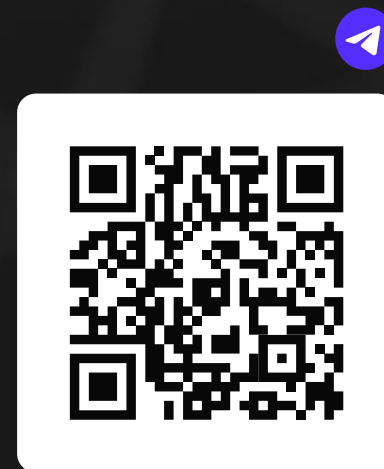




WWW.BSSYS.COM

**Клиентский опыт, как
управляемая система:
от сигналов клиента
к действиям, решениям
и бизнес-результату**



Вызовы и проблемы

Организации научились собирать клиентские данные, но пока не умеют превращать их в системное понимание клиента и согласованные действия организации

1. Фрагментированное понимание клиента

Сигналы распределены между ДБО, контактными центром, CRM, транзакционными системами и сотрудниками. Каждое подразделение работает только с частью картины.

2. Реактивное управление отношениями

Проблемы и возможности становятся заметны после жалобы, падения активности или риска оттока, когда время для эффективного воздействия уже ограничено.

3. Зависимость от отдельных сотрудников

Качество работы с клиентом зависит от опыта конкретного клиентского менеджера или оператора. Масштабирование лучших практик и накопленной экспертизы затруднено.

4. Отсутствие организационного обучения

Традиционная организация фиксирует события и показатели. CRM и другие системы вовлеченные в управление или предоставление клиентского опыта могут давать данные, но не дают рекомендаций по задачам системного изменениям процессов, продуктов и подходов к работе с клиентами.

Главная проблема — не недостаток данных, а отсутствие замкнутого контура:
Сигнал → Понимание ситуации → Воздействие → Организационное обучение

СХ-платформа: системное управление клиентским опытом

Единая операционная среда, которая связывает сигналы клиентов, аналитику и управляемые действия по всему клиентскому пути.

Контроль всего клиентского пути:

до контакта, во время взаимодействия и после него во всех каналах и точках обслуживания.

Покрытие ключевых зон коммуникации:

сервис, продажи, удержание и отток, сопровождение и спецсценарии — в одной управляемой системе.

Переход от наблюдения к действию:

вместо пассивных отчетов платформ оркестрирует следующее лучшее действие для каждой ситуации и клиента.

Замкнутый контур управления: от получения сигнала и его анализа — к выбору Next Best Action и исполнению действия, которое даёт измеримый результат.



СХ-платформа превращает разрозненные клиентские сигналы в системные действия для повышения эффективности бизнеса и роста доходов.

СХ-платформа: замкнутый контур управления клиентским опытом

Измерение

- 📞 Контакт-центр
- 💬 Чаты
- 📄 ДБО
- ➔ Менеджеры
- 📊 Транзакции
- ★ Опросы/NPS

Сбор weak signals

ИИ ядро

- Выявление аномалий, моделей поведения
- Формирование гипотез
- Выявление возможностей
- Интерпретация и объяснимость
- Корпоративная память

Понимание ситуации, объяснимые предложения, выученные уроки

Воздействие на клиента

- Коммуникация
- Удержание
- Развитие отношений

Воздействие на сотрудника

- Подсказки
- Подготовка
- Обучение

Воздействие на организацию

- Процессы
- Автоматизация
- Продукты

Сигналы клиента

Понимание ситуации

Воздействие.

Улучшение рекомендаций

Накопление знаний

Платформа превращает сигналы клиентов в управляемые воздействия на уровне клиента, сотрудника и организации, непрерывно обучаясь на результатах этих воздействий.

Структура CX-платформы

БСС ИИ

Платформенность:

единые данные, общая AI/ML-логика, переиспользуемые (сквозные) сценарии и знания, общий контур оркестрации клиентских взаимодействий для всех продуктов.

