

ЗАПИСЬ · 00:00 / 02:17



Прямо сейчас идёт разговор,
который вы **никогда** не услышите

У вас всё записано. Вы просто не слушали.

Два вопроса, на которые ответит **весь** доклад

Самое ценное знание о клиенте у вас уже есть и клиент сам все рассказал.

01

Что если контакт-центр знает о покупателе больше, чем ваш CRM?

02

Как на этом знании построить отношения, которые приносят выручку?

ГДЕ ПРОИСХОДЯТ ОТНОШЕНИЯ

Единственный канал, где покупатель **говорит сам**

Сайт

Реклама

Магазин

Контакт-центр

↑ здесь слышно почему

Сайт, реклама, приложение

Видно, что клиент сделал: клики, корзины, отказы. А почему ушёл - остаётся гадать.

Контакт-центр

Слышно почему: что просит, что злит, на чём почти ушёл. И каждое слово записано.

Один звонок. Два человека. Всё уже **записано**



Анна «Третий раз переносите доставку. Стиральная машина нужна к выходным».

Сергей «Вижу заказ. Ближайший слот — четверг, раньше никак».

Анна «Ясно. Спасибо». (кладёт трубку, тон падает)

У вас всё записано.
Вы просто не слушали.

**А что вы здесь
услышали?**

Запомните ответ — в конце сверимся.

Один звонок работает в **трёх** временах сразу



ПРОШЛОЕ

объясняет

Кто такая Анна и как работает Сергей. Контекст уже собран.

НАСТОЯЩЕЕ

решает

Сохранить заказ и поднять чек или потерять и то, и другое.

БУДУЩЕЕ

определяет

Годы покупок на **сотни тысяч ₽** или уход к конкуренту.

Две минуты, а на кону **LTV** клиента

В параллельной вселенной

КАК ПРОШЛО

Анна «Третий перенос. Машина нужна к выходным».

Сергей «Раньше четверга слота нет».

Анна Молча кладёт трубку.

Отмена заказа · возврат · клиент у конкурента

КАК МОГ — С ПОДСКАЗКОЙ В МОМЕНТЕ

- Приоритетный слот на субботу и извинение
- Баллы за ожидание или % от стоимости промокодом на следующую покупку
- Установка и расширенная гарантия к доставке

Заказ выполнен · чек вырос · клиент остался

Клиент готов купить, но кладёт трубку, **не сделав заказ**

71%

Ответил на вопрос и не предложил заказ

Закрыл запрос — и всё.

16%

Отправил на сайт или в магазин

Вместо «оформлю прямо сейчас».

50%

Не довёл до заказа, хотя клиент был готов

Каждый второй звонок со спросом.

4%

Помог оформить под задачу клиента

Верный ход — и почти никто.

Управлять можно **обеими** сторонами разговора

ОПЕРАТОР

- Кого поставить на звонок
- Чему научить по его слабым местам
- Что подсказать в нужную секунду

ПОКУПАТЕЛЬ

- Что именно ему предложить
- Как удержать, пока не ушёл
- В каком канале говорить дальше

Разговор – это отношения двух сторон

Где оператор хорош и что **подтянуть**



Сергей · оператор

18%

Доводит звонок до заказа

4%

Предлагает допродажу

92%

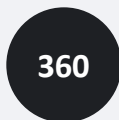
Вежливость и сервис

86%

Соблюдение скрипта

Сервис качественный, а до заказа доводит редко и почти не предлагает допродажу. Значит, учим продавать в сервисе — и видно это прямо по его звонкам.

