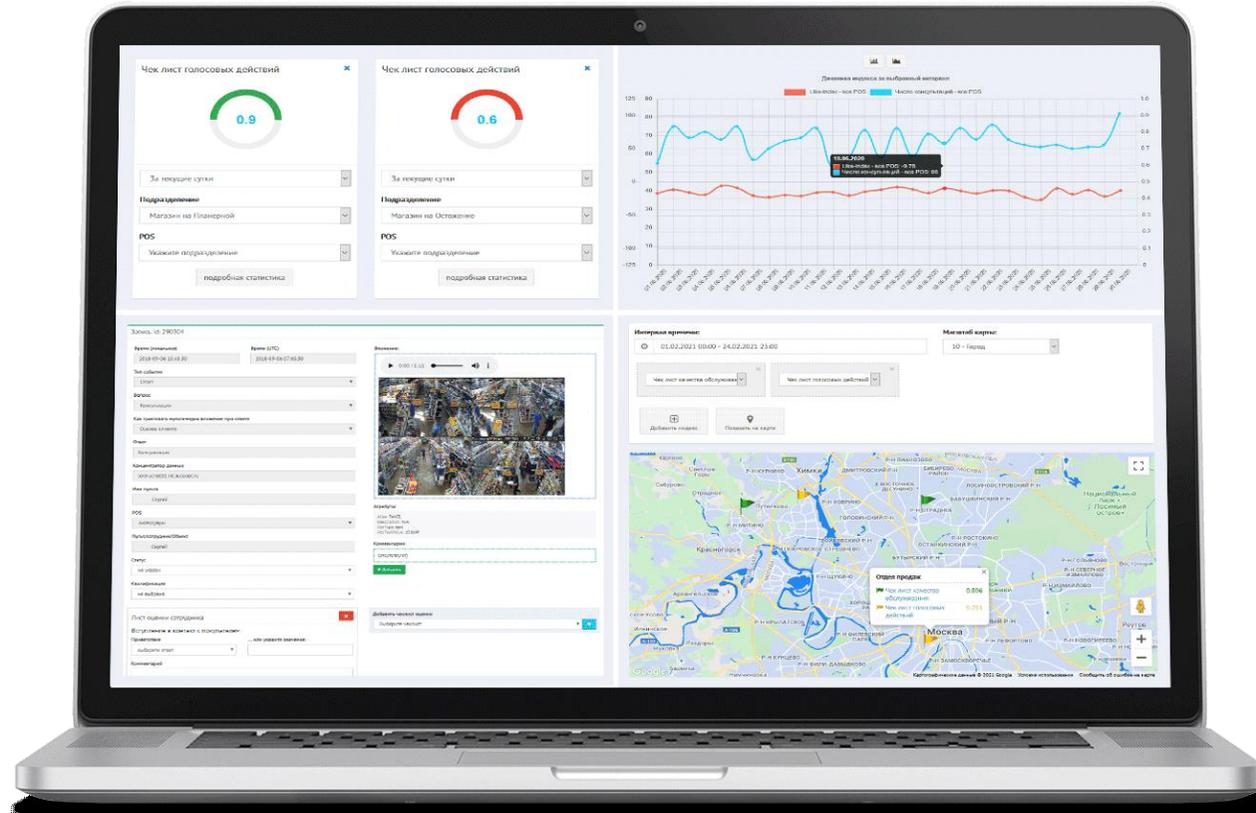


Менеджер Качества

Customer Experience Management + Sales Performance Management



1. **Повышение удовлетворенности и лояльности клиентов и сотрудников.**

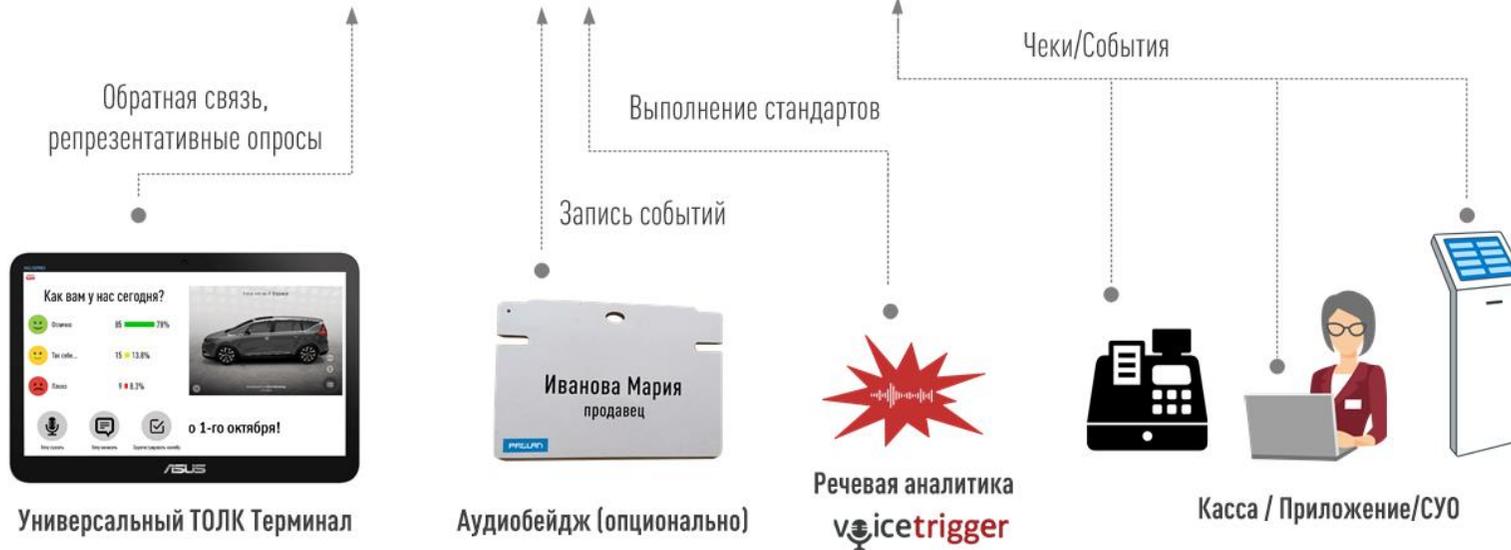
Обеспечивается возможностью более эффективно управлять как клиентским опытом, так и восприятием сотрудниками корпоративных услуг.

2. **Повышение конверсии и среднего чека.** Достигается возможностью более эффективно обеспечивать выполнение фронт-персоналом стандарта обслуживания и продаж.

Управление:



- Качество обслуживания