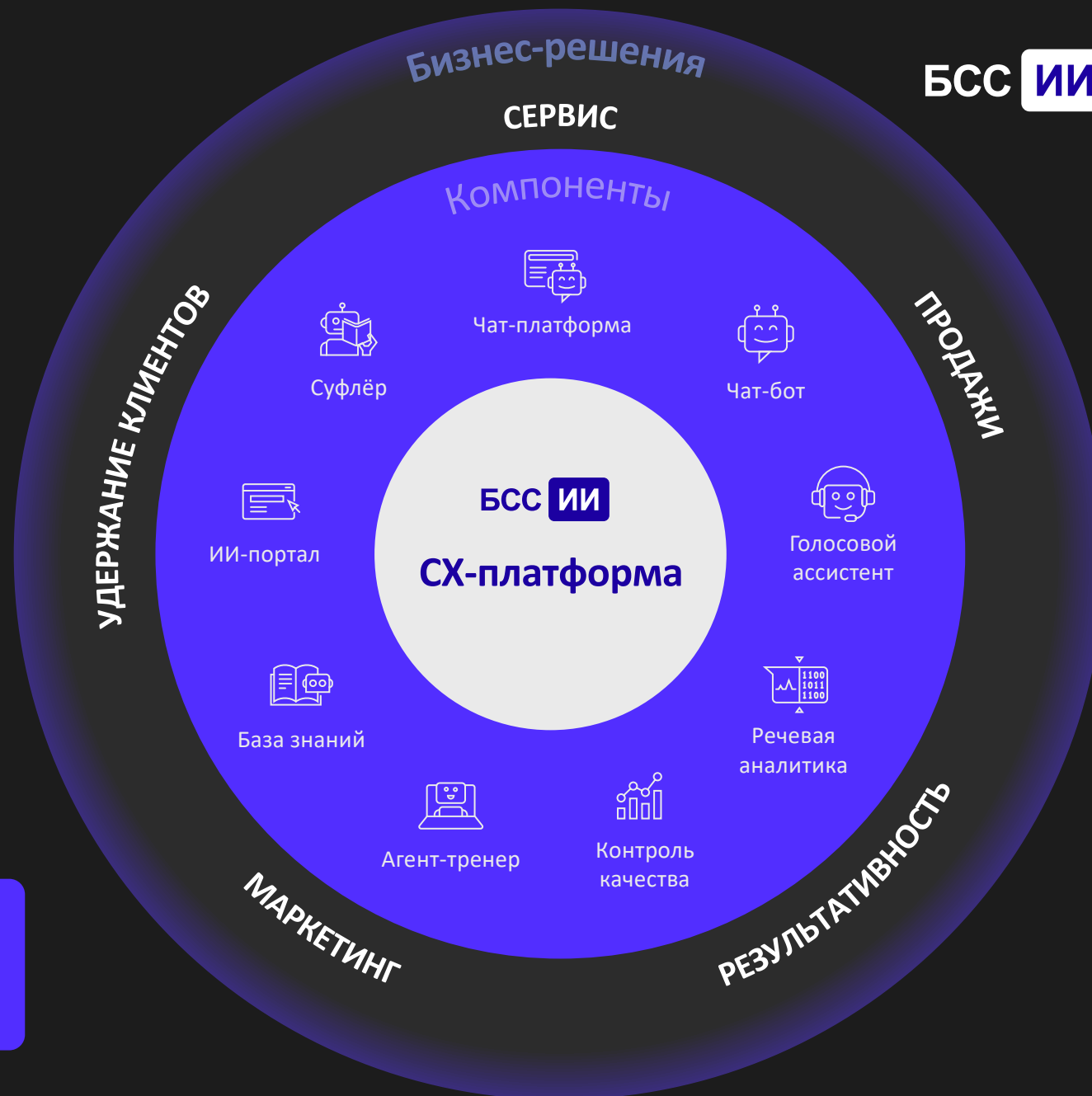
Гибкость внедрения:

каждый компонент можно запустить отдельно или в необходимых комбинациях.

Мультипликативный эффект:

аналитика улучшает сценарии, база знаний усиливает ассистентов и суфлер, агент-тренинг «учится» на реальных кейсах, предложения и действия могут сразу доставляться клиенту в ДБО — платформа непрерывно улучшает CX и целевые KPI.

Каждый компонент ценен сам по себе, но вместе в едином контуре CX-платформы они создают управляемый синергетический эффект

