

# ЧАТ-ПЛАТФОРМА КАК ОСНОВНОЙ ЭЛЕМЕНТ ОМНИКАНАЛЬНОЙ СТРАТЕГИИ

## Возможности, цели и результаты





# ЭКСПЕРТНОЕ РЕШЕНИЕ В ЦИФРОВЫХ КОММУНИКАЦИЯХ



LiveTex – универсальная чат-платформа для работы с клиентами в любых цифровых каналах.

Помогаем компаниям любого масштаба вывести бизнес на новый уровень:

- стать ближе к клиентам,
- повышать эффективность работы сотрудников,
- увеличивать продажи.

11 лет

ОПЫТА НА РЫНКЕ ЦИФРОВЫХ  
КОММУНИКАЦИЙ

> 1000

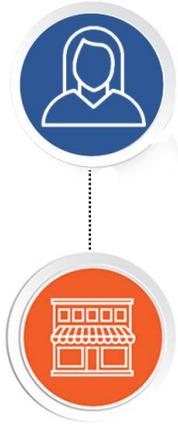
УНИКАЛЬНЫХ РЕШЕНИЙ  
В ГОД



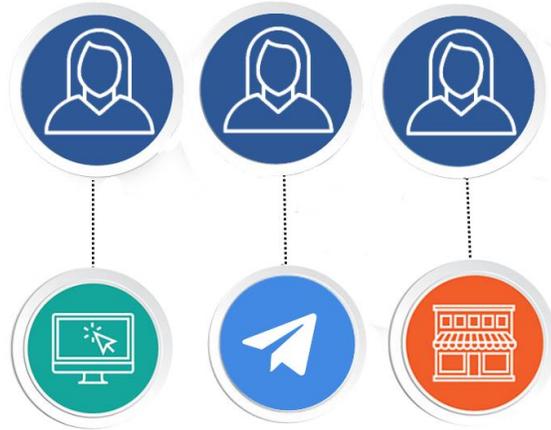
ВХОДИМ В ЕДИНЫЙ РЕЕСТР  
РОССИЙСКОГО ПО



# НЕ ТРЕНД, А РЕАЛЬНОСТЬ



ОДИН КАНАЛ



МНОГОКАНАЛЬНОСТЬ



ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ



# ОСНОВНЫЕ ЗАПРОСЫ БИЗНЕСА

---



## **Поддержка клиентов:**

улучшение качества клиентского сервиса и увеличение лояльности клиентов



**Повышение эффективности сотрудников:** автоматизация процессов, контроль работы



**Лидогенерация и продажи**



**Доступ к аналитике** для принятия управленческих решений



К 2023 году **25%** компаний интегрируют поддержку клиентов, продажи и Customer Experience (CX) в единую функцию, чтобы лучше заботиться о клиентах на протяжении всего пути\*\*



# ЧАТ-ПЛАТФОРМА В ОМНИКАНАЛЬНОЙ СТРАТЕГИИ





---

# КАК ВЫСТРОИТЬ БЕСШОВНЫЙ ДИАЛОГ С КЛИЕНТАМИ И УЛУЧШИТЬ КАЧЕСТВО СЕРВИСА

---



# КЛИЕНТЫ ХОТЯТ ОБЩАТЬСЯ В ЦИФРОВЫХ КАНАЛАХ

59%

пользователей придают большее значение своему опыту общения с компанией, чем цене, после пандемии\*\*\*\*