- Клиентский опыт
- Эффективность персонала
- Производительность продаж



Описание [здесь ...](#)

ОТ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА ДО ПОВЫШЕНИЯ ПРОДАЖ



Зажги персонал. Включи клиентов

Мотиватор
Фронт
Персонала



Обратная связь

Измеритель
Клиентского
Опыта



Репрезентативные опросы

Контроль
выполнения
стандарта
обслуживания



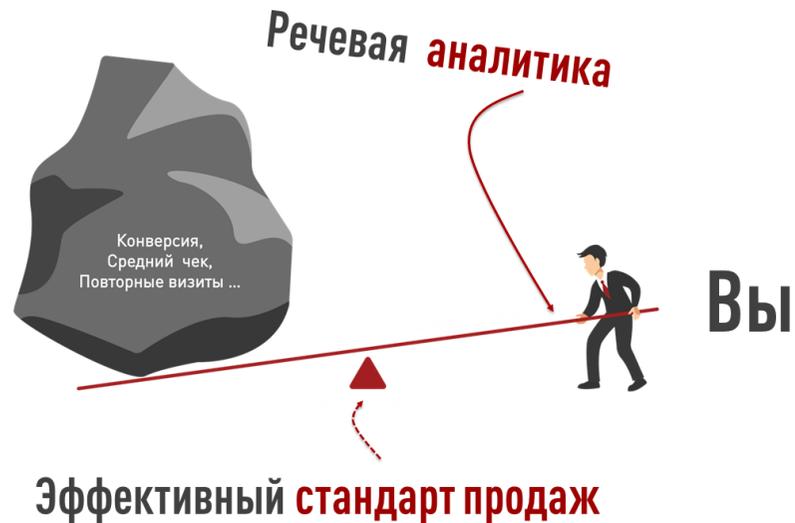
Электронный Тайный Покупатель

Контроль коммуникаций с
клиентами в реальном времени и
повышение продаж



Речевая аналитика

Продажи Качеством (ПРОК)



