

Webim

**Кейсы интеграций
и кастомных доработок
за рамками стандартных сценариев**



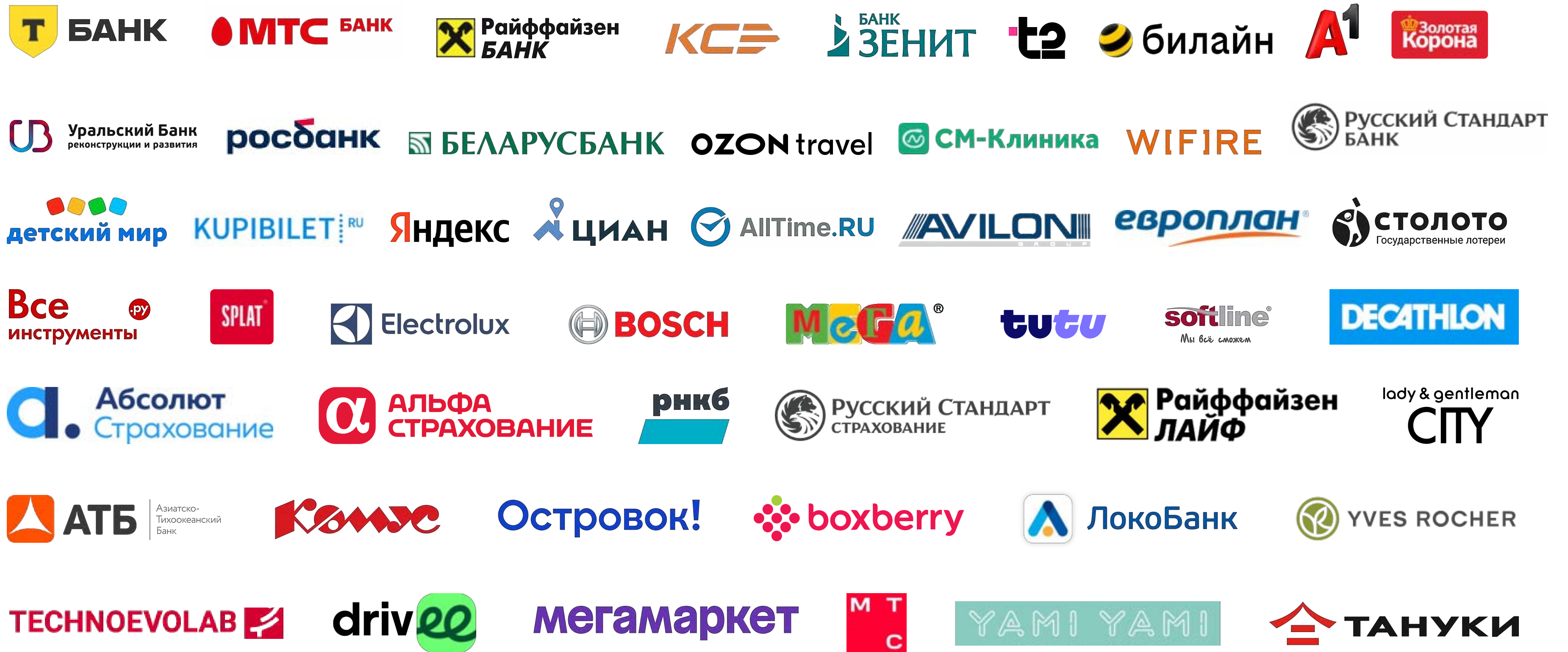
0 нас

Webim

- С 2005 года на рынке
- Собственная команда разработчиков
- Офис в Санкт-Петербурге
- Состоим в реестре отечественного ПО Минцифры и реестре операторов, осуществляющих обработку персональных данных
- Более 300 проектов в России, СНГ и других странах



Нам уже доверяют





Платформа для общения с клиентами,
объединяющая обращения из разных каналов

Платформа для общения с клиентами, объединяющая обращения из разных каналов

✓ чат на сайте

✓ чат-боты

✓ мессенджеры

✓ официальные аккаунты в соцсетях

✓ чат в мобильном приложении

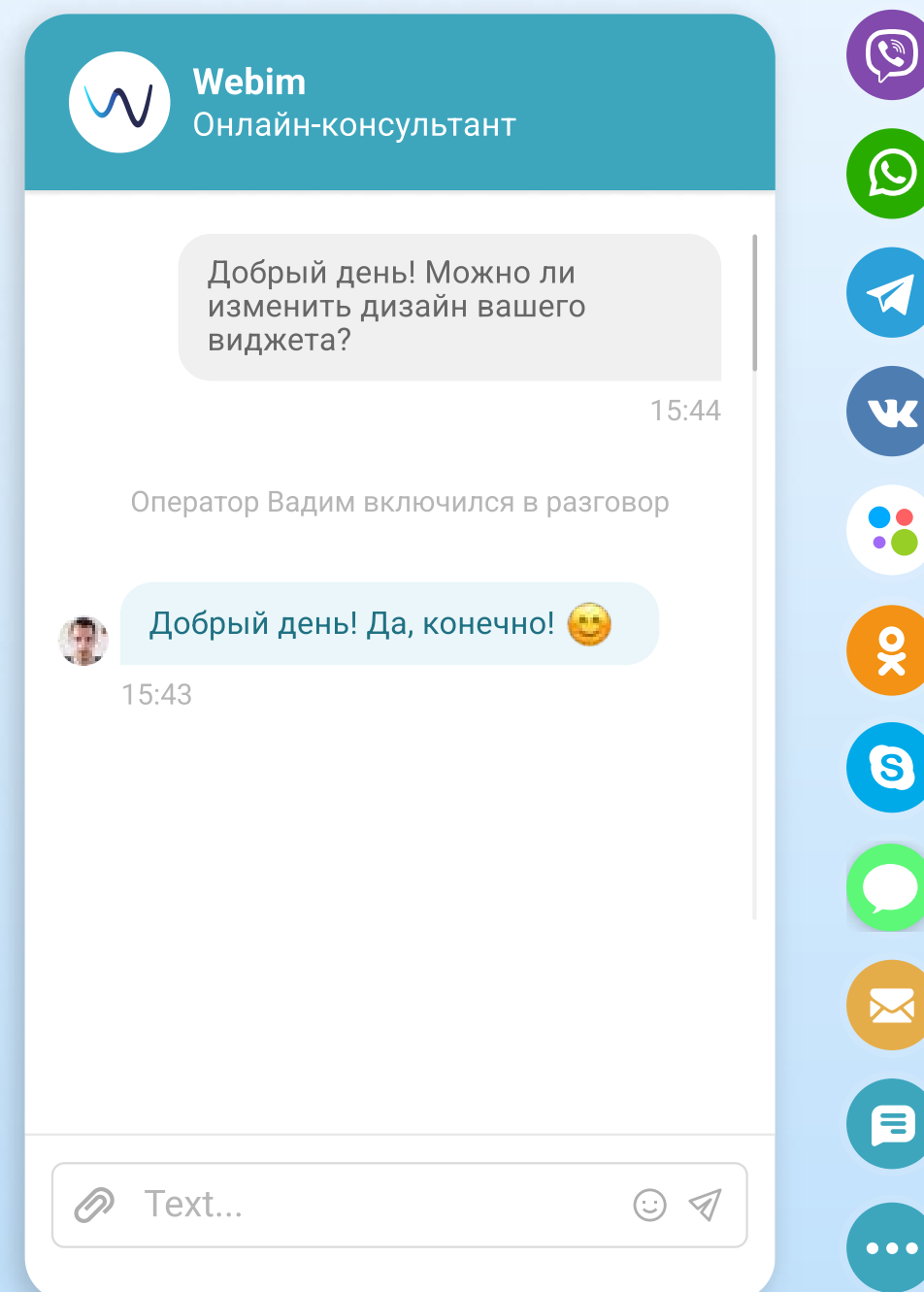


Платформа для общения с клиентами, объединяющая обращения из разных каналов

А также:

- ✓ кастомная статистика и аналитика
- ✓ возможности масштабирования и резервирования
- ✓ интеграция с CRM и HelpDesk системами
- ✓ отправка рассылок в мессенджерах вашим клиентам

Webim умеет принимать обращения из разных каналов



Webim умеет работать с рассылками

Рассылки

Создать новую рассылку

№	Название	Аккаунт	Время создания	Тип рассылки	Всего диалогов	Статус
1	Рассылка	София Иванова	2020.01.08 14:43	По чату	16	Завершен
2	Приветственный	Данил Баранов	2020.02.19 13:25	WhatsApp	11	Исполняется...
3	618	Анна Богданова	2020.09.29 09:12	WhatsApp	4	Исполняется...
4	234	Милана Смирнова	2020.02.05 11:03	По чату	13	Завершен
5	234 (2)	Милена Махарова	2020.09.16 16:52	WhatsApp	1	Ошибка
6	465	Аделия Кузьмина	2020.12.06 12:00	По чату	19	Прерван
7	154	Янис Кузнецов	2020.01.05 11:43	По чату	12	Прерван

1

2

3

4

5

...

12

>

показаны 1-7 из 80

Назад

Новая рассылка WhatsApp

Сообщение

Рассылка

* Провайдер

Gupshup

▼

* Канал

WhatsApp

▼

* Язык шаблона:

🇷🇺

Русский

▼

* Номер телефона

79317777777

Номер в международном формате, но без + в начале. Например: 7800XXXXXX

* Шаблон сообщения

test_shipping

▼

Выберите шаблон, зарегистрированный у провайдера

Параметры

* {{1}}

* {{3}}

* {{2}}

* {{4}}

Текст сообщения

Добрый день, {{1}}! Ваш заказ {{2}} от {{3}} готов к выдаче, вы можете получить его по следующему адресу {{4}}.

Данное сообщение будет отправлено пользователю

Сбросить

Отправить

Рассылки WhatsApp

Назад

№175

Статус	Обработано	Успешно отправлено	Всего получателей
Завершена	15	15	15

Провайдер

Gupshup

Канал

WhatsApp

Номер телефона

Шаблон сообщения

test_without_params

Номер в международном формате, но без + в начале. Например: 7800XXXXXX

Выберите шаблон, зарегистрированный у провайдера

Текст сообщения

В продолжении нашего общения, у нас есть дополнительная информация для Вас. Готовы ли вы получить ее в данном чате?