52%

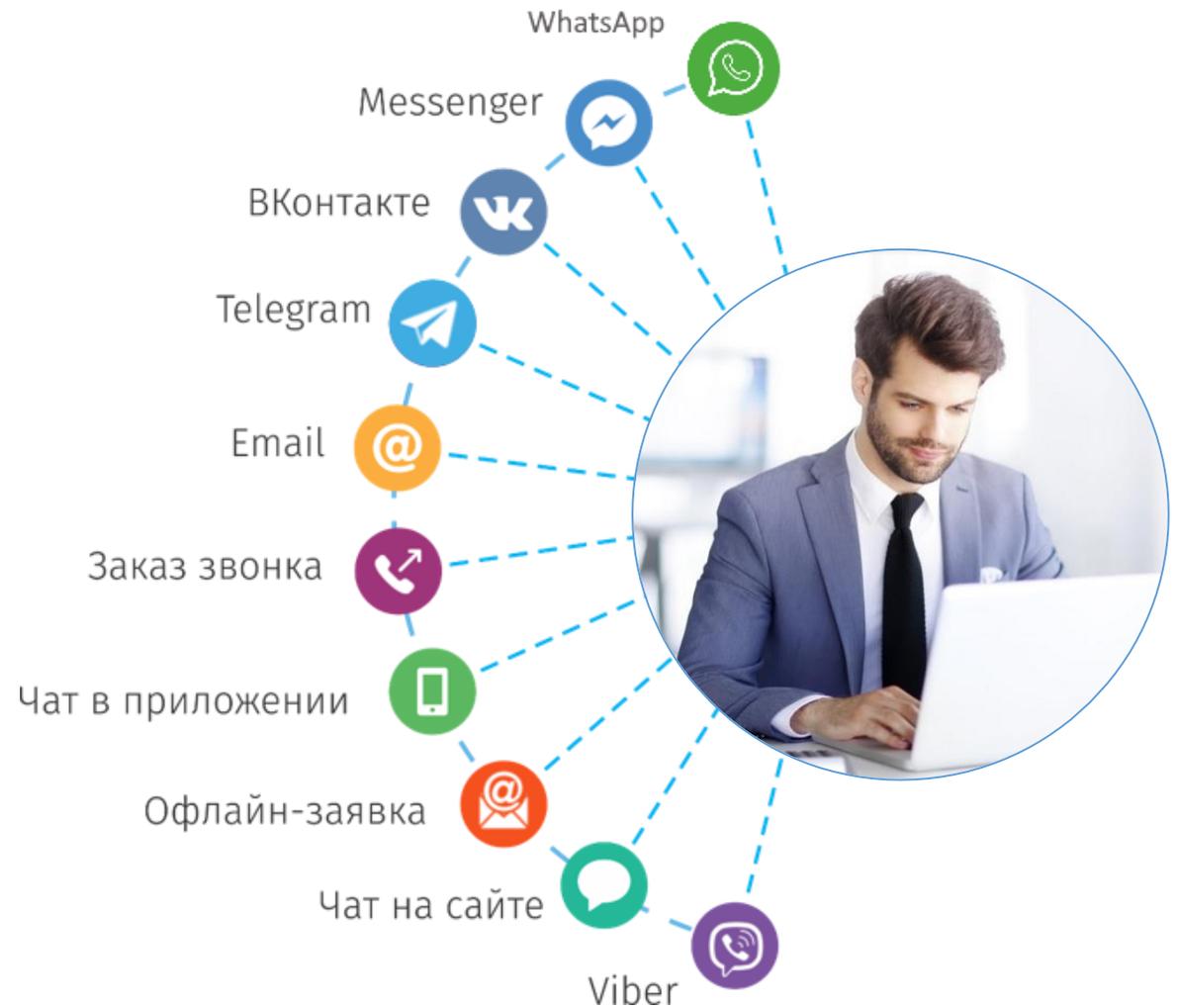
хотят иметь возможность выбирать канал, по которому они получают сообщения\*

