Vebim

Аналитика КЦ на примере кейсов из телеком, ритейл и есот индустрий

- Возможности кастомизации
- Способы сокращения затрат
- Отслеживание ключевых метрик



Webim

- 15 лет на рынке
- офис в Санкт-Петербурге
- собственная команда разработчиков
- более 215 проектов в России, СНГ и других странах

состоим в реестре отечественного
ПО Минцифры и реестре операторов,
осуществляющих обработку
персональных данных.



Webim

Платформа для общения с клиентами, объединяющая обращения из разных каналов

- чат на сайте
- чат-боты
- мессенджеры
- официальные аккаунты в соцсетях
- чат в мобильном приложении

А также:

- интегрируется с CRM и HelpDesk системами
- позволяет отправлять рассылки
 в мессенджерах вашим клиентам



Почему текстовые каналы важны

75%

сегодняшней платежеспособной аудитории предпочитают текстовые каналы звонкам

Исследование сервиса BankMySell

82%

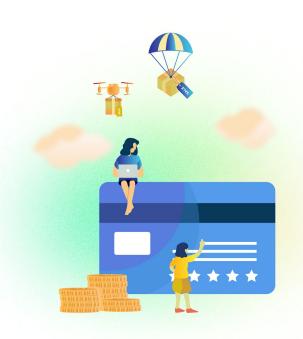
пользователей, которые сначала пообщались с компанией в чате, становятся ее клиентами

Исследование компании Intercom

на 13%

больше при совершении покупки тратят клиенты, которые общались с представителем компании в чате

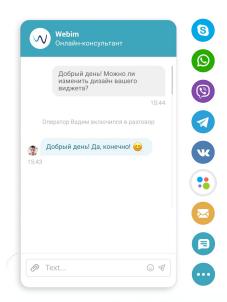
Исследование компании Intercom

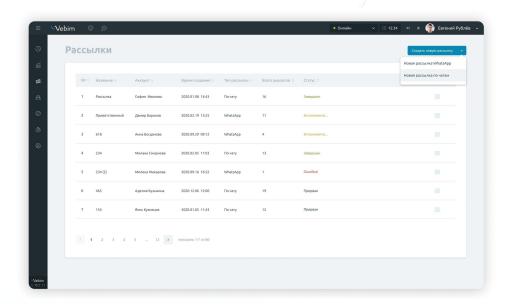




Каналы

Webim умеет принимать обращения из разных каналов и работать с рассылками







Нам уже доверяют









































































































Как Webim помогает бизнесу



Все обращения доступны в одном окне

- скорость ответа возрастает
- клиенты своевременно получают помощь



Подключение чат-бота

- быстрые ответы на частые вопросы
- снижение нагрузки живых операторов
- ответы в нерабочие часы

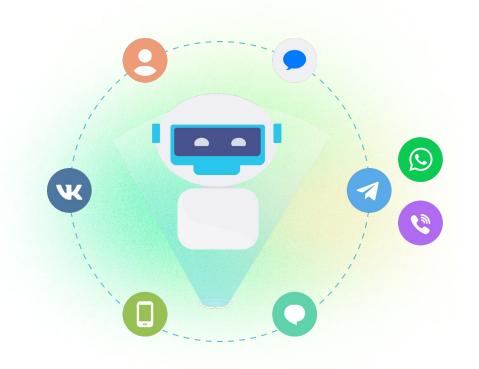


Повышается уровень сервиса

- растут показатели продаж
- повышается лояльность клиентов
- увеличивается размер среднего чека



Как автоматизировать коммуникацию с клиентами



- применение чат-ботов
- использование нескольких каналов
- интеграции с CRM, HelpDesk, системами аналитики
- маршрутизация обращений в нужный отдел/на нужного специалиста



