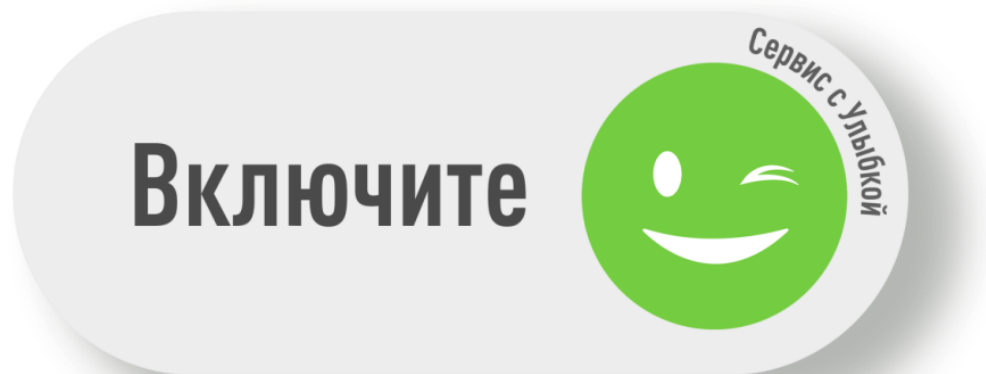
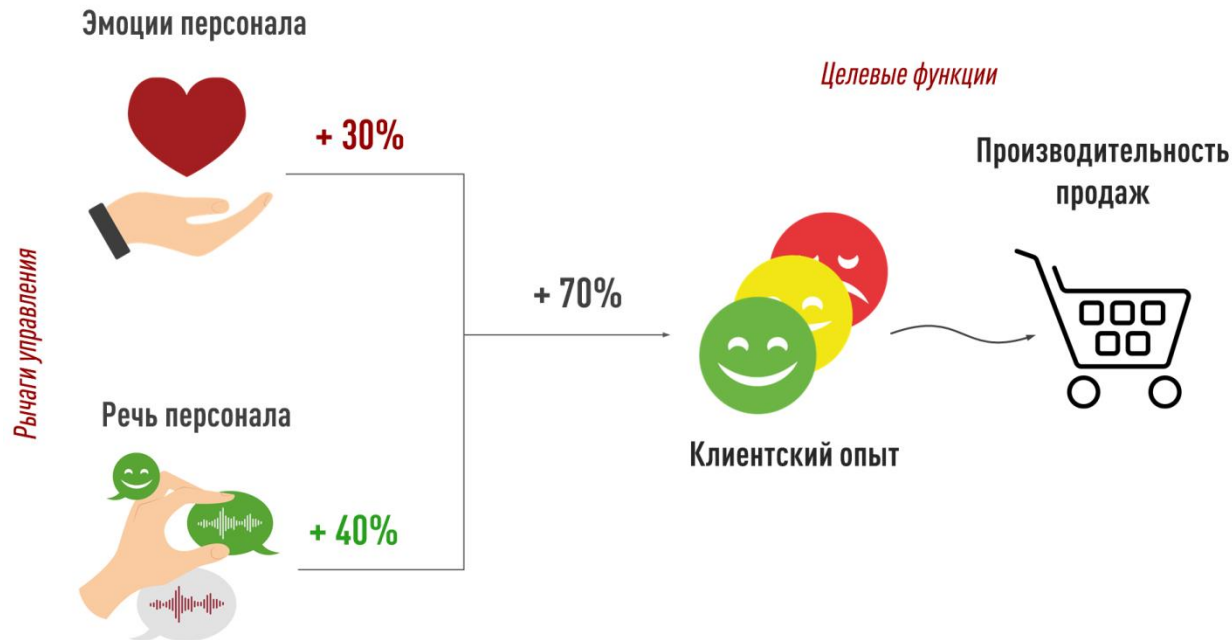




Инновационное решение для повышения **воспринимаемого качества услуг** и **производительности продаж**



