

**Как синхронизировать
клиентский опыт
во всех точках контакта
и построить предиктивный
сервис и продажи с опорой
на данные?**



Качество коммуникаций выходит на первый план

NAUMEN

**Стандартизация
продуктов
и сервисов**



**Стоимость
привлечения
растет,
фокус на развитии
клиента**

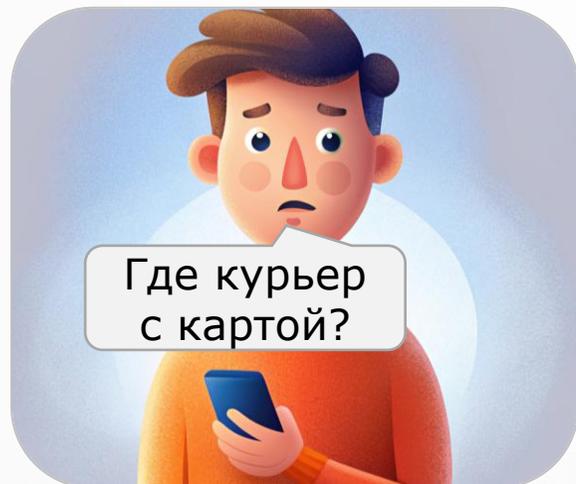


**Новые законы
ломают старые
модели продаж**



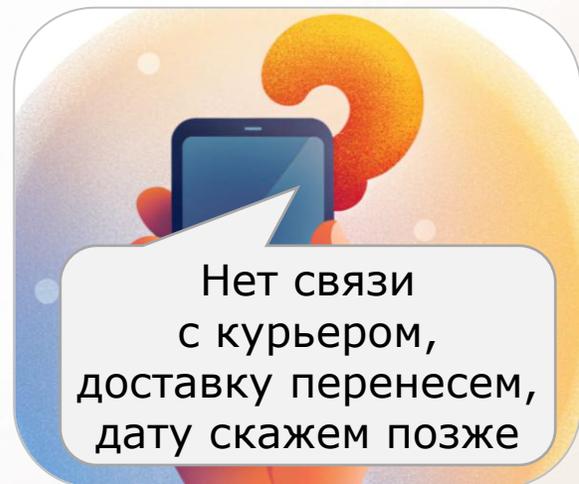
Но часто опыт клиента выглядит так

NAUMEN



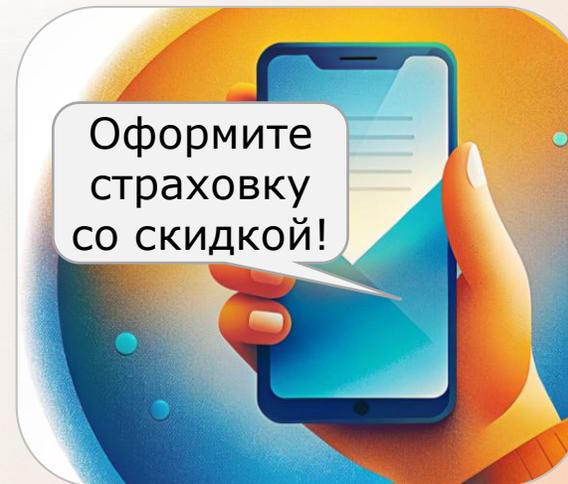
12:20 – 13:50

4 запроса подряд из-за не приехавшего курьера



13:52

Ответы по скрипту и нерешенная проблема



13:58

Предложение оформить страховку



14:00

Проваленная сделка и снижение лояльности

Клиенты ожидают целостный опыт

NAUMEN

79%

клиентов целостного
опыта взаимодействия
с разными отделами

VS

55%

клиентов испытывает
ощущение, будто они
общаются с разными
группами людей,
а не с одной компанией

Клиенты ожидают персональный опыт

NAUMEN

65%

клиентов ожидают,
что компании будут
адаптироваться
под изменения
их потребностей