Что предложить покупателю и как **удержать**



Анна · покупатель · Клиент 360

9 обращений за 6 месяцев · звонит и пишет · покупает выше среднего

+12

Индекс лояльности

растёт ↗

Риск оттока

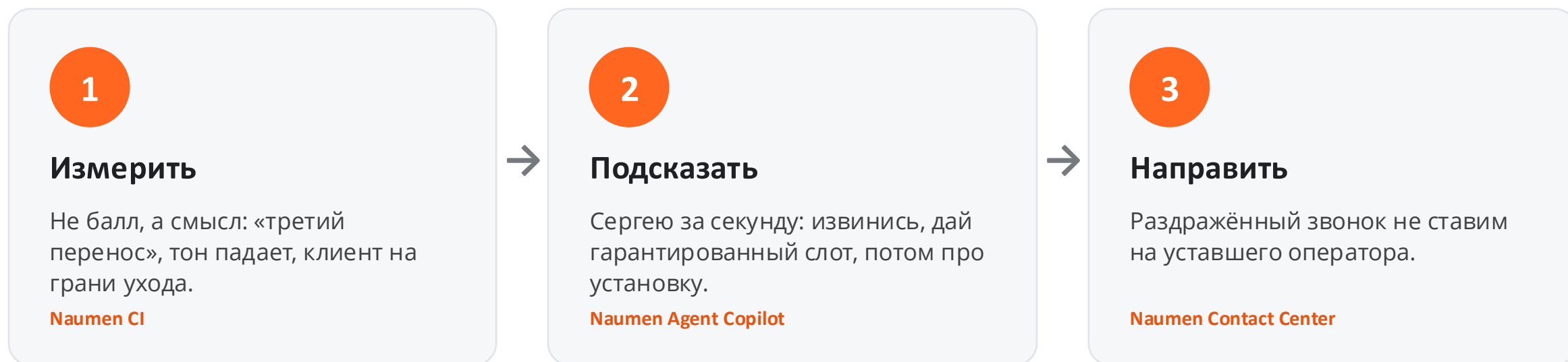
Мессенджер

Любимый канал

Из звонков слышно: даже лояльный покупатель уходит после третьего срыва доставки. Сначала гарантированный слот, потом допродажа.

Дальше: удержать → установка и гарантия → написать в мессенджер.

Вот что мы **реально** смогли получить из звонка



Почему сейчас: речевая аналитика и суфлёр научились работать в реальном времени.

Отношения не заканчиваются, когда **положили трубку**

СРАЗУ

Приоритетный слот и извинение.
Боль закрыта.



В ДЕНЬ ДОСТАВКИ

Подтвердили установку, начислили баллы.



ПОСЛЕ ДОСТАВКИ

Оффер в мессенджер, который Анна читает.

Проблему не закрыл — не продавай.

Пока боль не снята, любой оффер бьёт мимо. Сначала решаем, потом предлагаем.

5–7×

удержать дешевле, чем привлечь нового
отраслевой ориентир

Что это **уже** даёт в реальных проектах

ГЛАВНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

↑ LTV

93%

Отработка возражений — было 50%
Naumen CI · замерено

–15...30%

АНТ на ИИ-суфлёре
Naumen Agent Copilot

до 80%

Обращений закрывает бот
Naumen Erudite

отток ↓ · чек ↑

Персонализация
Naumen CE · на ваших данных

Честная рамка

Это замеры по обезличенным проектам Naumen. Ваши точные цифры считаем на ваших звонках, на экспресс-аудите.

ГДЕ ЕЩЁ ЕСТЬ РОСТ

Скрытый потенциал **роста выручки**



Онлайн

выжат

Реклама

выжата

Контакт-центр

полный контекст и запись

В онлайн и рекламе за конверсию уже бьются за доли процента. Контакт-центр, где есть полный контекст и запись, как канал продаж почти не трогают. Самый дешёвый рост сейчас здесь, и всё для него у вас уже записано.



Представьте **весь архив** вашего КЦ

Это самый дорогой архив, который **не работает**

ПРО ОПЕРАТОРА

темп речи

тон

темы

скрипт

переключения

длительность

ПРО ПОКУПАТЕЛЯ

история обращений

причины

отложенные просьбы

риск оттока

сегмент

каналы

Копится годами и лежит без дела в отчётах.



У вас уже всё записано

Осталось **послушать**

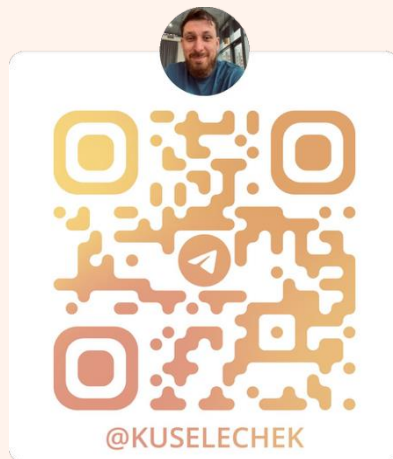


Давайте **послушаем** вместе

ПЕРВЫЙ ШАГ — БЕЗ ИНТЕГРАЦИИ

Экспресс-аудит данных вашего контакт-центра

На обезличенном срезе покажем, какие профили у вас уже собираются и какие из них приносят деньги. Без доступа к персональным данным.



РАНЬШЕ — РАЗНЫЕ СИСТЕМЫ. ТЕПЕРЬ ОДНА:

Naumen CXaaS

- Naumen CI
- Naumen CE
- Naumen Agent Copilot
- Naumen Contact Center
- Naumen Erudite
- Naumen WFM

Спасибо. Готовы к вопросам. naumen.ru