Описание [здесь ...](#)

Систематизация Опыта Обслуживания и Продаж



Для повышения конверсии, среднего чека, качества обслуживания

Описание [здесь ...](#)

Прозрачная интеграция «из коробки» с Платформой О-Ф-Д



Ключевые преимущества:

1. Оценка клиентского опыта в разрезах: категория товара, сумма чека, глубина чека. Управление вовлеченностью продавцов.
2. Достоверность показателей клиентского опыта и качества обслуживания.
3. Контроль выполнения стандарта продаж в части кросс-сейл, апсейл.
4. Диагностика сбоев продаж.

Описание [здесь ...](#)

КОРОБОЧНЫЕ ПРОДУКТЫ ДЛЯ ВСЕХ ФОРМАТОВ B2C



Зажги персонал. Включи клиентов

Небольшой магазин
с прилавком или
точка обслуживания



Автономная точка продаж с
одним продавцом



Небольшой магазин с
продавцами –консультантами в
зале или точка обслуживания



Крупный магазин с продавцами-
консультантами в зале, клиника,
большой офис обслуживания



Точка продаж с прилавком
без компьютера



Небольшой офис
обслуживания клиентов



Кликните на машину с «вашим грузом» и загляните «под капот» решения для вашего формата

Повышение Продаж

Управляемый сервис с оплатой за результат



Описание [здесь ...](#)



Концепция, технология, процессы

СХМ и SPM по приборам, а не по ощущениям



КРІ управления эффективностью продаж и качеством сервиса



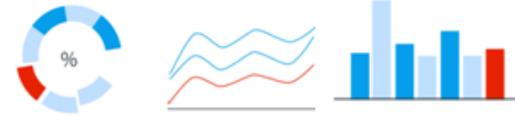
Объединенный Пост Качества, Сенсорный Фронт Мотиватор, Терминал Обратной Связи и Сенсор Анкетер

Описание [здесь ...](#)

ТРИ КЛЮЧЕВЫХ ПРОЦЕССА



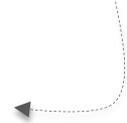
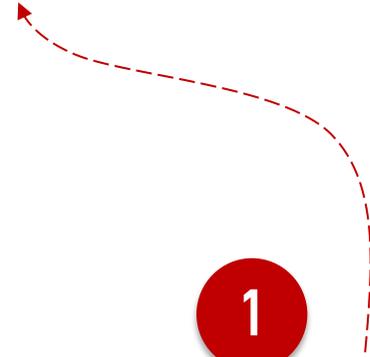
3 Аналитика и Диагностика



1
Управление клиентским
ОПЫТОМ



2
Управление выполнением
стандарта обслуживания

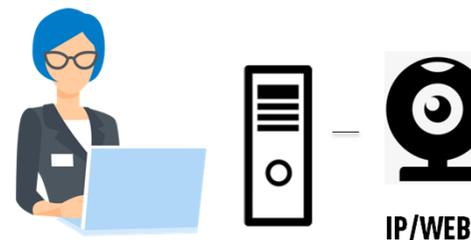


РЕШЕНИЯ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ



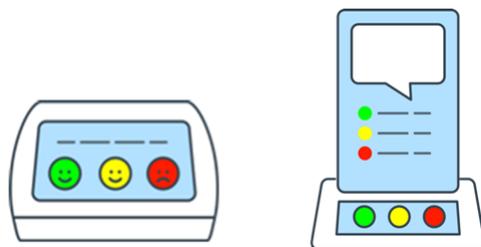
Сенсорные продукты:

1. Сенсорный Фронт Мотиватор; [описание ...](#)
2. Терминал Обратной Связи и Сенсор Анкетер; [описание ...](#)
3. Объединенный Пост Качества; [описание ...](#)