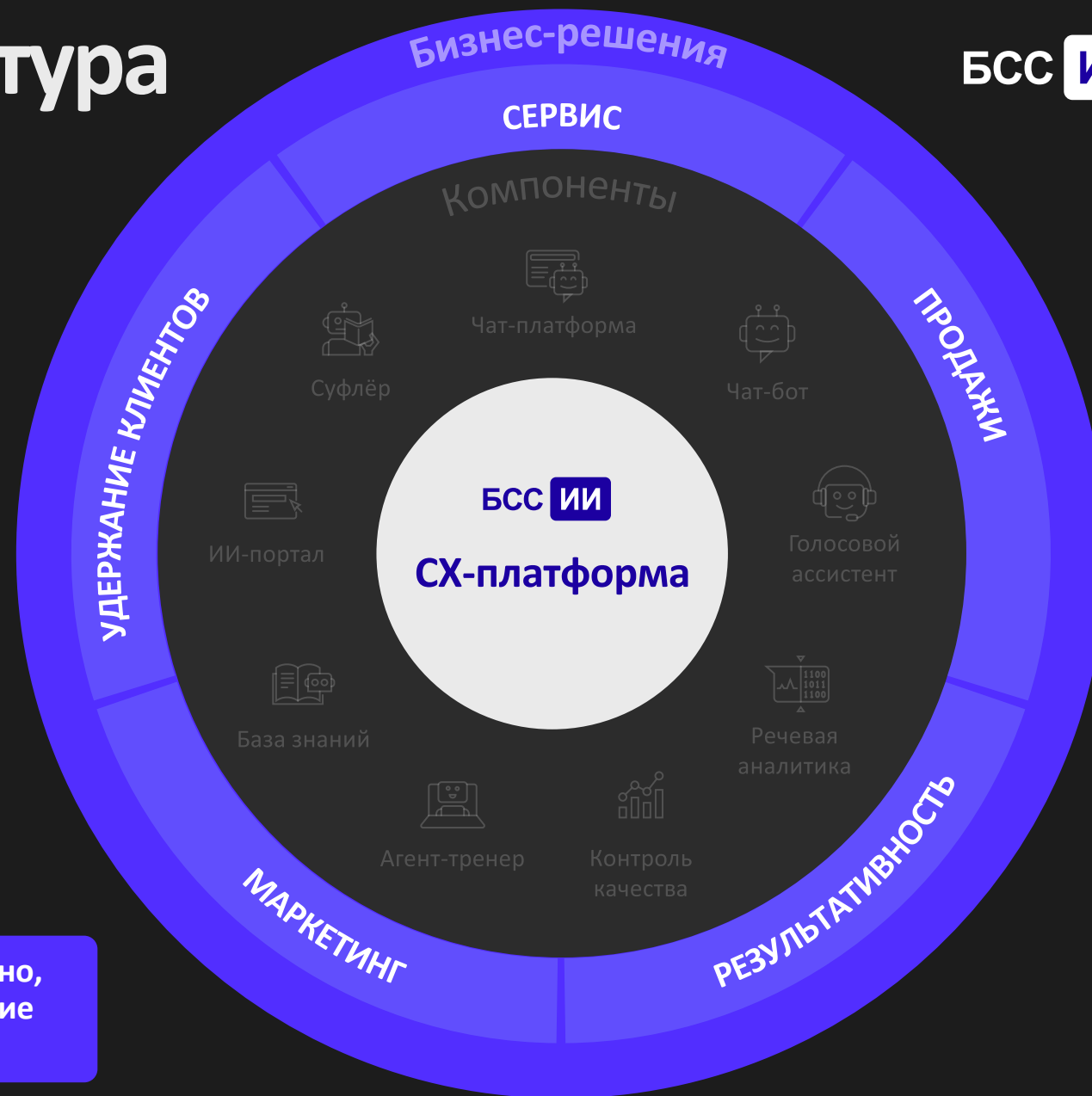


СХ-платформа: структура бизнес-решений

БСС ИИ

- 1 **Сервис:** Автоматизация и поддержка клиентского обслуживания по типовым и сложным сценариям
- 2 **Удержание клиентов:** Выявление рисков оттока и своевременное удерживающее воздействие
- 3 **Продажи:** Поддержка продаж во всех точках контакта с клиентом
- 4 **Маркетинг:** Запуск и масштабирование исходящих клиентских коммуникаций, CSI
- 5 **Результативность:** Повышение качества работы команд и управляемости клиентского пути

Каждое бизнес-решение может использоваться отдельно, максимальную ценность дает их совместное применение на единой платформе

