет отвечен. Клиенты компании по достоинству оценили то, с какой легкостью теперь их запросы удовлетворяются в кратчайшие сроки.

## **Удовлетворенность персонала выросла, а затраты упали.**

В дополнение к росту удовлетворенности клиентов, административный персонал отметил, что их удовлетворенность своей работой также выросла. Большинство входящих звонков теперь

автоматически обрабатываются настраиваемыми автосекретарями, персональными голосовыми приветствиями и механизмами параметрической маршрутизации. Рецепционисты теперь не заняты целый день ответами на звонки и могут сфокусироваться на более важных задачах. Это также позволило решить проблему текучести кадров и снизило расходы на поиск и обучение персонала. «Wave IP позволил нам сделать комплексные улучшения в различных областях нашего бизнеса», говорит Маер: « Уверенность в том, что ни один звонок клиента не останется без ответа и в том, что наши клиенты при каждом звонке получают высочайший уровень сервиса, делает Wave IP эффективным и надежным инструментом в наших глазах».



Группа компаний «ЭН ДЖИ ТЕЛ»  
107497, г. Москва, ул. Иркутская,  
дом 11/17, корпус 5  
тел./факс: +7 (495) 422-9135  
[info@ngtel.ru](mailto:info@ngtel.ru)  
<http://www.ngtel.ru>