VS

61%

клиентов чувствуют,
что компании
воспринимают
их просто как цифру

Ключевой вызов – активация данных

NAUMEN

Доставить нужную информацию
в нужную точку в нужное время,
правильно ее интерпретировать
и использовать в коммуникации

VS

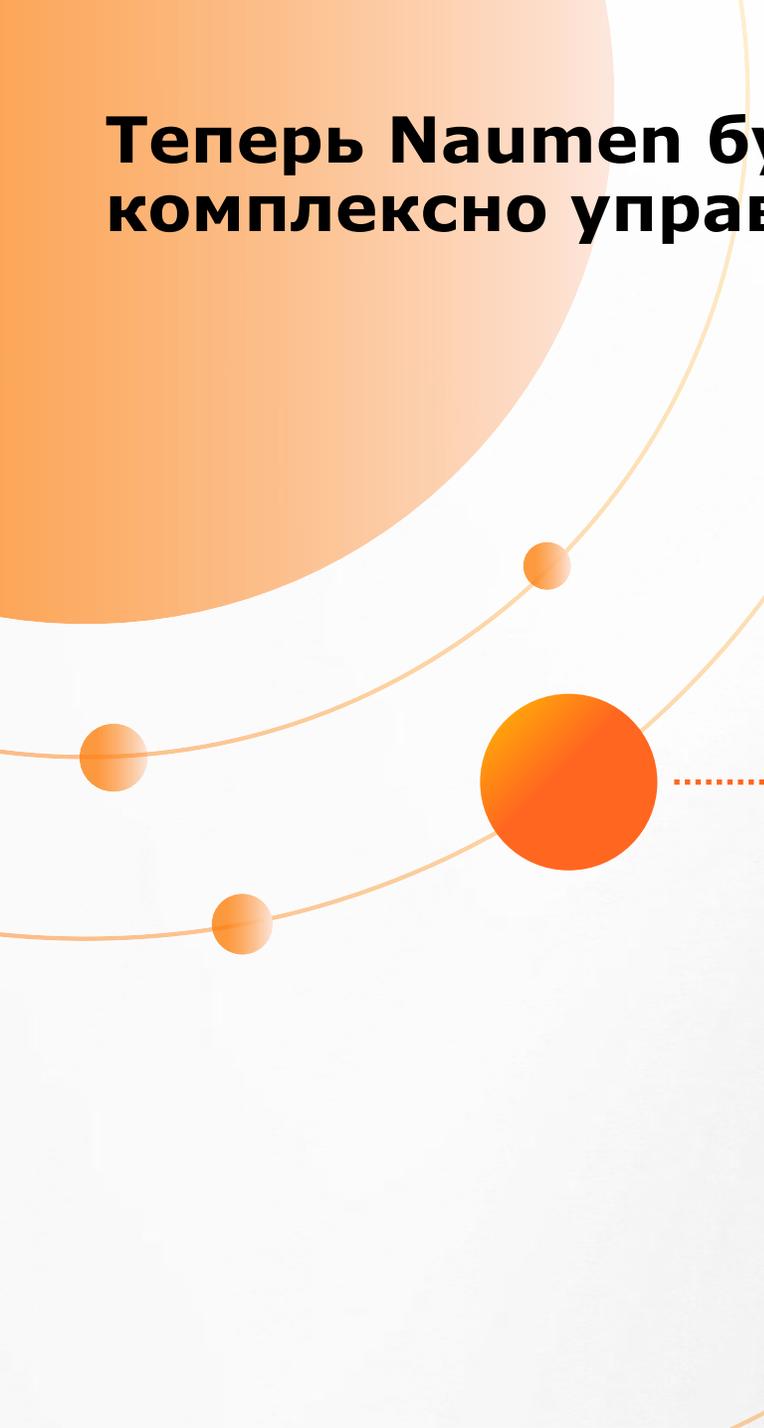
Данные о клиенте
фрагментарны
и лежат в разных
системах и вертикалях
бизнеса

Действия и метрики
сервиса, продаж
и маркетинга
не синхронизированы

Недостаточно триггеров
в реальном времени
для предиктивного
и персонализированного
взаимодействия

Теперь Naumen будет помогать комплексно управлять клиентским опытом

NAUMEN



**Naumen
Customer Engagement**

Новый продукт в экосистеме
для персонализированных коммуникаций
и единого опыта клиента в сервисе, продажах
и маркетинге

Бизнес уже проинвестировал в автоматизацию и персонализацию

NAUMEN



**Рабочее место
оператора**



**Чат-боты
и голосовые
помощники**



**Текстовые
и голосовые
рассылки**



Co-pilot

Как работает Naumen Customer Engagement?

