

# Необходимость отслеживания пути клиента на сайте компании

Преимущества персонализации вашей реакции  
на действия клиента

Вячеслав Морозов,

Директор по развитию бизнеса, Genesys CIS

06/10/2021



Каждое взаимодействие с клиентом дает вам возможность персонализировать ваше предложение и улучшить клиентский ОПЫТ





Персонализированное взаимодействие  
начинается с изучения вашего клиента

# Препятствия для персонализации:

	Тренд	Кто вовлечен	Результат
1	46% увеличенные усилия, если клиента просят повториться <sup>1</sup>	<b>Клиент, Клиентский сервис</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Низкий FCR</li><li>— Выше стоимость обслуживания</li></ul>
2	54% упущенная прибыль из-за невозможности конвертировать лид <sup>2</sup>	<b>Продажи, Маркетинг</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Низкий оборот</li><li>— Выше затраты на каждый лид</li></ul>
3	45% персонализация невозможна без сбора информации во всех каналах <sup>3</sup>	<b>Маркетинг, Продажи Сервис</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Разный уровень CX</li><li>— Неэффективные кампании</li></ul>
4	50% крупных компаний не смогут унифицировать каналы к 2022 <sup>3</sup>	<b>Менеджмент КЦ, ИТ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>— Слабая клиентская стратегия</li><li>— Хуже взаимодействие между подразделениями</li></ul>

<sup>1</sup> [Customer Service Essentials: Measuring Customer Effort, Gartner Webinar 2020](#)

<sup>2</sup> [The state of lead conversion in marketing and sales, Ascend2 and Verse August 2020](#)

<sup>3</sup> [Here's Where Marketers Are Struggling Most with the Customer Experience and Personalization December 9, 2020](#)

<sup>4</sup> [Gartner Market Guide for Digital Customer Service and Support Technologies, March 2020](#)

# Представьте, что вы можете...

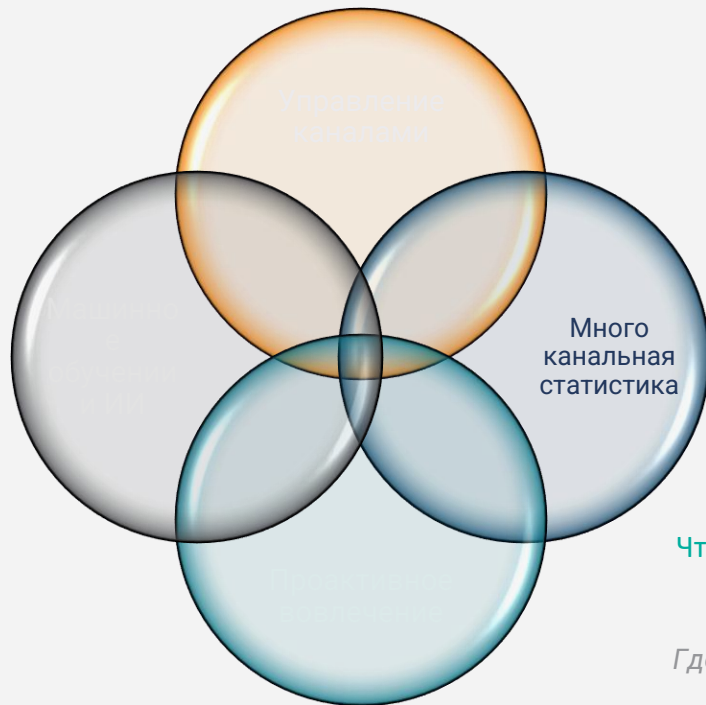
Передавать данные профиля и взаимодействия между каналами.  
Чтобы клиенту не пришлось повторяться.

Предсказать, с кем нужно связаться прямо сейчас.  
Чтобы улучшить конверсию лида в продажи.

Интегрировать всю доступную информацию во все подсистемы.  
Чтобы облегчить персонализацию.

Объединить контекст голосовых и текстовых запросов.  
Чтобы сделать клиентский опыт единым во всех каналах  
и подразделениях.

