

ПОДДЕРЖКА, ПРОДАЖИ, ЛОЯЛЬНОСТЬ

ПЛАТФОРМА, БОТЫ, РЕЧЕВАЯ

ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ



2022

CRM + РЕШЕНИЯ ДЛЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

Александр
Воронцов

Head of Omni | Инфосистемы Джет
cxteam@jet.su

ЧТО ИХ ВОЛНУЕТ? —



КОНТАКТ-ЦЕНТР

Уровень 1

TCO сервиса в бизнесе,
удовлетворенность обслуживанием

Уровень 2

SL, АНТ, % брошенных, повторные
звонки, трудоемкость решения
обращения



ПРОДАЖИ

Уровень 1

Выручка, маржа, себестоимость
продаж

Уровень 2

Стоимость заключения сделки,
насыщенность воронки,
продуктивность продавца



ЛОЯЛЬНОСТЬ

Уровень 1

Привлечение, отток, удержание,
возврат

Уровень 2

Стоимость, % и динамика,
ценообразование, глубины
скидок, активность

Идеальная же картина. Что не так?



Каждый действует так, будто «соседей» не существует!

4 ПРОЕКТА

СТЕК РЕШЕНИЙ — РАЗНЫЙ,
ФИЛОСОФИЯ РЕАЛИЗАЦИИ — ОБЩАЯ

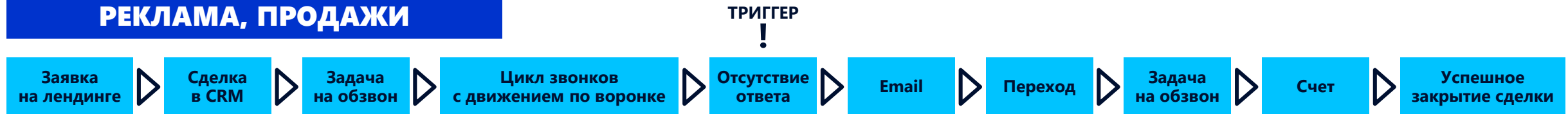


ИНДУСТРИЯ	МОДЕЛЬ	ПЕРСОНАЛ	ЮНИТЫ	СИСТЕМЫ
Реклама	SMB	300+	Продажи, поддержка	amoCRM, Naumen, ЛК клиента, веб-сайт
Страхование	B2C, B2B	250+	Продажи, телемаркетинг, поддержка	BPM Soft (ex Creatio), Genesys, ЛК клиента, веб-сайт
Ритейл	B2C, B2B	100+	Поддержка, B2B Продажи, Маркетинг	Siebel, Genesys, ЛК, МП
Авто	B2C через партнеров	30+	Поддержка сервиса и продаж партнеров	Siebel, Genesys, веб-сайт

