

Почему девелоперы
продолжают терять обращения
и как их спасти.

Новосистем

Наши клиенты – **более 15 000** компаний из **18** стран мира

Мы – команда из **500+** специалистов



ТОП3 в сегменте
облачной
телефонии
в России



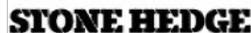
400+ клиентов,
работающих
в сфере
недвижимости



Объединение со
Smartis в 2019-м
году для создания
экосистемы
решений для
недвижимости



Международный
бренд выходим на
рынки США, ОАЭ,
Англии и других
стран

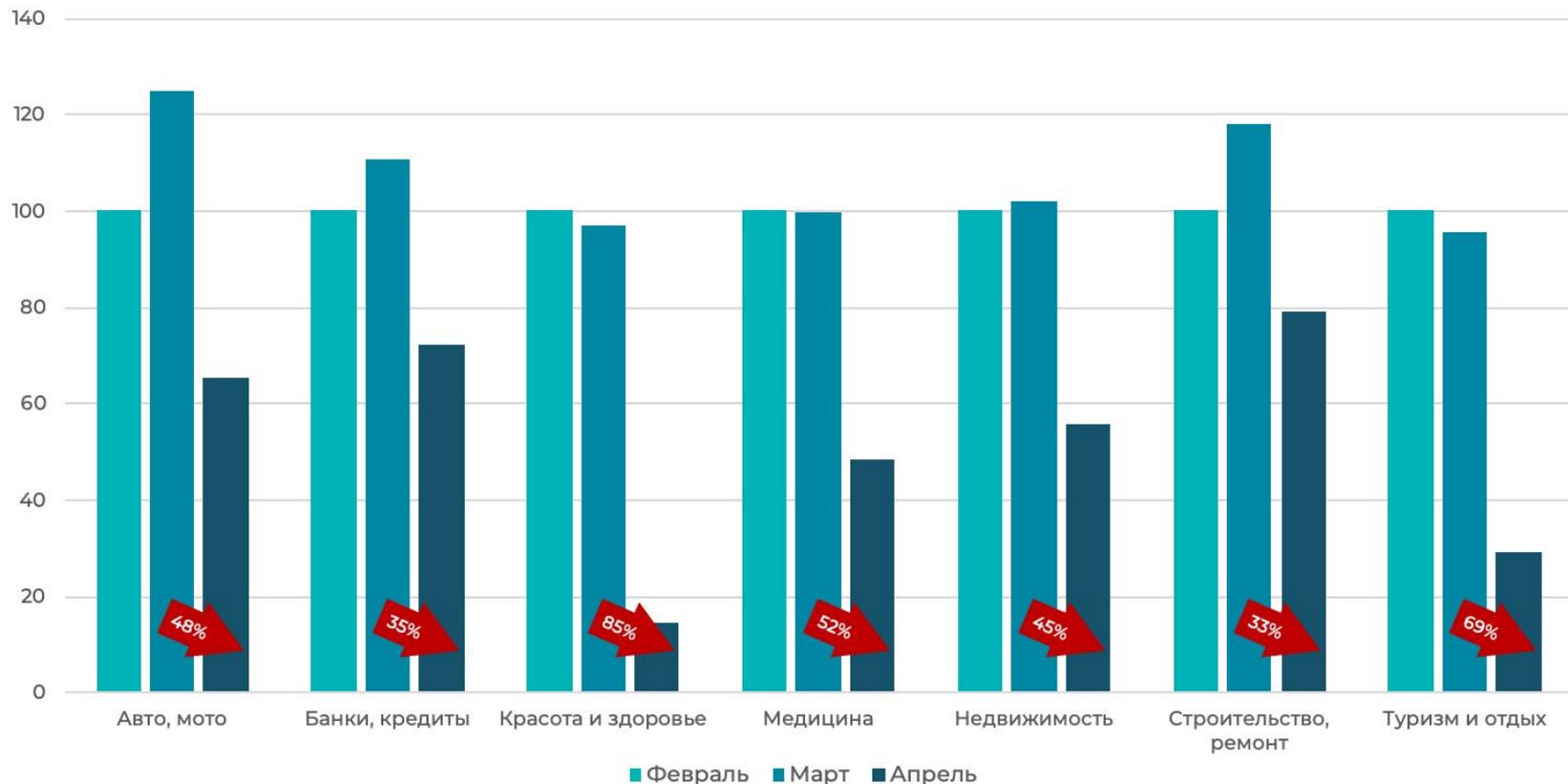


работаем с
16 ИЗ
ТОП-20
 застройщиков
 России

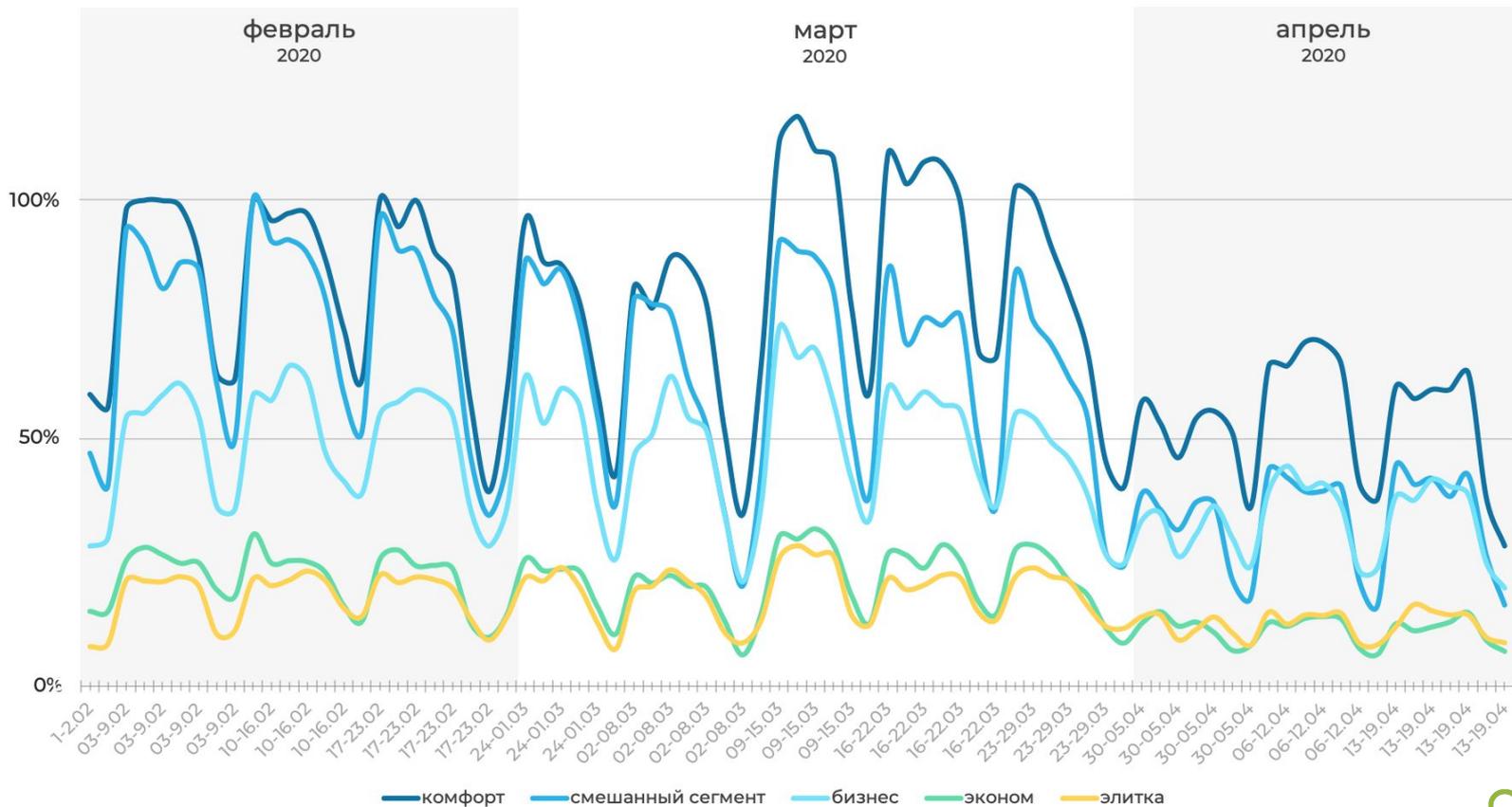
Более 400 компаний
 из сферы
 недвижимости