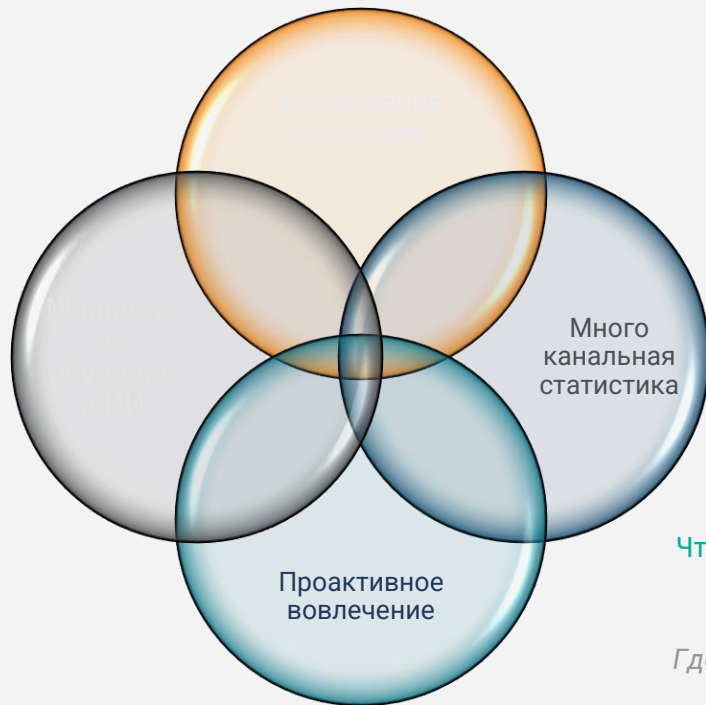
# Чтобы реализовать эту мечту, вам необходимы:



**Кто вы?**  
В каналах,  
устройствах,  
сегментах

**Что вы успели к  
настоящему  
моменту?**  
Где вы уже были?

# Чтобы реализовать эту мечту, вам необходимы:



**Кто вы?**  
В каналах,  
устройствах,  
сегментах

**Что вы успели к  
настоящему  
моменту?**  
Где вы уже были?

**Когда наилучший момент для контакта?**  
Вы застряли? Нужна помощь прямо сейчас?

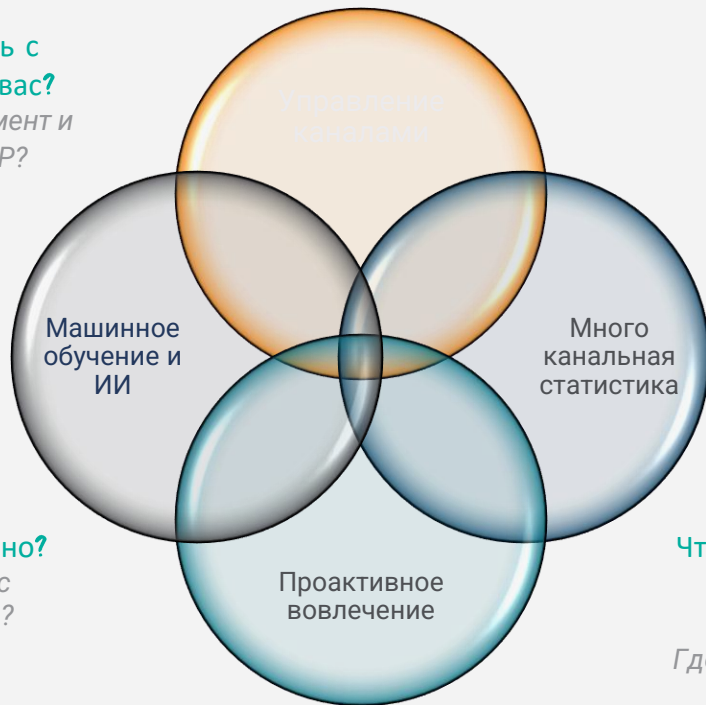
# Чтобы реализовать эту мечту, вам необходимы:

Как мне нужно поступать с клиентами похожими на вас?  
Свидетельствует ли ваш сегмент и действия о том, что вы VIP?