NAUMEN

Извлекает данные
из ваших источников



Извлекает инсайты
из данных и строит
профиль клиента



Доставляет данные
в точку касания
и предлагает применение



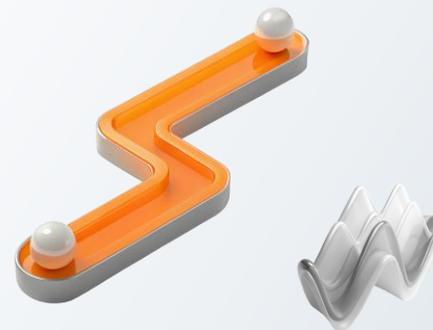
Рост LTV
и улучшение опыта



Источники
данных



Профиль
клиента



Персонализация
в каналах



Рост FCR
и скорости



Снижение
Contact Rate



Рост
CSAT\CSI



Рост
конверсии



Рост
выручки

Единая точка правды о клиенте выводит персонализацию на новый уровень

NAUMEN



Naumen Customer Engagement – простой инструмент для создания единого контекста во всех точках касания с клиентом

NAUMEN

«Шапка» с ключевой информацией по клиенту



Инга

Статус: **Новый**

Настроение: 😞 **Негативное**

⚠️ Повторное обращение

Суммаризируем историю и путь клиента

💡 Суть обращения

Клиент жалуется, что в третий раз пришел не полный комплект. До этого звонила по телефону, связь оборвалась.

Даем сотруднику рекомендации по стилю общения

💬 Стил ь общения

Тон общения: **Спокойное содействие** ⓘ

Триггеры негатива: **Ожидание на линии** **Некомпетентность**

Повтор информации

Naumen Customer Engagement – простой инструмент для создания единого контекста во всех точках касания с клиентом

NAUMEN

«Шапка» с ключевой информацией по клиенту

♥ Удовлетворенность

Текущий уровень:



Динамика:

↘ Снижение

Прогнозируем отношение клиента к компании и подсвечиваем динамику

Суммаризируем историю и путь клиента

→ Текущая сессия

Чат в приложении

8 ч назад

Звонок

8 ч назад

Заказ 13282

8 ч назад

Собираем единый путь: история действий и коммуникаций в одном месте

Даем сотруднику рекомендации по стилю общения

Что получает бизнес от активации данных и сквозной персонализации?

NAUMEN

C-level

- Настоящая омниканальность и персонализация
- Предиктивность и клиентоцентричность на деле, а не в стратегии
- Лучший CX как конкурентное преимущество

↑ LTV и ARPU

↑ ARPU

↓ Стоимость привлечения

Клиентский сервис

- Увеличьте продуктивность операторов КЦ
- Снизьте усилия клиентов и повысьте удовлетворенность
- Сделайте КЦ точкой генерации прибыли

↓ Клиентские усилия

↑ FCR и эффективность

↑ Доля продаж в сервисе

Продажи

- Используйте данные о клиенте для персонализации оффера
- Используйте поведенческие триггеры как сигнал к продаже

↑ Конверсия и продажи

↓ Стоимость продажи

Маркетинг

- Управляйте кампаниями с учетом активности в КЦ
- Используйте новые триггеры и признаки для персонализации
- Учитывайте активность пользователей для более точной аналитики