Падение звонков в разных отраслях

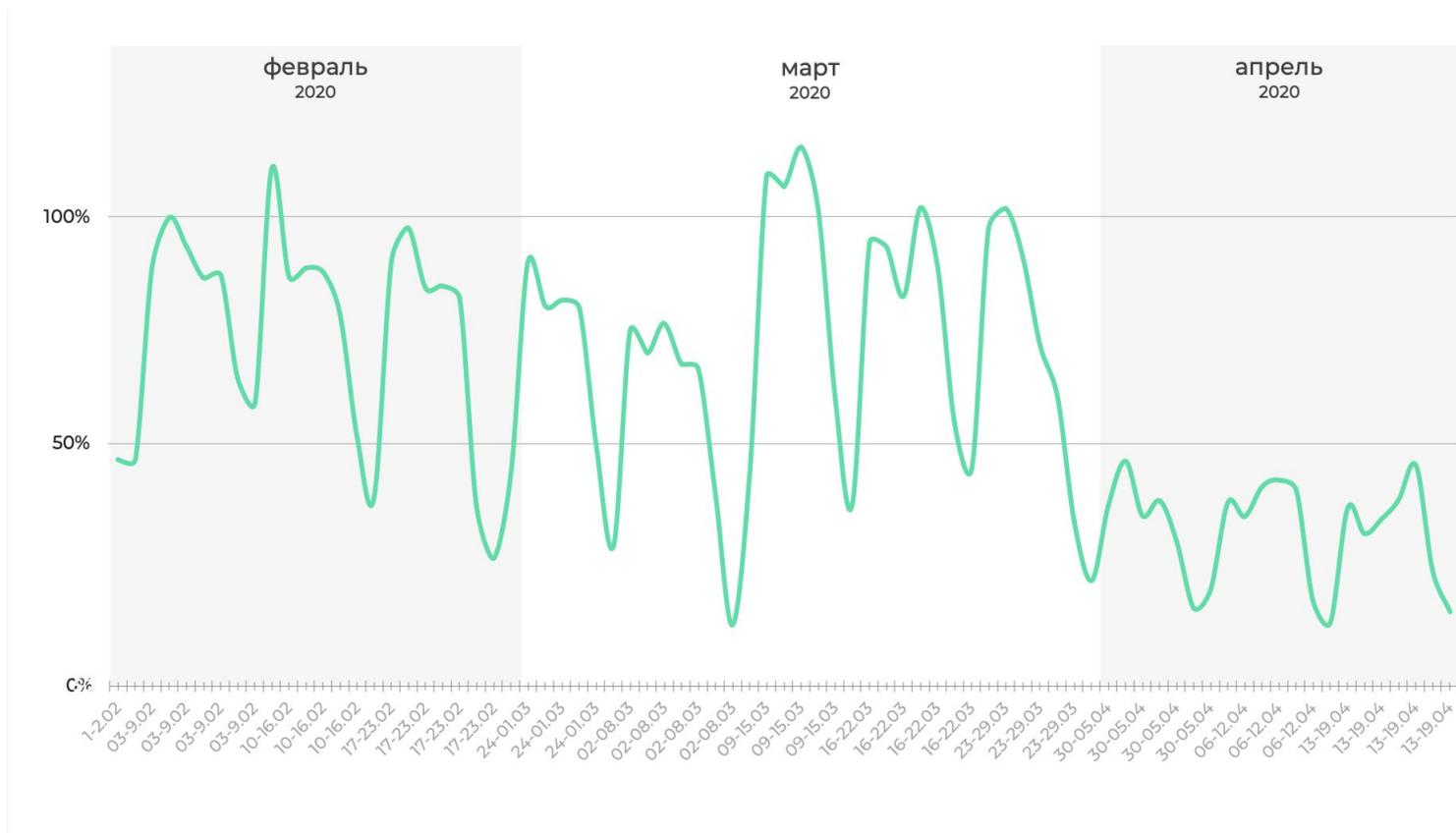


Недвижимость: что сейчас происходит со звонками



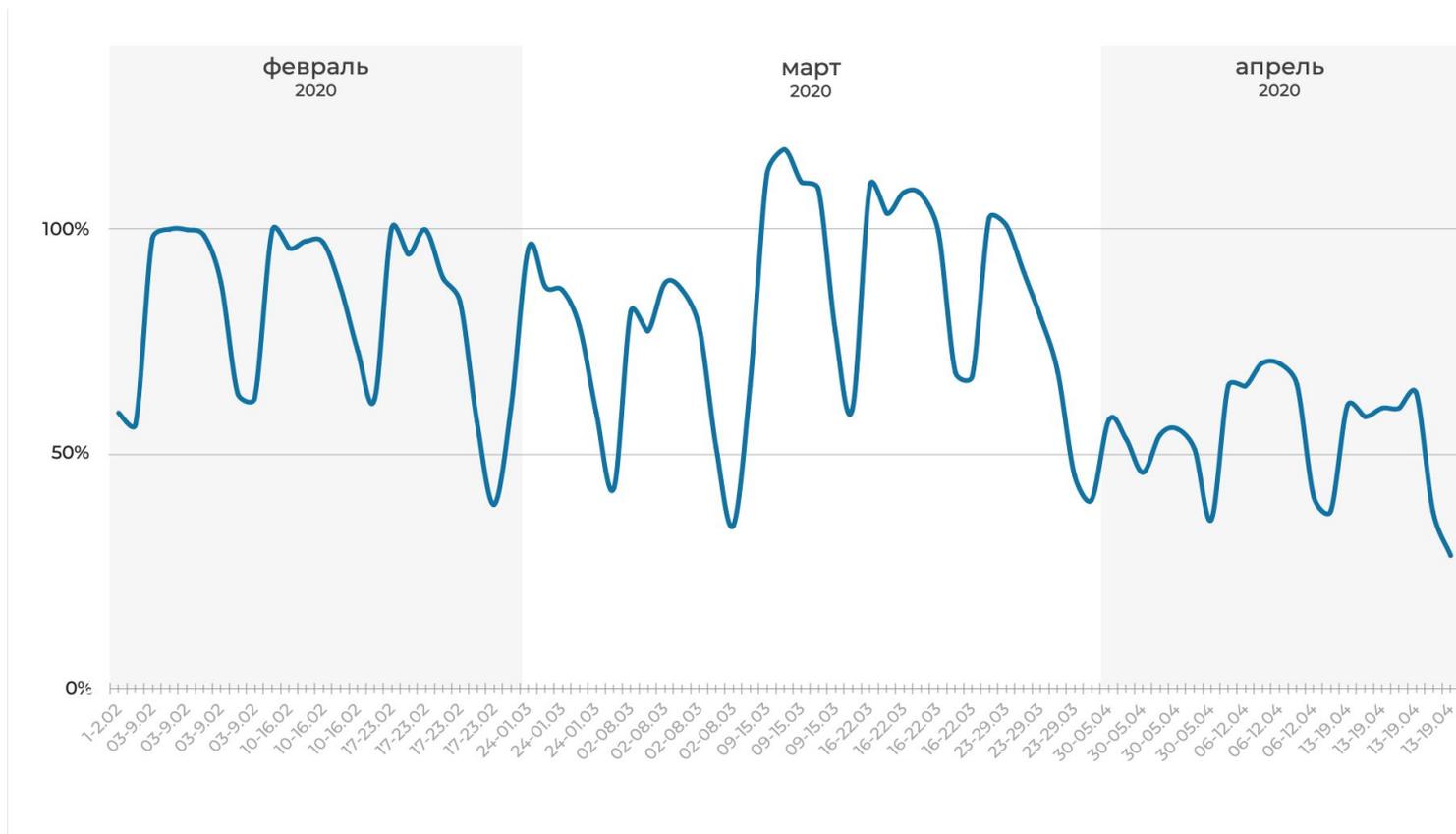
