

**Как оптимизировать онлайн-коммуникацию с клиентами, чтобы продавать больше.  
Кейсы клиентов Webim.**



Webim

# О НАС

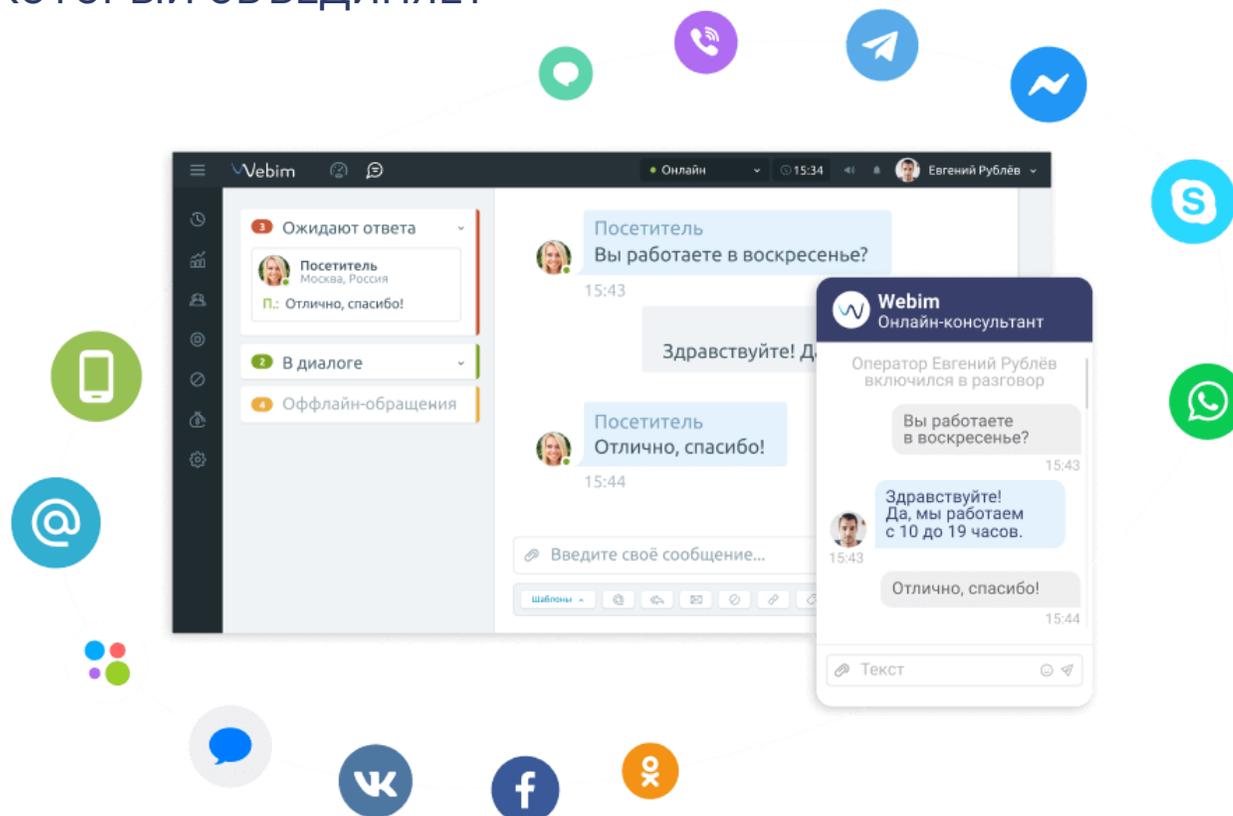


**WEBIM** — СЕРВИС ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ, КОТОРЫЙ ОБЪЕДИНЯЕТ ОБРАЩЕНИЯ КЛИЕНТОВ ИЗ РАЗНЫХ КАНАЛОВ:

- чат на сайте;
- чат-боты;
- мессенджеры;
- ваши группы и страницы в социальных сетях;
- чат в вашем мобильном приложении.

А ТАКЖЕ:

- **интегрируется с CRM и HelpDesk системами;**
- может отправлять **рассылки в мессенджерах** вашим клиентам.



# НАМ УЖЕ ДОВЕРЯЮТ

Webim



МТС БАНК



reima



TELE2

A1



РУССКИЙ СТАНДАРТ  
БАНК



БЕЛАРУСБАНК

OZON travel



WIFIRE



KUPIBilet.RU

Яндекс



AllTime.RU



европлан®



La Redoute



OSTROVOK.RU  
БРОНИРОВАНИЕ ОТЕЛЕЙ



МТС

D'S  
damat

crocs™



INCANTO

Всегда. Да

# КАНАЛЫ

WEBIM УМЕЕТ ПРИНИМАТЬ ОБРАЩЕНИЯ ИЗ РАЗНЫХ КАНАЛОВ И РАБОТАТЬ С РАССЫЛКАМИ



Чат на сайте



Чат в мобильном приложении



Электронная почта



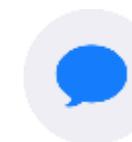
Мессенджеры Telegram, WhatsApp, Viber, Facebook Messenger, Skype



Социальные сети Одноклассники, ВКонтакте, Facebook



Avito



Apple Business Chat

# ТРЕНДЫ РАЗГОВОРНОГО МАРКЕТИНГА

42%

“

клиентов выбирают онлайн-чат как основной канал коммуникации с компанией.

*Исследование Forrester*

600 млн.

“

Ожидаемый прирост рынка чатов в год. В топе инноваторов клиентского сервиса банковский сектор, retail, e-commerce и др.

*Accenture*

на 66%

“

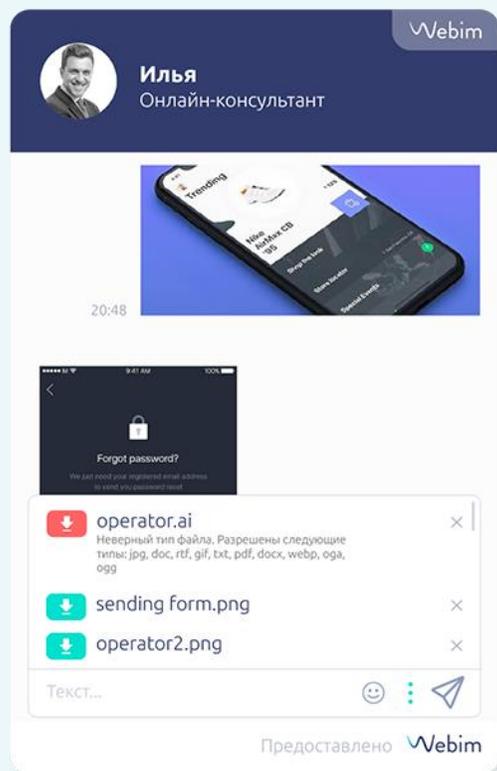
каждый год увеличивается количество обрабатываемых сообщений системами.