↑ ROMI

👍 Эффективное омни-канальное взаимодействие

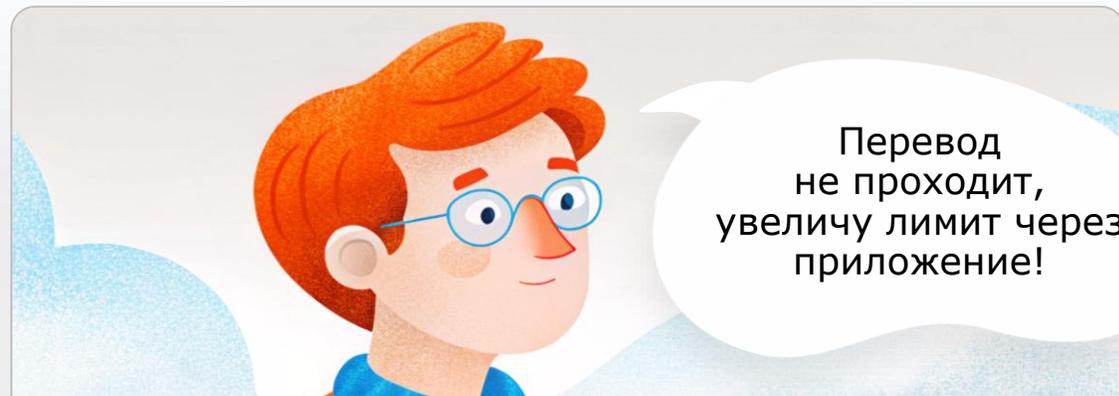
Как это работает?

**Сценарии
персонализации**

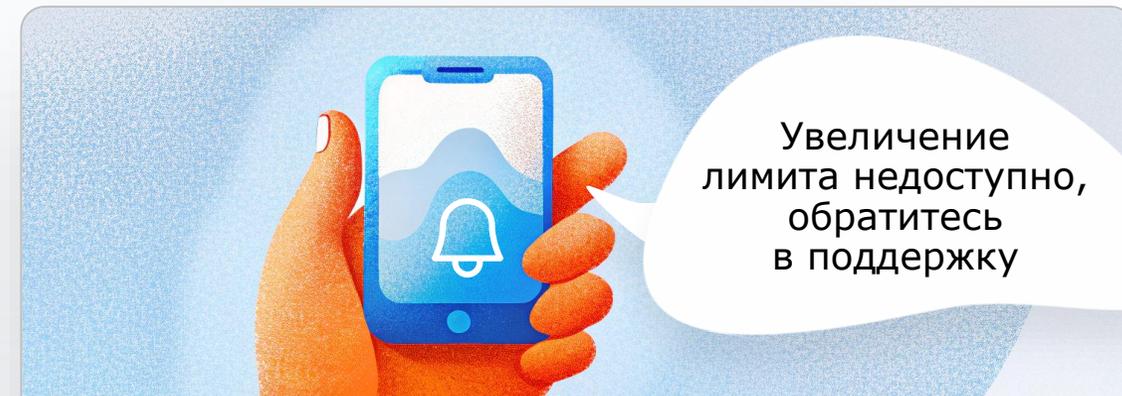


Как решается проблема клиента без понимания его пути до обращения в поддержку?

