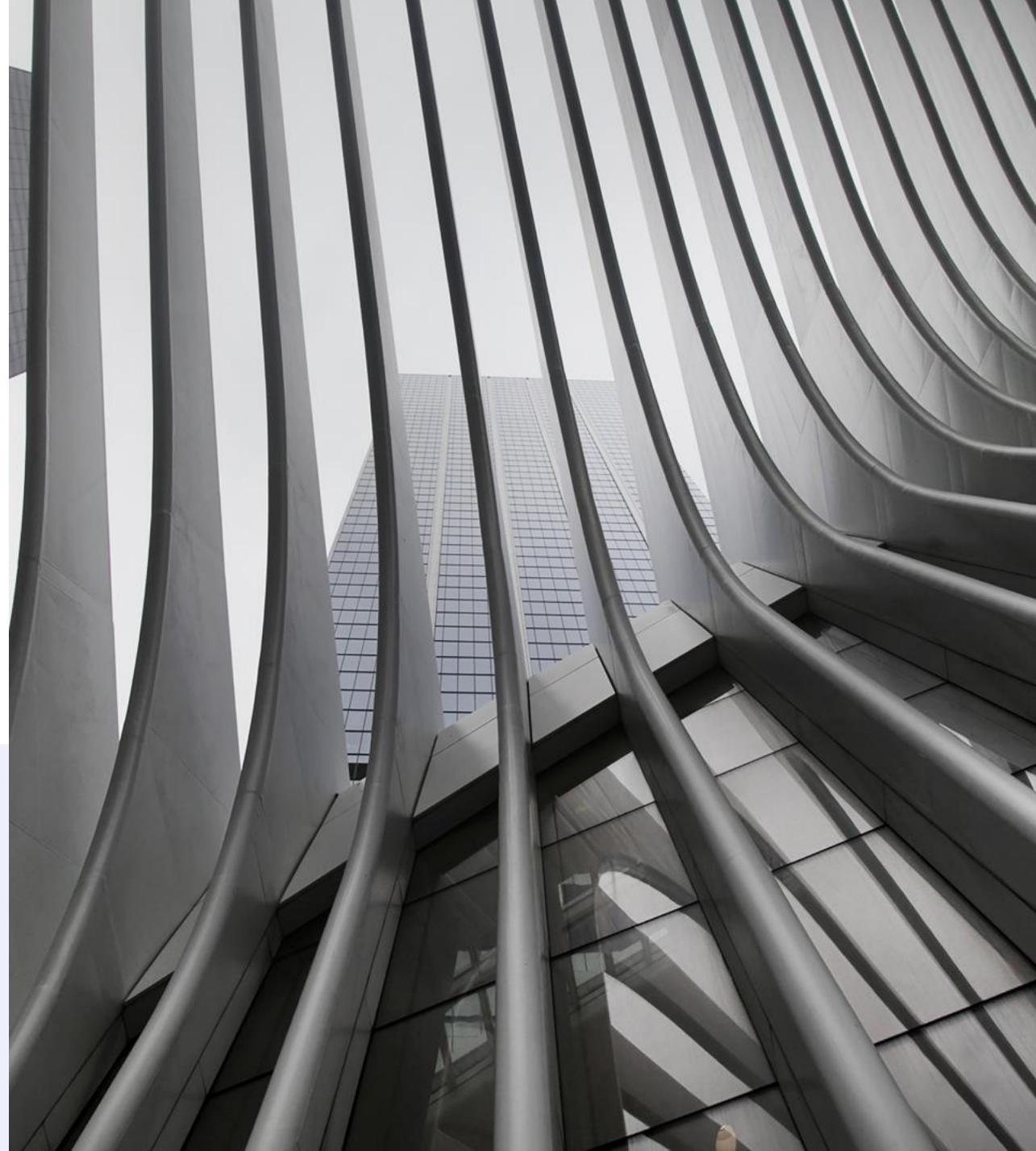


Как организовать работу оператора так, чтобы у клиента оставались приятные впечатления от обращения в вашу компанию?

Смык Дмитрий

Руководитель направления маркетинга



О чем поговорим?

- Почему падает качество обслуживания и удовлетворенность клиентов?
- Омниканальный подход к обслуживанию клиента, как залог успеха в решении обращения
- «Единое окно» оператора – инструмент решения проблемы с «тысячей» открытых окон
- Рутинные операции – страшный сон любого оператора, как справляться?
- Пиковые нагрузки на контакт-центр и управлении ими



ШТОРМ Технологии - разработчик отечественного программного обеспечения для автоматизации бизнес-процессов массового обслуживания клиентов, продаж и управления клиентским опытом.

