

ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

От многоканальности
к проактивному сервису
и персонализации

360°



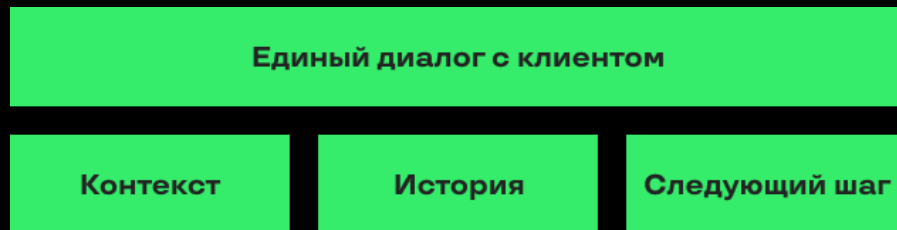
МНОГОКАНАЛЬНОСТЬ

Клиент может обратиться в разные каналы, но каждый канал ведет отдельный диалог

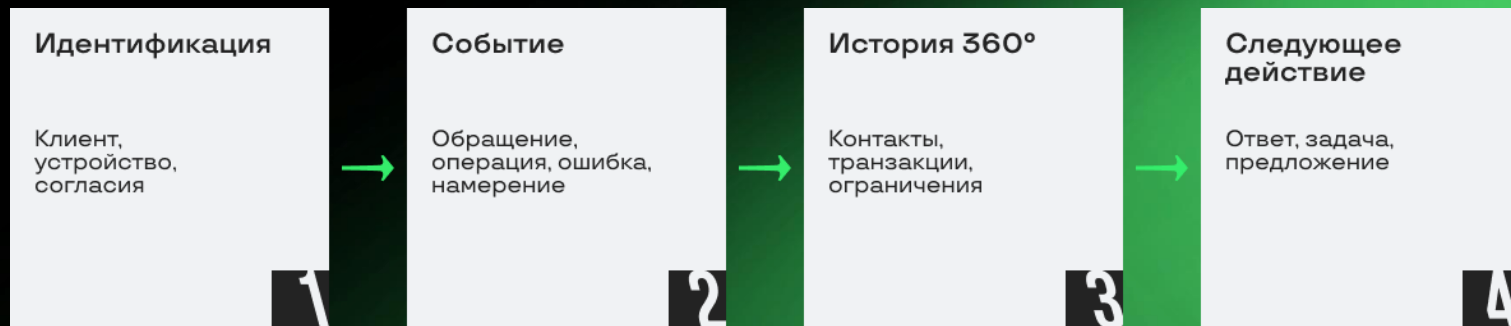


ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ

Каналы работают как единый маршрут: история, намерение и следующий шаг доступны в каждой кочке



КОНТЕКСТ ДОЛЖЕН ПЕРЕМЕЩАТЬСЯ ВМЕСТЕ С КЛИЕНТОМ



Единая история в CRM фиксирует не только прошлое, но и обязательства компании перед клиентом

ЕДИНАЯ СЕРВИСНАЯ ЭКОСИСТЕМА

Каналы	Телефон, чат, приложение, e-mail, мессенджеры, клубы
Оркестрация	Маршрутизация, очередь, SLA, задачи и обратные вызовы
Контекст	CRM
Знания	Единая база знаний для операторов, цифровых каналов и клубов
Интеллект	ИИ, прогноз, классификация, next best action
Исполнение	Бэк-офис, платежи, KYC, продуктовые команды



РОЛЬ ИИ И АВТОМАТИЗАЦИИ

До контакта

- ◆ Выявление риска обращения
- ◆ Выбор канала и времени

Во время контакта

- ◆ Распознавание намерения
- ◆ Ответ из единой базы знаний
- ◆ Подсказка оператору
- ◆ Предупреждение о технических работах и сбоях
- ◆ Краткое резюме диалога

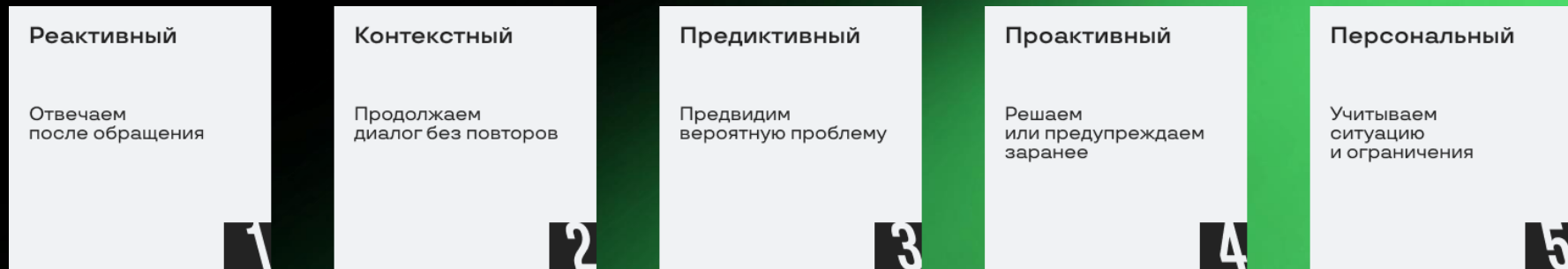
После контакта

- ◆ Автоматизация задачи
- ◆ Контроль сроков исполнения для предоставления обратной связи
- ◆ Анализ причины и качества

Принцип управления: ИИ предлагает и объясняет, человек отвечает за чувствительные решения



ЛЕСТНИЦА ПРОАКТИВНОГО И ПЕРСОНАЛЬНОГО СЕРВИСА



Персонализация не отменяет согласия, приватность, ответственную игру и равное обращение



КАК ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ ВЛИЯЕТ НА ЛОЯЛЬНОСТЬ

Меньше усилий

Нет повторов
и лишних переключений

Быстрее решение

Контекст и полномочия
доступны сразу

Больше доверия

Компания помнит
обещания

Выше удержание

Клиент реже уходит
после сбоя

Измерять нужно клиентский результат и стоимость его достижения

FCR (омниканальный)

87%

CSI чат-бот

2,8 → 3,8

CSI оператор

4,66

Доля чатов,
закрытых ботом

30% → 57%

Скорость закрытия
обращения (заявки)

134 → 2,54



ДАННЫЕ О ПУТИ КЛИЕНТА КАК ЦИКЛ УЛУЧШЕНИЙ

Собрать

События,
обращения,
операции,
обратная связь

1

Связать

Единый ID,
сессия, причина
и результат

2

Найти разрыв

Повтор, ожидание,
отказ, потеря
контекста

3

Изменить путь

Правило, процесс,
интерфейс
или коммуникация

4

Проверить эффект

Контрольная группа
и метрики пути

5

Единица анализа:

завершённый клиентский путь с причиной, результатом и затратами



ЧЕК-ЛИСТ ГОТОВНОСТИ К ПРОАКТИВНОМУ СЕРВИСУ

Идентичность Команда может устранить причину, а не только уведомить

Контекст История и обещания доступны в момент контакта

Данные События поступают достаточно быстро и качественно

Оркестрация Есть владелец следующего действия и SLA

Решение Команда может устранить причину, а не только уведомить

Контроль Согласия, риски, объяснимость и измерение эффекта

☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

☐	☐	☒
--------------------------	--------------------------	-------------------------------------

нет

частично

да