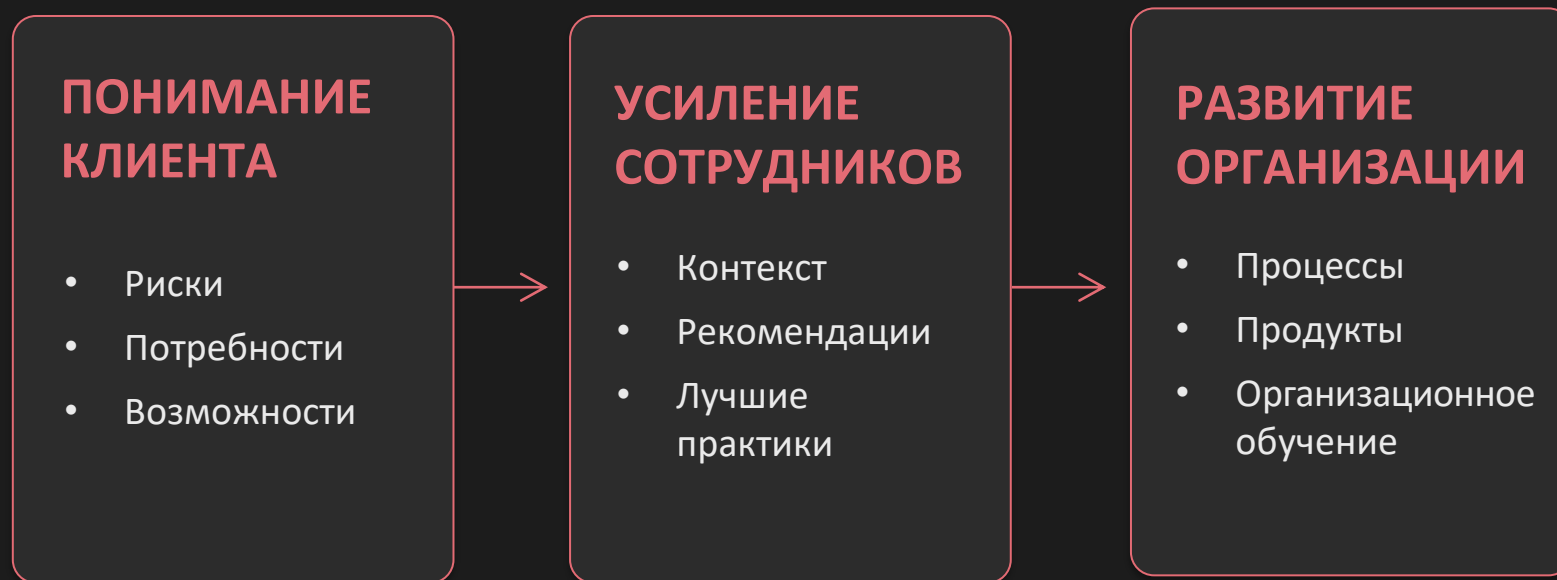


Ценность CX-платформы для бизнеса

СХ-платформа превращает клиентские сигналы в конкурентное преимущество

Большинство организаций умеют собирать данные о клиентах.

Немногие умеют превращать эти данные в согласованные действия сотрудников и всей организации.



Чем быстрее организация превращает клиентские сигналы в действия и накопленный опыт, тем устойчивее её конкурентное преимущество.

Ценность CX-платформы для бизнеса

Большинство организаций умеют измерять клиентский опыт. Конкурентное преимущество возникает тогда, когда организация начинает системно на него воздействовать.



ПОНИМАНИЕ КЛИЕНТА

- Выявление рисков ухудшения отношений
- Выявление потребностей и возможностей развития
- Объединение сигналов из всех каналов



УСИЛЕНИЕ СОТРУДНИКОВ

- Подготовка к коммуникациям и решениям
- Контекстные рекомендации
- Масштабирование лучших практик



РАЗВИТИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

- Выявление системных проблем
- Улучшение процессов, сервиса и продуктов
- Организационное обучение и накопление опыта

Сигналы клиентов



Понимание ситуации



Воздействие



Организационное обучение

Платформа помогает организации действовать как единая интеллектуальная система, которая непрерывно учится на собственном опыте и превращает клиентские сигналы в измеримый бизнес-результат.

Как это работает: AI-анализ + инсайт

БСС

Личный кабинет Оператора

Личный кабинет Супервизора

Наставник

Руководитель качества

Ручное назначение

Аудит контролеров

Все диалоги

Управление

Настройка

Маркеры

Группы маркеров

Скрипты

Интененты

Теги сущностей

Представления

Задачи индексации

ЛЛМ инсайт задачи

Retail > Представление > Все диалоги

Имя группы

session_id term eq 291 | 299 | 304

Текст шага:термин:равно:"привет"

Режим ЛЛМ-инсайт: Предикторы оттока ...

Закорректное общение операторов с клиентами. В некоторых случаях операторы проявляют неуважение или недопонимание к клиентам, что усугубляет негативное восприятие сервиса.

Примеры: \${session_id} 291, 299, 304.

Рекомендации

Провести

Внедрить

Эти шаги помогут снизить

Строк на странице: 100 1-3 из 3 (Размер индекса: 380)

	Номер телефона	ИД сессии	Время начала вызова	Время окончания вызова	Длительность вызова		Оператор
1	79016127320	291	2026-01-28 16:35:36	2026-01-28 16:37:40	124.54	20260616 для треннинга	Сергей Мамонтов

Режим ЛЛМ-инсайт

Завершенные ЛЛМ инсайт задачи

Предикторы оттока GPT январь 2026

Создать

Отменить

Применить

Как это работает: AI-анализ + инсайт

Промт

Проверь, есть ли в диалогах предикторы оттока клиентов (приоритет на диалоги, тему которых можно автоматизировать) и сгруппируй их. А также, для каждой группы предикторов приведи id session, ссылаясь на `{session_id}`

Для каждой группы, дай рекомендации по их устранению: например, отправить оператора на тренинг по данной тематике или автоматизировать процесс с помощью ии-агентов (мы можем создавать тренинги и ии-агентов на основе указанных диалогов).

Выдай не более 3 самых значимых предикторов, либо те, по которым есть диалоги с примерами.

Выбери диалоги, у которых `{start}` это январь 2026 года.