66%

предпочитают общаться с брендами с помощью сообщений\*\*

58%

хотят лучшего обслуживания, чем год назад\*\*\*



\*Twilio, Introducing the 2020 State of Customer Engagement Report by Twilio

\*\*Global Mobile Messaging Consumer Report

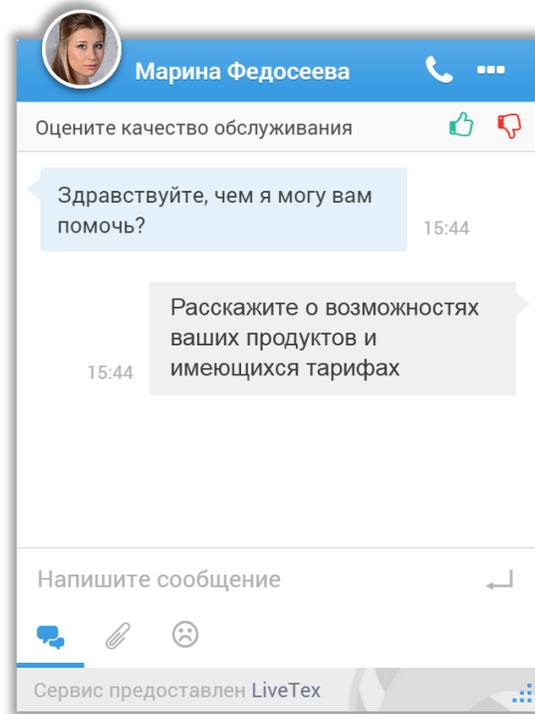
\*\*\*Talkdesk, 2021

\*\*\*\*Customer Service Trends 22 by Ultimate



# ОПЕРАТОРЫ ПРИНИМАЮТ ОБРАЩЕНИЯ ИЗ ВСЕХ КАНАЛОВ В ОДНОМ ОКНЕ

Клиент пишет в чате, мессенджере, соц.сети или заказывает обратный звонок



Чат на сайте



Чат в мобильном приложении



Социальные сети



Мессенджеры



E-mail



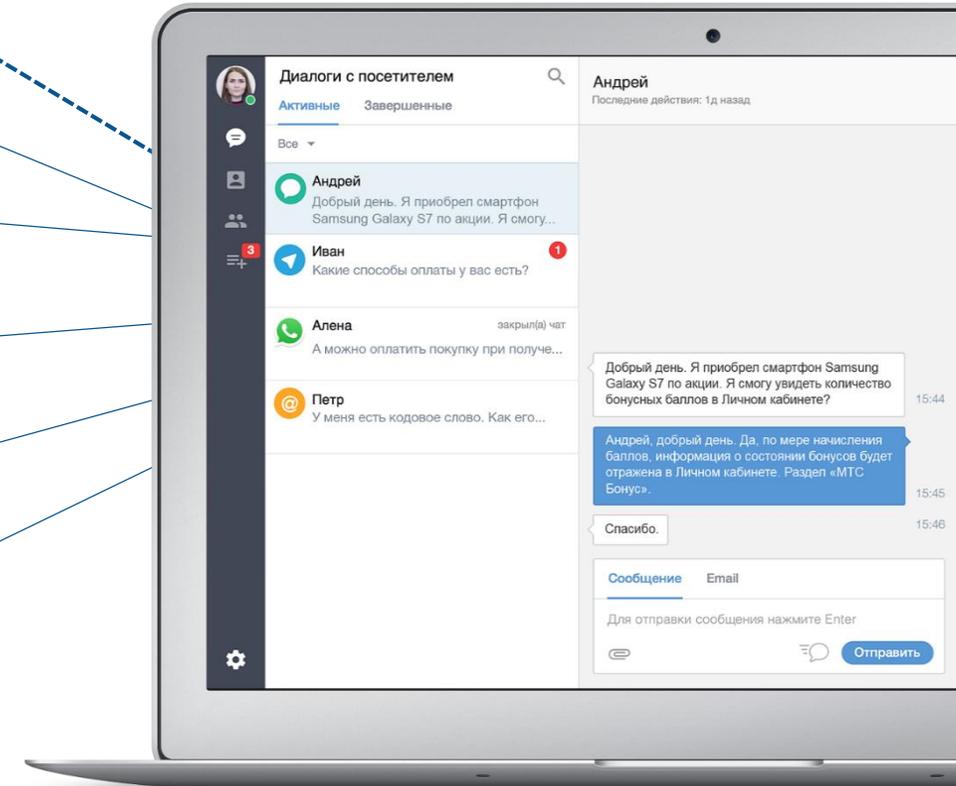
Заказ обратного звонка



Чат-бот



Оператору удобно работать с обращениями клиентов в одном окне





# ВОЗМОЖНОСТИ

- **Дайте клиентам возможность выбирать** канал для коммуникации
- Расскажите, где и по каким вопросам к вам можно обращаться
- **Не пропустите ни одного обращения** с помощью единого РМО и отвечайте быстрее
- **Настройте маршрутизацию** и **выставьте приоритет** каждого канала относительно других
- **Используйте онлайн-мониторинг** и корректируйте работу операторов в режиме реального времени
- **Подключите чат-ботов** для типовых диалогов и автоматизированных функций
- **Интегрируйте платформу с CRM**, чтобы знать клиента в лицо



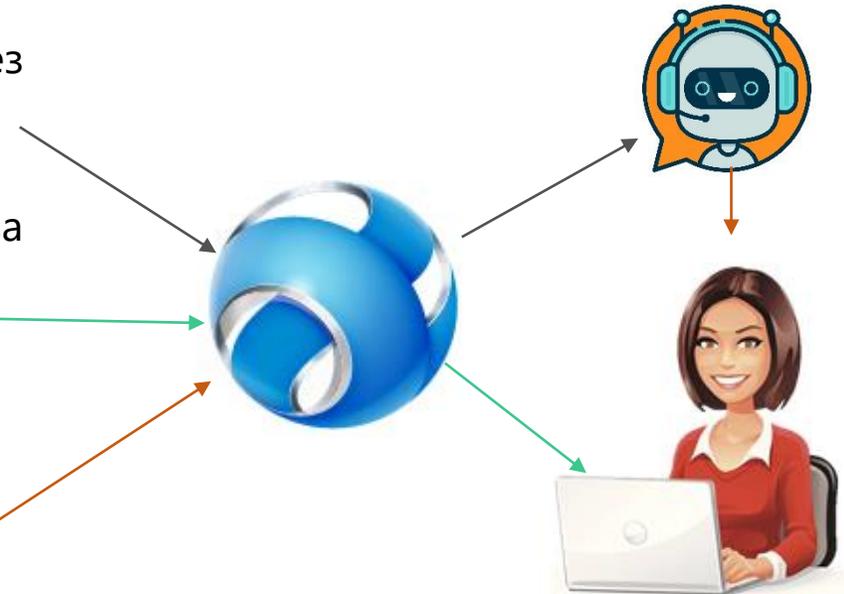
Поддам заявку на подключение через Telegram