- 10+ лет на рынке разработки и внедрения комплексных программных решений
- Десятки успешно реализованных проектов по автоматизации процессов деятельности контакт-центров
- В 2020 году вошли в состав Nexign
- Продукты сертифицированы международной организацией tmForum, ФСТЭК
- Статус золотого партнера Microsoft по компетенции Gold Application Development
- Действующий резидент фонда «Сколково»



Почему падает качество обслуживания и удовлетворенность клиентов?

- Нет «Единого окна» для обработки обращений из различных каналов
- Много времени уходит на рутинную работу
- Отсутствие минимальной автоматизации
- Недостаточность полной информации о клиентах для оперативного решения вопросов
- Отсутствие информации о клиентах до или во время контакта + отсутствие контекста взаимодействия при переходе из канала в канал



Cascana.Customer Engagement Center

Мои обращения

- Проблемы со связью** #3403456
Я перезагрузил свой телефон, но связать так...
1000 01:20 00:14 00:00
- Рефинансирование кредита** #1203411
ПАЧИМУ вы не отвечаете уже 2 минуты!!!!????
1000 03:20 02:14 00:00
- Информация о картах** #3456403
Мы рады что смогли помочь
15 02:22 00:05 17:32
- Проблемы со связью** #3402011
Клиент отправил аудиосообщение
5 04:47 00:19 17:36
- Работа с мобильным прилож...** #3450099
Обращайтесь в любое время, мы всегда...
44 01:53 00:05 17:26
- Работа с сайтом** #3452217
Спасибо, Антон!
44 01:33 00:05 17:26

Тематика обращения

Кредитные карты X Кредит на автомобиль X Лизинг X +3

02.01.2020

Информация о кредитных картах ★★★★★

03.01.2020

WI-FI не работает в офисе... ★★★★★

03.28.2020

Кредитные программы ★★★★★

04.16.2020

Рефинансирование кредита ★★★★★

04.18.2020

Соединение клиентов

04.16.2020

Информация о тарифных планах ★★★★★

04.16.2020

Талая

Тамара

Игоревна

Физическое лицо

Основная информация

Дата рождения* 05.24.1990

Город Москва

Страна Россия

Дополнительная информация

Резидент Да

ИНН 900234112

ID клиента 2ВВ098011ХVN02

Черный список Нет

VIP статус Да

Адреса

+ Добавить адрес

+7 (xxx) xxx-xxxx

tamara2000@box.com

+7 (xxx) xxx-xxxx

@talayaT

+7 (xxx) xxx-xxxx

+7 (xxx) xxx-xxxx

+7 (xxx) xxx-xxxx

Найти клиента

Скляров Антон

Мексиканец.png

Звуки кредита.mp3

Ваш Volvo доставит вас с комфортом в любую точку.

Скляров Антон закрыл обращение 17:18:31

Клиент 2 часа не отвечал на сообщения...Клиент 2 часа не отвечал на сообщения...Клиент 2 часа не отвечал на сообщения...[Подробнее](#)

Талая Тамара оставил оценку 4 17:18:31

Вчера #384900 Оформление карты очень длинная тематика... ★★★★★

Талая Тамара

Мексиканец.png

Наш новый взгляд на то, как добраться из пункта А в пункт Б. Ваш Volvo доставит вас с комфортом в любую точку.

Все наши автомобили доступны в электрифицированных версиях.

Ваш Volvo доставит вас с комфортом в любую точку.

Наш новый взгляд на то, как добраться из пункта А в пункт Б.