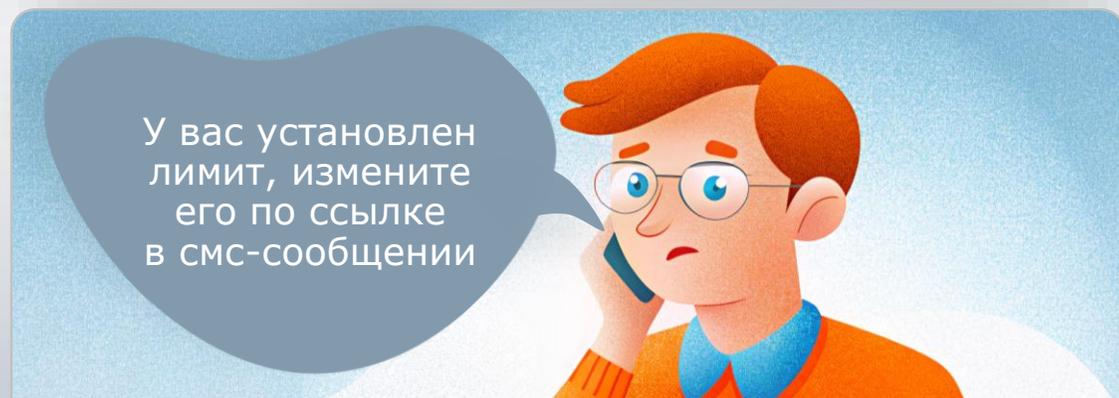
NAUMEN



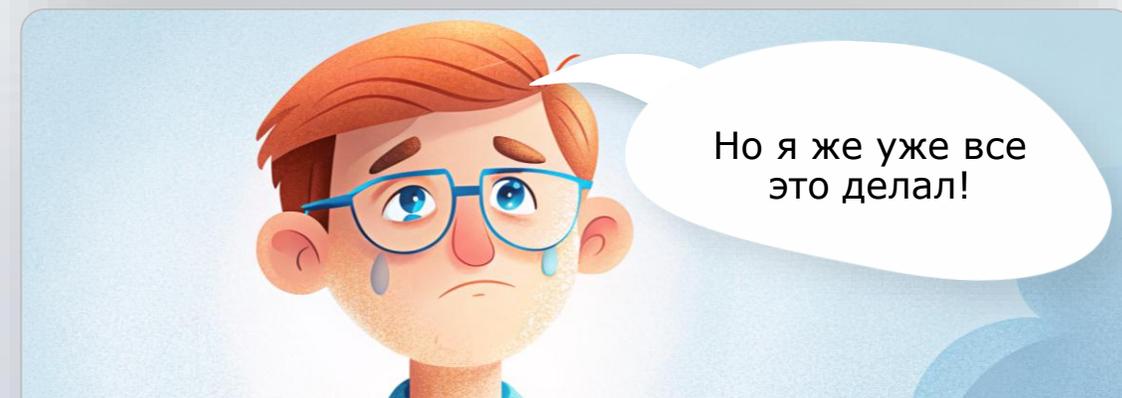
Клиент столкнулся с проблемой и пробует решить ее сам



Self-service не помог, но оператор ведь вникнет и справится?



Поддержка не вникает в проблему и предлагает поверхностное решение из инструкций



Фрустрация, клиент тратит время на погружение сотрудника в проблему

Как решается проблема клиента без понимания его пути до обращения в поддержку?

NAUMEN

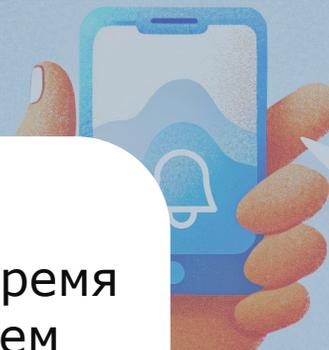


Перевод
не проходит

Долго:

Клиент сам должен потратить время и рассказать свой путь — в чем проблема и что уже сделал

Клиент столкнулся с проблемой и решил ее сам



Увеличение лимита недоступно, обратитесь в поддержку

но оператор ведь вникнет

У вас установлен лимит, измените его по ссылке в смс-сообщении



Неэффективно:

Решение не в контексте не помогает

Поддержка не вникает в проблему и предлагает поверхностное решение из инструкций



Но я же уже все это делал!

Фрустрация и трата времени на погружение сотрудника в проблему

Проактивное решение проблемы клиента с опорой на единый путь

NAUMEN



Иванова Анна Олеговна VIP

Статус: Новый

Настроение: 😐 Нейтральное

→ Текущая сессия



Чат

Проактивная помощь с переводом

5 мин назад



Неудачный перевод

Неудачный перевод на сумму 500 000 рублей. Отклонен по причине дневного лимита

6 мин назад



Неудачный перевод

Неудачный перевод на сумму 1 200 000 рублей. Отклонен по причине дневного лимита

7 мин назад

↑ FCR

↓ Customer Effort Score

Индекс клиентских усилий

↑ CSI

Уровень удовлетворенности

Анна Олеговна, добрый день! Видим, что у вас не проходит перевод, т.к. установлен дневной лимит на переводы. Сумма перевода превышает лимит, который можно установить самостоятельно, но мы можем его увеличить вам через телефонный звонок. Вы готовы принять звонок от банка?