Как заплатить из-за границы?  
Спрошу через WhatsApp



Узнаю о своих льготах ВКонтакте





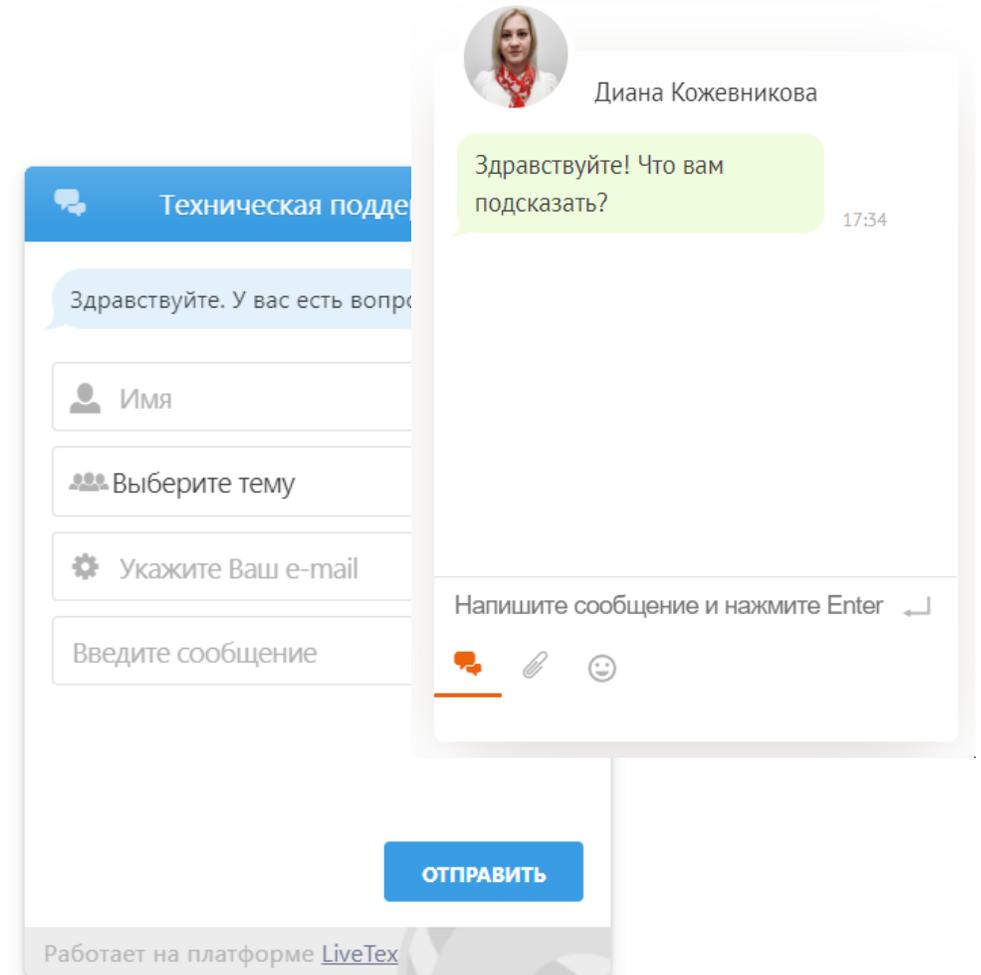
# РЕЗУЛЬТАТЫ

## TP-Link

- **Более 50%** обращений обрабатывается в чате на сайте и мессенджерах, а не по телефону
- Среднее время реакции ↓ **до 1 мин**
- Кол-во обрабатываемых заявок **+ 45%**

## Банк «Пойдём!»

- Уровень удовлетворенности клиентов **+23%**
- Количество обработанных обращений **+4%**
- Среднее время ответа ↓ **в 2 раза** (до 30 сек.)
- Время ожидания ↓ **1,5 раза** (до 1 мин.)





---

# КАК СОБРАТЬ БОЛЬШЕ ЛИДОВ И УВЕЛИЧИТЬ ПРОДАЖИ Инструменты и методы

---



# САЙТ – ОСНОВНОЙ КАНАЛ КОМУННИКАЦИИ



49%

обращений через  
сервисы на сайте



51%

обращений во всех  
остальных каналах

\* Данные LiveTex 2022



# ВОЗМОЖНОСТИ САЙТА

## Пречат-поля в онлайн-чате

→ **Получайте контакты** до начала диалога на любых устройствах

## Офлайн-форма

→ Собирайте контакты в нерабочее время  
→ Генерируйте базу **горячих лидов**

## Обратный звонок

→ **Не заставляйте клиентов ждать** – альтернатива, когда оператор занят

**Интернет-магазин товаров для офиса** **+10%** годовой выручки

**B2B компания** **+40%** заказов из интернет-магазина

The image shows a website chat interface with two main sections: a 'Заказать звонок' (Order call) form and a chat window.