Недвижимость: что сейчас происходит со звонками

«ЭКОНОМ»



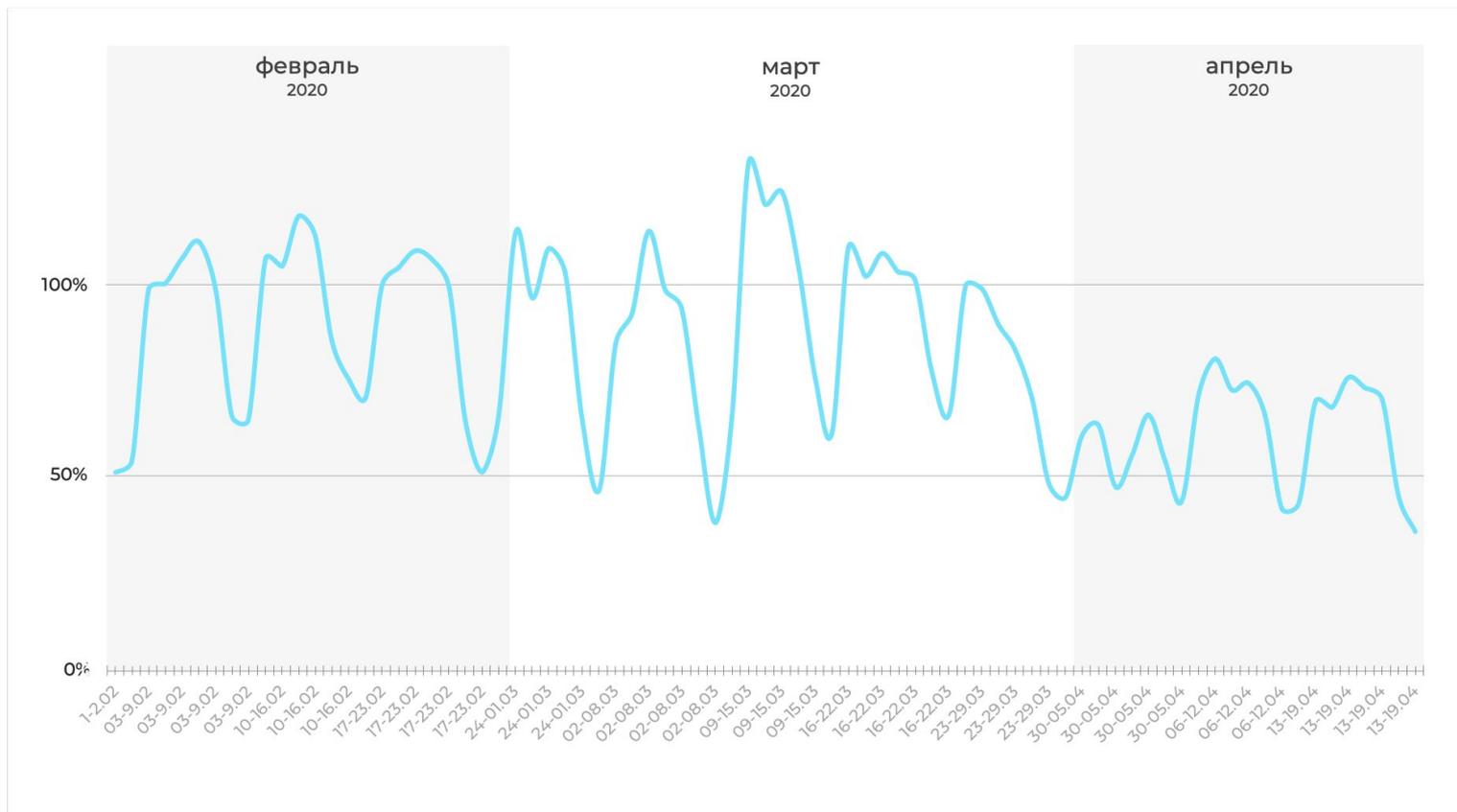
Недвижимость: что сейчас происходит со звонками

«КОМФОРТ»



