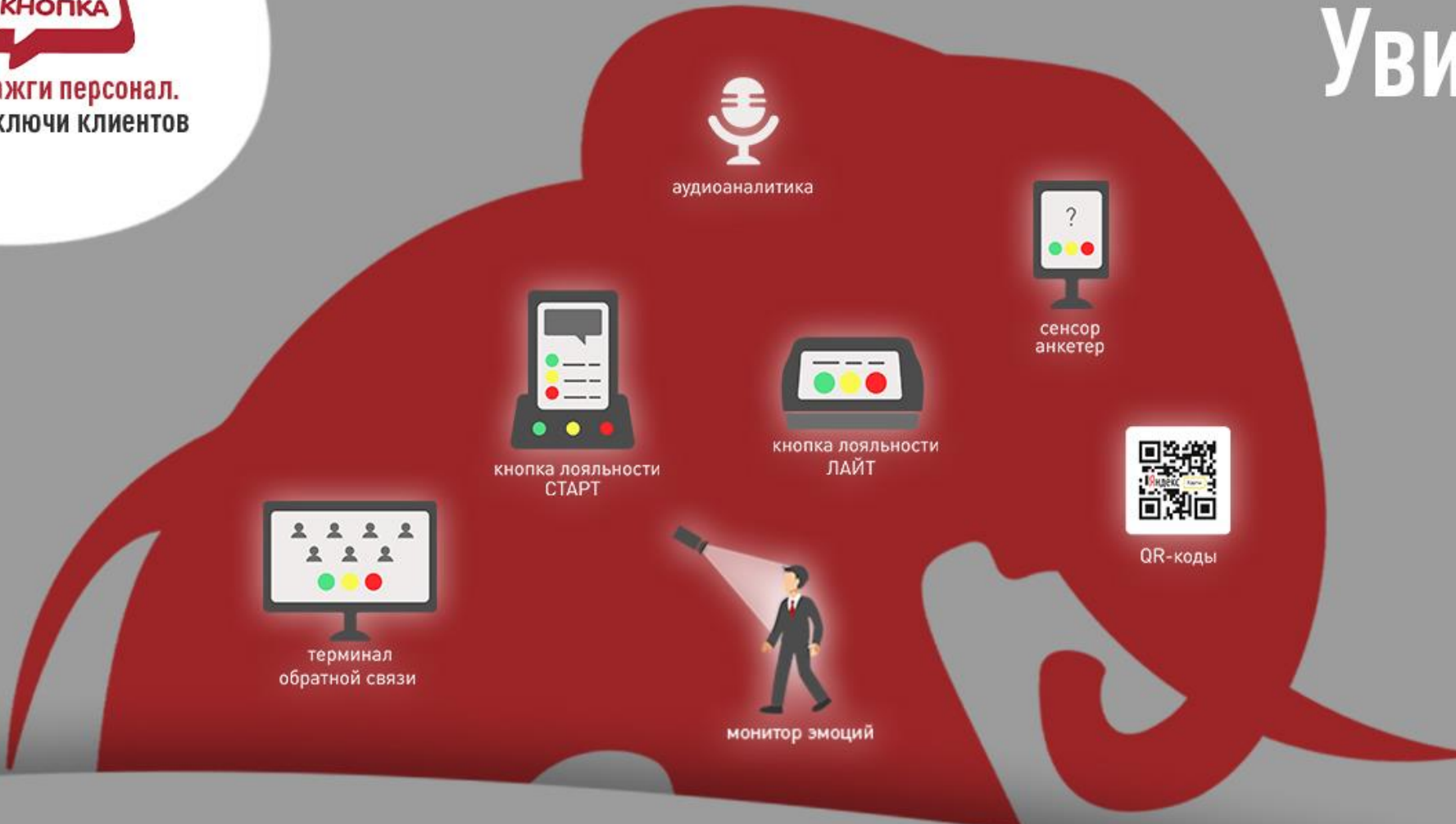




Зажги персонал.  
Включи клиентов

# Увидеть слона целиком



аудиоаналитика

сенсор анкетер

кнопка лояльности  
СТАРТ

кнопка лояльности  
ЛАЙТ

QR-коды

терминал  
обратной связи

монитор эмоций



## Системное управление клиентским опытом в клиентоцентричных компаниях

# Системное управление **КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ**

## I. Оценка **результата**



*Кнопка Лояльности,  
Терминал Обратной Связи  
Сенсор/Кнопка Анкетёр  
Монитор Эмоций*