Данное сообщение будет отправлено пользователям

[Назад](#)

Новая рассылка по диалогам

• Номера диалогов (через запятую)

1,2,4,7, 9,

• Текст рассылки

Добрый день! Уже завтра стартует новая акция

Сбросить

Отправить

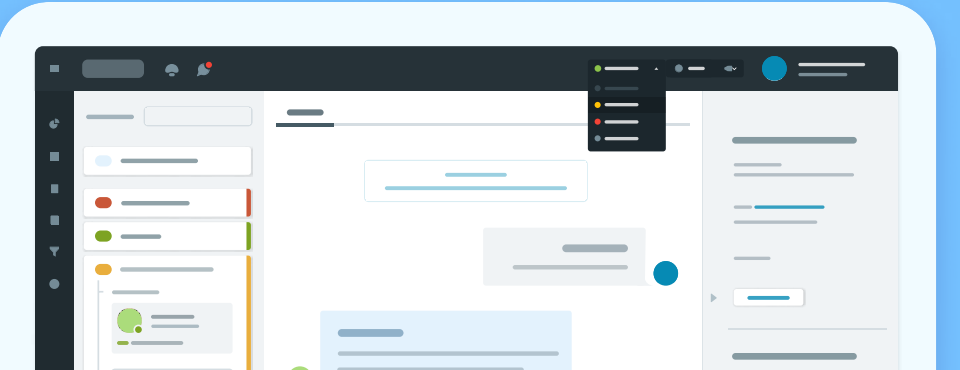
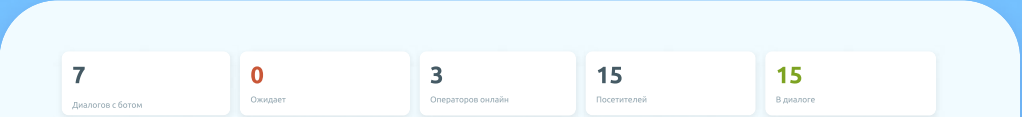
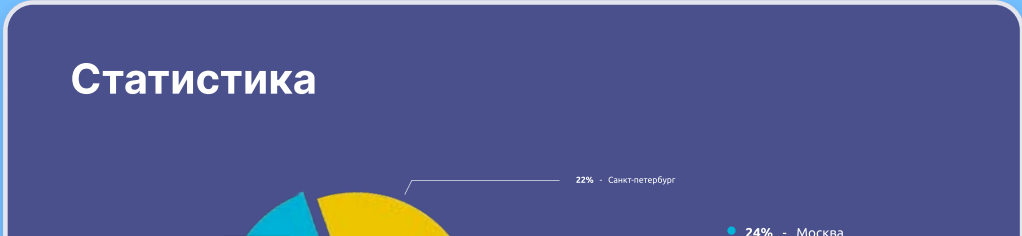
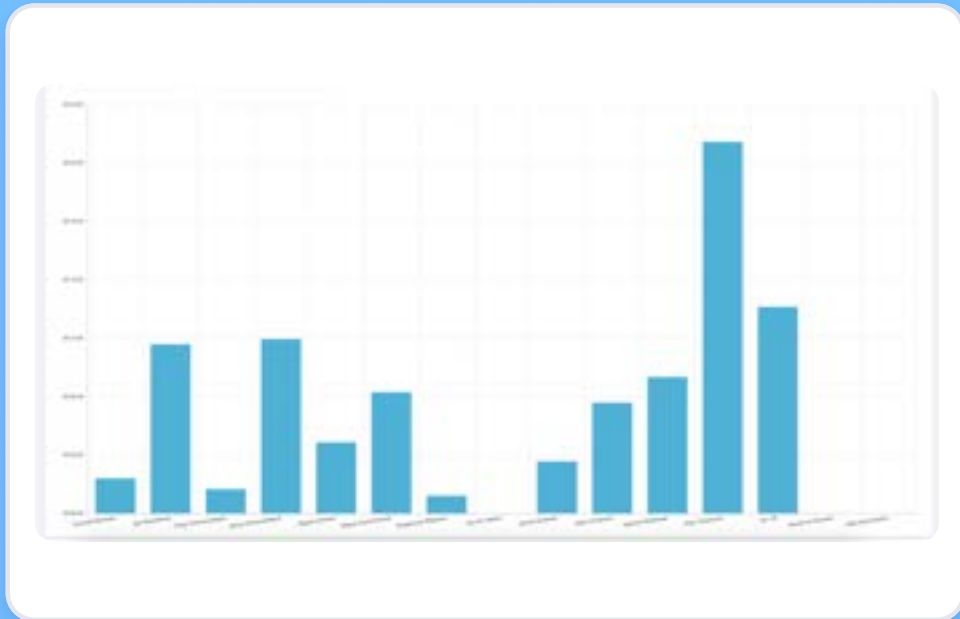
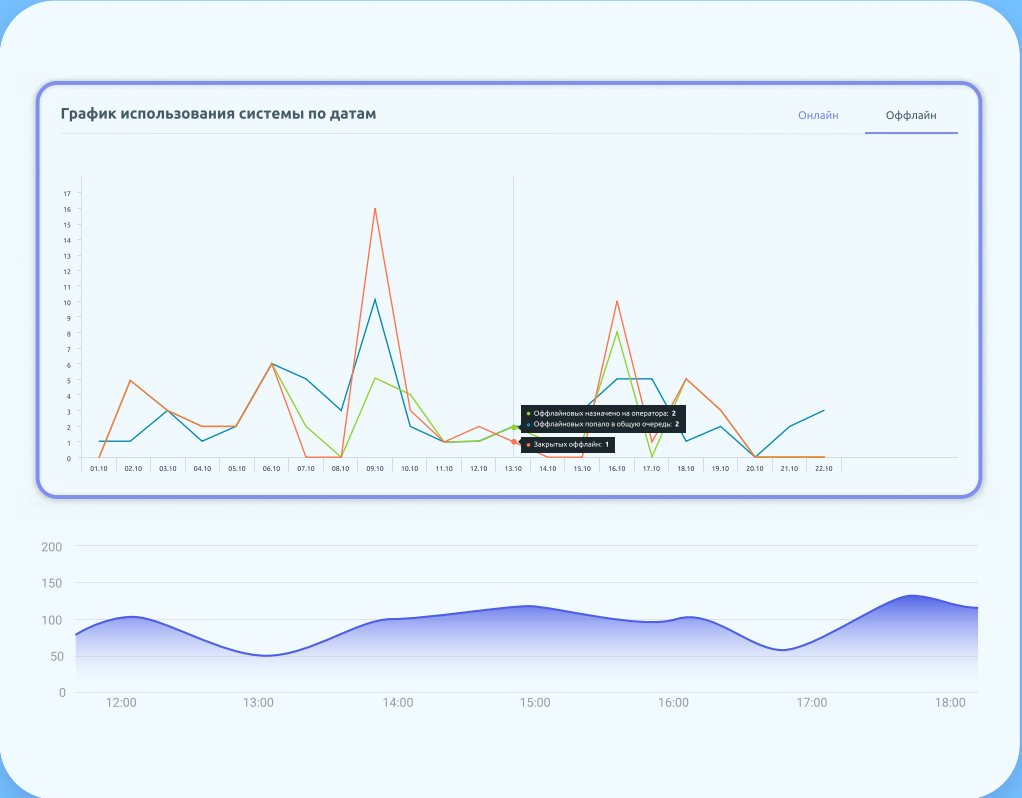
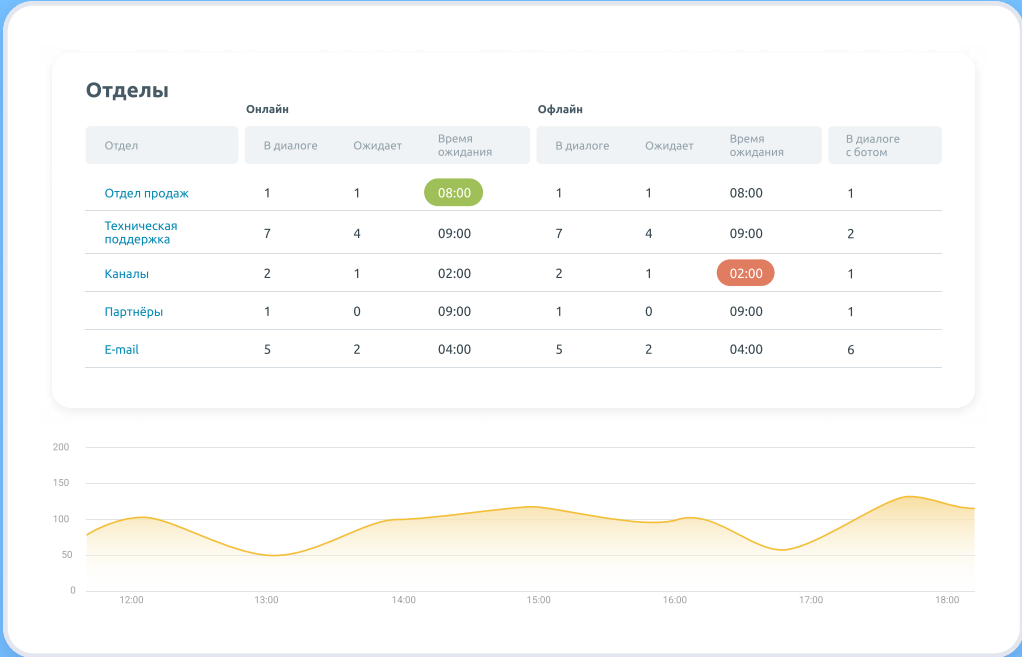
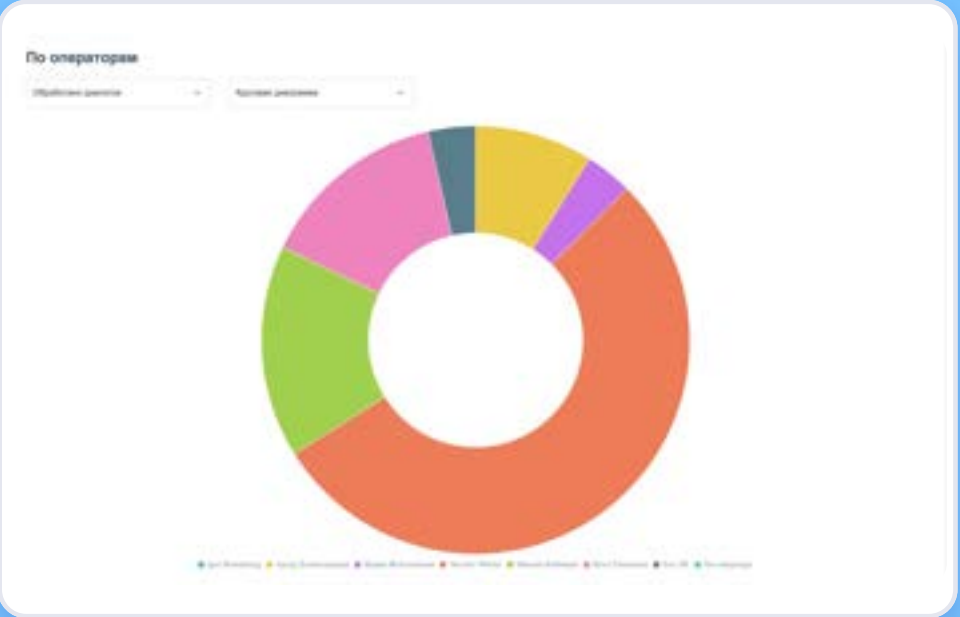
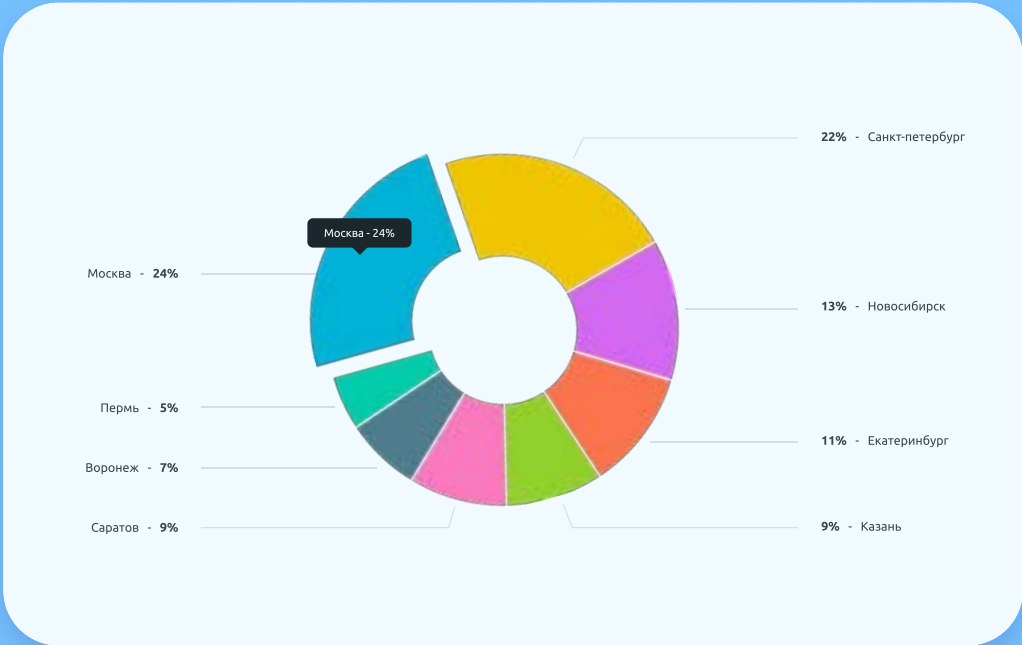
Статистика 2.0