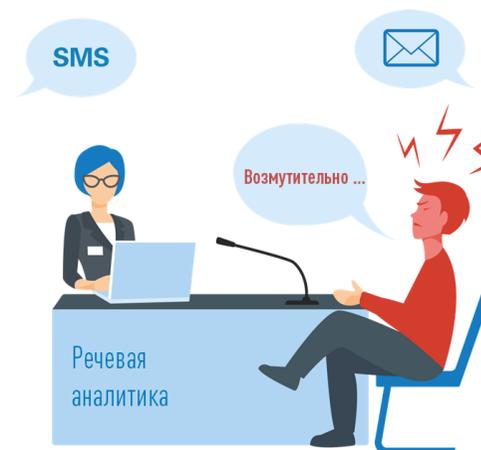
Продукты на основе видеоаналитики:

1. Монитор Эмоций; [описание...](#)
2. Терминал HAPPY-SMILE; [описание...](#)
3. Датчик Эмоционального Отклика.



Кнопочные продукты:

1. Серия продуктов Кнопка Лояльности СТАРТ: [КЛС-2ХХ](#), [КЛС-500](#), [КЛС-325](#), [КЛС-301](#).
2. Серия продуктов Кнопка Лояльности ЛАЙТ; [описание ...](#)



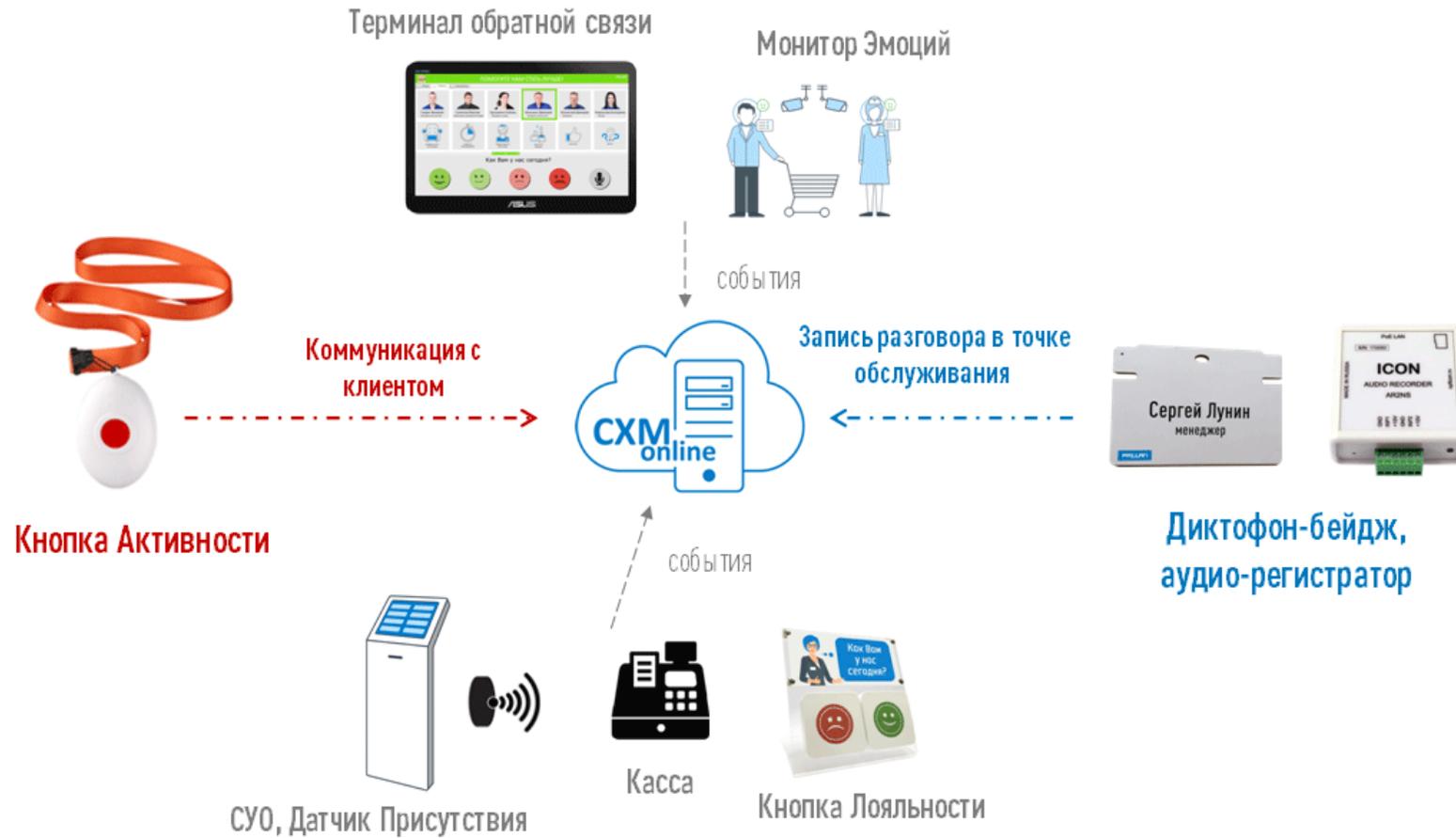
Продукты на основе аудиоаналитики:

1. Бесконтактный Датчик Инцидентов; [описание ...](#)
2. Бесконтактный Терминал Обратной Связи; [описание ...](#)
3. Бесконтактный Монитор Впечатлений; [описание ...](#)

РЕШЕНИЕ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЕМ СТАНДАРТА ОБСЛУЖИВАНИЯ



Зажги персонал. Включи клиентов



Описание [здесь ...](#)

РЕШЕНИЕ ДЛЯ АНАЛИТИКИ И ДИАГНОСТИКИ



Зажги персонал. Включи клиентов

← Я ↻ sxm-online.ru CXM online – облачный сервис для управления качеством обслуживания клиентов и повышения конверсии

CXM ONLINE Применение ▾ Стоимость ▾ Услуги ▾ Как пользоваться (495) 660-97-68 Войти PRCLAN

Для повышения качества клиентского сервиса и продаж.

Облачное решение для управления воспринимаемым качеством обслуживания, эмоциональной лояльностью клиентов, эффективностью фронт-персонала и конверсией.

Узнать стоимость

Customer eXperience Management (CXM)

Цикл метрик: Оценки, Метрики, События, Управление, Роль, Акт, Релиз, Генерация

Метрика	Значение
Net Promoter Score (NPS)	35.6
Like-Index продаж	31
Консультации покупателей	27
Блокированности Продажи	-42.9

Customer Satisfaction Index (CSI), Customer Effort Score (CES), Индекс Эмоциональной Лояльности (EQL), Net Easy

Описание [здесь ...](#)



Инновационные речевые технологии



Зажги персонал. Включи клиентов

Речевая аналитика

voicetrigger

Описание [здесь ...](#)