**Заказать звонок (Order call) form:**

- Header: **Заказать звонок**
- Fields: , , ,  — ,
- Buttons: **ПРАВИТЬ** (Edit), **ОТПРАВИТЬ** (Send)

**Chat window:**

- Header: **Напишите нам!**
- Message: **Здравствуйте :) Мы с радостью поможем подключить Viber к LiveTex. Напишите нам в чат!**
- Fields: , ,
- Text area:
- Buttons: **ОТПРАВИТЬ** (Send)

**Call popup (Call popup):**

- Text: **Давайте мы перезвоним вам за 28 секунд и обсудим детали?**
- Buttons: , **ДА, ПОЗВОНИТЕ МНЕ** (Yes, call me)
- Text: Пользовательское соглашение, Сервис предоставлен LiveTex

**Footer:**

- Text: **Мы перезвоним за 28 секунд.**
- Image:

**Callout box:** **Получите имя, email, или телефон**



# ВОЗМОЖНОСТИ САЙТА

## Сценарии вовлечения

- **Отбирайте целевых посетителей сайта** и целевые страницы, чтобы увеличить поток входящих заявок.
- Настройте оформление, условия появления и формулировки

## Бесплатная омникнопка

- Предложите клиенту выбрать канала для общения с вами – и именно в тот момент, когда это нужно
  - **Соберите больше контактов** клиентов.
- Больше каналов для связи – больше лидов
- **Переводите в мессенджеры**, где клиент авторизован

## Интернет-магазин детских товаров

лиды ↑ **10 раз**

Сайт шаг 1

Сценарий для сайта

livetex.ru

Задавайте целевые страницы

Страницы сайта

На указанной

/pr/promo\_omni\_26102016/ или Введите заголовок

Приглашение шаг 2

Приглашение будет показано в виде:

Офлайн-окна

Настраивайте сценарии вовлечения

Текст приглашения:

Здравствуйте!  
Оставьте ваши контакты, и мы расскажем, как увеличить вашу клиентскую базу при помощи новых каналов.

Вовлекайте новых и повторных посетителей

Разделяйте вовлечения по регионам

Условия шаг 3

Посетитель увидит приглашение, если:

- регион посетителя: любой
- посетитель: любой

115/300

WhatsApp, Telegram, VK, Phone icons

X icon





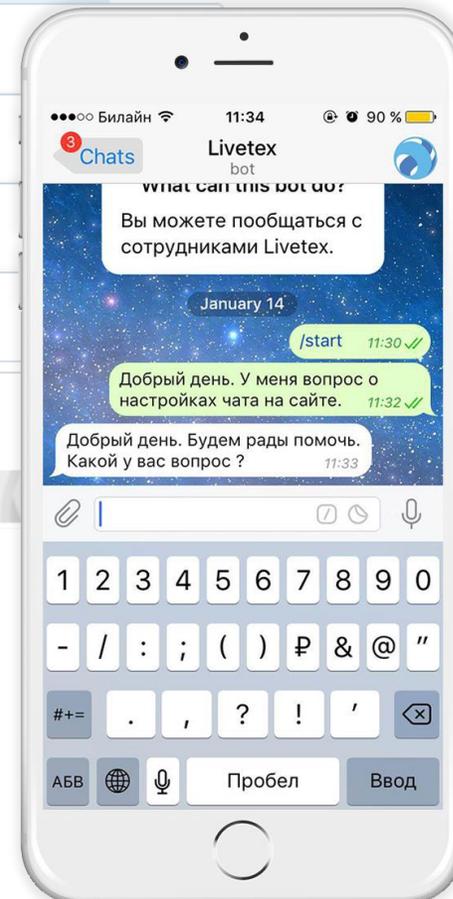
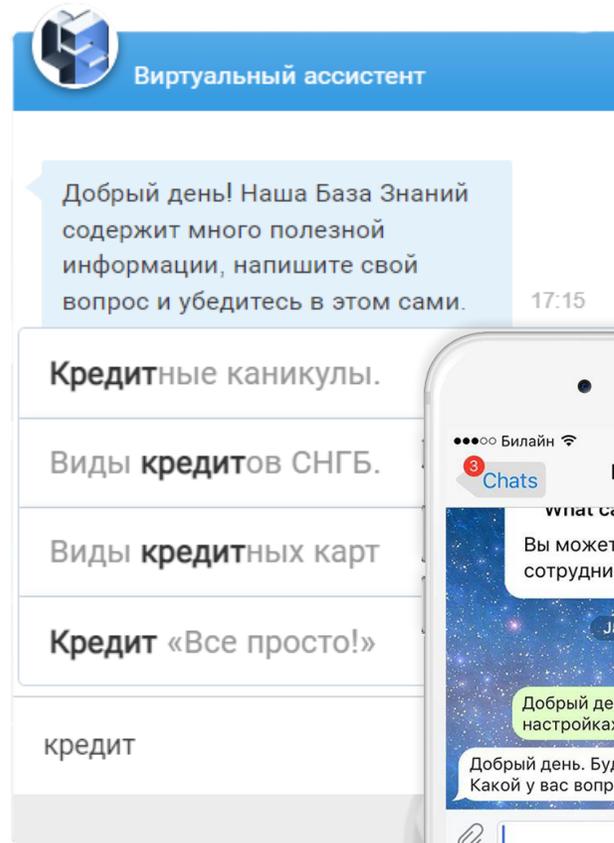
# ВОЗМОЖНОСТИ