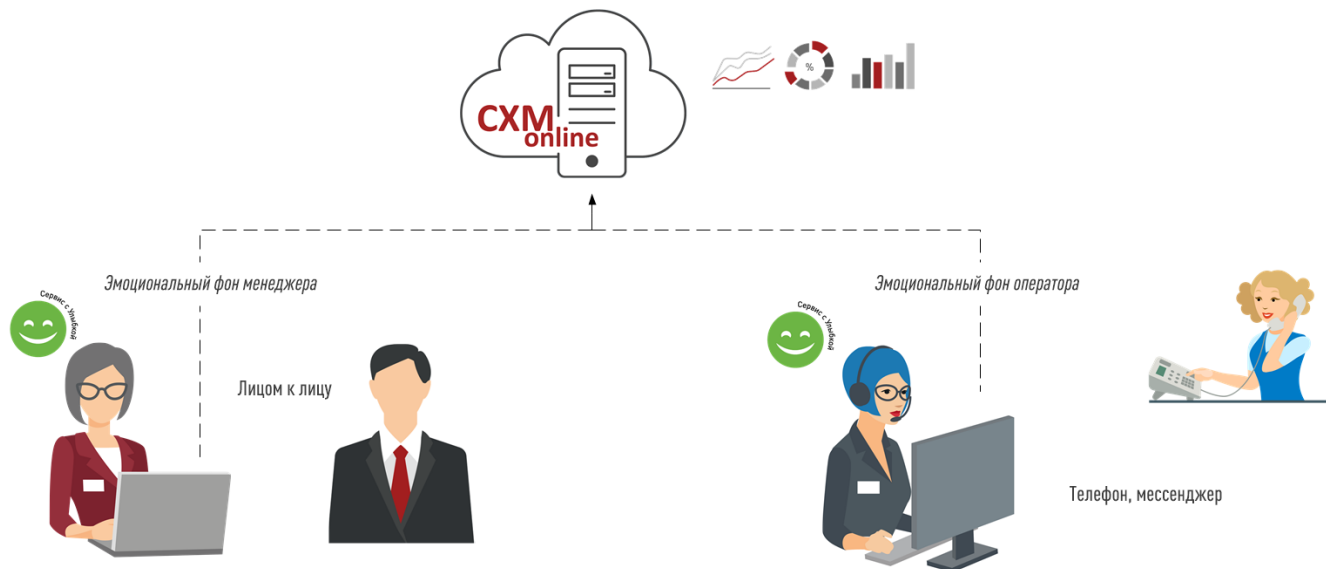
Сервис с Улыбкой – комплексная система управления, в которой целевыми функциями являются клиентский опыт и производительность продаж, а «рычагами управления» - эмоции и речь персонала во время обслуживания клиентов.

1. Мониторинг **эмоций персонала**, как одного из важных факторов воспринимаемого качества обслуживания и производительности продаж.
2. **Анализ причинно-следственных связей** между эмоциями и речью персонала, с одной стороны, и клиентским опытом (воспринимаемым качеством обслуживания) и производительностью продаж, с другой стороны.

Мониторинг эмоций и Анализ речи

Процесс/Составляющая	Обслуживание <i>Ресепшн, МФЦ, ...</i>	Кросс-сейл <i>A3C, fast food ...</i>	Экспертные продажи <i>Одежда, электроника ...</i>
Эмоциональная составляющая стандарта	<i>Эмпатия. Доверие</i>		
Вербальная составляющая стандарта	<i>Отсутствие недопустимой лексики</i>	<i>Предложение сопутствующих товаров и т.п.</i>	<i>«Продажа» ценности</i>

Важны обе составляющие. Но эмоциональная составляющая не зависит от формата обслуживания (процесса), поэтому её внедрить проще и быстрее. Начинать правильнее с того, что позволяет **проще и быстрее получить нужный результат.**