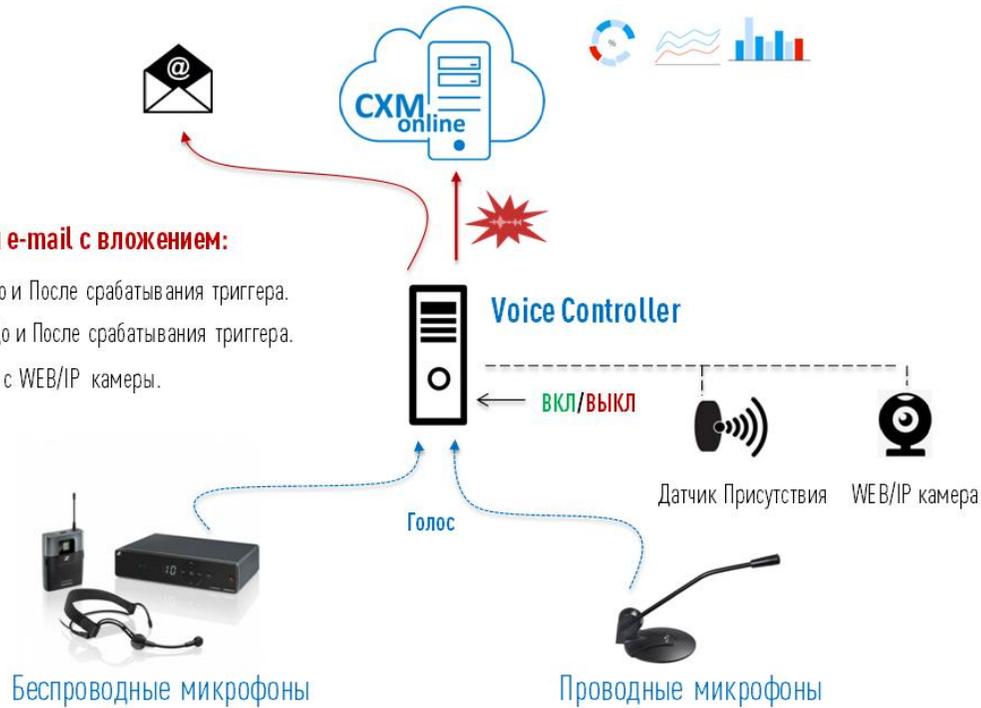
ДВА ВИДА УПРАВЛЕНИЯ ГОЛОСОВЫМИ СОБЫТИЯМИ



Зажги персонал. Включи клиентов

Событие или e-mail с вложением:

1. Текст До и После срабатывания триггера.
2. Голос До и После срабатывания триггера.
3. Снимок с WEB/IP камеры.
4. Другое.



Управление ОНЛАЙН

Описание [здесь ...](#)

Два режима постфактум анализа :

1. Сквозной анализ записи.
2. Анализ записи в привязке к базовым событиям.

Событие (срабатывание триггера):

1. Текст До и После срабатывания триггера.
2. Голос До и После срабатывания триггера.



Управление ПОСТФАКТУМ

Описание [здесь ...](#)

Пять причин внедрить VoiceTrigger:

1. **Повышение эффективности управления событиями.** Фиксация голосовых событий как в режиме реального времени, так и на основе записи голосового трафика.
2. **Широкий спектр применения.** Многообразие поддерживаемых систем записи: компьютер с микрофоном, диктофон, аудиорегиистратор.
3. **Уменьшение затрат на преобразование голоса в текст.** Позволяет сократить объем анализируемого трафика за счет «привязки» голосовых событий к значимым внешним событиям (например, к присутствию клиентов в точке контакта).
4. **Упрощение и ускорение диагностики событий.** Автоматическое обогащение голосовых событий дополнительной информацией, например, прикрепление к событиям снимков с WEB/IP камер.
5. **Повышение эффективности управления качеством сервиса и продажами.** Автоматическая оценка голосовых событий на основе информации, получаемой из внешних систем.