## II. Оценка **процесса**



*Электронный Тайный Покупатель  
Речевая аналитика VoiceTrigger  
Сервис с Улыбкой  
Сенсор/Кнопка Анкетёр*

## III. Определение «узких мест» **процесса**

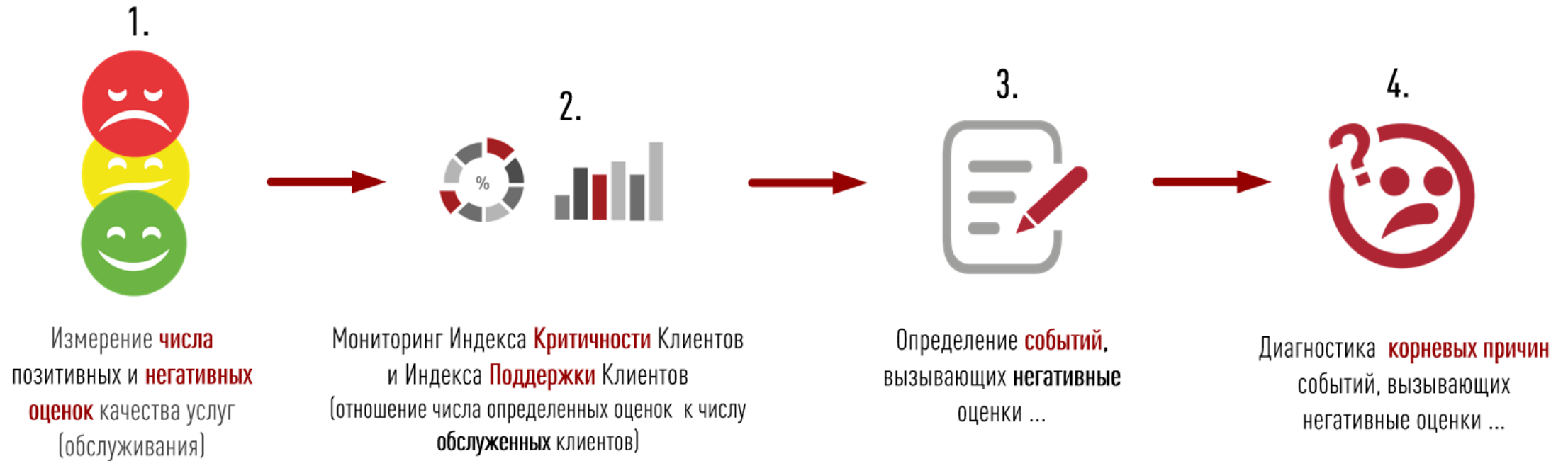


*Клиентинг без Выгорания  
Опросы PastPoll  
POS Тахометр  
Опросы Напрокат*

## IV. Устранение «узких мест» **процесса**



# Реактивное управление воспринимаемым качеством услуг

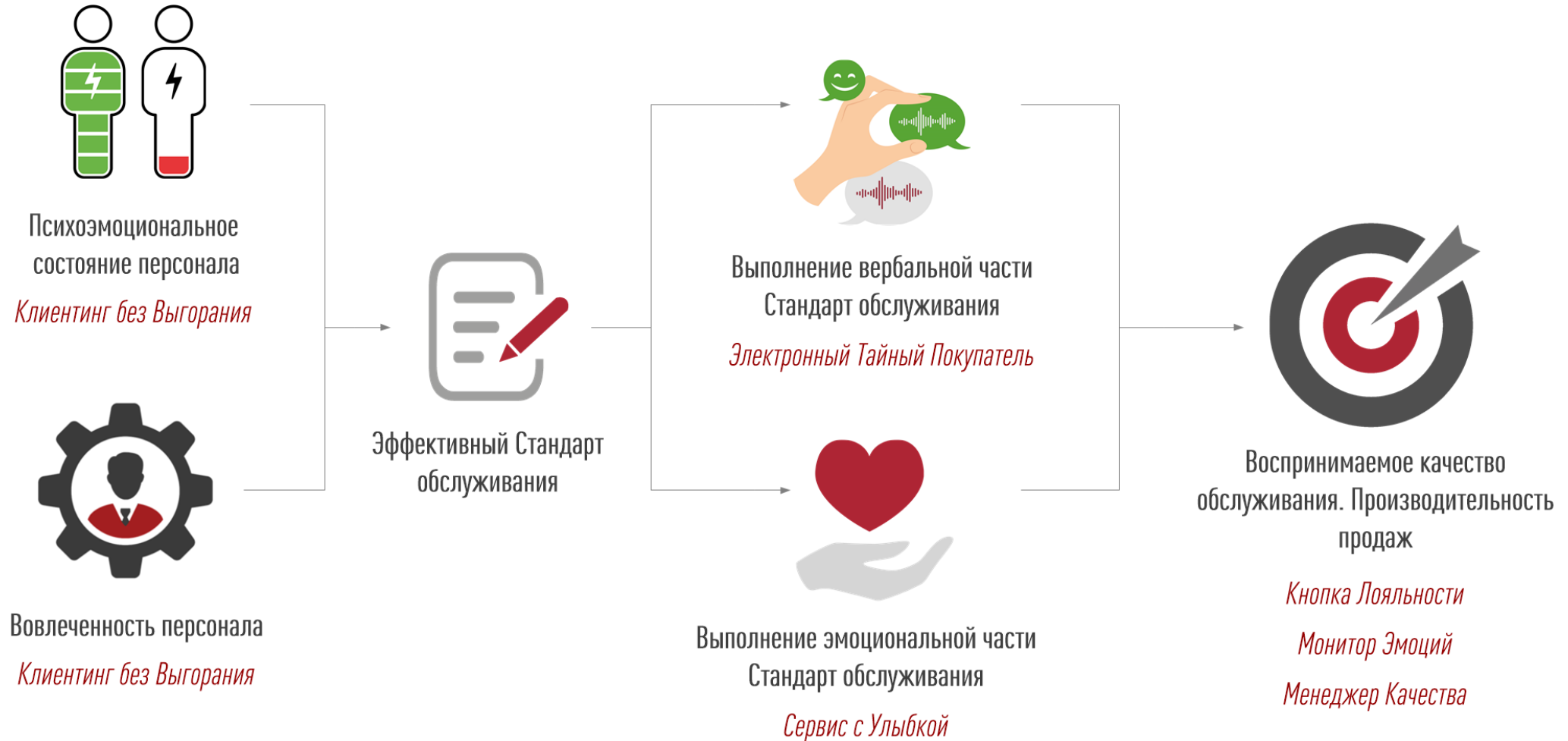


## Проактивное управление воспринимаемым качеством услуг

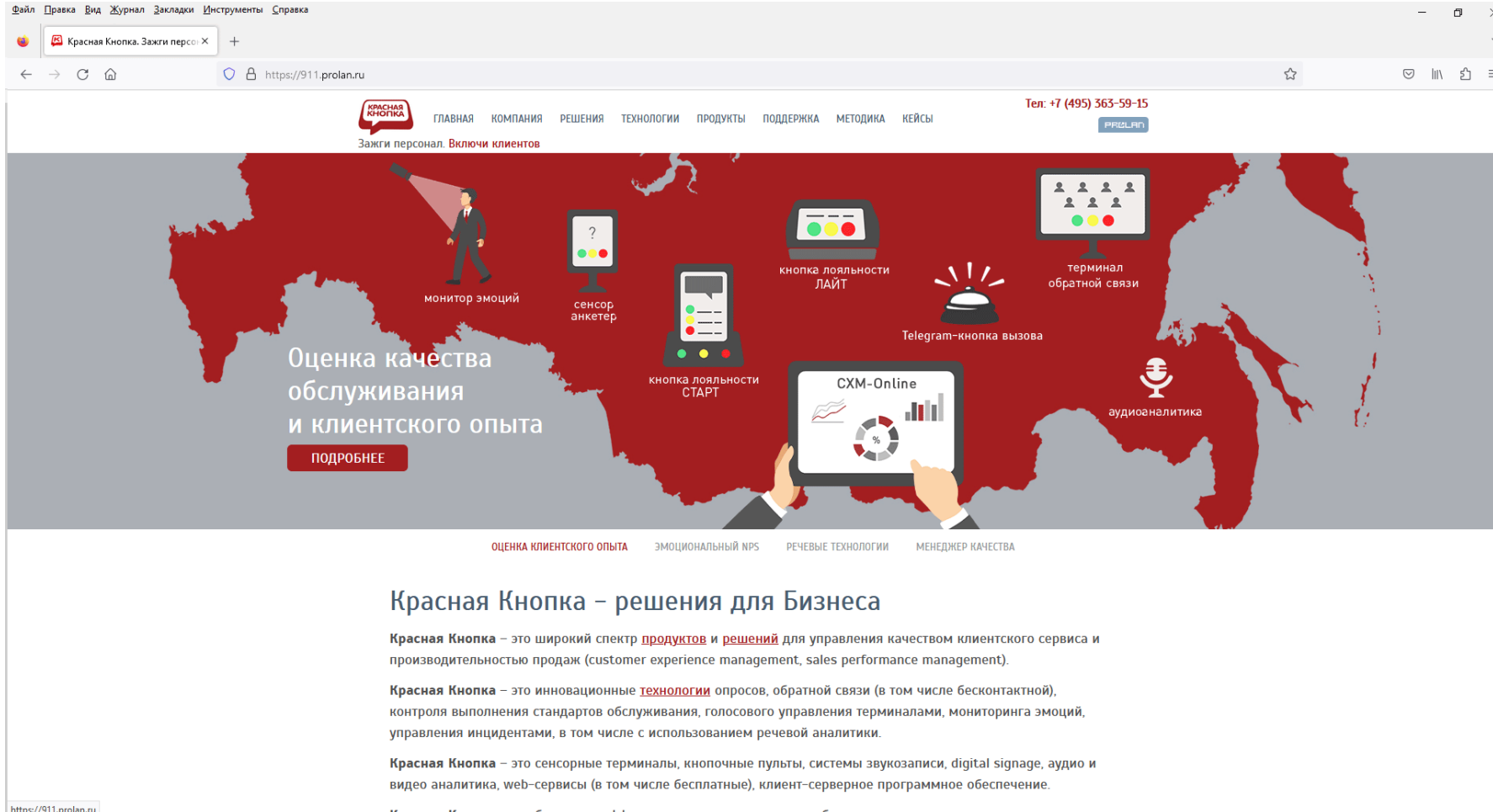


1. Контроль **вовлеченности** фронт персонала (автоматизированные опросы фронт персонала).
2. Контроль выполнения фронт персоналом **стандарта обслуживания** (обратная связь + речевая аналитика + мониторинг эмоций)
3. Контроль воспринимаемого **качества услуг** (обратная связь + автоматизированные опросы клиентов)