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

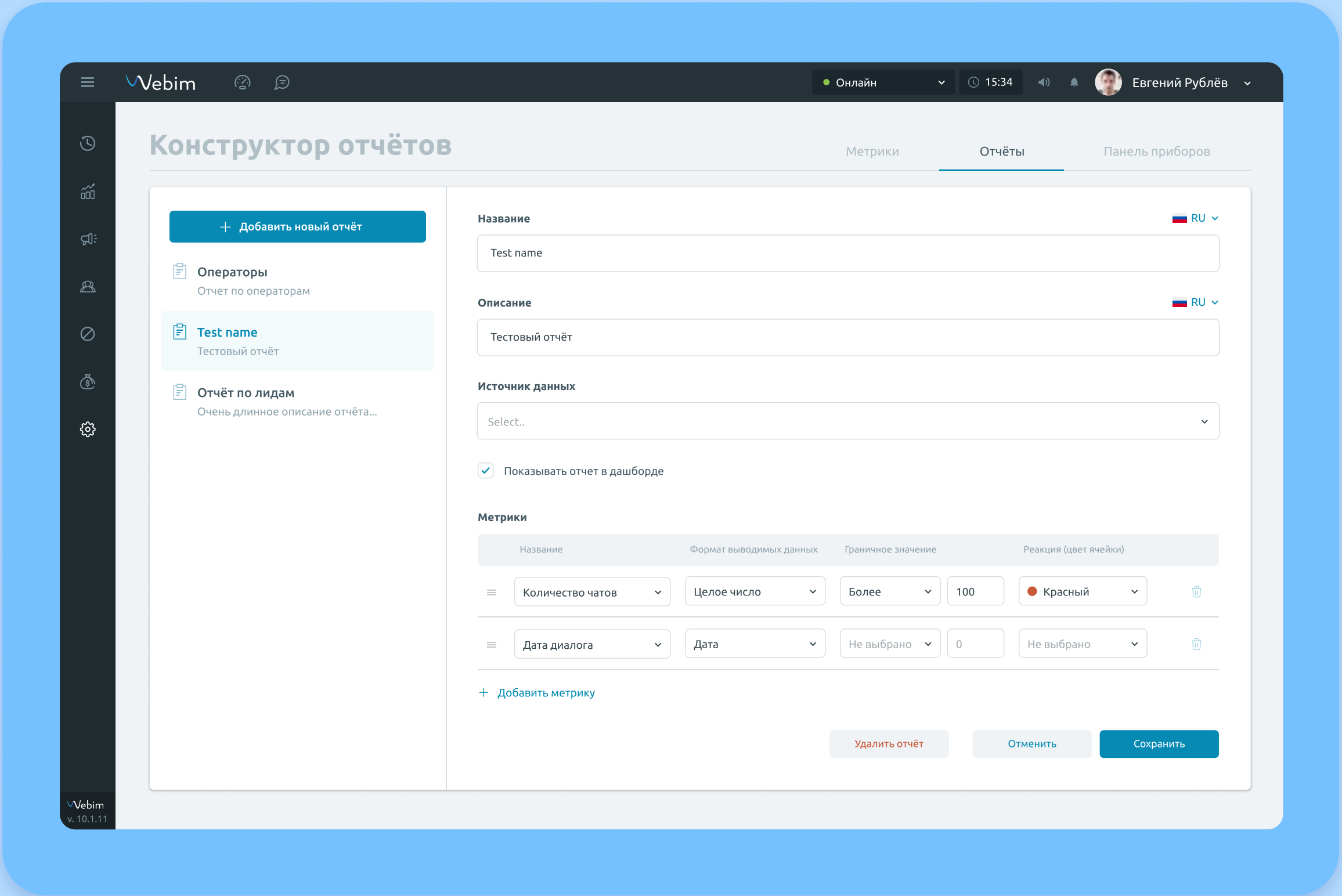
Преимущества нового модуля статистики:

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

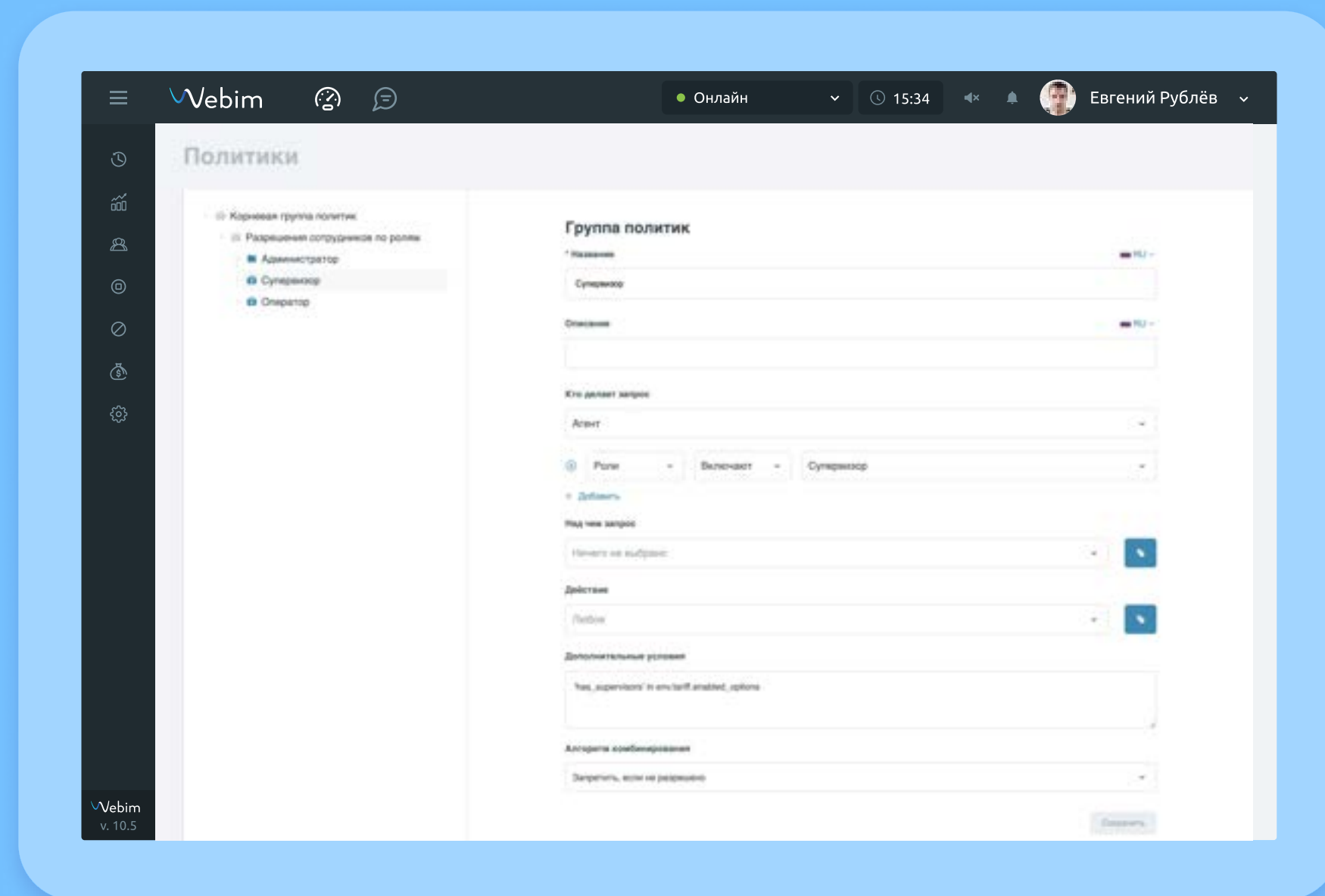
Статистика 2.0



Конструктор отчётов



Конструктор политик и ролей



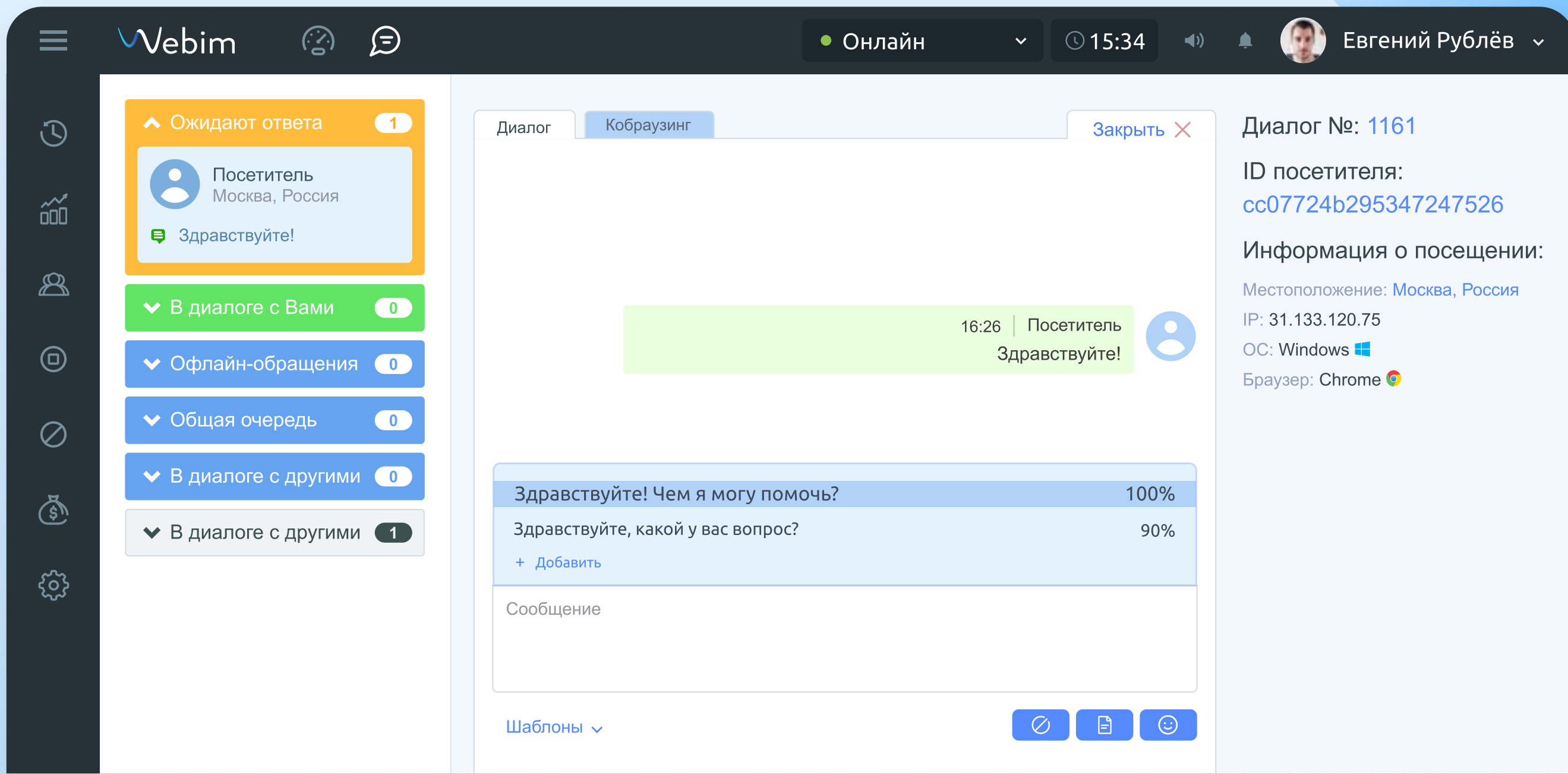
Позволяет максимально широко и универсально регламентировать доступ к данным в системе и дополнить стандартный набор ролей своими собственными ролями под все необходимые цели.

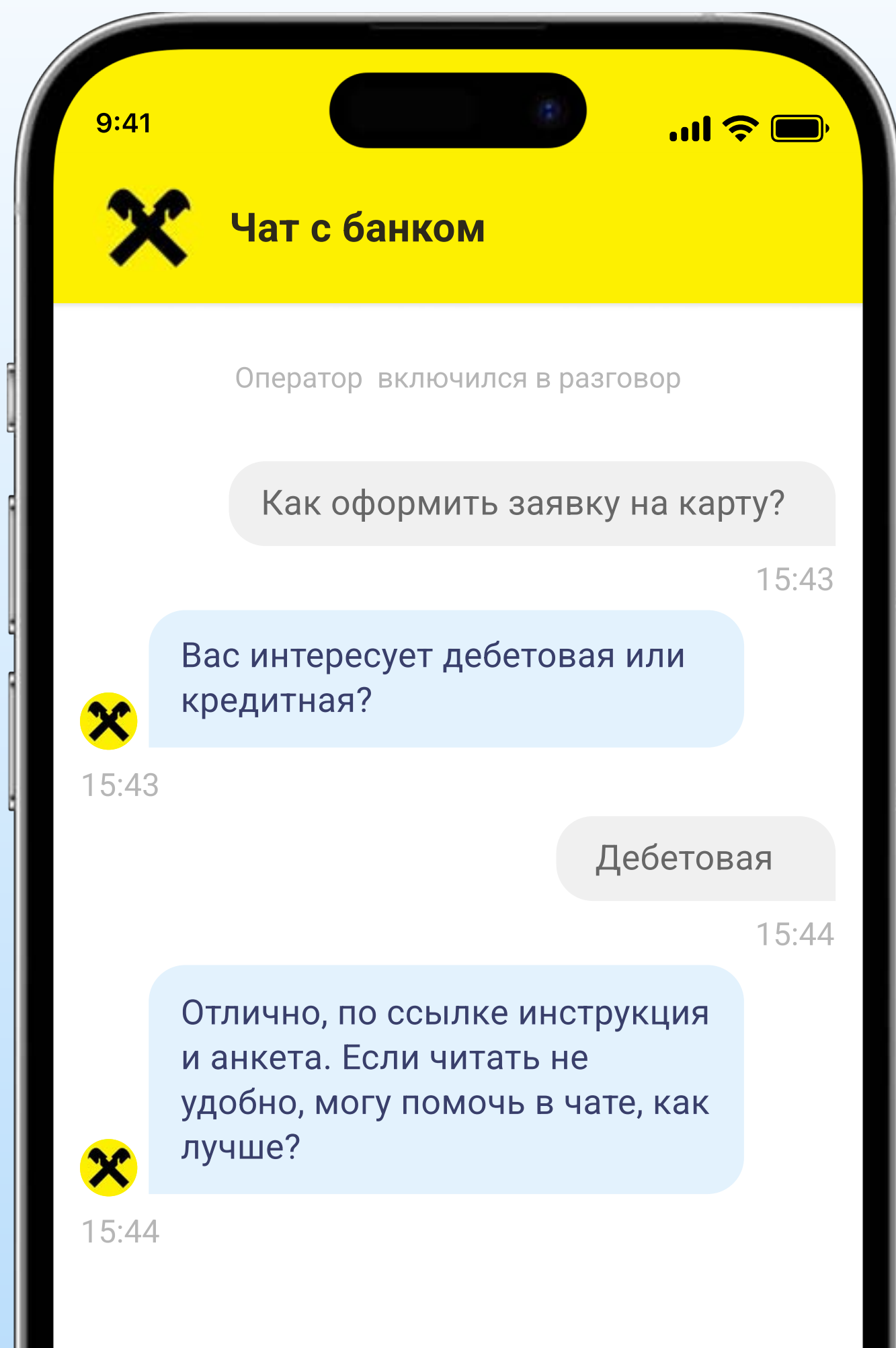
Как Webim помогает бизнесу



Все обращения доступны в одном окне

- ✓ скорость ответа возрастает
- ✓ клиенты своевременно получают помощь





Подключение чат-бота

✓ быстрые ответы на частые вопросы

✓ снижение нагрузки на операторов

✓ ответы в нерабочие часы

Повышение уровня сервиса

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



С какими проблемами сталкиваются КЦ при выборе омниканальной платформы

недостаточная гибкость и адаптируемость к требованиям компании

ограничения по настройкам

ограниченные возможности кастомизации

проблемы при масштабировании облачных решений и интеграции различных технологий

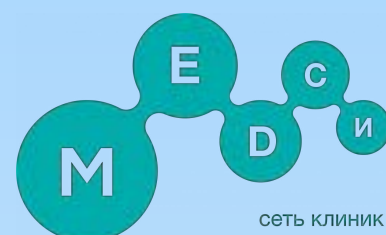
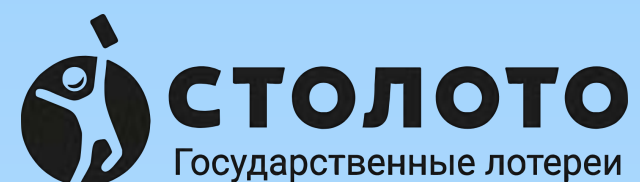
Каких технологий не хватает контакт-центрам в 2024 году:

Технологий для обеспечения безопасности данных при использовании облачных решений и интеграции нескольких систем

Более мощных инструментов для анализа данных и решения сложных запросов

Инструментов для получения всестороннего представления о клиенте и персонализированных взаимодействий через различные каналы

У нас большая экспертиза внедрения кастомных доработок



Разработка (Software Development)

наша сильная сторона

The diagram features three concentric circles. The innermost circle is solid blue and contains the text 'Конкурентные преимущества'. The middle and outer circles are dashed blue. Three white rounded rectangular callouts with blue checkmarks are positioned around the circles: one on the left, one on the top right, and one on the bottom right.