Как я могу помочь?  
Какие действия, ресурсы, контент, канал?  
Автоматизировано или нет?

Что вам нужно?  
Какие у вас намерения?

Когда наилучший момент для контакта?  
Вы застряли? Нужна помощь прямо сейчас?



Кто вы?  
В каналах, устройствах, сегментах

Что вы успели к настоящему моменту?  
Где вы уже были?



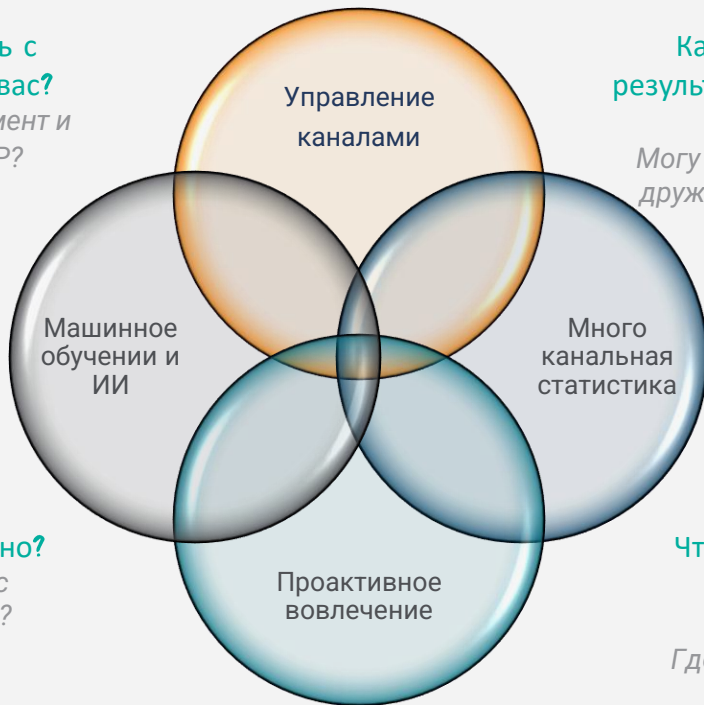
# Чтобы реализовать эту мечту, вам необходимы:

Как мне нужно поступать с клиентами похожими на вас?  
Свидетельствует ли ваш сегмент и действия о том что вы VIP?

Как я могу помочь?  
Какие действия, ресурсы, контент, канал?  
Автоматизировано или нет?

Что вам нужно?  
Какие у вас намерения?

Когда наилучший момент для контакта?  
Вы застряли? Нужна помощь прямо сейчас?



Как я могу оптимизировать бизнес результат и создать уникальный клиентский опыт?  
Могу ли я помочь вам завершить продажу в дружелюбной, не раздражающей манере?

Кто вы?  
В каналах, устройствах, сегментах

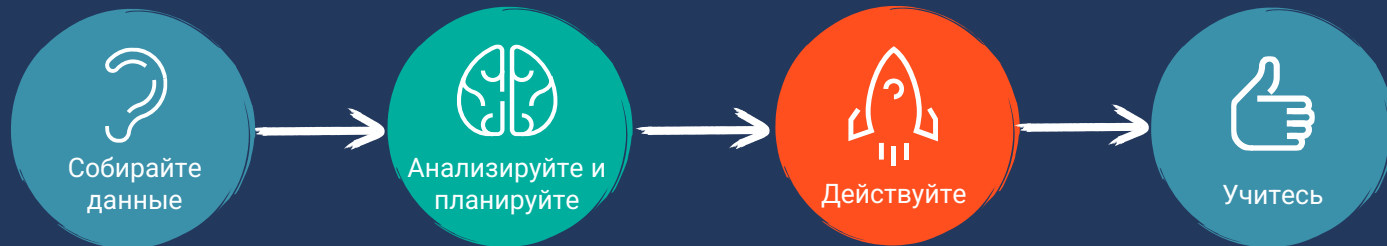
Что вы успели к настоящему моменту?  
Где вы уже были?