*прирост новых заявок пользователей - 20 млн.,*

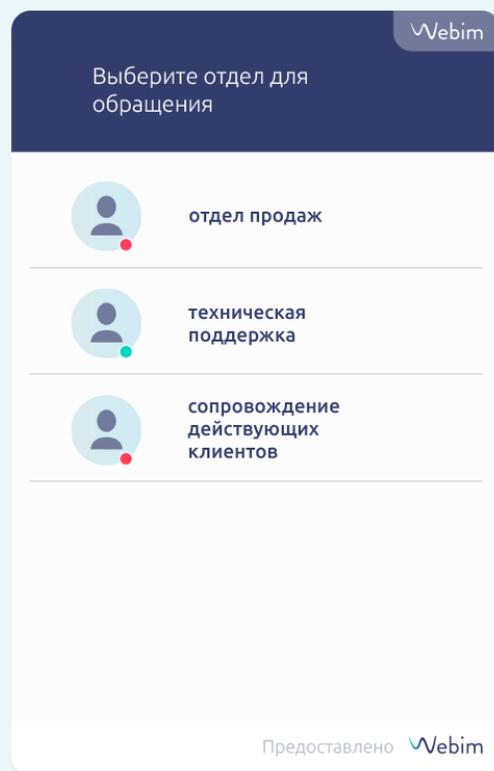
*Naumen Erudite*

# ЧАТ НА САЙТЕ

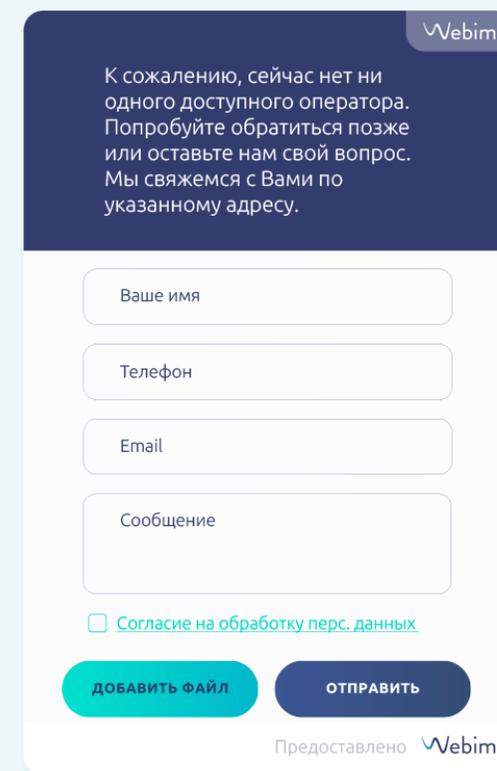
Webim



Передача файлов



Настройка отделов



Форма обратной связи

и другие возможности

# РАБОЧЕЕ МЕСТО ОПЕРАТОРА



The screenshot shows the Webim operator interface with several key components and annotations:

- Вкладка с кобраузингом**: Points to the "Кобраузинг" tab in the dialog header.
- Информация о посетителе**: Points to the customer information panel on the right.
- Очередь**: Points to the queue management sidebar on the left.
- Ссылка на карточку в CRM**: Points to the CRM card link in the customer information panel.
- Окно диалога**: Points to the main chat window area.
- Окно набора текста с шаблонами ответов**: Points to the text input area with response templates at the bottom.

**Queue Management (Очередь):**

- Ожидают ответа: 1
- В диалоге с Вами: 0
- Офлайн-обращения: 0
- Общая очередь: 0
- В диалоге с другими: 0
- В диалоге с другими: 1

**Customer Information (Информация о посетителе):**

- Диалог №: 1161
- ID посетителя: 987654
- Информация о посетителе:
  - Email: ivanov@test.tu
  - Телефон: +79012345678
  - Карта в CRM: <https://webim.amocr...>
  - Сайт: test.ru
- Информация о посещении:
  - Местоположение: Москва, Россия
  - IP: 31.133.120.75
  - ОС: Windows
  - Браузер: Chrome

**Chat Window (Окно диалога):**

- Посетитель: 09:38 | Здравствуйте! Помогите решить проблему :)
- Оператор: 09:39 | Введите, пожалуйста, Вашу контактную информацию.
- Средство ввода: Здравствуйте! Вам что-нибудь нужно подсказать? (100%), Да (32%), Длинный ответ длинный ответ длинный ответ длинный... (6%)

**Text Input Area (Окно набора текста с шаблонами ответов):**

- Сообщение: [Input field]
- Шаблоны: [Dropdown menu]
- Buttons: [Send], [Undo], [Redo], [Clear], [Attach], [Share], [Print]

# МАРШРУТИЗАТОР VIP-КЛИЕНТОВ



ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТА МГНОВЕННО БЕРЕТСЯ В РАБОТУ ОПЕРАТОРОМ ИЗ НУЖНОГО ОТДЕЛА



# БОТ-СУФЛЕР ДЛЯ ОПЕРАТОРОВ



**OZON travel** | Онлайн | 15:34 | Евгений Рублёв

**Ожидают ответа** 1

- Посетитель: Москва, Россия. Сообщение: Здравствуйте!
- В диалоге с Вами: 0
- Офлайн-обращения: 0
- Общая очередь: 0
- В диалоге с другими: 0
- В диалоге с другими: 1

**Диалог** | Кобраунинг | Закреть X

09:38 | Посетитель: Здравствуйте! Помогите решить проблему :)

09:39 | Оператор: Введите, пожалуйста, Вашу контактную информацию.

**Здравствуй! Вам что-нибудь нужно подсказать?** 100%

Да 32%

Длинный ответ длинный ответ длинный ответ длинный... 6%

Сообщение

Шаблоны ^

Экран с иконками: часы, график, человек, круг, запрет, кошелек, настройки.

**OZON travel**

**Илья**  
Онлайн-консультант

Загрузить предыдущий 23.11

16:18 | Привет!

Текст...

Предоставлено Webim

# ЧАТ В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ

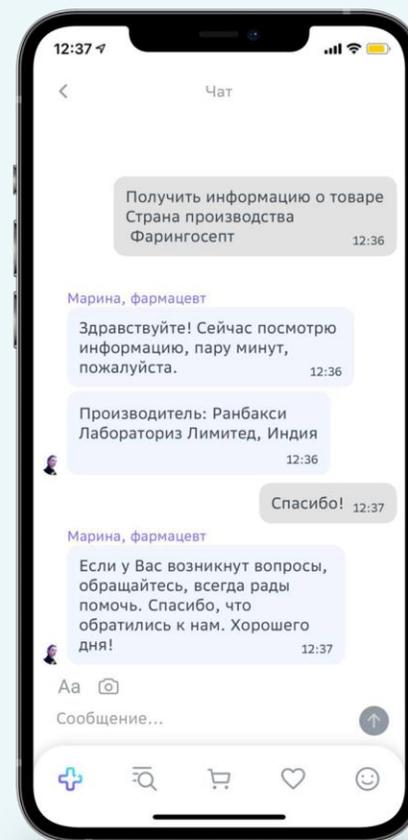


## на 95%

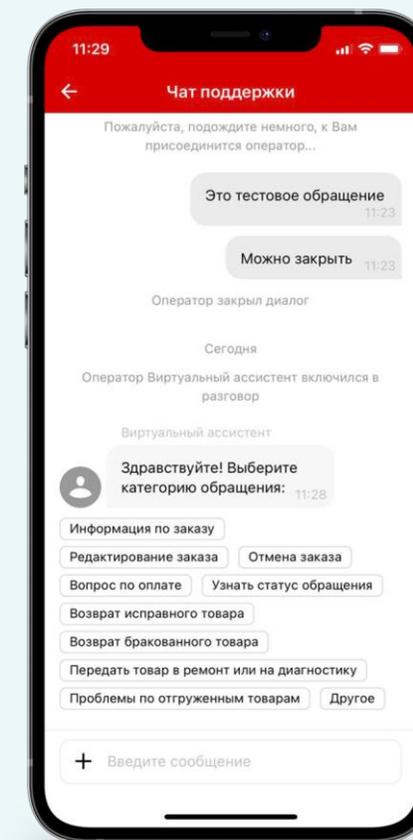
выросли показатели продаж за год  
у компаний с чатом в мобильном приложении