КЛИЕНТЫ И ИХ ЦЕПОЧКИ

ОМНИКАНАЛЬНАЯ МАРШРУТИЗАЦИЯ: КАК ЭТО РАБОТАЕТ

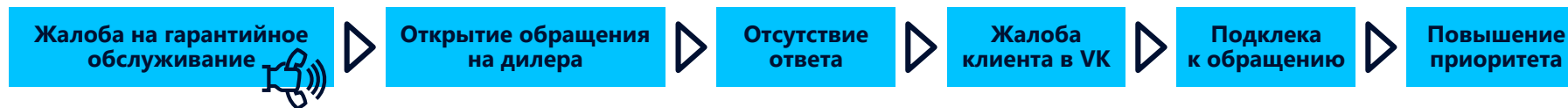
РЕКЛАМА, ПРОДАЖИ



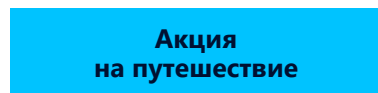
РИТЕЙЛ, УДЕРЖАНИЕ B2B



АВТО, ПОДДЕРЖКА



ТОПЛИВНЫЙ РИТЕЙЛ, АПСЕЛЛ



**И ДЕСЯТКИ ДРУГИХ
КЛИЕНТСКИХ МАРШРУТОВ**

СТРОИТЬ

ОТСЛЕЖИВАТЬ

УЛУЧШАТЬ

АВТОМАТИЗИРОВАТЬ

ИЗВЛЕКАТЬ ПРИБЫЛЬ

10 ЗАПОВЕДЕЙ



ЗОЛОТАЯ ЗАПИСЬ КЛИЕНТА



ЕДИНАЯ МОДЕЛЬ ДАННЫХ



**ДВИЖОК ПРИНЯТИЯ
ИНДИВИДУАЛЬНЫХ РЕШЕНИЙ**



«СКРЫТЫЕ» СКВОЗНЫЕ ПРОЦЕССЫ



**АВТОМАТИЗАЦИЯ РУЧНЫХ
ОПЕРАЦИЙ**



**АВТОМАТИЗАЦИЯ ЭСКАЛАЦИЙ
И ТРИГГЕРОВ**



**«КОРИДОРНЫЕ ЗАДАЧИ»
ПЕРСОНАЛУ**



РЕАГИРОВАНИЕ НА АНОМАЛИИ

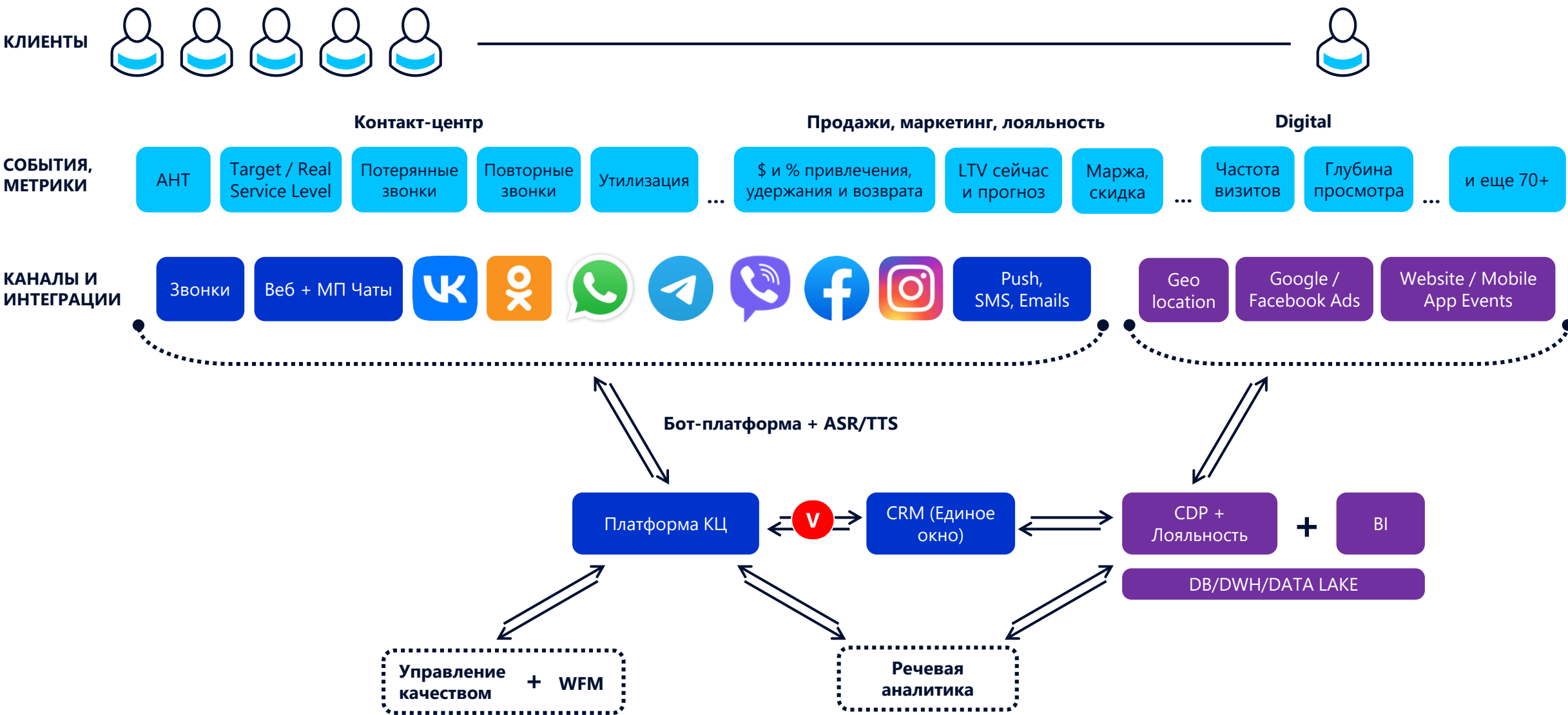


ОТЧЕТЫ НА КЛЮЧЕВЫЕ МЕТРИКИ



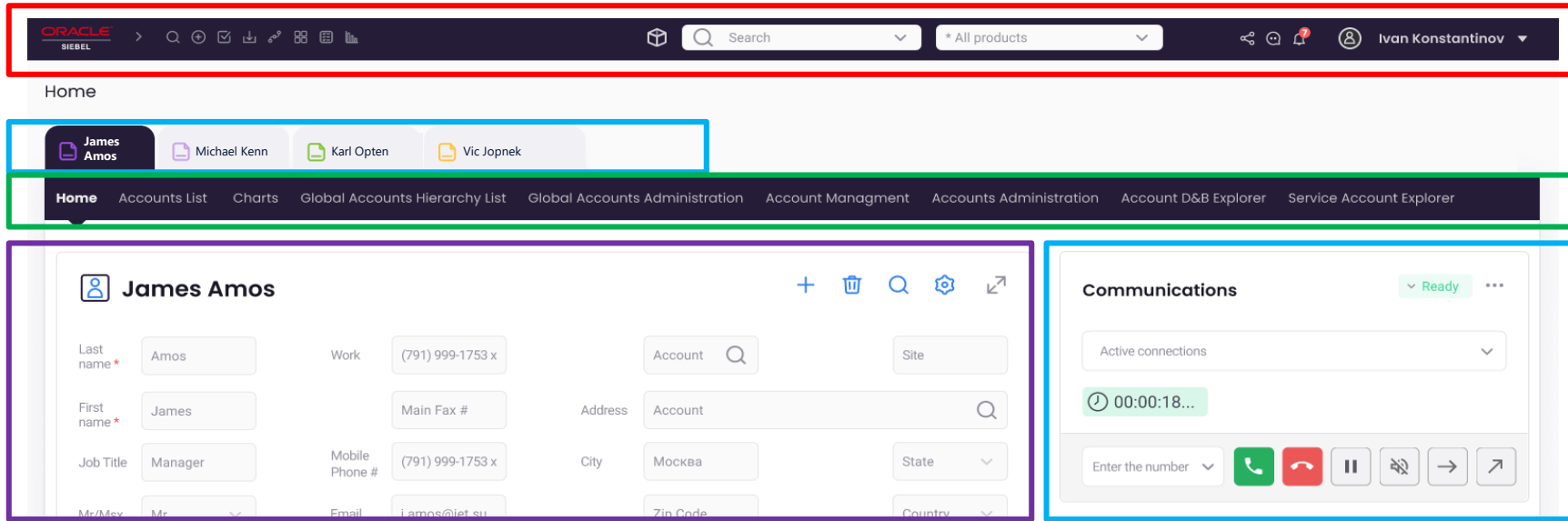
ПРЕДЛОЖИТЕ СВОЮ 😊

ЛАНДШАФТ TO BE



Инфосистемы Джет

SIEBEL + GENESYS / NAUMEN



Уровень 1

Элементы:

- основная панель Siebel, доступна всегда и на любых экранах.

Уровень 2

Элементы:

- табы переключения открытых соединений-сессий;
- СТИ панель управления вызовами;

доступны всегда и на любых экранах блока функционала «Контактный Центр» – сделать более вытянутой и перенести выше – на один уровень с выбором таба сессии.

Уровень 4

Элементы:

- или карточка клиента,
- или таски, такие как «Создать обращение» и другие,

доступны на открытой вкладке соединения-сессии – в зависимости от выбранной вкладки на уровне 3.

Уровень 3

Элементы:

выбор открытого ниже окна с «Основной карточкой клиента» – т.е. прототип, «Полным списком лидов», «Полным списком обращений».