Результат

В анализируемых диалогах за январь 2026 года выявлены следующие предикторы оттока клиентов:

- Длительное ожидание на линии:** клиенты часто выражают недовольство по поводу длительного времени ожидания ответа оператора. Это приводит к раздражению и негативному впечатлению от сервиса.
 - Примеры: `{session_id}` 301, 293, 298, 305, 303, 292, 291, 296, 290, 302.
 - Рекомендации:
 - Автоматизировать процесс обработки запросов на статус заказа с помощью ИИ-агентов, которые могут сразу предоставлять информацию о статусе заказа без ожидания оператора.
 - Увеличить количество операторов в пиковые часы.
- Неточность и задержка в предоставлении информации о статусе заказа:** клиенты часто жалуются на задержки в обновлении статуса заказа и неточные данные, что вызывает недовольство и потерю доверия.
 - Примеры: `{session_id}` 301, 298, 305, 303, 292, 290, 302.
 - Рекомендации:
 - Интегрировать автоматизированные обновления в систему, чтобы клиенты могли получать актуальную информацию о своих заказах напрямую через ИИ-агентов или через уведомления.
 - Провести тренинги для операторов по точности и скорости предоставления информации.
- Некорректное общение операторов с клиентами:** в некоторых случаях операторы проявляют неуважение или недопонимание к клиентам, что усугубляет негативное восприятие сервиса.
 - Примеры: `{session_id}` 291, 299, 304.
 - Рекомендации:
 - Провести тренинги для операторов по навыкам общения и стрессоустойчивости.
 - Внедрить систему мониторинга качества общения операторов с клиентами для своевременного выявления и коррекции проблем.

СХ-платформа: системное управление клиентским опытом

Единая операционная среда, которая связывает сигналы клиентов, аналитику и управляемые действия по всему клиентскому пути.

Контроль всего клиентского пути:

до контакта, во время взаимодействия и после него во всех каналах и точках обслуживания.

Покрытие ключевых зон коммуникации:

сервис, продажи, удержание и отток, сопровождение и спецсценарии — в одной управляемой системе.

Переход от наблюдения к действию:

вместо пассивных отчетов платформ оркестрирует следующее лучшее действие для каждой ситуации и клиента.

Замкнутый контур управления: от получения сигнала и его анализа — к выбору Next Best Action и исполнению действия, которое даёт измеримый результат.



СХ-платформа превращает разрозненные клиентские сигналы в системные действия для повышения эффективности бизнеса и роста доходов.

Выполняем рекомендации: создаем агента

Укажите ноду или имя переменной...

```
graph TD; ME[Module Entry] --> MC((MainCoordinator)); MC --> OSA((OrderStatusAgent)); MC --> EM((EscalationManager));
```

Инструкция AI (переопределение)

Описание агента

Главный координатор, управляющий всеми процессами и взаимодействиями в системе.

Инструкция для агента

Я отвечаю за координацию всех агентов в системе, обеспечивая эффективное распределение задач и эскалацию сложных случаев. Я контролирую работу подагентов и гарантирую, что каждый клиент получает своевременную и точную информацию. В случае необходимости я передаю задачи агенту EscalationManager.

Выполняем рекомендации: создаем агента

Укажите ноду или имя переменной...

Инструкция AI (переопределение)

Описание агента

Агент, отвечающий за проверку и предоставление информации о статусе заказов.

Инструкция для агента

Я специализируюсь на проверке статуса заказов клиентов и предоставлении актуальной информации о сроках доставки. Я использую инструмент `orderSystem.checkOrderStatus` для получения данных о заказах. В случае задержек или отсутствия информации я передаю задачу агенту EscalationManager.

Выполняем рекомендации: создаем агента

Укажите ноду или имя переменной...

Инструкция AI (переопределение)

Описание агента

Агент, занимающийся обработкой сложных случаев и эскалацией пробле

Инструкция для агента

Я обрабатываю сложные случаи, когда стандартные процедуры не могут решить проблему клиента. Я использую инструмент `escalationSystem.createEscalationRequest` для создания запросов на ускорение или решения проблем. Я также взаимодействую с клиентами, чтобы успокоить их и объяснить дальнейшие шаги.

Как это работает: запускаем агента

БСС **ИИ**

The image shows a screenshot of the 'Kupets' (Купец) website, which is a marketplace for businesses. The website header includes the logo 'Торговый дом Купец' and navigation links: 'Каталог', 'Акции', 'Поставщикам', 'О компании', and 'Поддержка'. The main banner reads 'Оптовый и розничный маркетплейс для вашего бизнеса' (Wholesale and retail marketplace for your business) and features buttons for 'Перейти в каталог' (Go to catalog) and 'Стать поставщиком' (Become a supplier). Below the banner, there are sections for 'Продукты питания' (Food products), 'Бытовая химия' (Household chemicals), and 'Товары для дома' (Home goods). A 'Популярные предложения' (Popular offers) section displays three items: white sugar (Сахар белый кристаллический, 50 кг), sunflower oil (Масло подсолнечное рафинированное, 5 л), and Tide automatic detergent (Стиральный порошок Tide, автомат, 6 кг).