Введите текст сообщения или воспользуйтесь шаблоном

В сети +79628774651

Инфо

Обработка обращения

Видео-чат

APM Супервизора

APM Маркетинг

Клиенты

Настройки

CRM NEXIGN

База знаний

KPI Reports

Отчеты

Chat-bot

Консоль админа

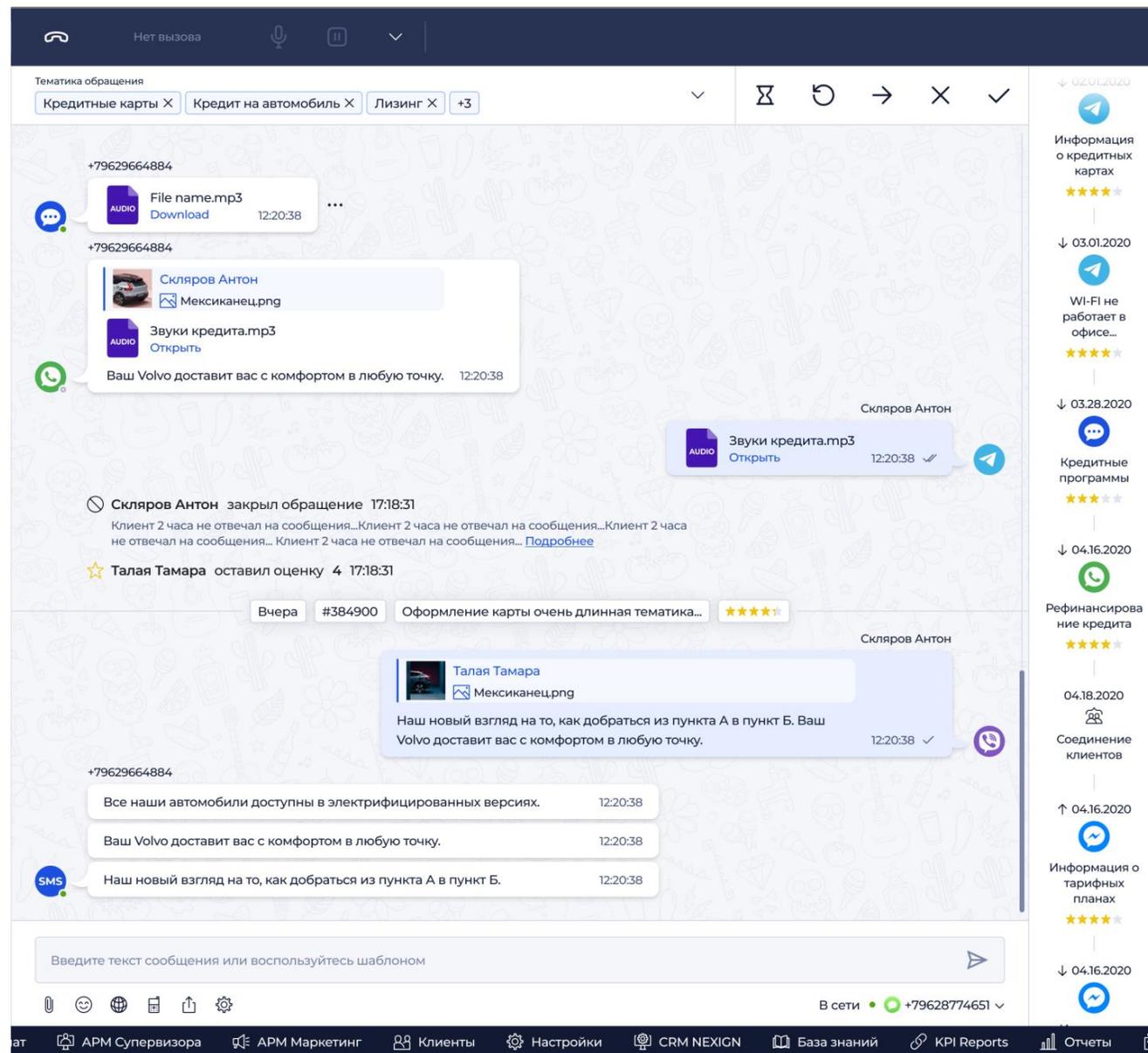
Настоящий омниканальный подход к обслуживанию клиентов

Поддерживаемые каналы «out of the box»:

-  Интеграция с Avaya, Cisco, SIP
-  SMS (smpp v3.4)
-  EMAIL (интеграция с MS Exchange)
-  Веб-ЧАТ (на сайте, в личном кабинете)
-  Viber (public accounts)
-  WhatsApp Business
-  Telegram (группы)
-  VKontakte (личные сообщения)
-  Форма обратной связи (анкета)
-  Apple Business Chat (iMessage)
-  Видеозвонки

Единая кросс-канальная история взаимодействия с клиентом

- Смена канала «на лету»
- История по каналам голос + текст
- Сохранения контекста обращения при передаче другому оператору
- Сохранение истории при взаимодействии с чат и голосовым ботом
- Транскрибация голосовых сообщений и звонков
- Единая история взаимодействия для разных подразделений компаний



The screenshot displays a unified customer interaction history interface. At the top, there are navigation icons for call, voice, and chat, along with a status indicator 'Нет вызова'. Below this, a search bar shows 'Тематика обращения' with filters for 'Кредитные карты', 'Кредит на автомобиль', 'Лизинг', and '+3'. The main area shows a chat history with messages from '+79629664884' and 'Скляров Антон'. Messages include audio files ('File name.mp3', 'Звуки кредита.mp3'), images ('Мексиканец.png'), and text messages about Volvo delivery. A status update indicates 'Скляров Антон закрыл обращение 17:18:31' with a note that the client hasn't responded for 2 hours. A rating from 'Талая Тамара' is shown as '4 17:18:31'. The interface also features a sidebar on the right with a timeline of events and a bottom navigation bar with icons for 'Чат', 'APM Супервизора', 'APM Маркетинг', 'Клиенты', 'Настройки', 'CRM NEXIGN', 'База знаний', 'KPI Reports', and 'Отчеты'.