✓ команда профессионалов
для полного цикла разработки

✓ передовой инструментарий и
самые актуальные технологии

Конкурентные
преимущества

✓ гибкие форматы сотрудничества



Кейсы кастомных доработок



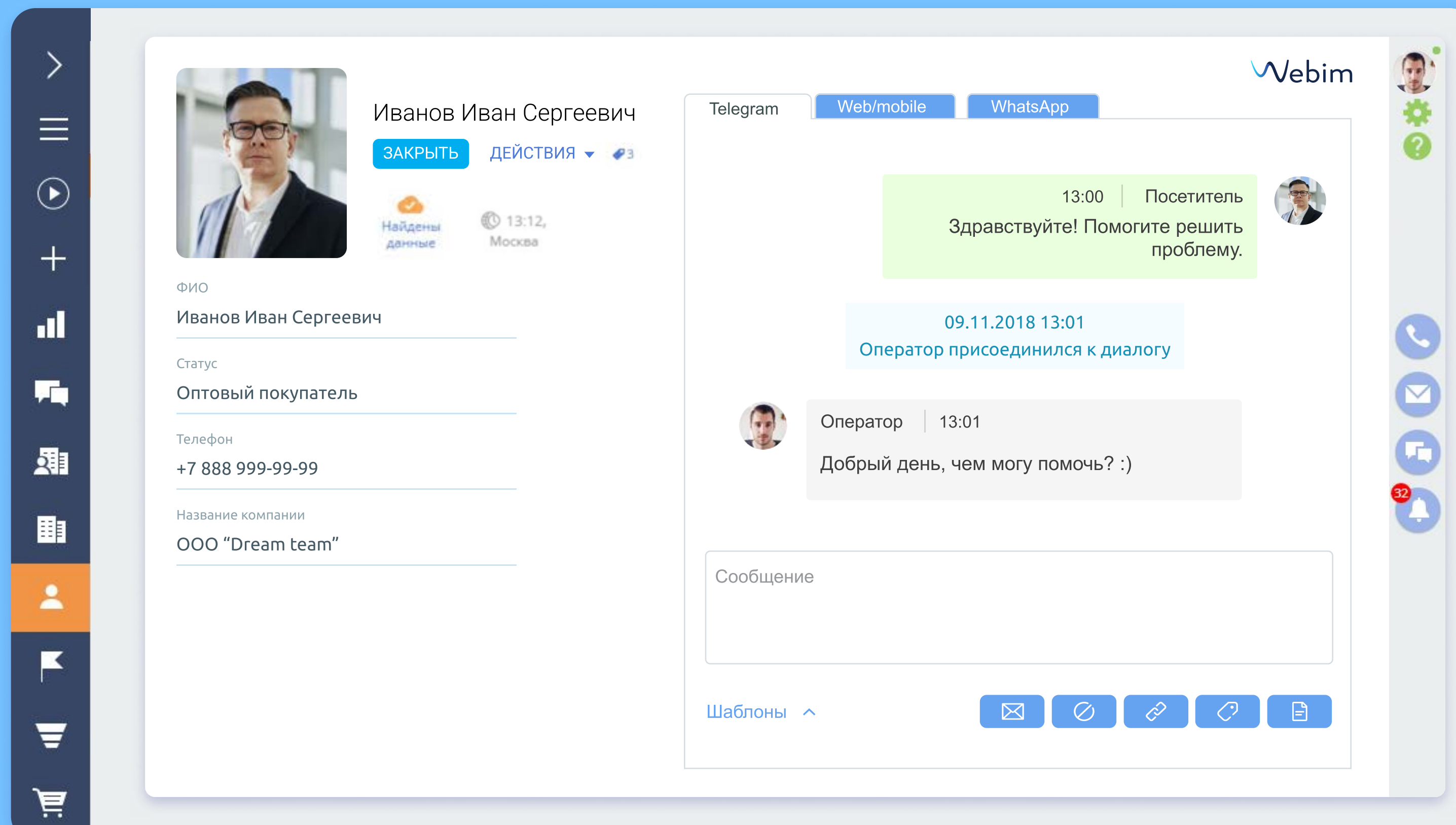
Аффилированный компании «Филип Моррис Интернэшнл» в России

✓ Внедрение чата в CRM заказчика

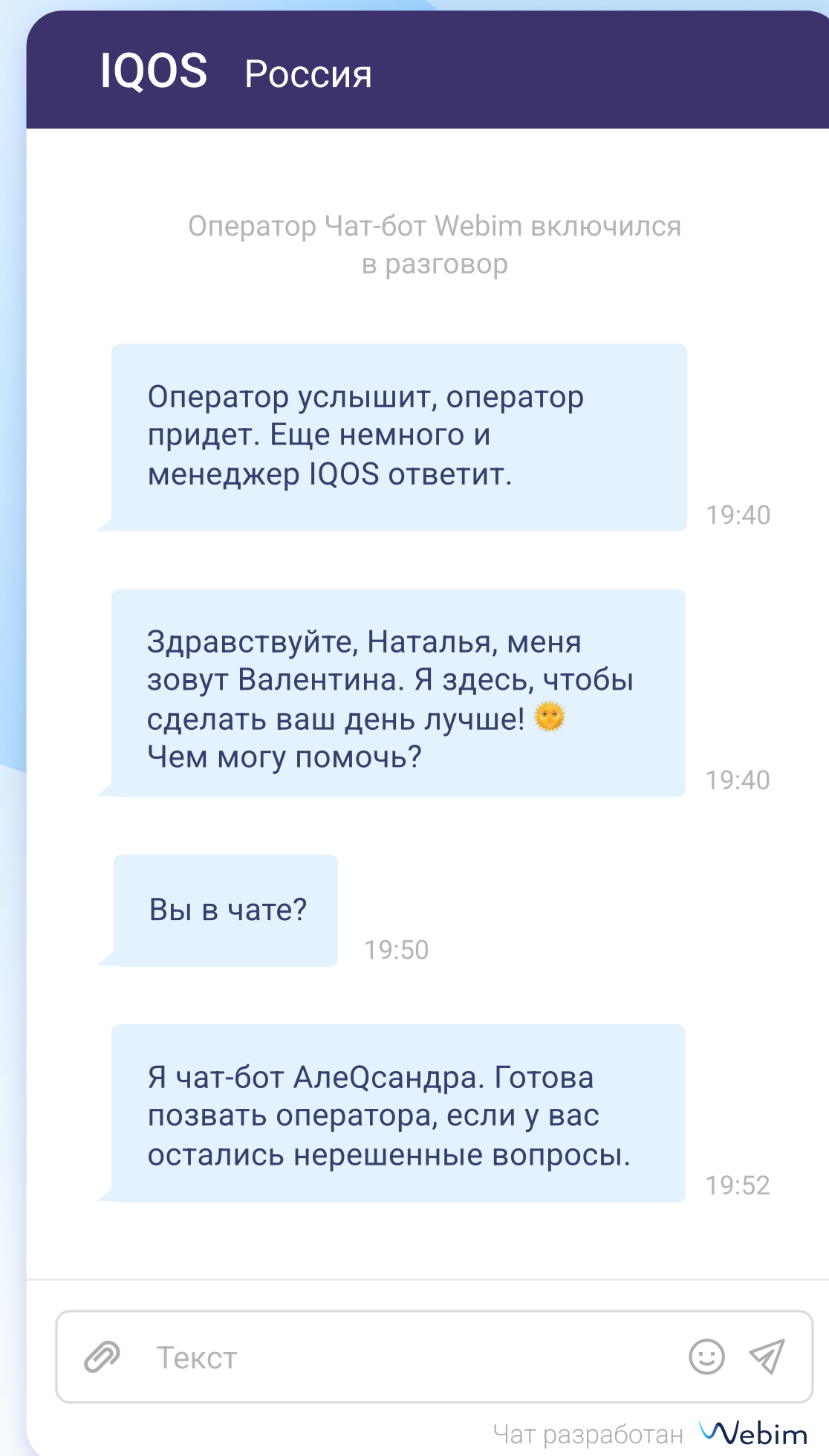
✓ Сохранение истории диалога в CRM

✓ Оптимизация интерфейса диалогов

✓ Открытие карточки клиента параллельно с диалогом



- ✓ Перевод диалога по тайм-ауту на бота, если в диалоге были использованы конкретные фразы