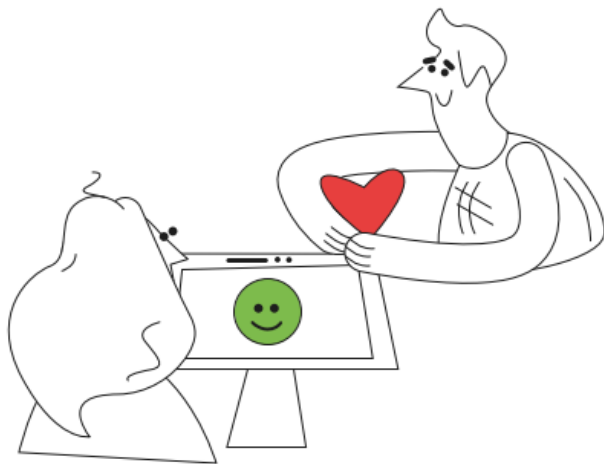


Сервис с Улыбкой может эффективно использоваться при коммуникация как ОФФЛАЙН, так и ОНЛАЙН.



1. Мониторинг эмоций персонала

Улыбка – это еще не отличное обслуживание и высокие продажи. Но отличное обслуживание и высокие продажи почти всегда начинаются и заканчиваются **Улыбкой**



Кликните на картинку и узнайте подробнее

Улыбка в начале контакта:

1. «У нас все отлично, рады вас видеть, сервис будет хорошим»
2. Доверие на подсознательном уровне («я не опасен»)

Улыбка в процессе контакта:

1. Эмоциональное заражение → Наведенный эффект
2. Сглаживает проблемы

Улыбка при прощании:

1. Наведенный эффект
2. Эмоциональная оценка воспринимаемого качества услуги

Модельный ряд: Три комплектации

Зеркало Эмоций



Монитор
Эмоционального
Фона



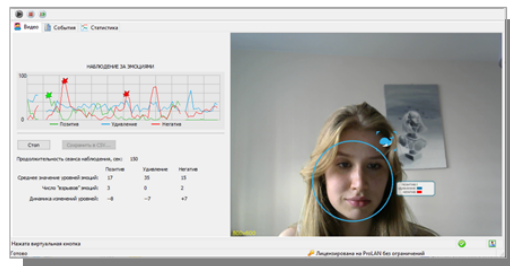
Эмоционально-речевой
Анализатор



Сервис с Улыбкой имеет 3 комплектации. Большие «матрешки» включают меньшие.