4. Контроль **эмоционального опыта** клиентов (мониторинг эмоций клиентов)
5. Контроль **эмоционального выгорания** фронт персонала (обратная связь + автоматизированные опросы персонала)

# Системное управление эффективностью фронт персонала



# Всё и сразу



Файл Правка Вид Журнал Закладки Инструменты Справка

Красная Кнопка. Зажги персон X

https://911.prolan.ru

Тел: +7 (495) 363-59-15

КРАСНАЯ КНОПКА

ГЛАВНАЯ КОМПАНИЯ РЕШЕНИЯ ТЕХНОЛОГИИ ПРОДУКТЫ ПОДДЕРЖКА МЕТОДИКА КЕЙСЫ

Зажги персонал. Включи клиентов

монитор эмоций

сенсор анкетер

кнопка лояльности ЛАЙТ

терминал обратной связи

Telegram-кнопка вызова

аудиоаналитика

Оценка качества обслуживания и клиентского опыта

ПОДРОБНЕЕ

кнопка лояльности СТАРТ

CXM-Online

ОЦЕНКА КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ NPS РЕЧЕВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ МЕНЕДЖЕР КАЧЕСТВА

## Красная Кнопка – решения для Бизнеса

Красная Кнопка – это широкий спектр **продуктов** и **решений** для управления качеством клиентского сервиса и производительностью продаж (customer experience management, sales performance management).

Красная Кнопка – это инновационные **технологии** опросов, обратной связи (в том числе бесконтактной), контроля выполнения стандартов обслуживания, голосового управления терминалами, мониторинга эмоций, управления инцидентами, в том числе с использованием речевой аналитики.

Красная Кнопка – это сенсорные терминалы, кнопочные пульты, системы звукозаписи, digital signage, аудио и видео аналитика, web-сервисы (в том числе бесплатные), клиент-серверное программное обеспечение.

Красная Кнопка – это быстрое и эффективное решение развития бизнес-сервиса, от улучшения обслуживания

https://911.prolan.ru