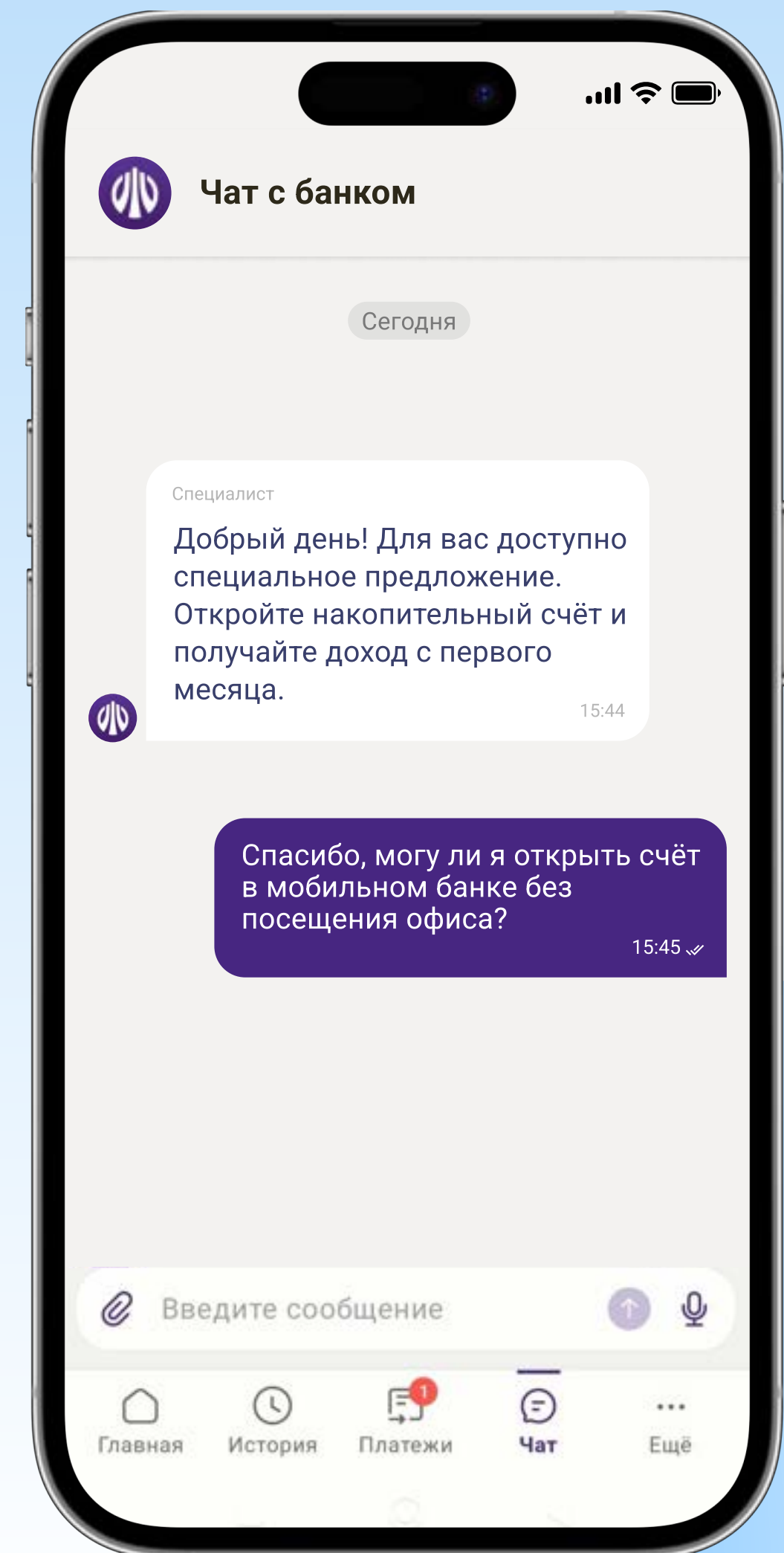


✓ Рассылки клиентам, которые ранее не обращались в чат

✓ Удержание диалога в статусе Hold

✓ Интеграция с Siebel CRM

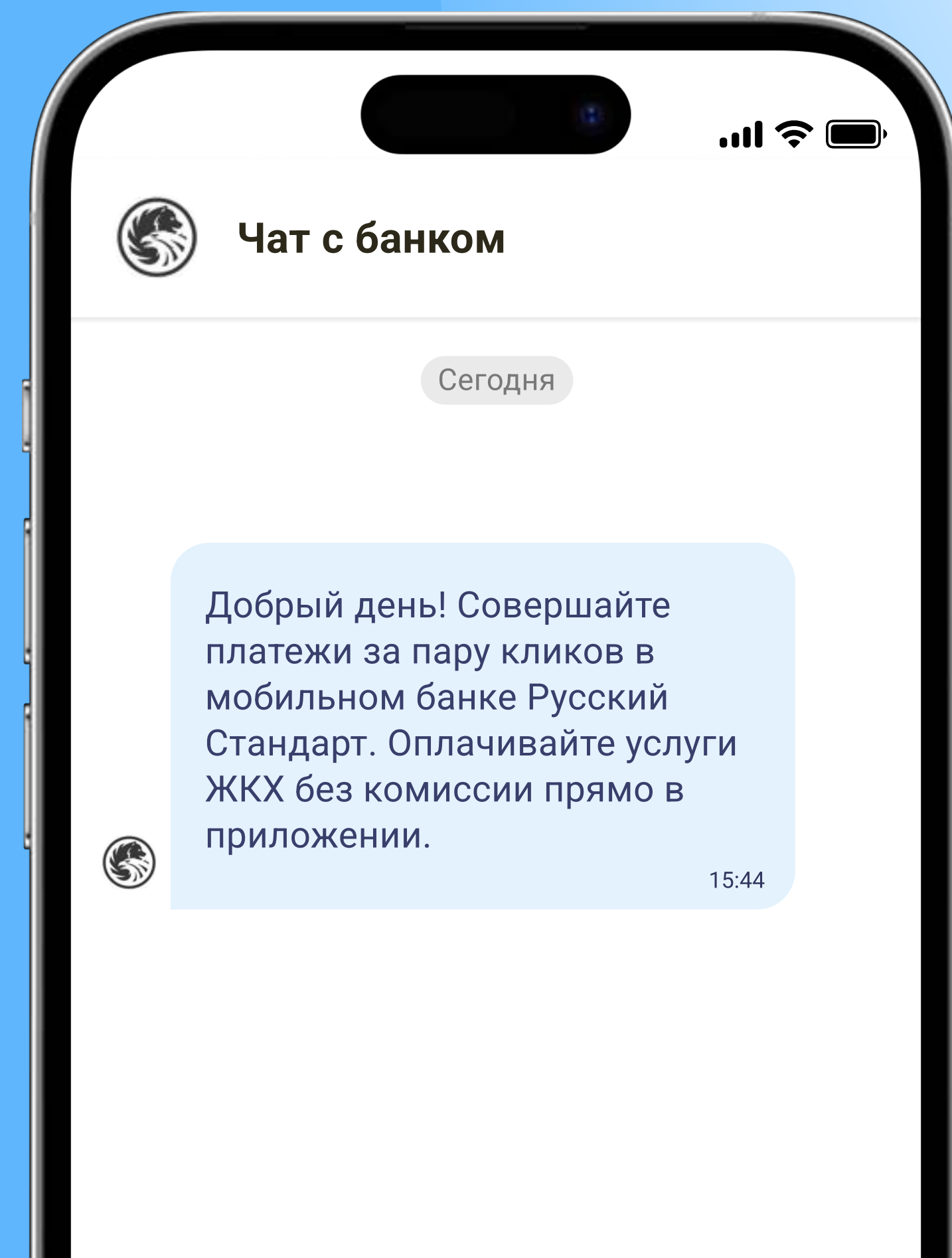
✓ Интеграция с Active Directory





РУССКИЙ СТАНДАРТ
БАНК

- ✓ Возможность создавать чат с каждым клиентом, который установил приложение
- ✓ Поиск по клиентам для ручного приглашения в чат
- ✓ Маршрутизация диалогов по сегментам





**АЛЬФА
СТРАХОВАНИЕ**

- ✓ Доступ к истории рассылок, отправленных клиенту
- ✓ Маршрутизация обращений VIP клиентов
- ✓ Возможность в РМО начислить бонусные баллы клиенту и пролонгировать страховой договор
- ✓ Группировка операторов по заданным критериям

Общие настройки

Невидимка

Ожидают ответа 1

Посетитель
Москва, Россия
Здравствуйте!

В диалоге с Вами 0

Офлайн-обращения 0

Общая очередь 10

Претензионные клиенты 2

Массовый сбой 0

VIP-клиенты 4

В диалоге с другими 30

ДМС: Елизавета (3)

ДМС: Виктория (5)

Чат-бот (5)

ДМС VIP: Елена (2)

18:28
Чат был поставлен на удержание

13:00 | Посетитель
Здравствуйте! Помогите решить проблему.

09.11.2018 13:01
Оператор присоединился к диалогу

Оператор | 13:01

Добрый день, чем могу помочь? :)

Сообщение

Шаблоны

Диалог №:

ID посетителя:

Информация о посещении:

Местоположение: Москва, Россия

ОС: Windows

Браузер: Chrome

Страховое событие

Статус

Выгрузка полиса

Выгрузить

Пролонгация договора

Серия*

Номер*

Поиск

Информация по договору

Информация по новому договору

Информация по рассылкам:

Рассылка

Баллы клиента

- ✓ Распознавание претензионных обращений по ключевым словам и направление в нужный отдел

α

Общие настройки

▼

Невидимка

▼

🔊

🔍

📊

⚙️



▼

Компания

Адреса электронной почты

Классификация чатов

Шаблоны

Каналы общения

Автосообщения

Дополнительные функции

Интеграция

Безопасность

Разное

Приватные ключи

Претензионные клиенты

Набор ключевых слов и словосочетаний

оставить жалобу

жалоба

претензия

жалоба в ЦБ

жалоба в РСА

Набор ключевых слов и словосочетаний, при обнаружении которых, чат будет переведен в отдельную вкладку РМО "Претензионные клиенты". Каждое новое словосочетание на отдельной строке.