Важность аналитики для КЦ

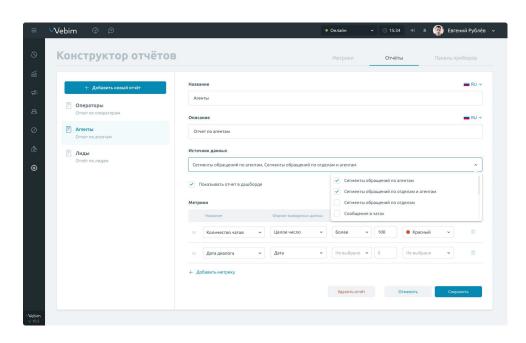
- оценка работы операторов
- анализ загруженности линий и очереди ожидания ответа от оператора
- анализ перспективных регионов для продвижения
- выделение актуальных для ваших клиентов каналов общения
- принятие верных стратегических решений





Статистика 2.0

Мгновенно создавайте кастомные отчёты с помощью сервиса Статистика на базе данных **Clickhouse**.



Сортируйте данные:

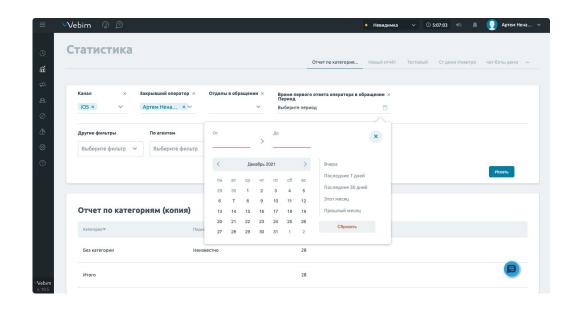
- по операторам
- по датам
- по времени ожидания
- по пропущенным диалогам
- по регионам
- по тематике диалога
- по отделам
- по рейтингу операторов



Статистика 2.0

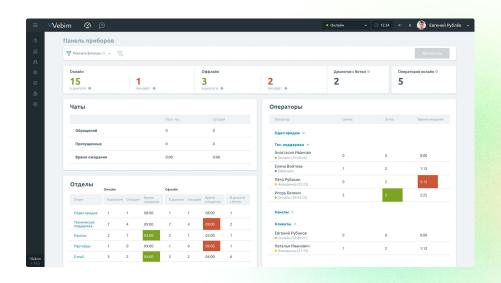
Преимущества нового модуля статистики **Clickhouse**:

- упрощение процесса работы
- скорость
- обновление данных в режиме реального времени
- конструктор отчетов
- конструктор политик и ролей





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



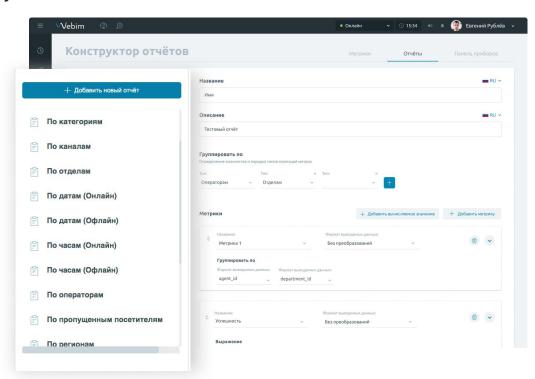


Конструктор отчётов

Позволяет создать собственный уникальный отчёт любой сложности

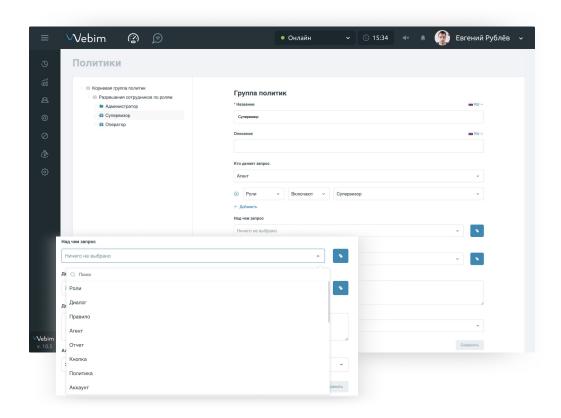
Добавлены:

- специальные фильтры
- композитные метрики
- возможность применять фильтры сразу ко всем отчётам
- опция выбора ролей





Конструктор политик и ролей



Позволяет максимально
широко и универсально
регламентировать доступ к
данным в системе и
дополнить стандартный набор
ролей своими собственными
ролями под все необходимые
цели

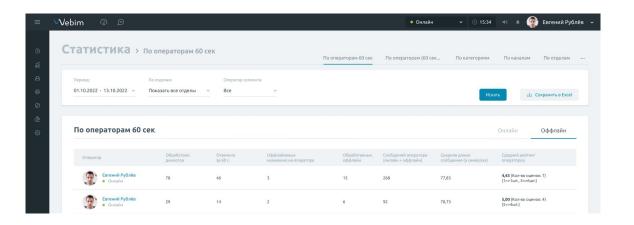


Кейсы

Кейс сервиса доставки еды Тануки

В конструкторе отчетов настроены:

- кастомные показатели статистики
- таргет на 60 сек., в течение этого времени оператор должен дать ответ на обращение
- показатель на какой процент сообщений оператор ответил со скоростью менее 60 сек. (цель 90%)
- статистика по каналам
- средняя оценка оператора

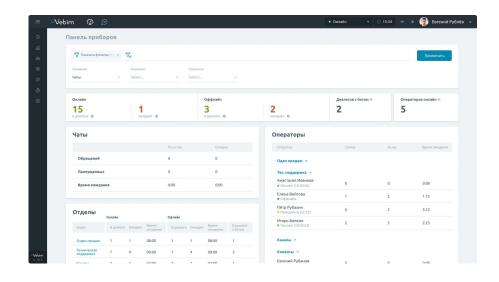




Кейс сервиса доставки еды Тануки

Результат

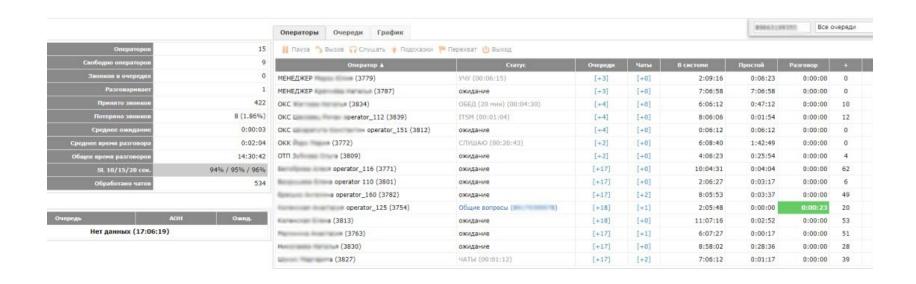
- 94% обращений сразу берутся в работу
- вопросы клиентов больше не теряются в общем потоке
- повысилась лояльность клиентов,
 т.к. операторы сразу дают первичную обратную связь





Кейс сервиса доставки еды Тануки

Дополнительные возможности - передача статистики по API во внешние сервисы

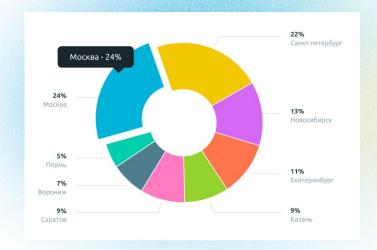




Кейс Теле 2

Кастомная статистика, настроены индивидуальные показатели:

- время, проведенное в очереди клиентом до назначения оператором
- среднее время от первого сообщения клиента до первого сообщения оператора
- накопительная статистика по операторам
- время, за которое была поставлена оценка оператору в чате
- цветовое обозначение колонок, подсвечиваются критические значения
- статистика по боту суфлеру какие подсказки, где и сколько показывались
- кастомные фильтры кем было закрыто обращение (бот, человек, какой отдел)
- чат-бокс для скрытия данных в статистической таблице





Кейс крупнейшего производителя бытовой техники и электроники

Статистика Clickhouse v2.0

Раньше:

- необходимо вручную считать данные по критериям (например, среднее время диалога по определенному направлению)
- невозможно автоматически сравнить показатели разных отделов

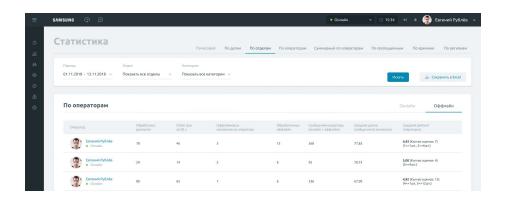
Сейчас:

- функциональная, интуитивно понятная статистика
- мониторинг основных показателей в разрезе по каналам, по направлениям, по операторам
- отображение данных по нескольким критериям
- автоматизация индивидуальных/групповых показателей операторов для оплаты бонусной части



Кейс крупнейшего производителя бытовой техники и электроники

Статистика Clickhouse v2.0



Результат:

- выделили приоритетные каналы продвижения для запуска акций
- с помощью отчётов по операторам/отделам смогли выявить дисциплинарные нарушения
- изменили таргеты по поставленным КРІ, получив корректные цифры по занятости операторов

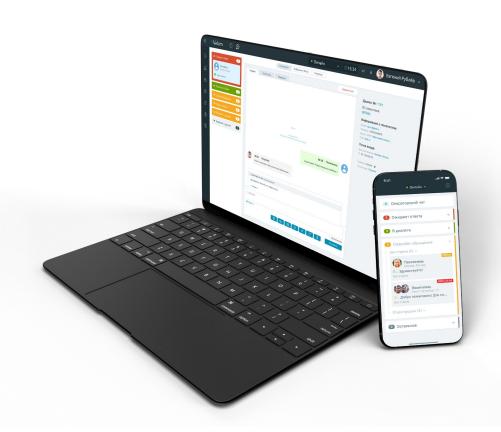


Какие ещё функции могут повысить эффективность работы вашего КЦ?

Новая версия Webim — 10.5. Мы стали ещё лучше!

Что изменилось?

- Редактор политик и ролей
- Масштабирование 2.0
- Улучшение омниканальности
- Расширенный функционал опросников
 и системы оценок работы операторов
- Новые интеграции
- Переработка интерфейса

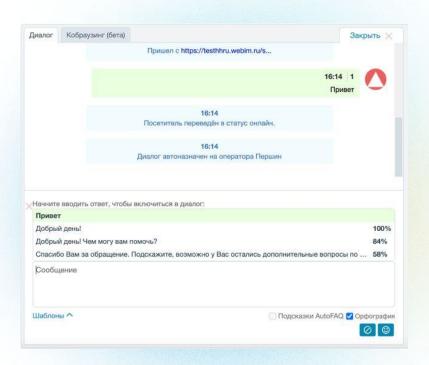


Интеграция с базами знаний

На основании заданного клиентом вопроса, алгоритм подбирает релевантную информацию в базе знаний и тем самым может:

- повышать скорость ответа и сокращает время консультации
- помогать новым сотрудникам сориентироваться в ситуации

Например, наш клиент HeadHunter внедрил интеграцию с базой знаний и подсказок на базе системы Autofaq.ai.





Выводы

- Регулярный сбор и анализ статистики КЦ позволяет улучшать показатели удовлетворенности клиентов, повышать средний чек и увеличивать прибыль.
- Актуальность статистики работы КЦ играет решающую роль в принятии верных стратегических решений и позволяет оперативно вносить необходимые изменения в текущие бизнес-процессы.
- Отчеты позволяют отследить зарождающиеся тренды, например, спрос на определённую услугу. Так вы можете адаптировать свою стратегию, чтобы получить максимальную выгоду и не упустить клиентов.
- Возможность оценки работы оператора позволяет оценивать уровень удовлетворенности клиентов и своевременно вносить изменения в маркетинговые стратегии.



Vebim



Жукотанская Мария

Руководитель отдела по работе с партнёрами

mzhukotanskaya@webim.ru +7 911 01 26 925