## 77%

клиентов не станут покупать через  
приложение, если в нем отсутствует живой чат



Чат в приложении  
СБЕР ЕАПТЕКА



Чат в приложении  
ВсеИнструменты

# ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ

Webim

## Выше 12%

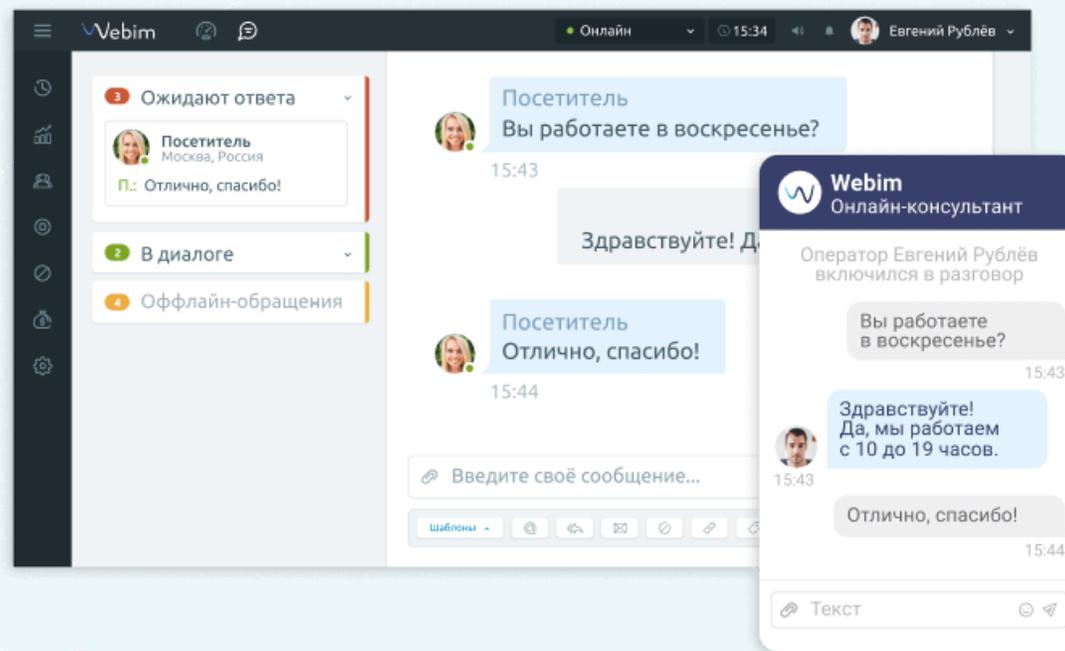
показатель продаж при омниканальности

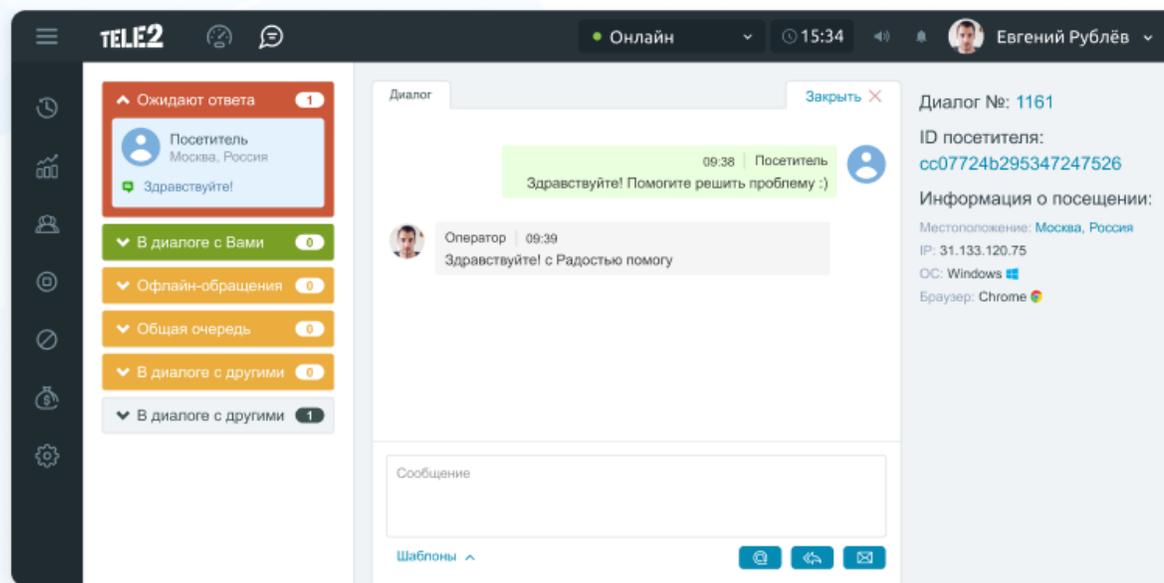
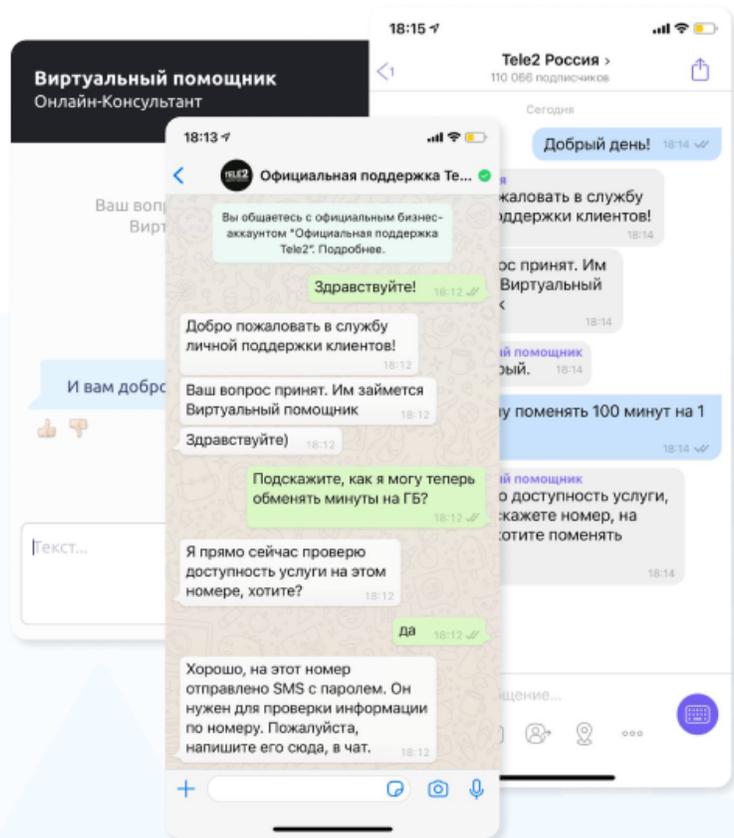
## на 287%