Overlaid on the website is a chat window titled 'Chat'. The chat history shows a conversation with a virtual assistant (represented by a blue robot icon) and a user (represented by a blue person icon). The assistant's messages are in blue bubbles, and the user's messages are in pink bubbles. The timestamps for the messages are as follows:

- 17:42:57: Assistant: 'Добрый день, я виртуальный ассистент. Чем Вам помочь?' (Good day, I am a virtual assistant. How can I help you?)
- 17:43:11: User: 'добрый деньт, что с моим заказом?' (Good day, what about my order?)
- 17:43:16: Assistant: 'Пожалуйста, предоставьте номер вашего заказа, чтобы я мог проверить его статус.' (Please provide your order number so I can check its status.)
- 17:43:22: User: '1234567-546'
- 17:43:25: Assistant: 'Ваш заказ находится в статусе "В обработке". Ожидаемая дата доставки — 21 июня 2026 года. Если у вас есть дополнительные вопросы или возникли проблемы, пожалуйста, дайте знать.' (Your order is in the status "In processing". The expected delivery date is June 21, 2026. If you have any additional questions or problems, please let us know.)
- 17:43:59: User: 'почему перенесли дату? при оформлении была другая?' (Why did you move the date? When I placed the order, it was different?)
- 17:43:59: Assistant: 'Я понимаю ваше беспокойство по поводу...' (I understand your concern about...)

The chat window also includes a 'start typing...' input field and a 'Chat' title bar with icons for voice, copy, and close.

Как это работает: запускаем агента

БСС **ИИ**

Торговый дом Купец

Каталог Акции Поставщикам О компании Поддержка

Оптовый и розничный маркетплейс для вашего бизнеса

Перейти в каталог Стать поставщиком

Широкий ассортимент товаров для бизнеса Выгодные условия и цены Надёжные поставщики и быстрая доставка

Продукты питания Бытовая химия Товары для дома

Популярные предложения

Изображение	Наименование	Артикул	Цена	Действие
Сахар белый кристаллический, 50 кг	Сахар белый кристаллический, 50 кг	Арт. 1002345	2 350 Р / шт. 47 Р / кг	В корзину
Масло подсолнечное рафинированное, 5 л	Масло подсолнечное рафинированное, 5 л	Арт. 2001256	670 Р / шт. 134 Р / л	В корзину
Стиральный порошок Tide, автомат, 6 кг	Стиральный порошок Tide, автомат, 6 кг	Арт. 3009876	1 450 Р / шт. 242 Р / кг	В корзину

Chat

17:43:25

почему перенесли дату? при оформлении была другая?

17:43:59

Я понимаю ваше беспокойство по поводу изменения даты доставки. Позвольте мне помочь разобраться в ситуации. Пожалуйста, уточните, какая дата доставки была указана при оформлении заказа, чтобы я мог зафиксировать вашу жалобу и передать её в соответствующий отдел для дальнейшего анализа.

17:44:05

была указана дата 16 июня

17:44:25

Ваша жалоба была успешно зафиксирована. Мы передадим её в отдел качества для дальнейшего анализа. Приносим извинения за доставленные неудобства. Если у вас есть дополнительные вопросы или нужна помощь, пожалуйста, дайте знать.

17:44:30

start typing...

Как это работает: AI-анализ + инсайт

БСС ИИ

Промт

Проверь, есть ли в диалогах предикторы оттока клиентов (приоритет на диалоги, тему которых можно автоматизировать) и сгруппируй их. А также, для каждой группы предикторов приведи id session, ссылаясь на `{session_id}`

Для каждой группы, дай рекомендации по их устранению: например, отправить оператора на тренинг по данной тематике или автоматизировать процесс с помощью ии-агентов (мы можем создавать тренинги и ии-агентов на основе указанных диалогов).

Выдай не более 3 самых значимых предикторов, либо те, по которым есть диалоги с примерами.

Выбери диалоги, у которых `{start}` это январь 2026 года.

Результат

В анализируемых диалогах за январь 2026 года выявлены следующие предикторы оттока клиентов:

- Длительное ожидание на линии:** клиенты часто выражают недовольство по поводу длительного времени ожидания ответа оператора. Это приводит к раздражению и негативному впечатлению от сервиса.
 - Примеры: `{session_id}` 301, 293, 298, 305, 303, 292, 291, 296, 290, 302.
 - Рекомендации:
 - Автоматизировать процесс обработки запросов на статус заказа с помощью ИИ-агентов, которые могут сразу предоставлять информацию о статусе заказа без ожидания оператора.
 - Увеличить количество операторов в пиковые часы.
- Неточность и задержка в предоставлении информации о статусе заказа:** клиенты часто жалуются на задержки в обновлении статуса заказа и неточные данные, что вызывает недовольство и потерю доверия.
 - Примеры: `{session_id}` 301, 298, 305, 303, 292, 290, 302.
 - Рекомендации:
 - Интегрировать автоматизированные обновления в систему, чтобы клиенты могли получать актуальную информацию о своих заказах напрямую через ИИ-агентов или через уведомления.
 - Провести тренинги для операторов по точности и скорости предоставления информации.
- Некорректное общение операторов с клиентами:** в некоторых случаях операторы проявляют неуважение или недопонимание к клиентам, что

Выполняем рекомендации: создаем тренинг

☰

BSS

Личный кабинет Операто...>

Личный кабинет Суперви...>

Наставник>

Руководитель качества ▾

Ручное назначение з...