Зажги персонал. Включи клиентов

Голосовое управление терминалами

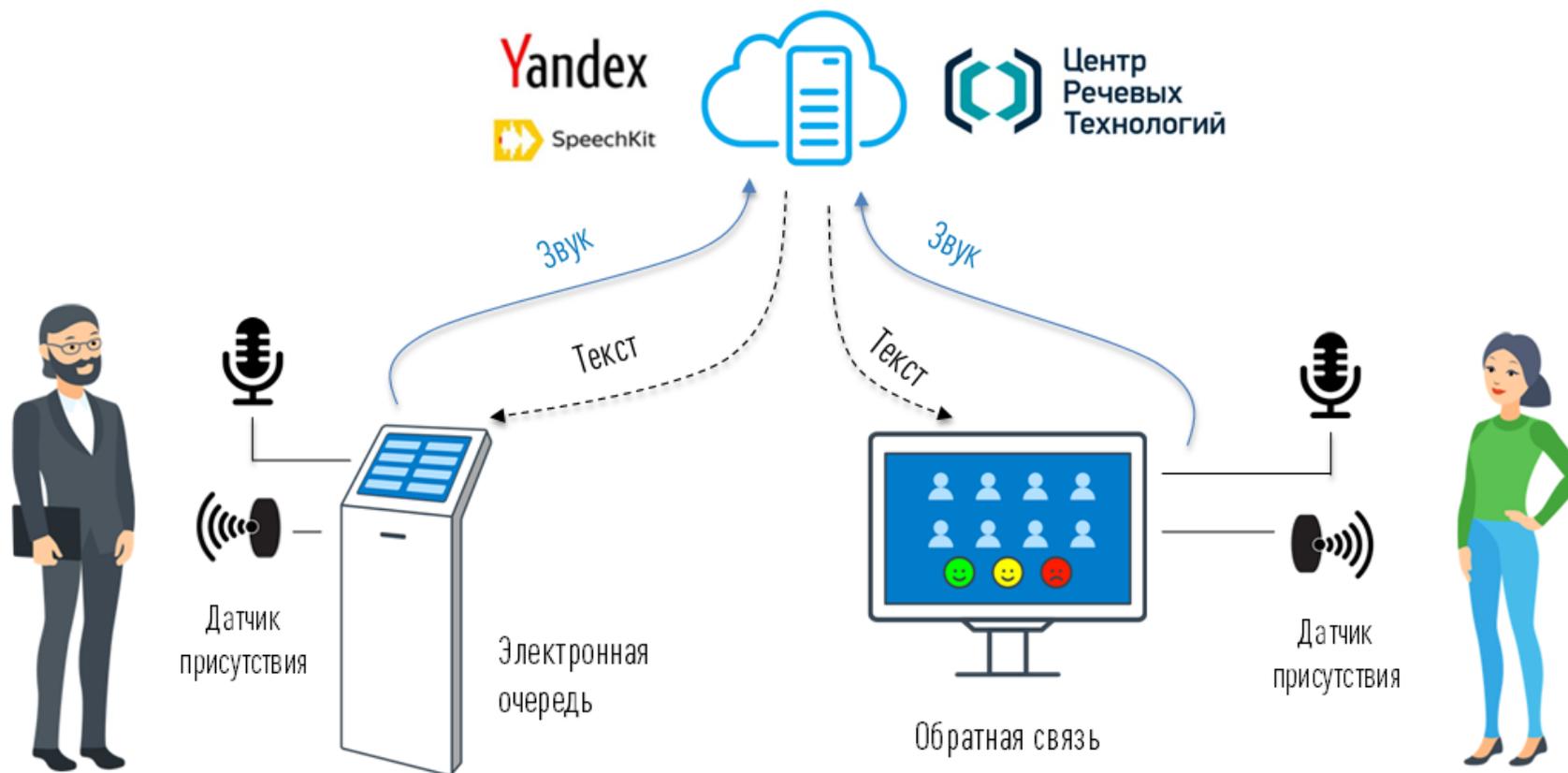
voicetouch

Описание [здесь ...](#)

БЕСКОНТАКТНЫЕ СУО, ТЕМИНАЛЫ, ИНФОМАТЫ, КАССЫ И Т.П.



Зажги персонал. Включи клиентов



Возможность выполнять операции, **не прикасаясь к экрану**

Три причины внедрить VoiceTouch:



1. Уменьшение риска заражения клиентов вирусными инфекциями.
2. Упрощение поиска и ввода информации (при использовании сенсорных терминалов).
3. Упрощение использования сенсорных устройств людям с ограниченными возможностями.

Сегодня большинство современных домов оснащены пандусами для инвалидов. В подъезде может не быть ни одного инвалида, но пандус там все равно есть, т.к. это проявление заботы о жильцах.

Голосовое управление - это "пандус" для клиентов, испытывающих дискомфорт от прикосновения к экранам сенсорных терминалов в общественных местах. **Даже если таких клиентов меньшинство, голосовое управление должно быть, т.к. проявление заботы о клиентах.**

КЕЙСЫ

Красная Кнопка – решения для Бизнеса

Красная Кнопка – комплекс решений на единой технологической платформе, предназначенный для решения двух задач:

1. Оценка качества обслуживания и клиентского опыта.
2. Управление качеством клиентского сервиса и повышение продаж.

Красная Кнопка включает комплексные решения, сенсорные решения, решения на основе аудиоаналитики и м