Комплектация №1: Зеркало Эмоций

Кликните на картинку и узнайте подробнее



Датчик Присутствия
на стороне клиента



*Опционально. Для
коммуникаций **офлайн***



MS Windows, **FaceWatch**

Датчик Речи
на стороне персонала



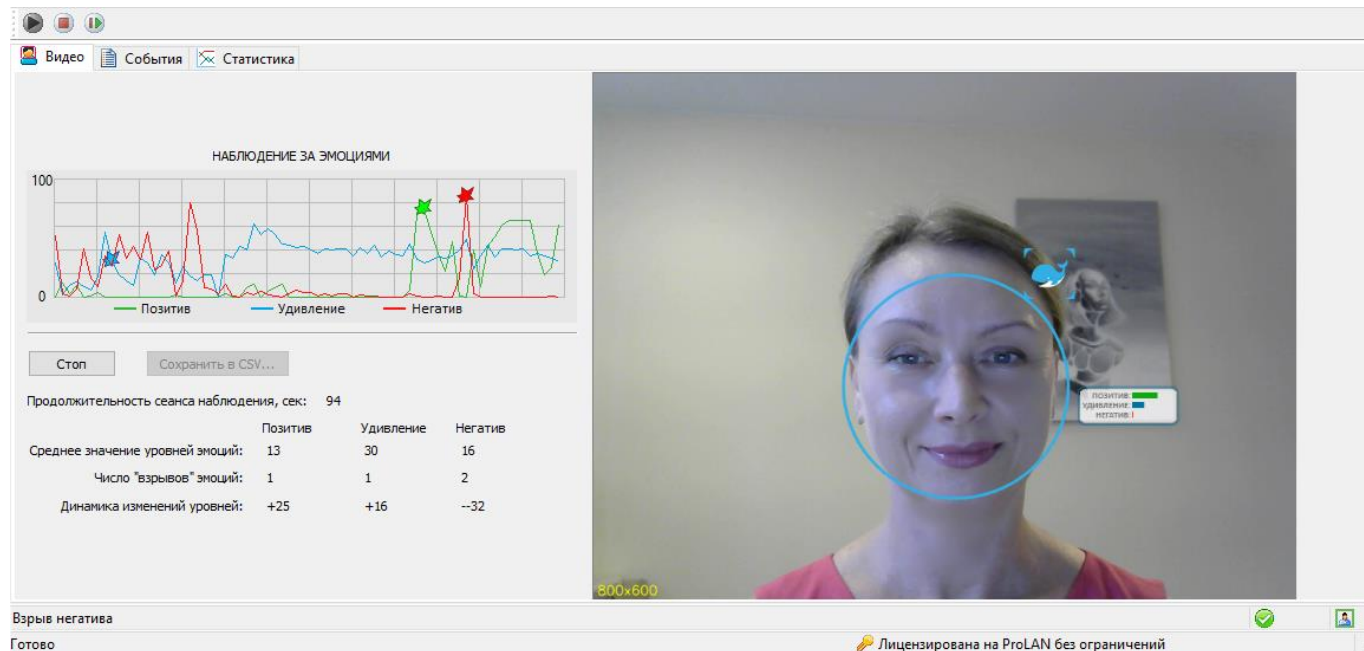
*Опционально. Для
коммуникаций **по телефону***

Web/IP-камера
на стороне персонала



Самоконтроль персоналом своего эмоционального фона во время обслуживания клиентов.

Отображение измеряемых показателей на фоне видео



Зеркало Эмоций предоставляет персоналу детальную информацию о своих эмоциях по каждому контакту.

Статистика измеряемых показателей (локально)



Зеркало Эмоций предоставляет персоналу базовую статистику **по ВСЕМ СВОИМ КОНТАКТАМ.**