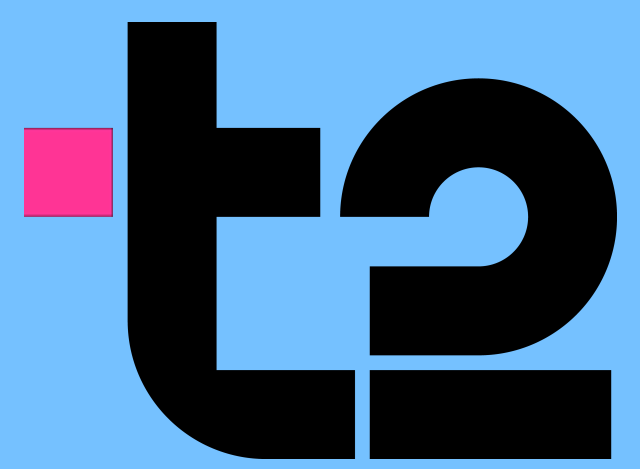
Буквенный идентификатор отдела для претензионных клиентов

claim

Буквенные идентификаторы отделов из которых чаты могут переводится в секцию "Претензионные клиенты". Идентификаторы указывать через запятую.

dva, main, forma

Сохранить



✓ Напоминания клиенту о диалоге с ботом

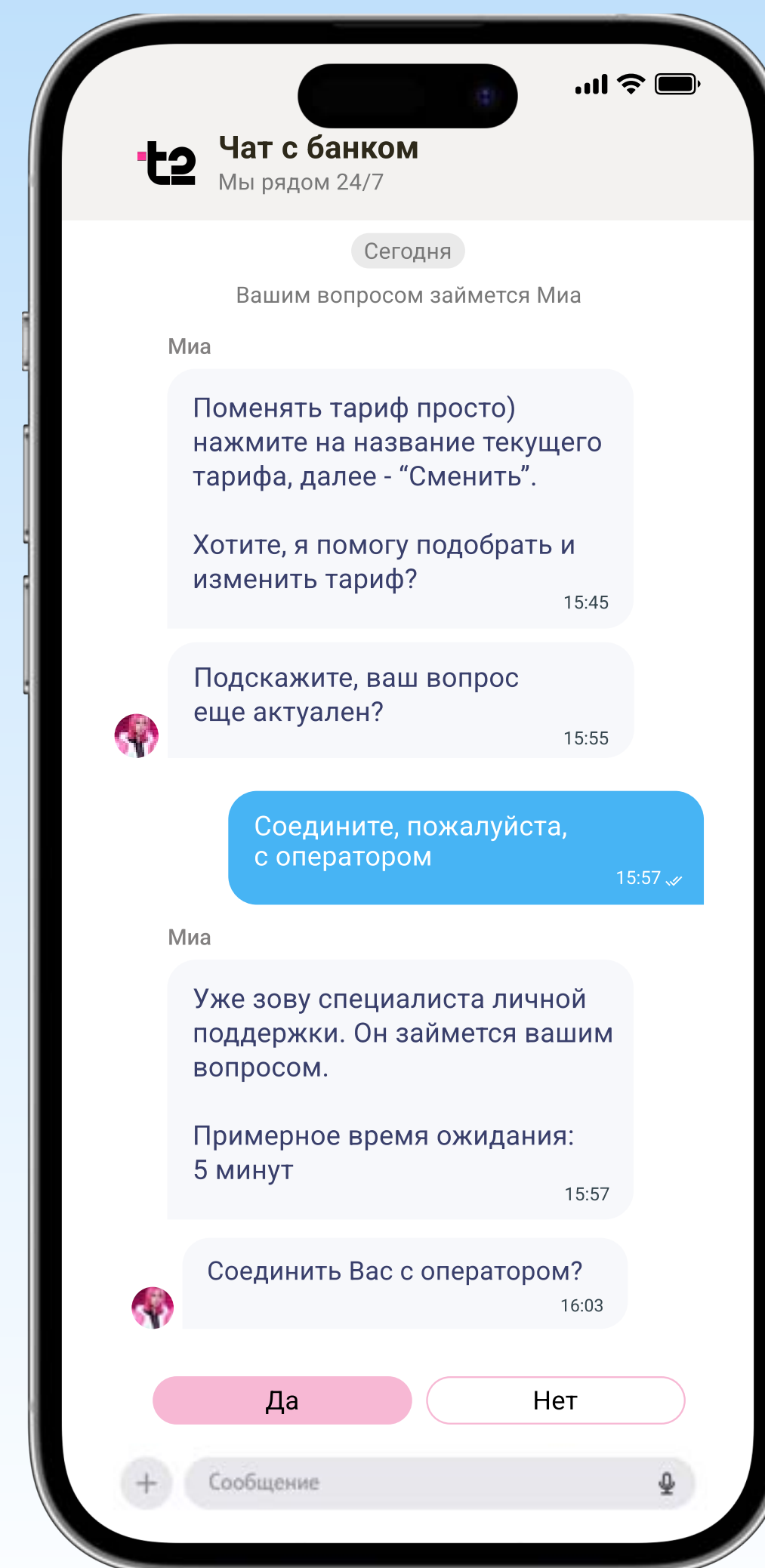
✓ Предоставление абоненту информации об ожидаемом времени ответа оператора

✓ Проверка статуса присутствия абонента в чате до подключения к оператору

✓ Передача оператору данных, полученных чат-ботом из мобильного приложения

✓ Автоматическая регистрация обращений в CRM из PMO Webim

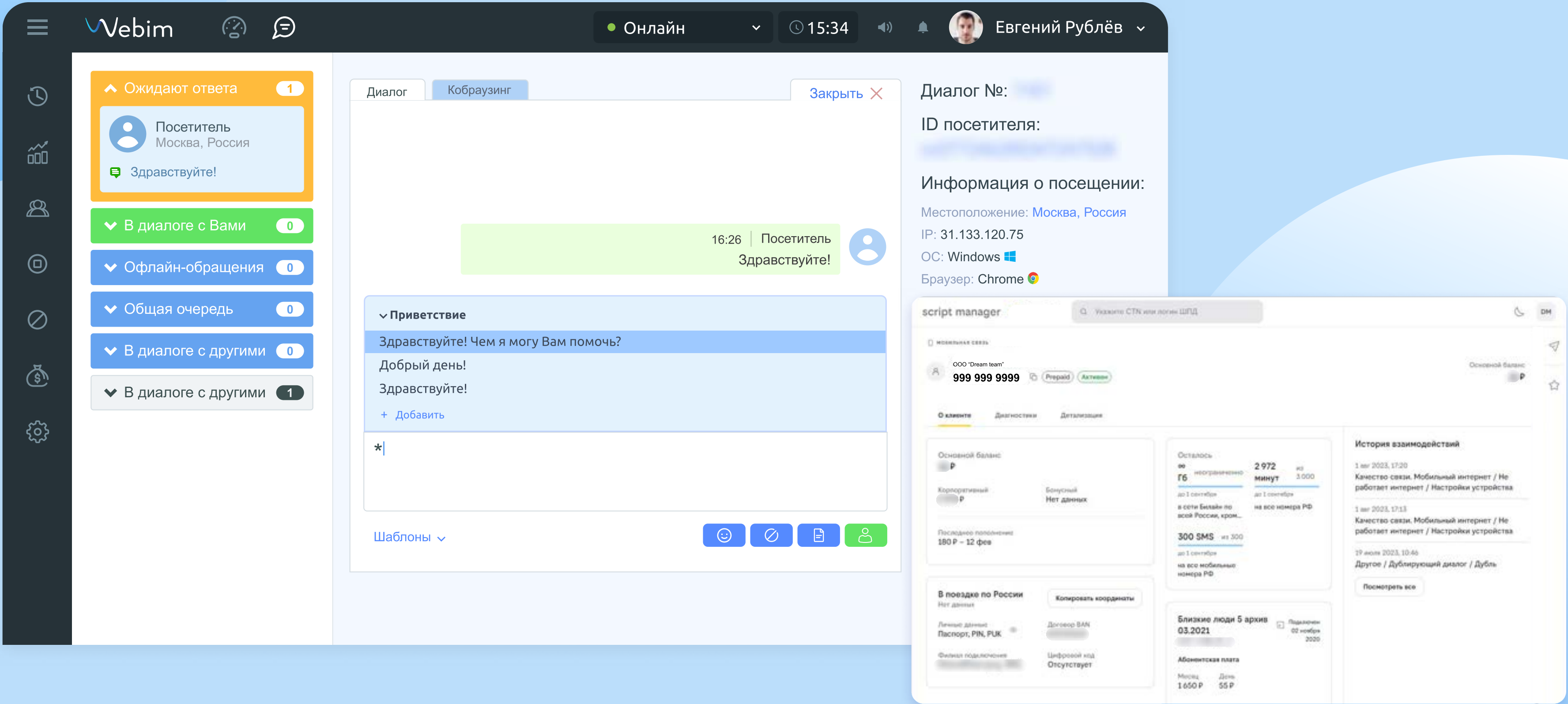
✓ Кастомные опросники



Крупный сотовый оператор

- ✓ Дополнительная кнопка в РМО, при нажатии на которую появляется карточка клиента
- ✓ Доработка шаблонов ответов

- ✓ Интеграция с телефонией для синхронизации смены статусов у операторов
- ✓ Автоприветствие при назначении оператора



Готовые интеграции

Чат-боты:



Рассылки:



CRM:



Звонки:



Готовые интеграции

Речевая аналитика:



База знаний:



autofaq



WFM-система:



АРГУС
HTC

IQTEK

ДБО:



BIFIT



Интеграция Webim и GenAI-бота

Поддерживается во всех самых популярных приложениях, на сайте, в мессенджерах и соцсетях

Легко интегрируется во внутренние сервисы для автоматизации обработки запросов клиентов и сотрудников