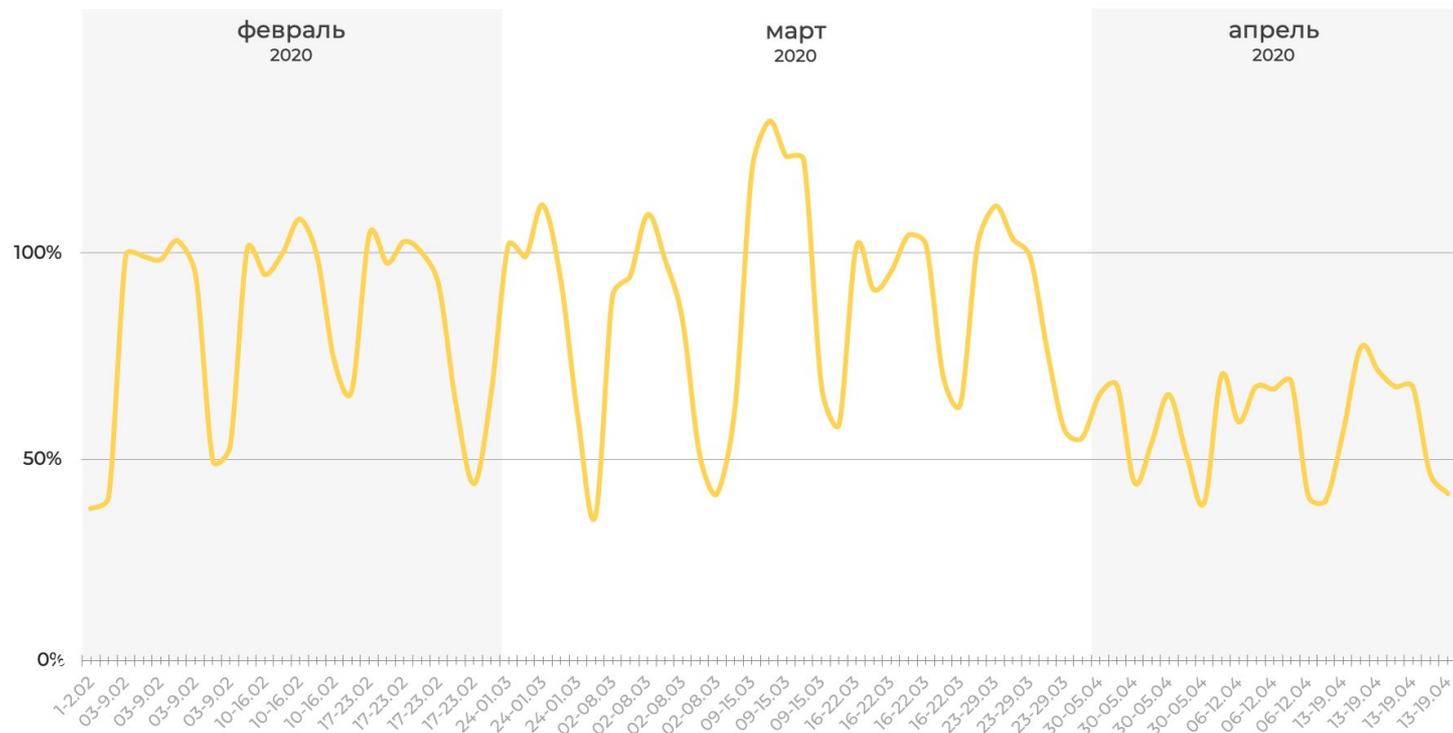
Недвижимость: что сейчас происходит со звонками

«БИЗНЕС»



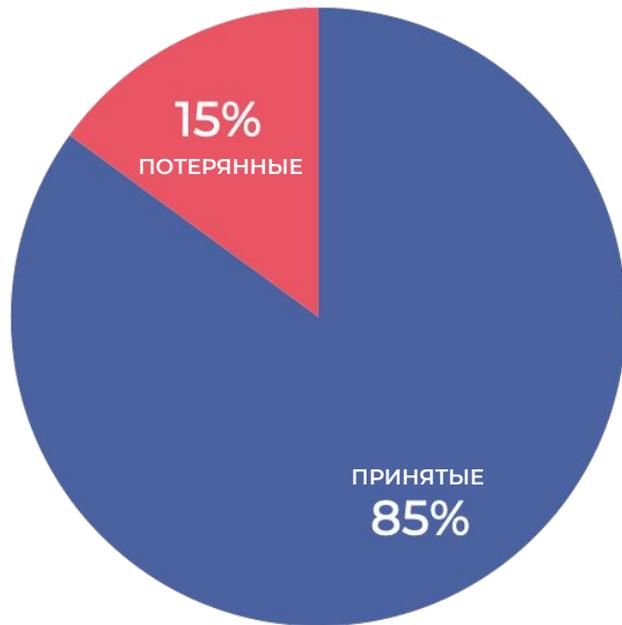
Недвижимость: что сейчас происходит со звонками

«ЭЛИТНОЕ»