## Чат-бот

- Собирайте данные клиентов *24/7*
- **Получайте лиды** не только с сайта, но и из других каналов

## Рассылки в мессенджерах и соцсетях

- Напоминайте о себе
- **Делайте допродажи** с помощью рассылок
- Информировать клиентов о статусе заказа, поступлении новых товаров и персональных предложениях



Товар, который вы хотели, теперь в наличии

Груз прибыл на склад в Москве

Новый пункт выдачи около вашего дома!



# ИНТЕГРАЦИЯ С CRM

- **Анализируйте** поведение каждого лида и создавайте списки сегментов
- Выгружайте списки контактов, объединенных общими признаками
- **Реализуйте** персонализированные **прогревы** для каждого сегмента
- **Делитесь** специализированными **предложениями и скидками** с теми, кому это нужно
- **Информируйте** о важных обновлениях, вовлекайте клиентов





# КАРТОЧКА КЛИЕНТА

- **Создавайте свою базу** клиентов прямо в Личном Кабинете LiveTex
- **Записывайте контактные данные:** телефон, адреса почты, социальные сети, мессенджеры
- **Иницилируйте диалог** из карточки
- **Добавляйте комментарии** и другую необходимую информацию
- **Объединяйте** клиентов в группы **по сегментам, меткам и отдельным компаниям**
- **Просматривайте историю** диалога в профиле клиента

**Клиенты**

КЛИЕНТЫ      ГРУППЫ

←

Вячеслав

Контакты ⊕

Тел.: +79211233221    📄 🗑️

+79211233666    📄 🗑️

Email: mail@mail.com    ↙ 📄 🗑️

Telegram: 93958098    ↙ 📄 🗑️

ВКонтакте: 74189211    ↙ 📄 🗑️

Группы ⊕

[ООО "РОМАШКА"](#)    🗑️

Поля клиента

Тип: Частное лицо    📄 🗑️

[Объединить с другим клиентом](#)

[Удалить](#)

Обращения

Дата	Тип	Тема обращения	Статус обращения
27.04.22 в 10:21:34	📞	Техническая поддержка	Обслуженные ■
11.05.22 в 12:46:57	📞	Техническая поддержка	Обслуженные ■
19.09.22 в 15:53:44	📞	Техническая поддержка	Обслуженные ■
19.09.22 в 17:03:50	📞	Без темы	Обслуженные ботом ■
23.09.22 в 16:01:00	📞	Техническая поддержка	В работе ■

События

Дата	Тип	Последний комментарий	Статус
27.04.22 10:21:34	Задача	Созвониться	Обработано
11.05.22 12:46:57	Биллинг	Прошла оплата	Обработано
19.09.22 15:53:44	Задача	Созвониться	Требуется обработка
19.09.22 17:03:50	Коммуникация	Обратился клиент	Обработано
23.09.22 12:55:47	Задача	Запросить оплату	Запланировано

**Клиенты**

КЛИЕНТЫ      ГРУППЫ      НАСТРОЙКИ

Поля клиента: ⊕

Имя поля	ID поля	Тип	
ID Клиента	client_id	Число	✎ ⬆ ⬇
Дата регистрации	registration_date	Дата	✎ ⬆ ⬇
Комментарий	comment	Многострочный текст	✎ ⬆ ⬇

Поля группы: ⊕

Имя поля	ID поля	Тип	
ID Клиента	client_id	Число	✎ ⬆ ⬇
Дата регистрации	registration_date	Дата	✎ ⬆ ⬇
Комментарий	comment	Многострочный текст	✎ ⬆ ⬇