больше приносят бренду маркетологи,  
которые используют три и более каналов

## на 30%

выше пожизненная ценность (LTV),  
чем у тех, кто пользуется только одним каналом

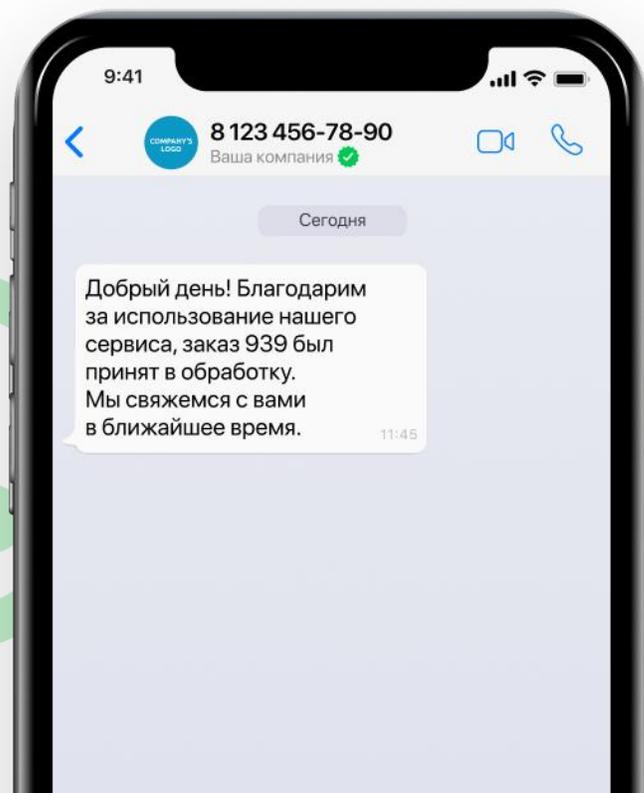
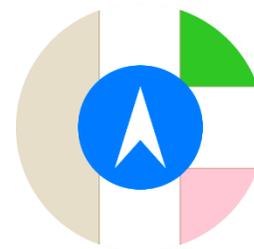




# APPLE BUSINESS CHAT И WHATSAPP BUSINESS API



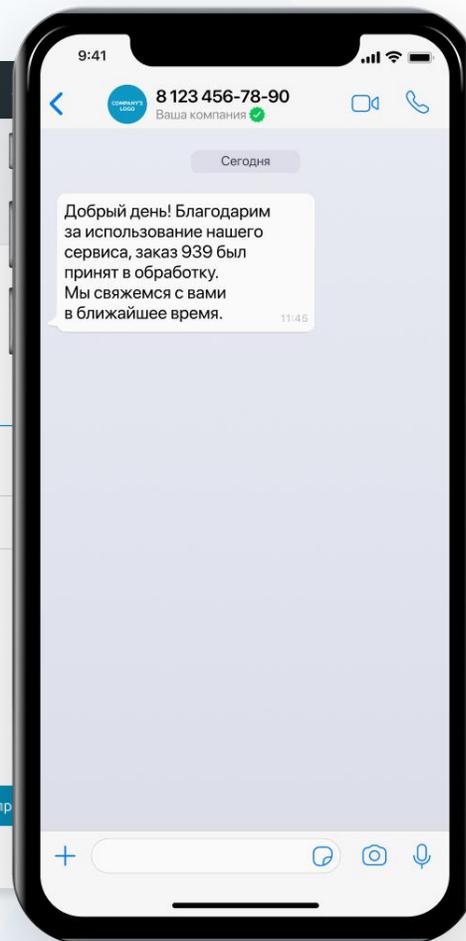
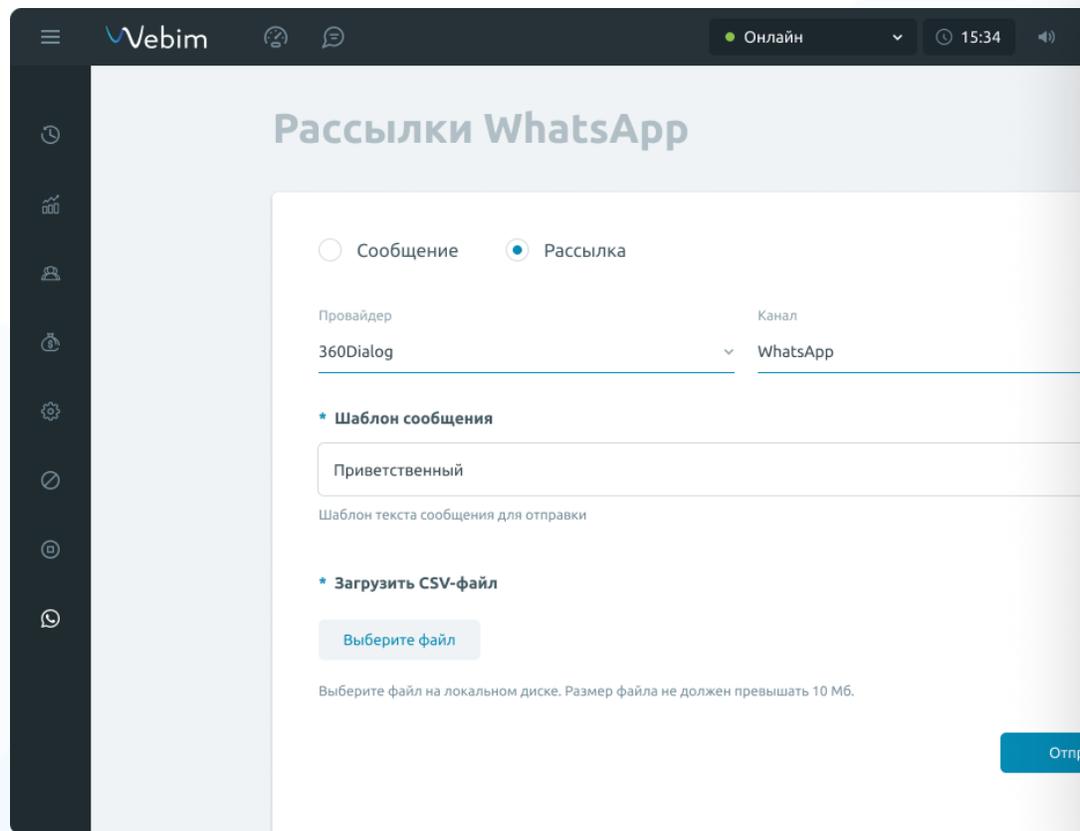
Apple Business Chat для продаж, технической поддержки и потрясающего клиентского сервиса! Клиенты могут обратиться к вам с iPhone, iPad, Mac и Apple Watch.