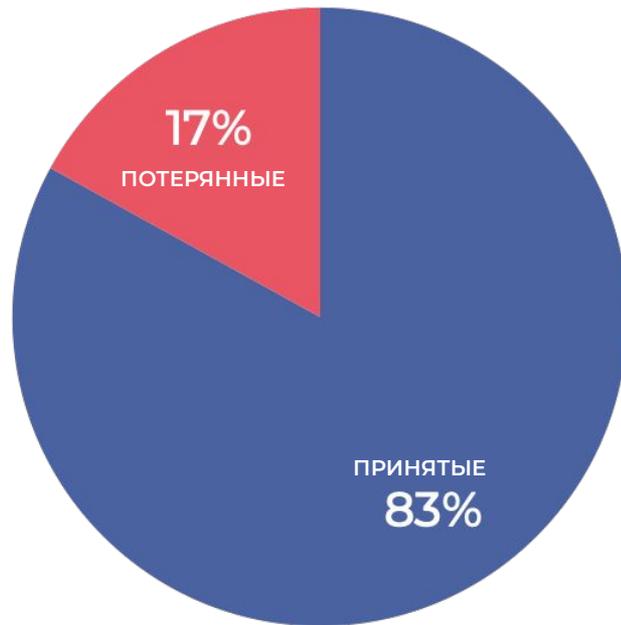


Недвижимость: потерянные звонки

До кризиса



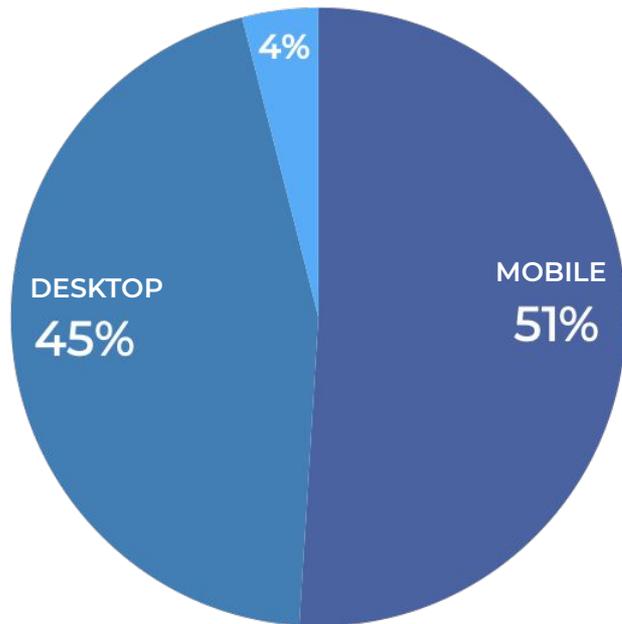
Во время кризиса



Недвижимость: Desktop vs Mobile

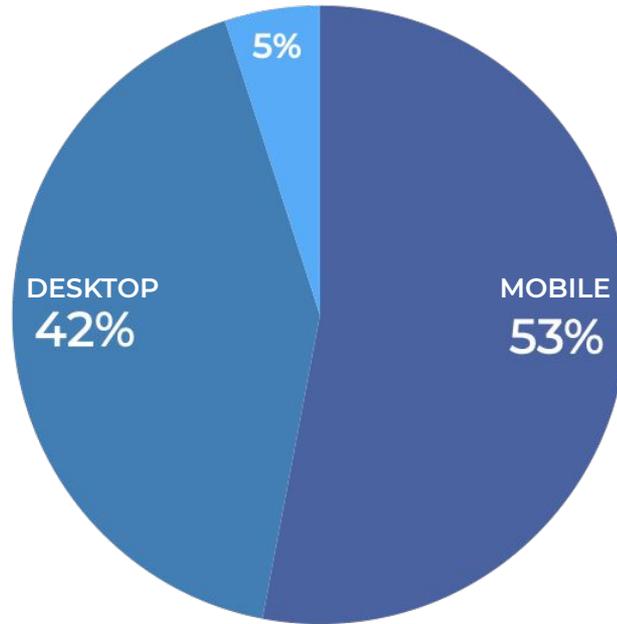
До кризиса

TABLET



Во время кризиса

TABLET



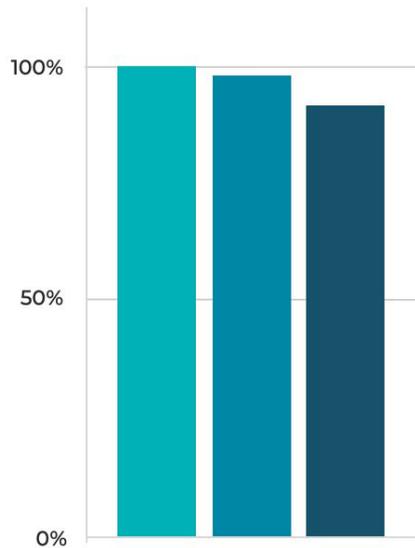
Недвижимость: как работают платные каналы



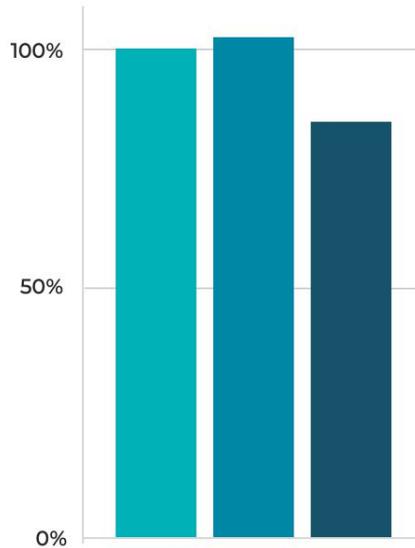
Рубить или не рубить...
рекламный бюджет?