23:17

Да, конечно!

23:17

Работа с обращением с учетом контекста – истории коммуникаций и эмоционального профиля клиента

NAUMEN



Илья 👑 VIP

Статус: Активный

Настроение: 😊 Позитивное

❤️ **Удовлетворенность**

Текущий уровень: 85%

Динамика: ↗️ Повышение

🗨 **Стиль общения**

Тон общения: Спокойное содействие ⓘ

Триггеры негатива: Ожидание на линии
Некомпетентность Повтор информации

❤️ **Удовлетворенность**

Текущий уровень: 23%

Динамика: ↘️ Снижение

↑ CSAT

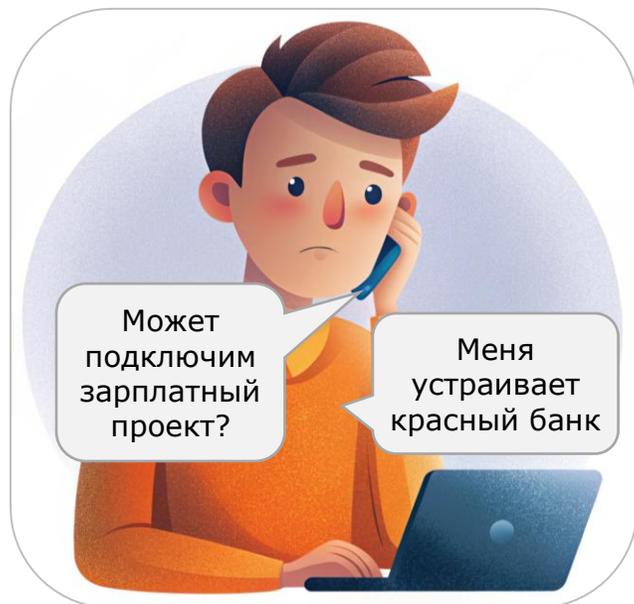
↓ Число жалоб

↓ Отток клиентов

↓ Снижения объема опросов при сохранении достоверности

Инсайты из диалогов – новый драйвер продаж

NAUMEN



↑ Рост конверсии

↑ ROI кампаний

Используем реплики клиентов для **персонализации офферов**

Клиенты часто рассказывают о себе сами

- Причины отказов

Не знаю, **ЭТИМ** вопросом сын занимается

- Жизненные ситуации

В синем банке с меня не берут за это комиссию

- Сравнение с конкурентами

- Сигналы негатива и позитива

Вы мне повторяете **пятый раз одно и тоже**

Next Best Offer увеличит средний чек и конверсию, не перегружая операторов поддержки

NAUMEN

 **Елена**
Статус: **Потенциальный**
Настроение: 😊 **Позитивное**

Сегменты клиента

Акции и скидки

Дети до 3-х лет

Рекомендации

Скидка на товары для детей

Высокий

Предложите добавить подгузники в корзину.

Текст скопирован



↑ Доля продаж в сервисе

↑ Конверсия продаж

↑ ARPU

Добрый день, Елена! Мы получили ваш заказ на сумму 4312 рублей. Все товары в наличии, можем подтвердить заказ. Вы выбрали курьерскую доставку на 28 число, верно?

Да

12:26

Елена, вижу у вас персональную скидку на товары для детей. Не желаете что-то добавить? Пеленки, подгузники?

12:26

Ой, как раз подгузники заканчиваются, давайте добавим!