Согласно данным портала Statista, аудитория WhatsApp за 2020 год увеличилась на 400 миллионов человек и составила 2 миллиарда пользователей.

# РАССЫЛКИ WHATSAPP

Webim



**80-90%**

Open Rate  
в мессенджерах

**20-30%**

Open Rate  
в email

Исследование портала [Statista](#)

# РАССЫЛКИ В ДРУГИХ КАНАЛАХ



Рассылки Отчеты

seventech Выйти

Все Черновик Создана Выполняется Приостановлена Отменена Завершена С ошибками

Создать рассылку

29 рассылок

<input type="checkbox"/>	Дата создания	Название	Статус	Имя отправителя	Канал доставки	Выполнено, %
<input type="checkbox"/>	9 июня 2021	Новая рассылка от 09.06.2021	Завершена	SevenTech	SMS	100
<input type="checkbox"/>	27 мая 2021	Тест Женя 270521	Завершена	SevenTech	SMS	100
<input type="checkbox"/>	17 мая 2021	Тестирование статусов WhatsApp	Завершена	SevenTech	WhatsApp	100
<input type="checkbox"/>	13 мая 2021	Новая рассылка от 13.05.2021	Завершена	SevenTech	WhatsApp	100
<input type="checkbox"/>	7 мая 2021	Новая рассылка от 07.05.2021	Завершена	79855846923	WhatsApp	100
<input type="checkbox"/>	7 мая 2021	Новая рассылка от 07.05.2021	Завершена	79855846923	WhatsApp	100
<input type="checkbox"/>	7 мая 2021	whatsapp3 рассылка от 07.05.2021	Завершена	79855846923	WhatsApp	100



Рассылки Отчеты

seventech Выйти

## Исполнение рассылки

Статус **Завершена** ✓

### Результат

Общий прогресс выполнения	54%	Для получения детализации исполненной рассылки рекомендуем подготовить отчет
Ожидание отправки по расписанию	34% (22280)	
Отправлено	56% (43255)	
Доставлено	51% (33422)	
Не доставлено	3% (1966)	

Подготовить отчет

### Детали рассылки

Название рассылки	Рассылка СМС+Viber 15.02.2021	Превью	<b>SMS</b>
Дата создания	15 февраля 2021		
Старт	15 февраля 2021		

В чащах юга жил бы цитрус? да  
но фальшивый экземпляр!

### Подготовка

- Название рассылки ✓
- Дата старта и окончания ✓
- Базовый текст сообщения ✓
- Каналы отправки ✓
- Получатели ✓
- Дни недели ✓
- Скорость рассылки ✓
- Общая готовность ✓

### Исполнение

- Рассылка сообщений ✓
- Подготовка отчета

# ГОТОВЫЕ ИНТЕГРАЦИИ

Webim

Чат-боты:



reason∞

NAUMEN

Яндекс

Телефония:



AVAYA

NAUMEN

Рассылки:



Системы банковского обслуживания BSS:



BIFIT

# ЧАТ-БОТЫ

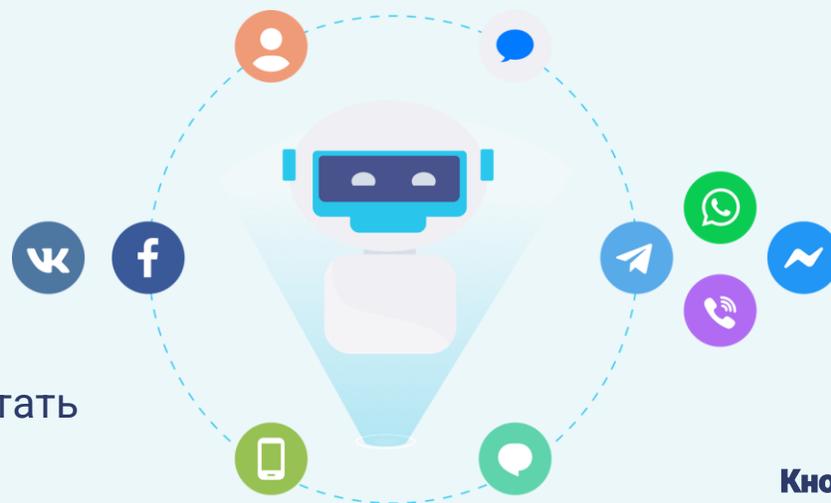
# До 90%

типовых обращений может обработать хорошо настроенный чат-бот

Исследование компании [Webim](#)

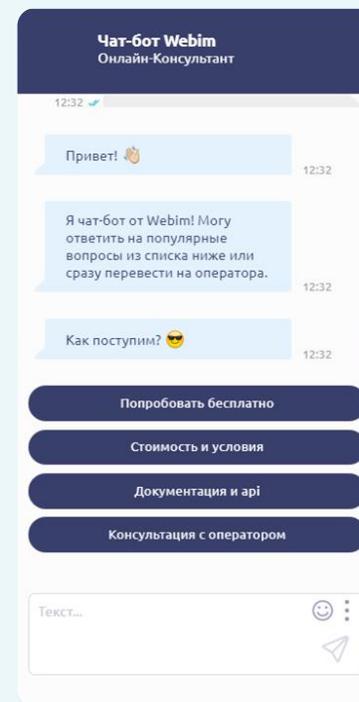
У Webim есть собственный кнопочный чат-бот, который вы можете настроить прямо в интерфейсе платформы.

А **Webim API** позволит быстро **интегрировать бота любого вендора** на ваш выбор в чат на сайте, мессенджеры, социальные сети или в мобильное приложение.