# КАК ПОМОЧЬ СОТРУДНИКАМ СТАТЬ ЭФФЕКТИВНЕЕ

## Автоматизация процессов, чат-боты

---

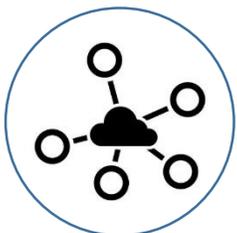


# АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ. КНОПОЧНЫЙ ЧАТ-БОТ



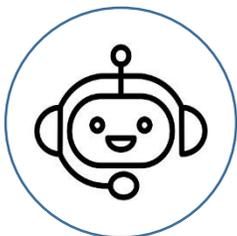
## Ответы на типовые запросы

Поместите в сценарий запросы, которые пользователи делают чаще



## Маршрутизация запроса

За секунду переведет диалог на нужного специалиста по запросу клиента



## Дополнительная навигация

Бот может помочь найти необходимую страницу на сайте со сложным интерфейсом

## Интернет-магазин 21vek

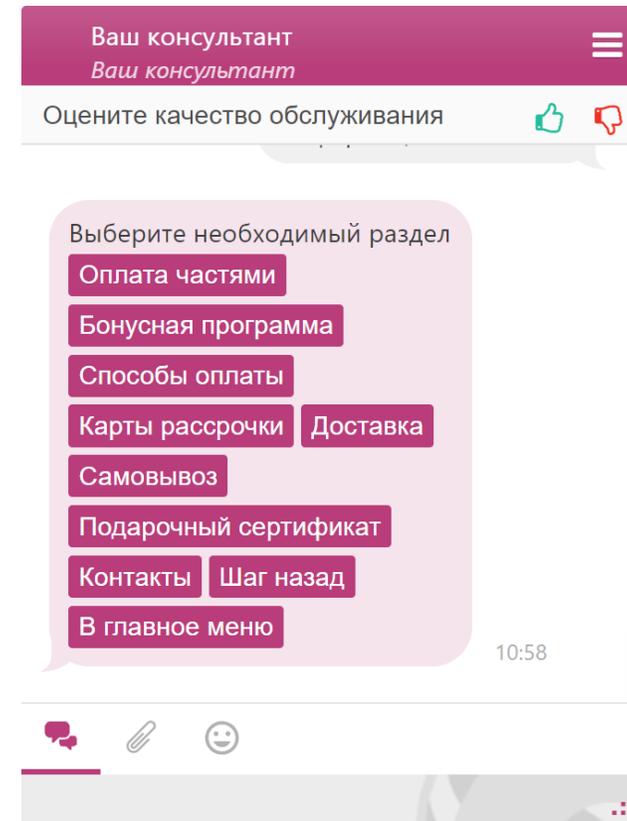
**-30%** нагрузки на операторов

# 42%

компаний в ритейле используют чат-боты\*

# 39%

компаний в других сферах используют чат-боты\*



\*<https://retail-loyalty.org/news/issledovanie-golosovye-pomoshchniki-chat-boty-i-edinaya-platforma-v-prioritete-u-biznesa/>



# АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ. ТЕКСТОВЫЙ ЧАТ-БОТ



## Заменяет FAQ

Отвечает на самые частые вопросы, либо подсказывает оператору ответ



## Прост в обслуживании

Бесшовно встраивается в платформу, а для настройки не нужно быть программистом



## Адаптивный

Бота не нужно учить каждому слову, находит ответы даже на неожиданный запрос

## Два режима работы

### Поддержка

**Когда нужно разгрузить операторов и взять на себя часть их работы**

- Мгновенные ответы 24/7
- Экономия от **30% до 80%** времени оператора
- Не позволит накопить очередь в момент пиковой нагрузки
- Помогает **одновременно тысячам** клиентов

### Суфлер

**Когда нужно помочь оператору найти информацию или обучить его**

- **Сокращает время** ответа оператора
- Операторы учатся у бота **прямо на рабочем месте**, снижаются расходы на обучение
- Все операторы одинаково компетентны

**СНГБ** Бот взял **50-60% обращений** и помог разгрузить операторов.



---

# АНАЛИТИКА, УПРАВЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТАМИ И другие возможности чат-платформы

---



# АНАЛИЗИРУЙТЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ

- Выгружайте отчеты **в 1 клик**
- **Оценивайте продуктивность** сотрудников и выставляйте понятные KPI
- **Анализируйте** продуктивность каналов и выставляйте приоритеты
- **Контролируйте** скорость обслуживания
- **Изучайте историю** обращений

## Детализация диалогов по операторам

[Скачать .csv](#)

Оператор ↓	Назначенные диалоги ↓	Отвеченные/ Неотвеченные	Переданные/ Автопереданные	Среднее время реакции ↓	Средняя длительность диалога ↓	Средняя скорость ответа ↓
Оператор 1	1	0 / 1	0 / 0	--:--:--	00:04:01	--:--:--
Оператор 2	2	2 / 0	0 / 0	00:00:08	00:06:30	00:00:21
Оператор 3	1	1 / 0	0 / 0	00:00:18	00:03:33	00:01:06
Оператор 4	2	2 / 0	0 / 0	00:00:04	00:02:59	00:00:04
Оператор 5	2	2 / 0	0 / 0	00:00:09	00:02:21	00:02:56
<b>Всего</b>	<b>8</b>	<b>7 / 1</b>	<b>0 / 0</b>	<b>00:00:09</b>	<b>00:03:40</b>	<b>00:01:11</b>