Самостоятельное решает большинства запросов без переключений на оператора

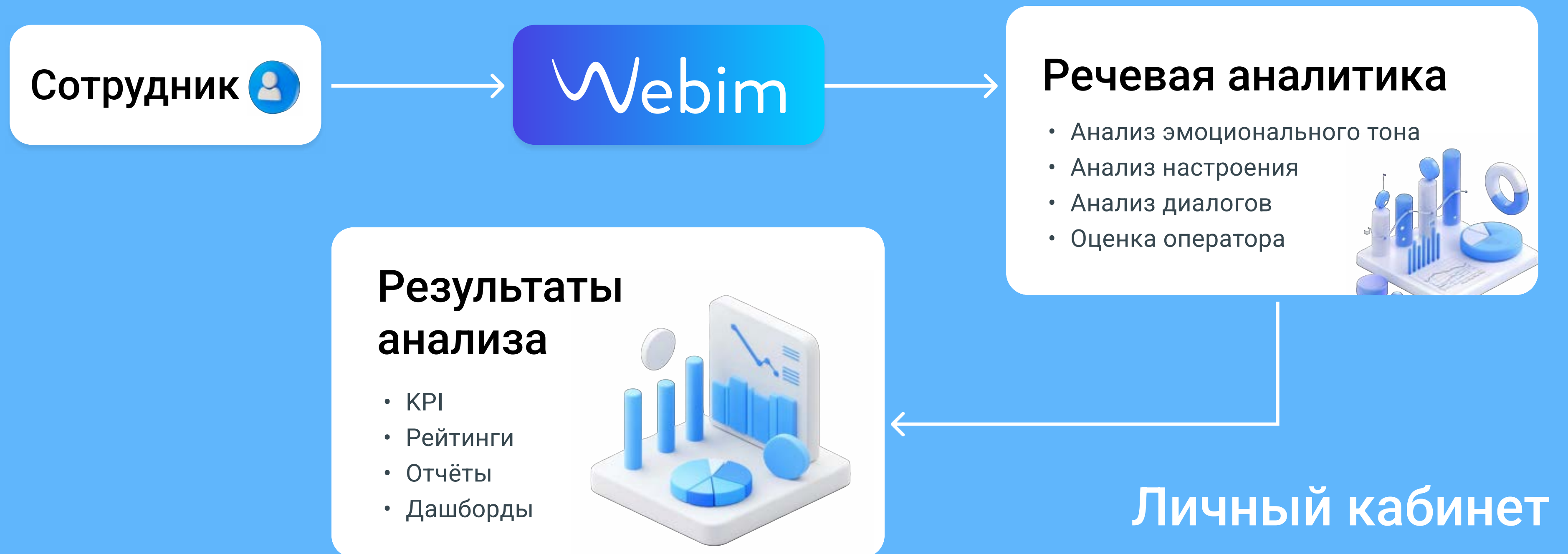
Кейс интеграции Webim с умным чат-ботом, CRM, телефонией и речевой аналитикой

Задачи:

- Обработка обращений и интеграция с умным чат-ботом в Tg, WhatsApp, Instagram, Facebook, ВК, Skype, SMS, E-mail, Viber, чатах на сайте и в мобильном приложении
- Рассылки в чатах
- Отчётность по чат-боту, операторам, рассылкам, опросам
- Интеграция с CRM
- Интеграция телефонии с речевой аналитикой

Интеграция Webim с системами речевой аналитики

Контакт-центр



Результаты интеграции с речевой аналитикой:

49%

организаций утверждают, что использование речевой аналитики помогло им повысить удовлетворенность клиентов

исследование Opus Reserch

на 40%

сокращается среднее время обработки обращений

исследование McKinsey

на 30%

сокращаются затраты на работу КЦ благодаря анализу каждого обращения

исследование McKinsey



**Webim 10.7,
мы стали ещё лучше**



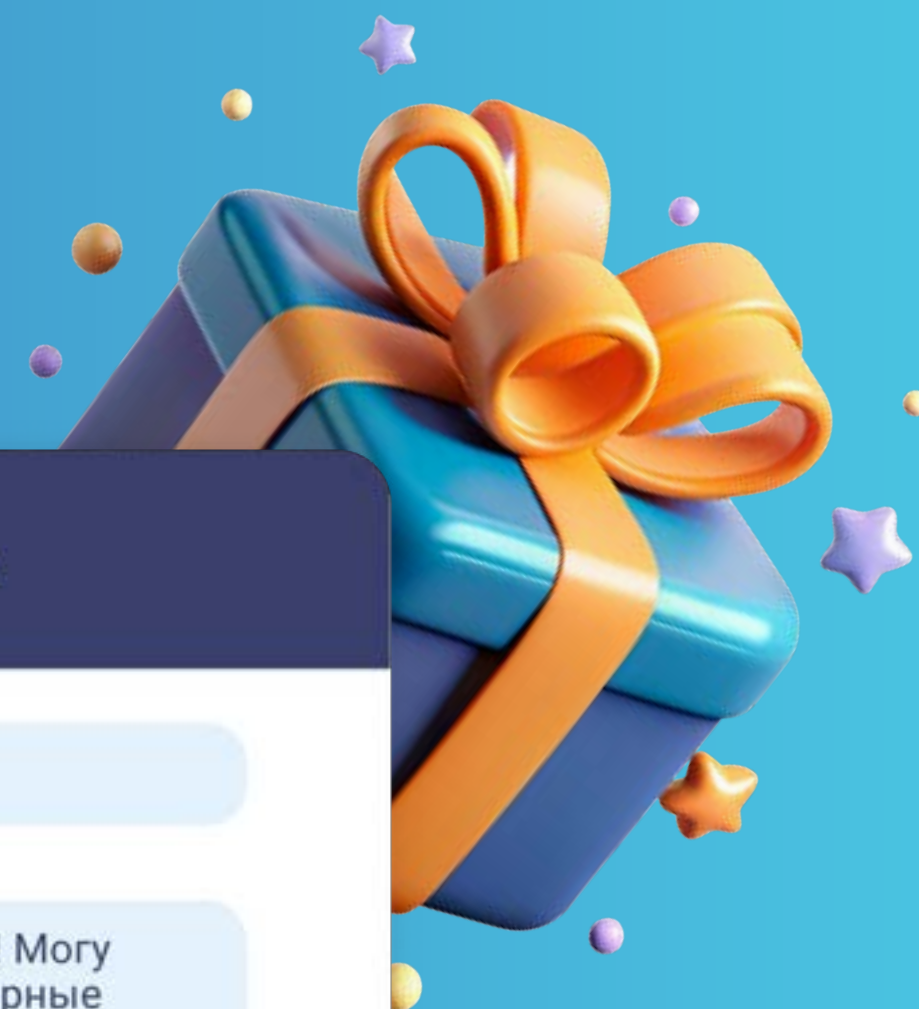
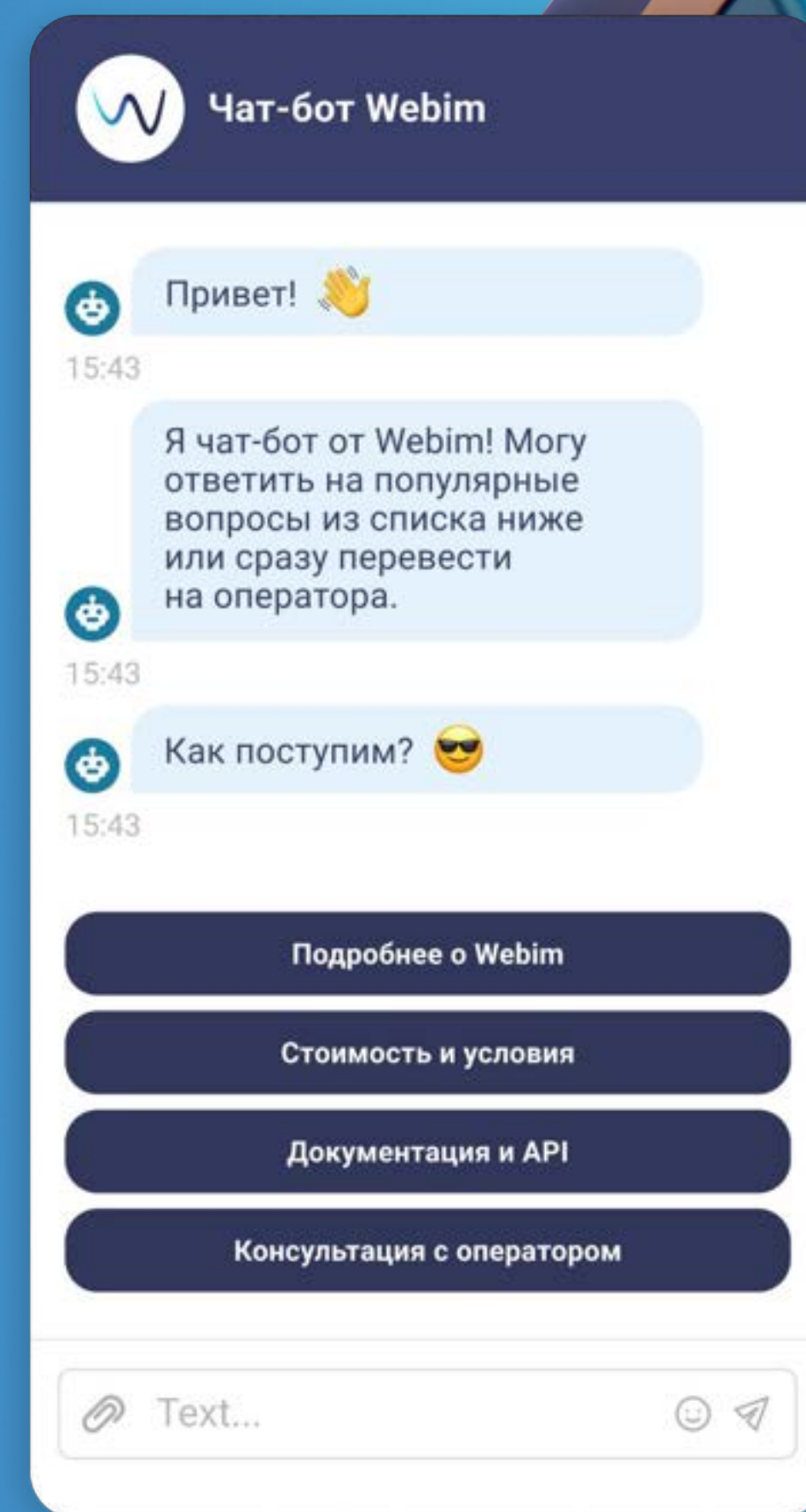
Обновления:

- чаты на удержании
- поддержка интерактивных сообщений (кнопок) в WhatsApp
- маршрутизация по сегментам аудитории
- доработка опросников
- обход бота при повторном обращении
- улучшенная работа со статистикой ClickHouse
- фильтрация диалогов по оценкам операторов
- возможность работать без PHP
- НОВЫЕ ЯЗЫКИ

Подарки от Webim

Кнопочный чат-бот каждому новому клиенту, приходите за подарком на наш стенд.

Подписывайтесь на наши соц. сети:





Дмитрий Андикаловский

Коммерческий директор Webim

dandikalovsky@webim.ru

+7 911 232 93 46