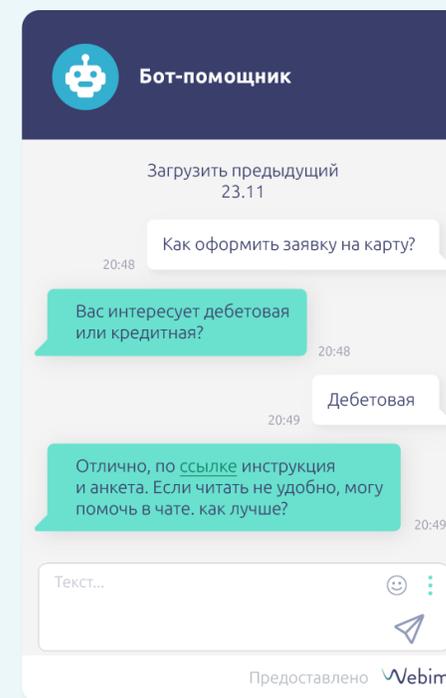


Webim

## Кнопочный



## Умный бот



# ЧАТ-БОТЫ У КЛИЕНТОВ WEBIM



1 УСТАНОВЛЕННЫЙ ЧАТ-БОТ ПЕРВОЙ ЛИНИИ ЗАМЕНЯЕТ 2-УХ СОТРУДНИКОВ,  
ЭКОНОМЯ ЗА 6 МЕСЯЦЕВ ДО 100 ТЫСЯЧ РУБЛЕЙ

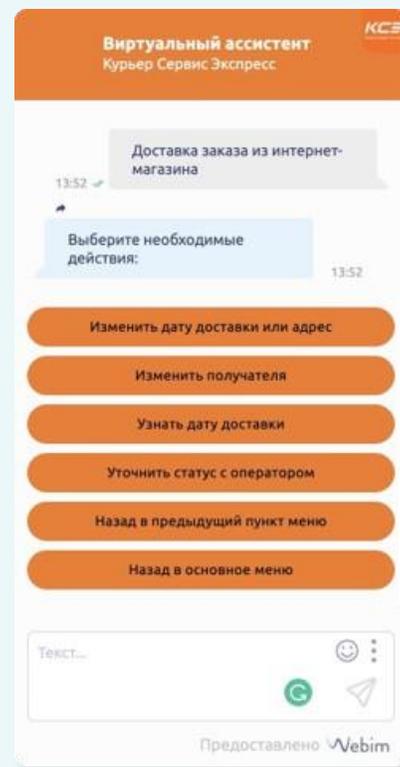
*Исследование Webim*

**51% обращений**

удалось закрыть за  
два месяца с помощью  
чат-бота

**на 58%**

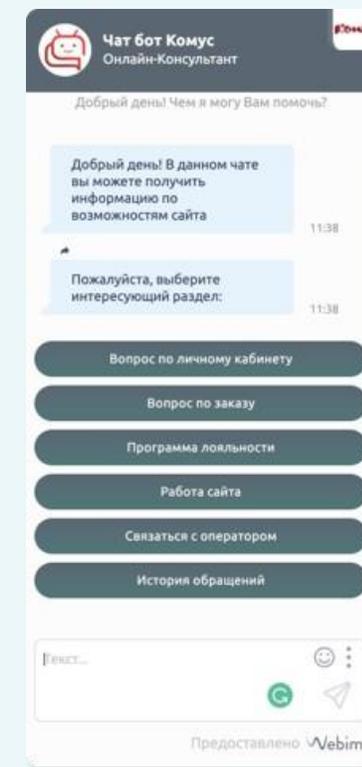
снизить затраты на  
контакт-центр



**Чат-бот KCE**

**на 17%-20%**

удалось снизить  
нагрузку с операторов  
за год использования



**Чат-бот Комус**

# ИНТЕГРАЦИЯ С CRM СИСТЕМАМИ



до 50% выше

средний чек  
при персонализированном сервисе

Исследование компании Certona

The screenshot displays the Webim CRM interface. At the top, there are tabs for 'Посетители' (Visitors) and 'Операторы' (Operators). The main window shows a chat history for a contact named 'Алексеева Александра' on May 25, 2021. The messages are: 'Введите, пожалуйста, Вашу контактную информацию.' (Enter, please, your contact information.) sent at 16:06 and 16:07, and 'Оператор закрыл диалог' (Operator closed the dialog) at 16:08. Below the chat history, there is a section for '08:22' with the text: 'Посетитель открыл окно диалога со страницы WhatsApp. https://www.whatsapp.com/ Браузер: WhatsApp Телефон: 79647284734'. To the right, a sidebar provides details for 'Диалог №: 14133' and 'ID посетителя: 044d6a299a2ee65cd51cdfc5d949a4e7'. It includes information about the visitor, CRM data (ФИО: Скобелев Даниил Алексеевич, Телефон: 79647284734), and visit details (Точка входа: WhatsApp, Общее время посещения: 1:20). At the bottom, a detailed contact record for 'Запрос с сайта (входящее). Записан' is shown, including fields for 'Источник: WhatsApp', 'Тема: Chat WhatsApp № 14 011', and a list of comments from the operator.

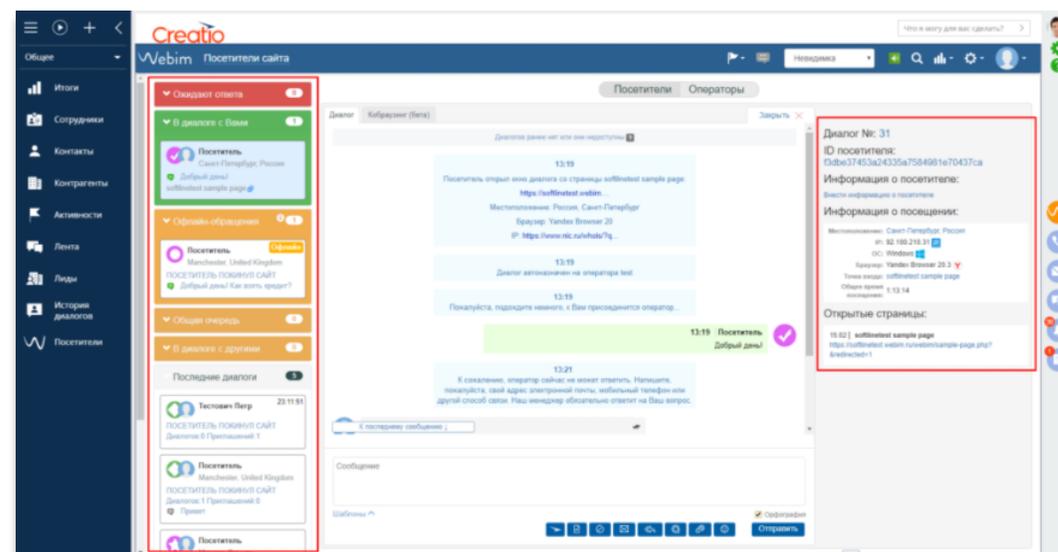
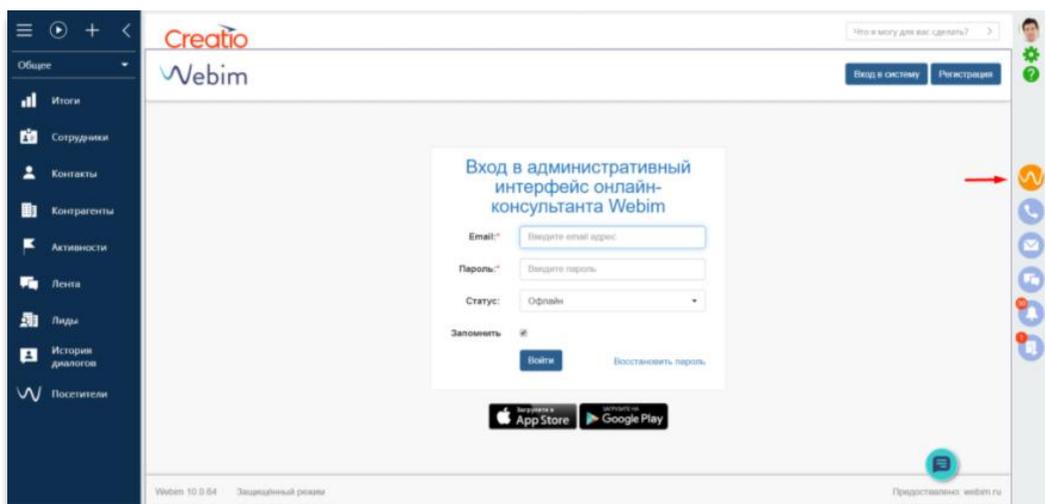
Компания **AVILON** сделала интеграцию канала **WhatsApp** с CRM системой **Microsoft Dynamics** с помощью **Webim**.