Аудит контролеров

Все диалоги

Управление>

Настройка ▾

Маркеры

Группы маркеров

Скрипты

Интененты

Теги сущностей

Представления

Задачи индексации

🏠 > Retail > Представление > Все диалоги

Retail 🔔 1 👤

Примеры: \${session_id} 291, 299, 304.

Рекомендации:

- Провести тренинги для операторов по навыкам общения и стрессоустойчивости.
- Внедрить систему мониторинга качества общения операторов с клиентами для своевременного выявления и коррекции проблем.

Эти шаги помогут снизить уровень недовольства клиентов и уменьшить вероятность их оттока.

Строк на странице: 100 ▾ 1-3 из 3 (Размер индекса: 380) < >

	☐	☑	📄	🔗	Номер телефона	ИД сессии	Время начала вызова ↓	Время окончания вызова	Длительность вызова	📍	Оператор	🔖	🗑
1	☐	☑	☑	🔗	79016127320	291	2026-01-28 16:35:36	2026-01-28 16:37:40	124.54	20260616 ✕ для тренинга ✕	Сергей Мамонтов	🔖	🗑
2	☐	☑	☑	🔗	79580211997	299	2026-01-28 10:22:37	2026-01-28 10:23:54	77.11	20260616 ✕ для тренинга ✕	Захар Могутов	🔖	🗑
3	☐	☑	☑	🔗	79654096194	304	2026-01-02 16:11:49	2026-01-02 16:13:27	98.07	20260616 ✕ для тренинга ✕	Захар Могутов	🔖	🗑

18

Выполняем рекомендации: создаем тренинг

Отчеты

Контактный центр

Агент тренер

- Траектории звонка
- Группы учеников
- Стили коммуникации и
- Сценарии клиента
- Цели урока
- Наборы целей
- Языковые модели
- Профили клиента
- Уроки
 - new
- Курсы
- Назначенные курсы
- Промпты
- Завершенные уроки

Администрирование

Создание нового урока

Ручной ВводЗагрузить ФайлСуществующие Диалоги

Существующие диалоги

Проект

Retail

Теги сущностей

20260616

Количество диалогов (шт.):	3
Количество токенов приблизительно (шт.):	2.4×10^3
Длина промпта (символов):	4.80×10^3

ОтменаСгенерировать урок

Выполняем рекомендации: создаем тренинг

Прохождение урока «Купец e-commerce»

Выйти

Профиль клиента

Анна Звонарёва

Стерлитамак

ТЕЛЕФОН

89091234586

ГОЛОС КЛИЕНТА

marin

ОПИСАНИЕ

Раздраженный клиент, если оператор сложно объясняет

Анна Звонарёва

В сети

Клиент отвечает

0:47

Добрый день. Меня зовут Михаил. Я представляю торговый дом «Купец». Какой у вас вопрос?

20:34

Вообще-то я ждала, что вы мне расскажете, где мой заказ пропал. Я звонила, чтобы решить эту проблему, а не наоборот.

20:34

минуточку подскажите пожалуйста какой у вас номер заказа я постараюсь вам оперативно помочь

20:34

Номер? Я не помню все эти цифры. Вы по моему имени не можете посмотреть?

20:34

Могу, но будет проще, если вы все-таки вспомните номер или скажете, что у вас было в заказе.

20:34

Блин, ну серьезно, я не помню номера, у меня там продукты были, обычные. Скажите по- нормальному, вы можете сами посмотреть или нет?

20:34

Цели

★ Баллов 1 из 5 ★

22% выполнено

БЕЗ ГРУППЫ

НАЧАЛЬНОЕ_ПРИВЕТСТВИЕ

СОХРАНЕНИЕ_СПОКОЙСТВИЯ

ОБЪЯСНЕНИЕ_ПРОЦЕДУР

ПРОВЕРКА_СТАТУСА

20

Выполняем рекомендации: создаем тренинг

Профиль клиента



Анна Звонарёва

Стерлитамак

ТЕЛЕФОН

89091234586

ГОЛОС КЛИЕНТА

marin

ОПИСАНИЕ

Раздраженный клиент, если оператор сложно объясняет

Результаты урока

Поздравляем!

Урок пройден.