12:26

Персонализированный телемаркетинг помогает сохранить юнит-экономику обзвонov в новых условиях

NAUMEN

До звонка

В звонке

Внешние данные

Очистка от финансово неактивных контактов

Обогащение профилем покупок

История диалогов

Очистка от «не ЛПР», агрессивных и пр.

Обогащение инсайтами (ситуация, конкуренты)

Лучшее время контакта

Звонок роботом

Персональный оффер и скрипт под сегмент

Звонок в подходящее время

Звонок с оператором

Вывод сегмента и NBO оператору

Подсказки формулировок и тона копайлотом

+40%

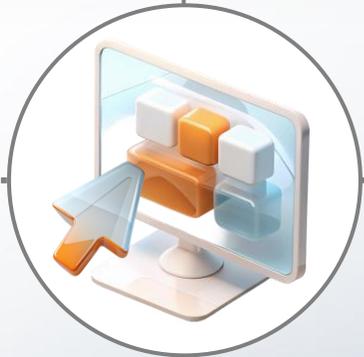
**Конверсия
робота**

+30%

**Конверсия
в заявку**

Предиктивное вовлечение

Пользователь просматривает сайт или приложение



Система предсказывает когда и какое взаимодействие предложить пользователю



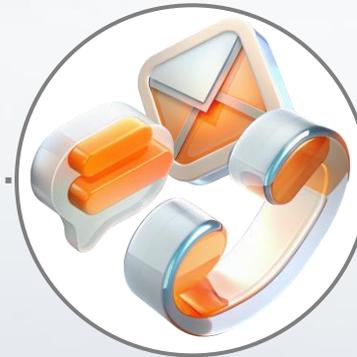
При необходимости подключается человек



Система отслеживает и анализирует путь в реальном времени



Система предлагает пользователю взаимодействие



Предиктивное вовлечение

NAUMEN

Наглядный путь помогает понять, через какие шаги клиент уже прошел

The screenshot displays a user interface with three main sections:

- Текущая сессия (Current Session):** A vertical list of three items, each with a progress bar and a timestamp of "24 дн назад" (24 days ago).
 - Калькулятор ОСАГО (OSAGO Calculator): Includes the subtext "Пауза 40 секунд на странице 'Данные водителей'" (40-second pause on the 'Driver Data' page).
 - Лендинг "Акция КАСКО+ОСАГО" (Landing Page "CASCO+OSAGO Offer").
 - Главная (Home).
- Сегменты клиента (Client Segments):** A row of three colored tags: "Акции и скидки" (Offers and Discounts), "КАСКО" (CASCO), and "ОСАГО" (OSAGO).
- Рекомендации (Recommendations):** A card for "КАСКО + ОСАГО" (CASCO + OSAGO) with a "Высокий" (High) priority tag. The text reads: "Скидка на КАСКО 15% при покупке ОСАГО." (15% discount on CASCO when buying OSAGO). A blue chat icon is located at the bottom right of the card.

Сегментация помогает операторам ИИ точнее обрабатывать возражения

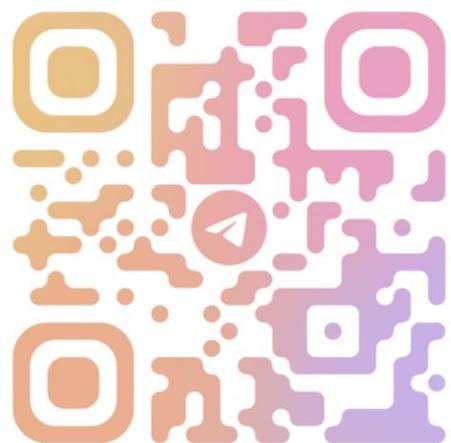
Хотите узнать точные условия по КАСКО?

Поможем завершить заявку прямо в чате.

Данные могут быть сразу подставлены в анкету и использованы в оффере

NBO подбирается на основе пути и сегментов клиента и готов к использованию в диалоге

**Активируйте данные о клиентах
силами бизнеса и превращайте их
в источник прибыли**



@ILYAPRCH

**Обсудить ваши
потребности
в персонализации**