Единая кросс-канальная история взаимодействия с клиентом

The screenshot displays the Cascana CRM interface, version 4.8.10. The main window shows a list of client requests on the left and a detailed chat history for request #340890 in the center. The chat history is titled "#340890 - История переписки" and shows a conversation between the client and the support agent, Scljarov Anton. The chat messages are organized chronologically, with the most recent messages at the top. The messages include text, attachments (passwords, audio files, and images), and status indicators (read receipts, delivery status). The interface also shows a sidebar with client information, including contact details and address, and a bottom navigation bar with various system tools.

Мои обращения

Тема	Идентификатор	Статус	Время
Проблемы со связью	#3403456	1000	01:20
Рефинансирование кредита	#12034П	1000	02:20
Информация о картах	#3456403	15	02:22
Проблемы со связью	#3402011	5	04:47
Работа с мобильным прилож...	#3450099	44	01:53
Работа с сайтом	#3452217	44	01:33

#340890 - История переписки

Сегодня #340890 Расторжение договора

Талая Тамара

Скляров Антон
Пароли.txt

Наш новый взгляд на то, как добраться из пункта А в пункт Б. 12:20:38

Скляров Антон

Талая Тамара
Пароли.txt

Наш новый взгляд на то, как добраться из пункта А в пункт Б. Ваш Volvo доставит вас с комфортом в любую точку. 12:20:38 ✓

Талая Тамара

Скляров Антон
Звуки кредита.mp3

Наш новый взгляд на то, как добраться из пункта А в пункт Б. 12:20:38

Скляров Антон

Талая Тамара
Звуки кредита.mp3

Наш новый взгляд на то, как добраться из пункта А в пункт Б. Ваш Volvo доставит вас с комфортом в любую точку. 12:20:38 ✓

ALKSJHF_--safhkaly191

Скляров Антон
Мексиканец.png

Наш новый взгляд на то, как добраться из пункта А в пункт Б. 12:20:38

Скляров Антон

Талая Тамара
Мексиканец.png

Наш новый взгляд на то, как добраться из пункта А в пункт Б. Ваш Volvo доставит вас с комфортом в любую точку. 12:20:38 ✓

Закреть

Основная информация

Дата рождения*	05.24.1990
Город	Москва
Страна	Россия
Резидент	Да
ИНН	900234П2
ID клиента	2BV09801XVNO2
Черный список	Нет
VIP статус	Да

Дополнительная информация

Адреса

- +7 (xxx) xxx-xxxx
- tamara2000@box.com
- +7 (xxx) xxx-xxxx
- @talayaT
- +7 (xxx) xxx-xxxx
- +7 (xxx) xxx-xxxx
- +7 (xxx) xxx-xxxx

Найти клиента

Инфо | Обработка обращения | Видео-чат | APM Супервизора | APM Маркетинг | Клиенты | Настройки | CRM NEXICN | База знаний | KPI Reports | Ответы | Chat-bot | Консоль админа

Почему не получается справиться с нагрузкой?

- Отсутствуют инструменты мониторинга и оперативного оповещения
- Отсутствуют инструменты оперативного перераспределения нагрузки между операторами или группами операторов
- Нет возможности распределить типовые обращения на определенную очередь/оператора/автоинформатор

Как минимизировать последствия форс-мажоров?

- Предоставить инструменты мониторинга с возможностью оповещений при превышении заданных пороговых значений
- Создать отдельную «аварийную» очередь
- Предоставить инструменты управления обращениями: распределение на оператора, группу

Периодическая рассылка Рассылка при превышении

Каналы рассылки

+ Добавить канал доставки

Канал X | Отправитель

Время от до

+ Добавить получателя

Получатели	Адрес <input type="text" value="884675934"/>	UTC смещение <input type="text" value="3"/>	X
	Адрес <input type="text" value="209276567"/>	UTC смещение <input type="text" value="3"/>	X

Параметры рассылки при превышении

+ Добавить показатель

<input type="text" value="APPLE"/>	<input type="text"/>	Крит. значение <input type="text" value="1"/>	X
<input type="text" value="Регио..."/>	<input type="text" value="Кол-во..."/>	Крит. значение <input type="text" value="10"/>	X
<input type="text" value="MWC2..."/>	<input type="text" value="ASA"/>	Крит. значение <input type="text" value="3"/>	X
<input type="text" value="MWC2..."/>	<input type="text" value="Кол-во..."/>	Крит. значение <input type="text" value="4"/>	X
<input type="text" value="Канал..."/>	<input type="text" value="Кол-во..."/>	Крит. значение <input type="text" value="5"/>	X
<input type="text" value="Голосо..."/>	<input type="text"/>	Крит. значение <input type="text" value="1"/>	X

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

НАШИ КОНТАКТЫ

www.cascana.ru

📍 Москва, ул.Ленинская слобода, д.19

✉ sales@shtormtech.ru

☎ +7 (495) 781-91-44

Ждем Вас на нашем стенде 25 и 26 октября