Повторить урок

Баллов 4 из 5

Проходной балл: 5%

Статусы по целям

БЕЗ ГРУППЫ

Начальное_приветствие

Достигнуто

Сохранение_спокойствия

Достигнуто

Объяснение_процедур

Не достигнуто

Проверка_статуса

Достигнуто

Предложение_решения

Достигнуто

Резюме

Михаил проявил вежливость при представлении и смог найти заказ клиента. Однако, он не предоставил конструктивных

Общая оценка

Агент успешно приветствовал клиента и быстро проверил статус заказа, но не предложил решения для улучшения

Цели

Баллов 1 из 5

22% выполнено

группы

НАЧАЛЬНОЕ_ПРИВЕТСТВИЕ

СОХРАНЕНИЕ_СПОКОЙСТВИЯ

ОБЪЯСНЕНИЕ_ПРОЦЕДУР

ПРОВЕРКА_СТАТУСА

Выполняем рекомендации: создаем тренинг

Профиль клиента



Анна Звонарёва
Стерлитамак

ТЕЛЕФОН

89091234586

ГОЛОС КЛИЕНТА

marin

ОПИСАНИЕ

Раздраженный клиент, если оператор сложно объясняет

Результаты урока

Объяснение_процедур

Не достигнуто

Проверка_статуса

Достигнуто

Предложение_решения

Достигнуто

Резюме

Михаил проявил вежливость при представлении и смог найти заказ клиента. Однако, он не предоставил конструктивных решений для улучшения ситуации и не смог четко объяснить процедуры обработки заказов и сроки доставки. В диалоге присутствовал невысокий уровень спокойствия и терпеливости, что повлияло на общее впечатление клиента. Агенту необходимо улучшить навыки предоставления информации и управления конфликтными ситуациями.

Общая оценка

Агент успешно приветствовал клиента и быстро проверил статус заказа, но не предложил решения для улучшения ситуации и не объяснил процедуры обработки заказов. Также отмечены трудности в сохранении спокойствия при взаимодействии с возмущенным клиентом.

Достижения

Михаил удачно представился, указав свое имя и компанию, что создало изначально положительное впечатление. Хотя Михаил не сразу нашел заказ, он всё-таки предоставил точное время ожидаемой доставки: 'в период с 20.40 до 20.45', что показало его настойчивость в решении задачи.

Проблемы

Михаилу не удалось предложить клиенту конкретные шаги для улучшения ситуации, что разочаровало клиента. Он не смог дать ясное объяснение процедур, как требовалось: 'дайте клиенту ясное объяснение процедур обработки заказов и сроков доставки'. Его повторные попытки заставить клиента вспомнить номер заказа вызвали раздражение, что требует большего терпения и гибкости в общении.

Цели

Баллов 1 из 5

22% выполнено

НАЧАЛЬНОЕ_ПРИВЕТСТВИЕ

СОХРАНЕНИЕ_СПОКОЙСТВИЯ

ОБЪЯСНЕНИЕ_ПРОЦЕДУР

ПРОВЕРКА_СТАТУСА

Выполняем рекомендации: создаем тренинг

Прохождение урока «Купец e-commerce»

Выйти

Профиль клиента

Анна Звонарёва

Стерлитамак

ТЕЛЕФОН

89091234586

ГОЛОС КЛИЕНТА

marin

ОПИСАНИЕ

Раздраженный клиент, если оператор сложно объясняет

Анна Звонарёва

В сети

Клиент отвечает

0:47

Добрый день. Меня зовут Михаил. Я представляю торговый дом «Купец». Какой у вас вопрос?

20:34

Вообще-то я ждала, что вы мне расскажете, где мой заказ пропал. Я звонила, чтобы решить эту проблему, а не наоборот.

20:34

минуточку подскажите пожалуйста какой у вас номер заказа я постараюсь вам оперативно помочь

20:34

Номер? Я не помню все эти цифры. Вы по моему имени не можете посмотреть?

20:34

Могу, но будет проще, если вы все-таки вспомните номер или скажете, что у вас было в заказе.

20:34

Блин, ну серьезно, я не помню номера, у меня там продукты были, обычные. Скажите по- нормальному, вы можете сами посмотреть или нет?

20:34

Цели

★ Баллов 1 из 5 ★

22% выполнено

БЕЗ ГРУППЫ

НАЧАЛЬНОЕ_ПРИВЕТСТВИЕ

СОХРАНЕНИЕ_СПОКОЙСТВИЯ

ОБЪЯСНЕНИЕ_ПРОЦЕДУР

ПРОВЕРКА_СТАТУСА

23

СХ-платформа: системное управление клиентским опытом

Единая операционная среда, которая связывает сигналы клиентов, аналитику и управляемые действия по всему клиентскому пути.

Контроль всего клиентского пути:

до контакта, во время взаимодействия и после него во всех каналах и точках обслуживания.

Покрытие ключевых зон коммуникации:

сервис, продажи, удержание и отток, сопровождение и спецсценарии — в одной управляемой системе.

Переход от наблюдения к действию:

вместо пассивных отчетов платформ оркестрирует следующее лучшее действие для каждой ситуации и клиента.

Замкнутый контур управления: от получения сигнала и его анализа — к выбору Next Best Action и исполнению действия, которое даёт измеримый результат.



СХ-платформа превращает разрозненные клиентские сигналы в системные действия для повышения эффективности бизнеса и роста доходов.



WWW.BSSYS.COM

Ваши вопросы



Воронин Михаил

Руководитель
направления по развитию
продуктов на основе ИИ