# Контролируйте веб-сайт, чтобы:

*Проактивно собирать данные клиента и, используя AI, определять, с кем нужно общаться прямо сейчас и запускать действия, которые помогут оптимизировать бизнес результат и улучшить клиентский опыт*



# Как достичь результатов через веб-сайт:



Контроль поведения клиентов, чтобы выбрать с кем связаться

Выявление намерения, результата и лучшего момента для взаимодействия

Автоматический запуск действий, направленных на бизнес результат

Динамическое обучение для оптимизации действия

Кто Вы?

Что Вам нужно?

Что вы успели?

Как я могу Вам помочь?

Когда наилучший момент для контакта?

Как мне нужно поступать с клиентами, похожими на Вас?

Как я могу оптимизировать бизнес-результат и создать уникальный опыт?

# Выгоды от проактивного взаимодействия на сайте:



## Сервис

Увеличение продуктивности агентов и сокращение затрат

- \* Проактивно решайте проблемы с помощью ботов
- \* Снабдите агентов контекстной информацией и данными о текущей активности

↓ клиентские усилия, ↑ FCR и эффективность, ↓ стоимость сервиса



## Продажи

Никогда не упускайте онлайн сейлз-лиды

- \* Определите данные нужные для закрытия сделки
- \* Определите, с кем связаться и что предложить
- \* Запустите действие, которое приведет к диалогу

↑ продажи, ↓ затраты



## Маркетинг

Персонализируйте взаимодействие

- \* Управляйте кампаниями с учетом активности КЦ
- \* Атрибутируйте поведение посетителей и их активность, чтобы более точно измерять эффективность кампании.

↑ ROMI, согласованное и эффективное омниканальное взаимодействие



## Менеджмент КЦ

Управляйте каналами с помощью AI

- \* Многоканальная аналитика и персонализация
- \* Проактивное взаимодействие через различные каналы в реальном времени

Лучший CX, больше выполненных задач

# Что говорят клиенты:



## Сервис

*"The system flags excessive webpage dwell times so agents can launch a timely webchat offering support or a tailored offer."*

Mateusz Jazdzewski. IT Consumer Experience Solutions Manager & Head of CX Product, Electrolux



## Продажи

*"Predictive Engagement is enabling us to capture significantly more window shoppers on our website. Conversion rates rose by 49%. We've only really scratched the surface of what the tool can do."*

Getinet Tadesse, CIO, Ethiopian Airlines



## Маркетинг

*"Predictive Engagement allows us to see live who is active on the site, what pages they are viewing, what information they have filled in online... predicting needs and providing insights."*

QFA Team Leader Mortgages



## Менеджмент КЦ

*"What we love about it, is how easy is it configure, implement and takes just a few days, while giving back a huge ROI."*

Marketing Manager, CX Technology company

# Достижения клиентов:



## Сервис

### Vodafone Australia

↑5% workforce efficiency  
↓ Abandoned calls  
20%→3%

### Electrolux

↓ 56-seconds in AHT  
60% faster call response

### Tech Supplier

↑15% CSAT



## Продажи

### Ethiopian Airlines

↑14% website sales conversions in the first 2 weeks.

↑49% website sales conversions after 6 weeks

### Financial Services firm

↑ 14X in online loan application conversions



## Маркетинг

### Device manufacturer

↑ 78.3% engagement rate without adding marketing or sales staff

### Large EMEA Bank

~11% of chats led to positive outcomes such as branch appt's & scheduled call backs  
↓ churn



## Менеджмент КЦ

### Electrolux

↑ FCR  
↑ NPS  
↑ employee satisfaction

### Ethiopian Airlines

↑ 25% service levels

### Vodafone Australia

\$3M OPEX savings  
+10 NPS

**Как реализовано проактивное управление  
взаимодействием на сайте  
(демонстрация сценария)**

# Запуск демо



Спасибо за внимание!

[cis@genesys.com](mailto:cis@genesys.com)