Как менялся рекламный бюджет

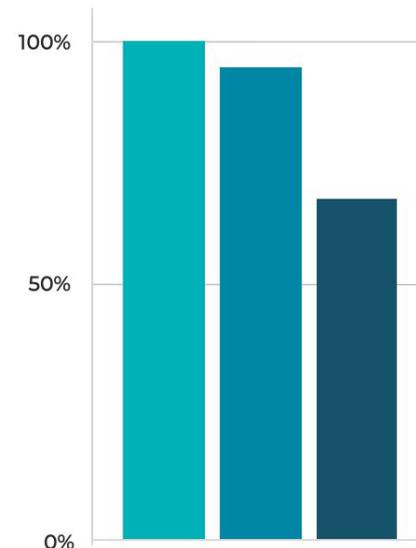
КОМФОРТ



БИЗНЕС



ЭЛИТНОЕ



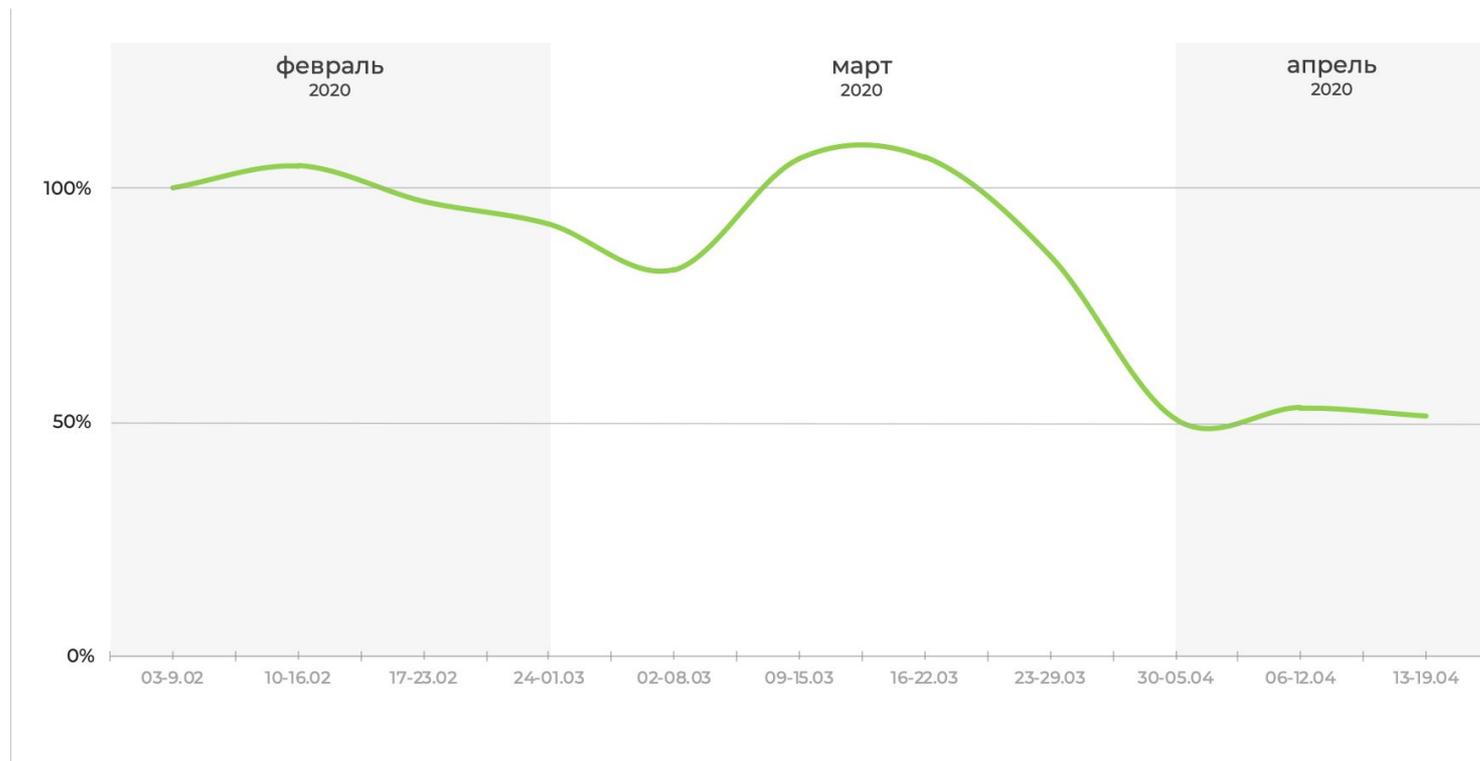
ФЕВРАЛЬ

МАРТ

АПРЕЛЬ

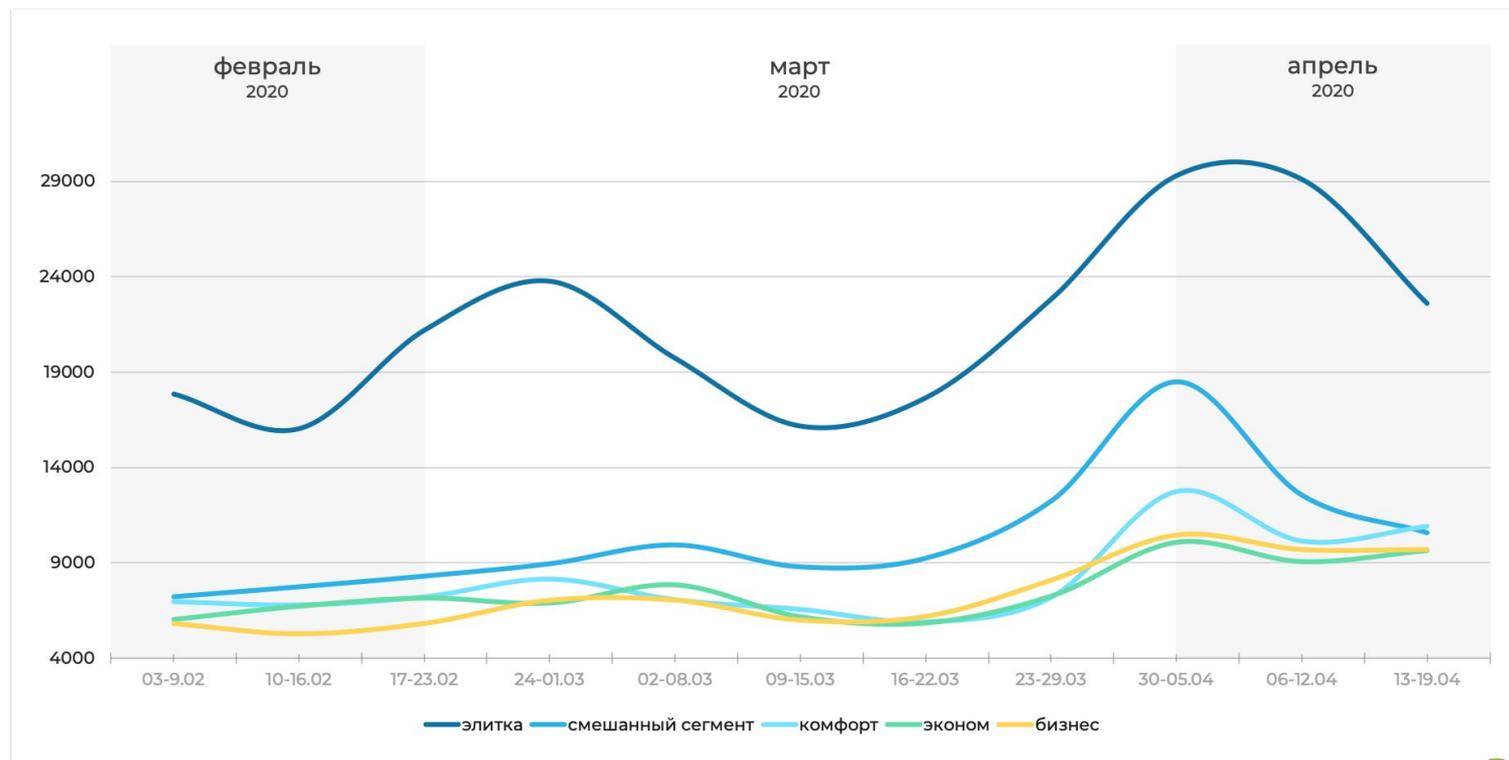
Как изменилась динамика звонков

Платные каналы



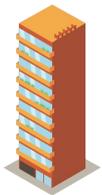
Как изменилась стоимость звонка

Платные каналы



Как изменилась конверсия в звонки/обращения

Средняя конверсия
за 2019 год



Комфорт - **1,63%**

- В апреле упала на **30%** от средних показателей в феврале.



Бизнес - **1,12%**

- В апреле упала на **40%** от показателей марта.



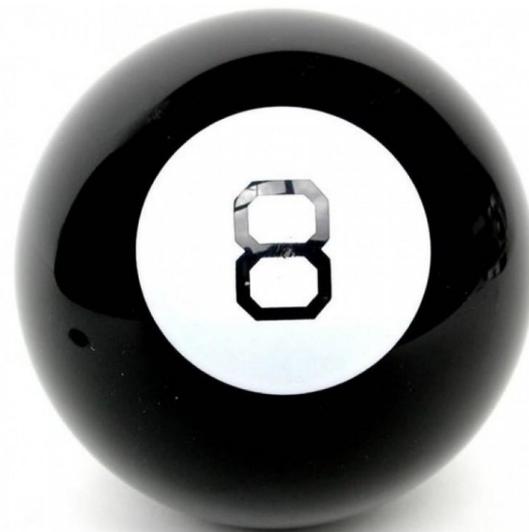
Элитное - **1,17%**



Что будет дальше
и как нам с ЭТИМ ЖИТЬ

Тренды после кризиса

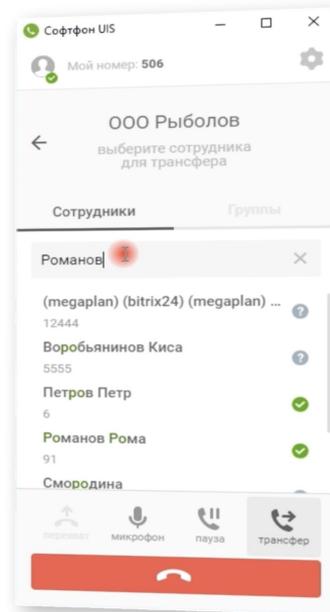
- **«Удалёнка» останется с нами навсегда.**
Часть сотрудников продолжит работать удаленно (в т.ч. и колл-центры/ отделы продаж).
- **Контролировать поток звонков станет сложнее.**
 - Кейс агентства («застопили работу, т.к. бесполезно передавать лиды»).
 - Кейс застройщика («регистрация входящих звонков через Excel»).
- **Усилятся «нестандартные» каналы коммуникации с клиентом**
 - Больше чатов/ обратных звонков.
 - Асинхронные коммуникации - мессенджеры, соцсети.
- **Воронка продаж больше никогда не будет прежней :)**
 - Частичное перетекание продаж в онлайн (сайт - центр коммуникаций).
 - Изменения в цикле продажи.