АМОСРМ + NAUMEN



Рабочий стол

Сделки

Задачи

Списки

Почта

Аналитика

Сделка на 100 рублей

#32346441 #ТЕСТИРОВАТЬ

Воронка

Выйти на ЛПР (35 дней)

Основное

Статистика

Скрипт данные

Отв-ный	Максим
Бюджет	100 Р
Рубрика	...
Город	...
Потребность	...
Главное возражение	...
Период размещения	...

Иван Иванов

Компания	Тестовая компания
Раб. тел.	+ 8 800 555-35-35
Email раб.	test@mail.ru

Добавить контакт

Раб. тел.	...
Email раб.	...
Web	...
Адрес	...

17.08.2022 09:49 Максим Климентьев Иван Иванович

Скрипт

000 "Металлопрокат" • Николай Сидоров • +7 (916) 400-44-40

Этап сделки

Скрипт

Знакомство > Выявл. потребностей > Презентация > Обсуждение цены > Возражен >

Выявите потребности клиента

— Николай, мне необходимо задать несколько вопросов по компании, чтобы более предметно проконсультировать вас по рекламным инструментам и новым способам привлечения клиентов.

Задайте клиенту ключевые вопросы о его бизнесе и выберите варианты ответов

— Расскажите пожалуйста о вашем бизнесе: чем занимаетесь, какой вид деятельности и кто ваши клиенты.

Вид деятельности

Выберите значение

Тип клиентов

Выберите тип

— Какой у вас рекламный опыт? Какими инструментами пользовались для привлечения клиентов?

Рекламный опыт

Выберите опыт

Инструменты

Выберите инструменты

Назад

Далее

ОТМЕНА

СОХРАНИТЬ

КОНТАКТ-ЦЕНТР

Разговор 00:00:52

9000001

Тестовая компания

Имя клиента: Иван Иванов

Почта: test@mail.ru

Рубрика: Важная

Город: Москва

Открытые сделки + Создать

Название: Сделка на миллион

Ответственный: Скрипт

КП презентовано

Название: Сделка на 100 рублей

Ответственный: Скрипт

Выйти на ЛПР

Следующий звонок

ДД.ММ.ГГГГ

Альтернативный номер

+7 () - - - -

Выберите тематику обращения

СОХРАНИТЬ

Чат



КОНКРЕТНЫЕ ШАГИ



ОПЕРАТОРУ / ИСПОЛНИТЕЛЮ

1. Управление звонком, статусами, кампаниями
2. Customer Journey с фильтрами: звонки, чаты, заявки, сделки, пуши, СМС, почта
3. Бесконечный чат с историей
4. Исходящие чаты
5. Прослушивание аудио
6. Ручная привязка/отвязка «клиент» + «чат/звонок» + «обращение/сделка» + «логин в мессенджере/соц. медиа»
7. WebRTC



ПРОДАЖАМ

1. QM / речевая с оценочными картами + сортировка по стадиям воронки
2. CDP (омни-исходящие кампании + цепочки + A/B + прозрачность скриптов через речевую с фильтрацией по эффективности продаж)
3. Конструктор predictive, progressive, preview кампаний с маппингом на воронки и сегменты
4. Брошенные процессы (корзины, договора, процессы)
5. Результативность продаж общая и персональная в разрезе скриптинга



ЛОЯЛЬНОСТИ И МАРКЕТИНГУ

1. Категория «Отток» в речевой + вычисляемое поле «Отток» + динамический сегмент с авто-постановкой задач на обзвон
2. Адекватность механик, ценообразование на триггерах речевой аналитики
3. Безрезультативные действия с постановкой на обзвон

КОНКРЕТНЫЕ ШАГИ



СТОИМОСТЬ МИНУТЫ

Оптимальные
минуты

VS

Бесполезные
минуты



ПРИБЫЛИ



Чек / счет



LTV



Маржа



СЕБЕСТОИМОСТИ



Привлечение



Удержание



Возврат

ЗАКАЗЧИКИ





2022

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

ПОСТРОИМ CX#1 ВМЕСТЕ?

**Александр
Воронцов**

Head of Omni | Инфосистемы Джет
cxteam@jet.su