Оператор видит все активные заказы и документы клиента, что делает обращения персонализированным и повышает лояльность.

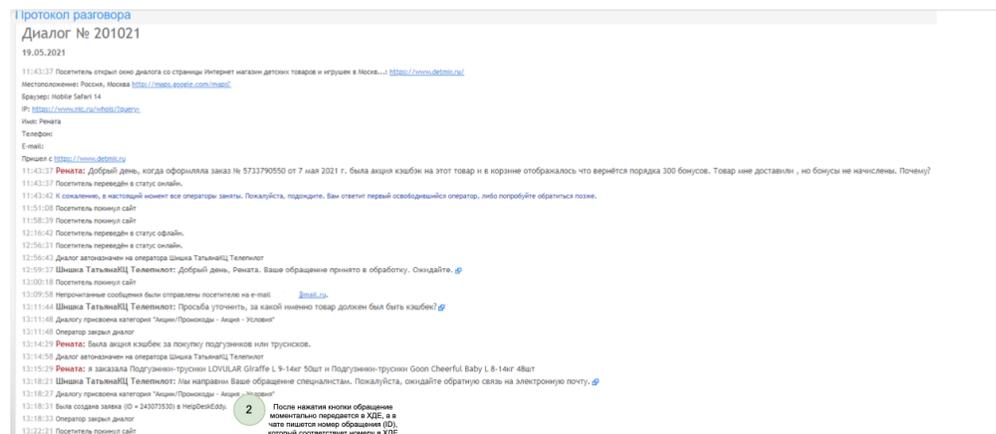
# ИНТЕГРАЦИЯ WEBIM И CREATIO



- Рабочее место оператора Webim будет встроено в интерфейс Creatio;
- Добавлена кнопка «Создание лида», которая создает карточку клиента с историей диалога;
- Если посетитель сайта авторизовался и ведет диалог из авторизованной зоны, то в лидах появится контактная информация, которую он ввел при авторизации;
- В карточке конкретного посетителя доступна инициация диалога.

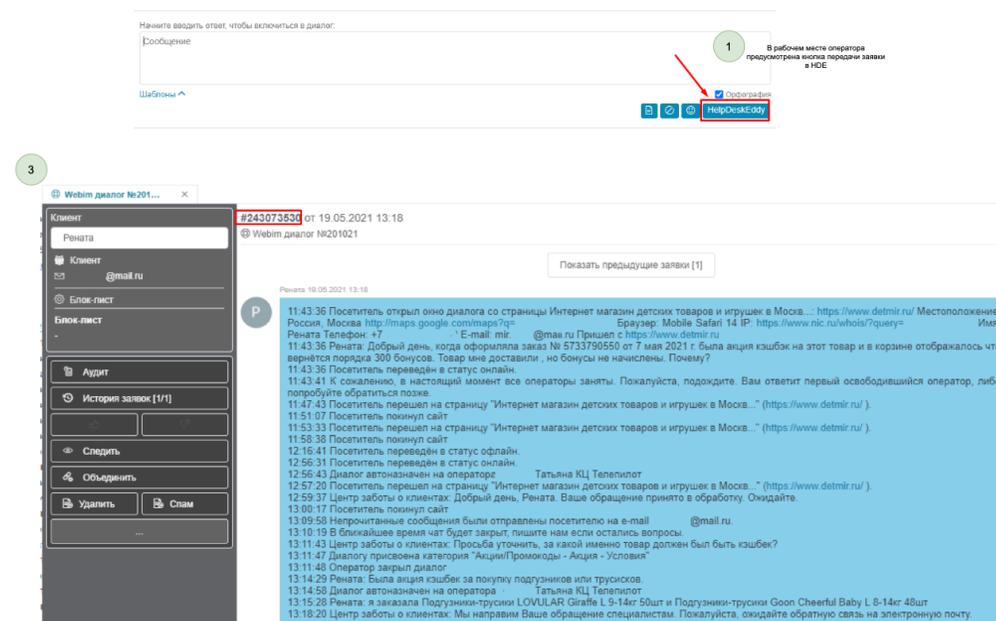


# ИНТЕГРАЦИЯ С HELPDESK СИСТЕМАМИ



Интеграция стала одной из важных частей комплекса задач по оптимизации и автоматизации работы КЦ.

Теперь при обработке диалога достаточно нажать одну кнопку и обращение моментально попадает в хде в качестве запроса для второй линии поддержки, таким образом снижена нагрузка на операторов первой линии.



Диалоги из вебим попадают в хде в любом случае в нужном статусе и с нужной категорией.

# ИНТЕГРАЦИЯ WEBIM И AVITO



## ОТВЕТЫ НА СООБЩЕНИЯ ПО ОБЪЯВЛЕНИЯМ КОМПАНИИ ИЗ РАБОЧЕГО МЕСТА ОПЕРАТОРА WEBIM

The screenshot shows the Avito job listing for 'Продавец торгового зала' (Retail Sales Assistant) in Yel'tsin. The job details include: 'Сфера деятельности: Без опыта, студенты', 'График работы: сменный график', and 'Опыт работы: не имеет значения'. A chat window is overlaid on the right, showing a message from 'Игорь' at 16:22: 'Добрый день! Уточните, пожалуйста, график работы'. The company name is 'Стабильная компания'.

The screenshot shows the Webim chat interface. On the left is a list of conversations: 'Ожидают ответа' (0), 'В диалоге с Вами' (1) with 'Игорь' (09:40), 'Офлайн-обращения' (2) with 'Алёна Ковалёва' (7:53) and 'Данил' (11:49), 'Общая очередь' (0), 'В диалоге с другими' (0), and 'Последние диалоги' (13). The main chat window shows a conversation with 'Игорь' (Director of HR) at 09:40: 'Добрый день! Уточните, пожалуйста, график работы'. The right sidebar displays details for 'Диалог №: 1161', including the visitor's ID 'cc07724b295347247526' and visit information.

# WEBIM – ЛУЧШЕЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ



Сделайте ваш контактный центр омниканальным.

Мы умеем внедрять текстовые каналы без ущерба для бизнес-процессов и с учетом ваших задач.

## Выгоды для внутренних контактных центров

- Рост конверсии
- Сокращение издержек на контактный центр — операторы могут обрабатывать несколько сообщений одновременно
- Рост удовлетворенности обслуживанием — клиенты смогут обращаться к вам удобным им способом
- Сохранение контактов для маркетинговых активностей

## Выгоды для аутсорсинговых контактных центров

- Новый сервис для ваших клиентов
- Сбор подробной статистики — следите за всеми показателями работы операторов (в том числе онлайн)
- Нет необходимости вносить изменения в отлаженные бизнес-процессы — Webim подключается за несколько минут, и благодаря API интегрируется с CRM, HelpDesk системами и т.д.

# СТАТИСТИКА И ОТЧЕТЫ



Просматривайте данные:

- по операторам;
- по датам;
- по времени ожидания;
- по пропущенным диалогам;
- по регионам;
- по тематике диалога;
- по отделам;
- по рейтингу операторов;
- По посетителям, получившим ответ от других операторов.