«Удаленка» навсегда

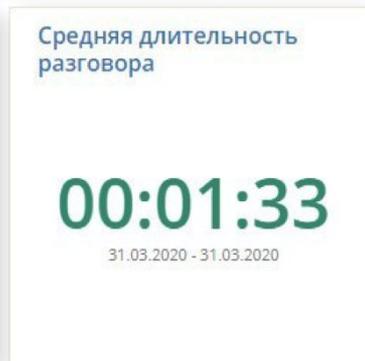
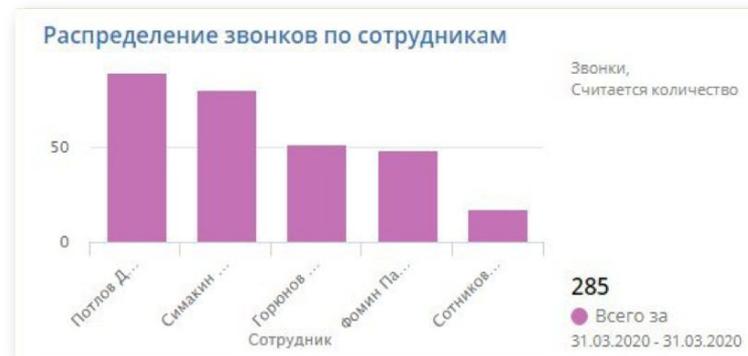
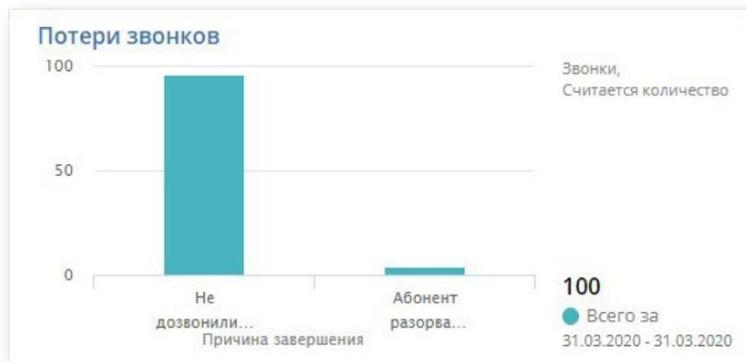
Решение CoMagic:

- Удаленное рабочее место — **сделали!**
 - Прием и исходящие звонки с компьютера, телефона (веб и мобильное приложение).
 - Мобильный телефон превращается в офисный.
 - Сценарии работают «как в офисе».
- Контроль сотрудников — **сделали!**
 - Статистика, записи и тегирование звонков.
 - Дашборд для руководителя: количество звонков по сотрудникам, распределение и отчет по звонкам.



Запускается за 3 часа, даже поверх любой текущей АТС

Контроль сотрудников на «удаленке»



Дашборд для контроля звонков в режиме реального времени по 25+ параметрам, например:

- сколько звонков пропущено;
- количество успешных и неуспешных автоперезвонов;
- визуализация причины пропуска и динамика обработки потерь.

Потерянные звонки и контроль потока

В чем проблема:

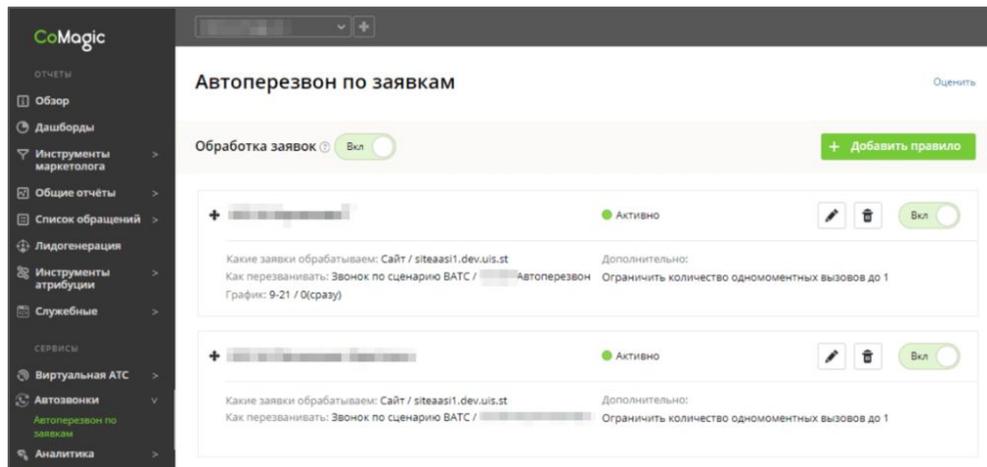
- До 15% звонков теряются.
- Обращения/заявки приходят в разное время и с разных источников.
- Заявки обрабатываются в общем потоке. Операторы не успевают ответить на обращения или неправильно тегируют звонки.



Потерянные звонки и работа с потоком заявок

Решение CoMagic - Автоперезвон

- Дозвон свободного сотрудника до клиента в указанное вами время и по удобному сценарию.
- Полный контроль работы с пропущенными звонками.
- Обработка заявок из Facebook, Instagram, форм онлайн-консультанта и лидогенераторов на сайте и т.п.

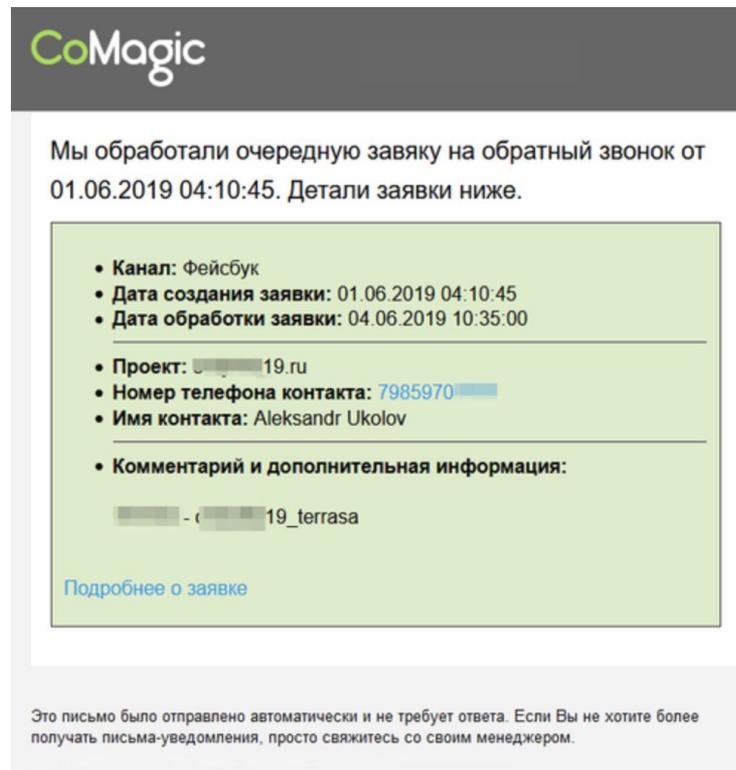


Цель: радикальное снижение количества потерянных звонков + полный контроль потока заявок.