## Детализация обращений по каналам коммуникации

[Скачать .csv](#)

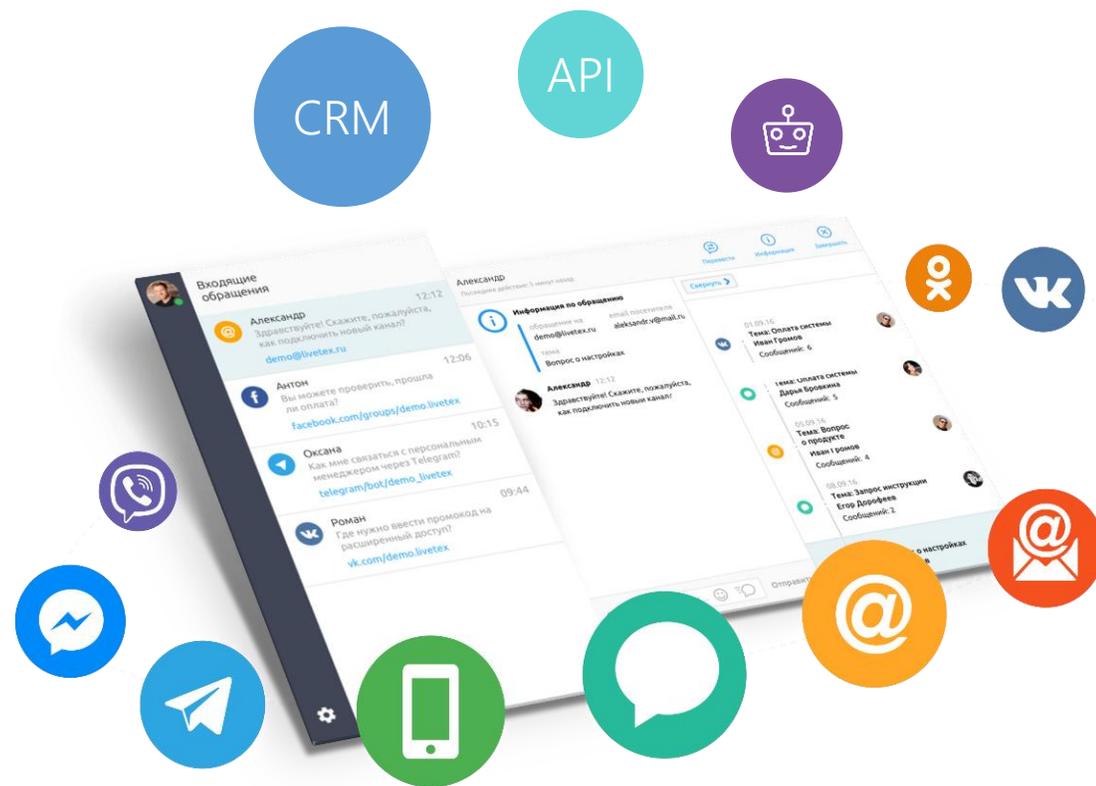
Канал	Количество обращений ↓	Обслуженные/ Необслуженные	Необслуженные обращения	Время ожидания ответа в канале	Длительность обращения ↓	Средняя скорость ответа ↓	Оценки обслуживания
Viber	1	1 / 0	0 / - / 0	06:00:46	06:02:51	00:00:05	-
Офлайн-заявк...	4	1 / 3	0 / - / 0	00:16:24	00:35:04	00:00:53	-
Telegram	75	72 / 3	0 / - / 3	01:48:48	02:49:56	00:01:46	-
Telegram Бот	29	29 / -	- / - / -	00:00:00	00:01:22	00:00:00	-
WhatsApp Bus...	18	18 / 0	0 / - / 0	02:05:07	04:10:52	00:01:27	-
WhatsApp Bus... Бот	12	12 / -	- / - / -	00:00:00	00:00:52	00:00:00	-
ВКонтакте	8	8 / 0	0 / - / 0	00:17:28	05:18:05	00:01:29	-
ВКонтакте Бот	3	3 / -	- / - / -	00:00:00	00:00:13	00:00:00	-
<b>Всего</b>	<b>150</b>	<b>144 / 6</b>	<b>0 / 0 / 3</b>				

**TP-Link** рассчитывает KPI сотрудников, а также принимает решение о премировании



# ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ЧАТ-ПЛАТФОРМЫ

- Развертывание on-premise
- Подключение любых каналов с Visitor API
- Внедрение любых чат-ботов
- Интеграция со сторонними сервисами





 8 (800) 775-42-00  
7 (495) 644-29-41  
7 (812) 449-49-20

 [hello@livetex.ru](mailto:hello@livetex.ru)

 [vk.com/livetex\\_ru](https://vk.com/livetex_ru)  
 @LiveTex\_bot