The image displays two overlapping screenshots of the Webim reporting interface. The background screenshot shows the 'Конструктор отчётов' (Report Builder) with a sidebar containing filters for 'Операторы', 'Агенты', and 'Отделы'. The foreground screenshot shows the 'Дашборд' (Dashboard) with several key metrics and tables.

**Дашборд (Dashboard Metrics):**

- 15 В диалоге
- 0 Ожидает
- 3 Операторов онлайн
- 15 Посетителей
- 5 Диалогов с ботом

**Чаты (Chats):**

	Посл. час	Сегодня
Обращений	0	0
Пропущенных	0	0
Время ожидания	0:00	0:00

**Отделы (Departments):**

Отдел	Онлайн очередь		Диалоги в обработке		Оффлайн очередь	
	Обращений	Ожидание (мин)	Обращений	Ожидание (мин)	Обращений	Ожидание (мин)
Отдел продаж	1	08:00	1	4	1	00:03
Техническая поддержка	7	09:00	2	1	1	00:00
Каналы	2	02:00	1	9	1	03:00
Партнёры	1	09:00	1	1	8	00:00
E-mail	5	04:00	6	1	3	03:00

**Операторы (Operators):**

Оператор	Сейчас	За час	Время ожидания
<b>Отдел продаж</b>			
<b>Тех. поддержка</b>			
Анастасия Иванова ● Онлайн (16:50:46)	0	0	0:00
Елена Войтова ● Оффлайн	1	2	1:12
Пётр Рубахин ● Невидимка (22:23)	0	2	5:12
Игорь Белкин ● Онлайн (18:43:23)	2	5	2:25
<b>Каналы</b>			
<b>Клиенты</b>			
Евгений Рубанов ● Онлайн (14:34:21)	0	0	0:00
Наталья Иванович ● Невидимка (21:15)	1	2	1:12

**Метрики (Metrics):**

Название	Формат выводимых данных	Граничное значение	Реакция (цвет иконки)
Количество чатов	Целое число	Более 100	Красный
Дата диалога	Дата	Не выбрано 0	Не выбрано

# ОНЛАЙН-МОНИТОРИНГ



Панель приборов позволяет онлайн следить за:

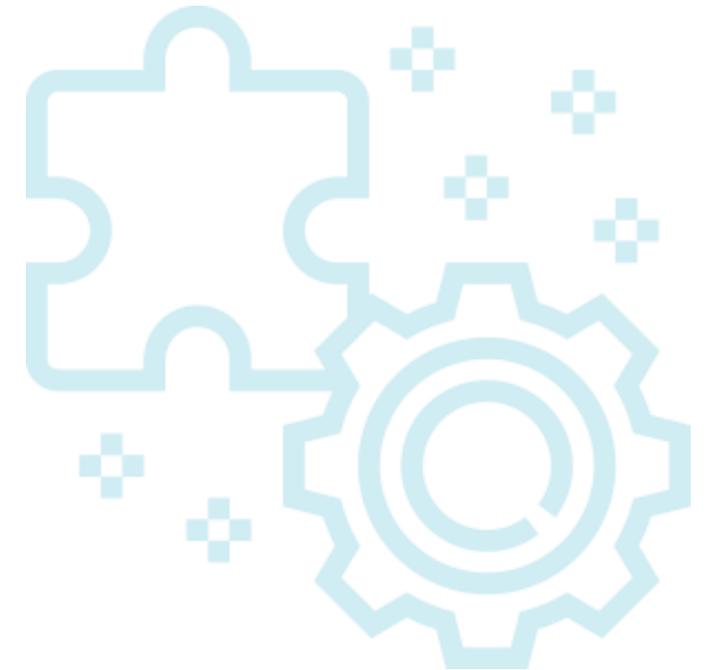
- количеством операторов в сети;
- количеством диалогов за текущий день;
- средним временем ожидания в очереди;
- количеством посетителей на сайте.



# ГИБКОСТЬ СИСТЕМЫ

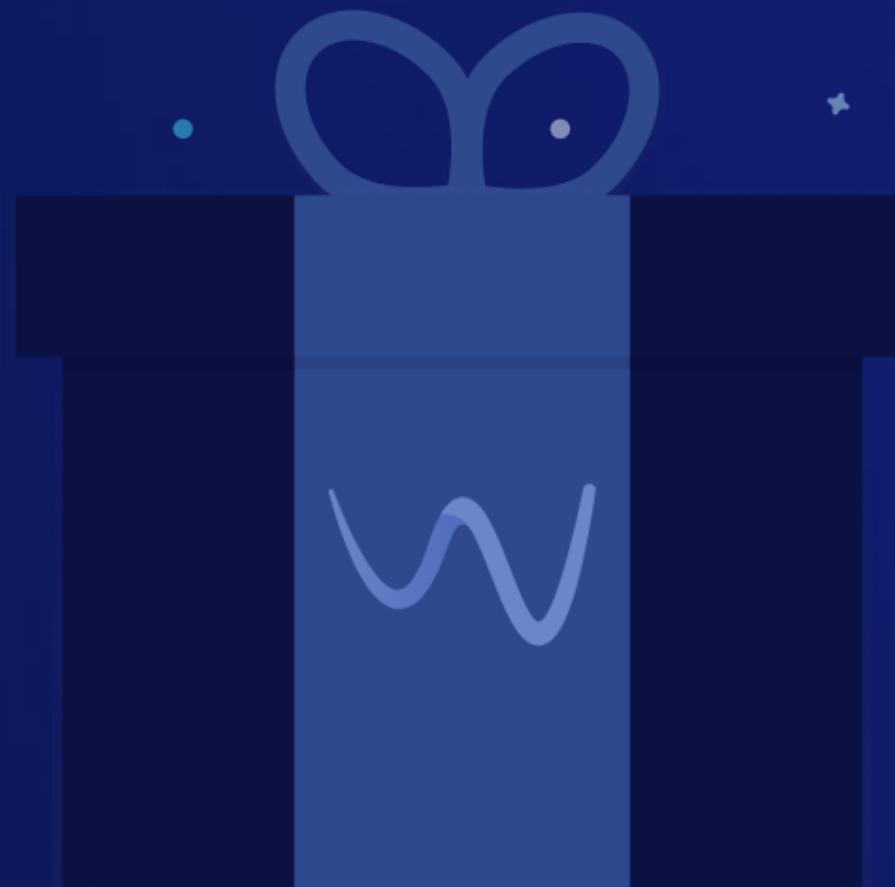
По запросу мы можем добавить функции любой сложности специально для вас.

- Кастомизация дизайна по вашим макетам;
- «Развертывание» сервиса на ваших серверах;
- API для разработчиков и партнеров;
- Webim подходит для сайта с любой CMS — установка скриптом или модулем;
- Добавление новых показателей в статистику;
- Добавление новых возможностей оператора или администратора.



# Подарки от Webim

Кнопочный чат-бот бесплатно  
при регистрации до конца лета!



# Webim



**Вадим Лисевич**

Менеджер по работе  
с ключевыми клиентами

[vlisevich@webim.ru](mailto:vlisevich@webim.ru)

Telegram: @vlisevich

**+7 921 599-63-83**