Контролировать поток заявок

Результат:

- Исключили возможность «Забыть» о заявке.
- Автоматизировали перезвон по пропущенным звонкам.
- Убрали почту как канал коммуникации у операторов.
- Распределили нагрузку на колл-центр в активные часы.
- **Объединили все заявки в единую очередь звонков.**



CoMagic

Мы обработали очередную заявку на обратный звонок от 01.06.2019 04:10:45. Детали заявки ниже.

- Канал: Фейсбук
- Дата создания заявки: 01.06.2019 04:10:45
- Дата обработки заявки: 04.06.2019 10:35:00

- Проект: ██████████19.ru
- Номер телефона контакта: 7985970██████████
- Имя контакта: Aleksandr Ukolov

- Комментарий и дополнительная информация:
██████████ - c ██████████19 Terrasa

[Подробнее о заявке](#)

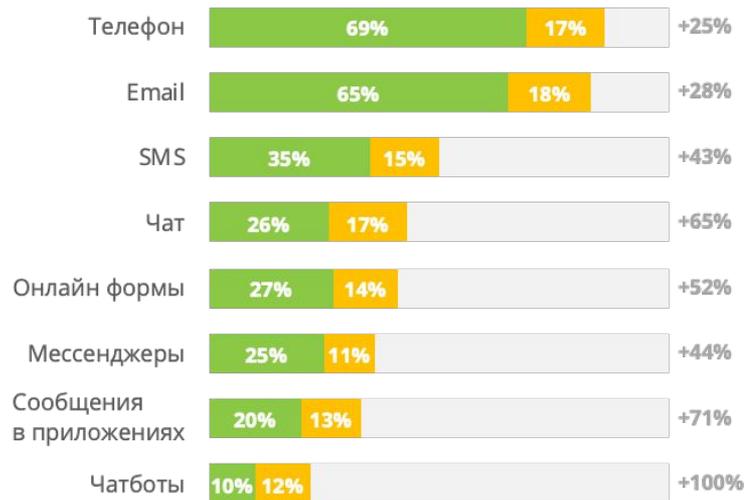
Это письмо было отправлено автоматически и не требует ответа. Если Вы не хотите более получать письма-уведомления, просто свяжитесь со своим менеджером.

Развитие новых каналов коммуникации

Важно:

- Телефон продолжает быть самым популярным каналом коммуникации бизнеса с клиентом.
- Растет доля других каналов коммуникации (чаты, формы, мессенджеры и т.п.).
- **“Коронакризис” ускорит этот рост!**

Каналы, которые компании планируют добавить в ближайшие 12 месяцев



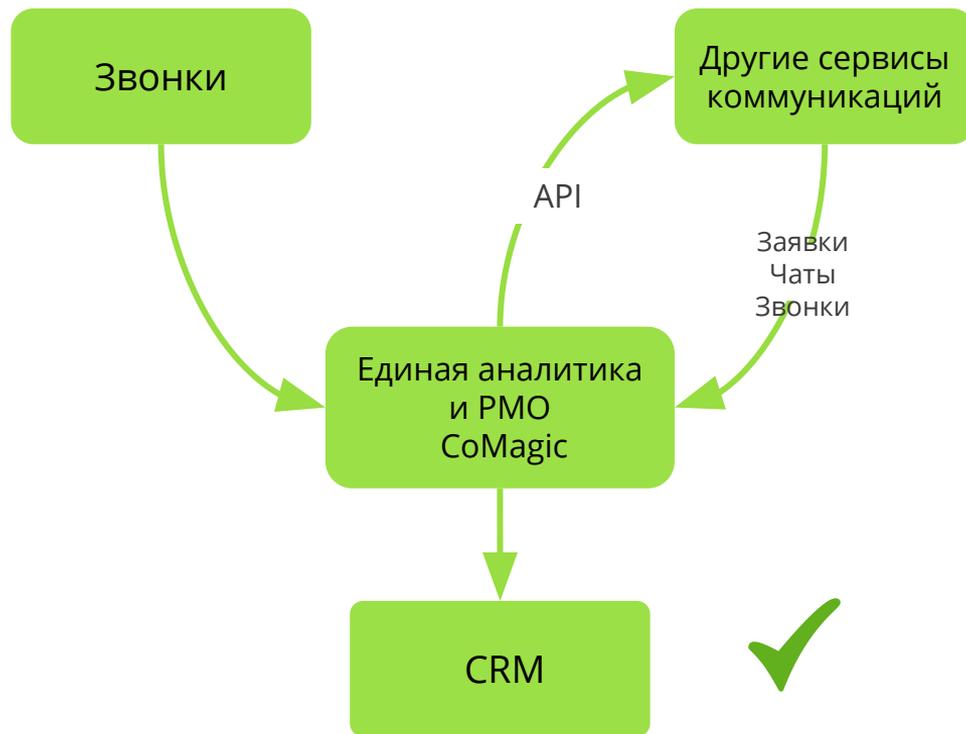
● % предложений

Источник: Zendesk, State of messaging 2020

Развитие новых каналов коммуникации

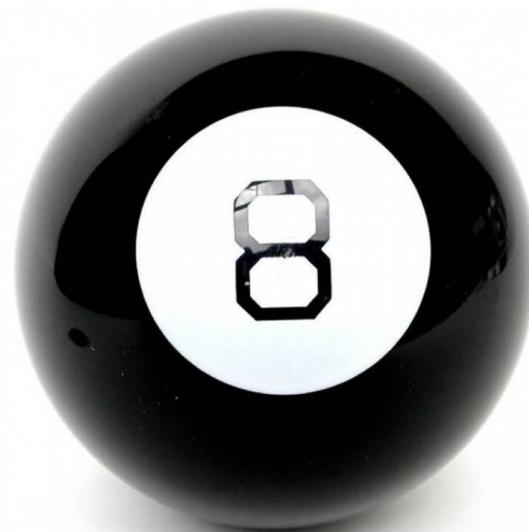
Решение CoMagic - фокус на коммуникации

- Прямая интеграция с сервисами коммуникации на сайте.
- Импорт обращений (звонки, заявки, чаты) в “сыром” формате.
- Фокус на развитие коммуникационных сервисов в платформе.



Тренды после кризиса

- **«Удалёнка» останется с нами навсегда.**
Часть сотрудников продолжит работать удаленно (в т.ч. и колл-центры/ отделы продаж).
- **Контролировать поток звонков станет сложнее.**
 - Кейс агентства («застопили работу, т.к. бесполезно передавать лиды»).
 - Кейс застройщика («регистрация входящих звонков через Excel»).
- **Усилятся «нестандартные» каналы коммуникации с клиентом**
 - Больше чатов/ обратных звонков.
 - Асинхронные коммуникации - мессенджеры, соцсети.
- **Воронка продаж больше никогда не будет прежней :)**
 - Частичное перетекание продаж в онлайн (сайт - центр коммуникаций).
 - Изменения в цикле продажи.



Буду рад ответить на ваши вопросы :)

Желаю всем высоких продаж!



Дмитрий Кудинов
CEO CoMagic

FB

<https://www.facebook.com/dmitry.kudinov.1>

Телефон/WhatsApp/Telegram
+7 926 392 39 61

CoMagic
REALTY

SMARTIS