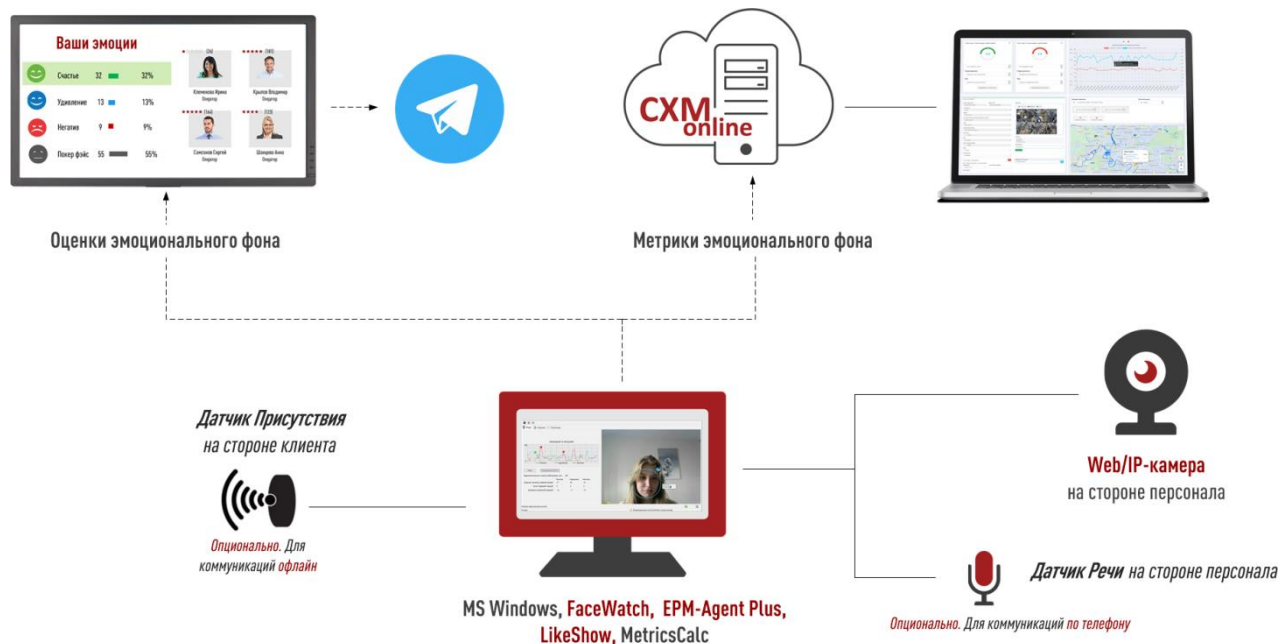


Вид пиктограммы **FaceWatch** на панели задач MS Windows

Зеркало Эмоций позволяет персоналу **в режиме реального времени** видеть, с какими эмоциями он сейчас общается с клиентами.

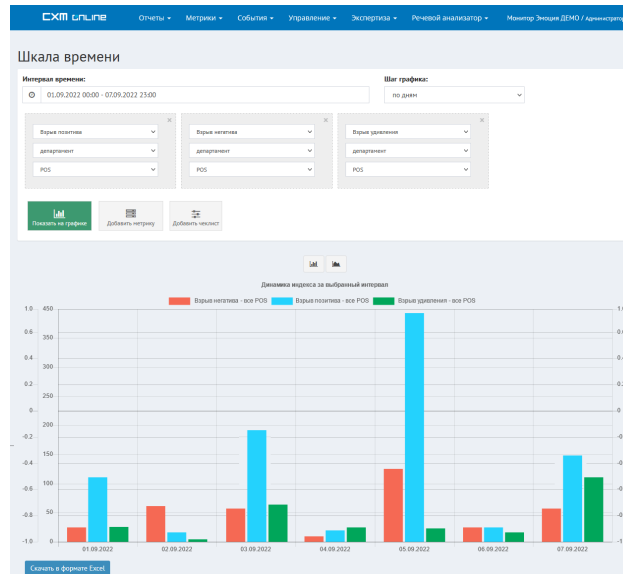
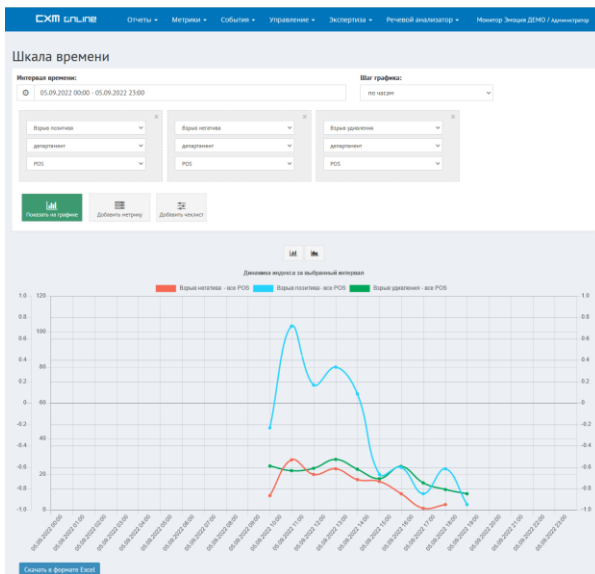
Комплектация №2: Монитор Эмоционального Фона

Кликните на картинку и узнайте подробнее



Централизованный мониторинг эмоций персонала во время обслуживания клиентов.

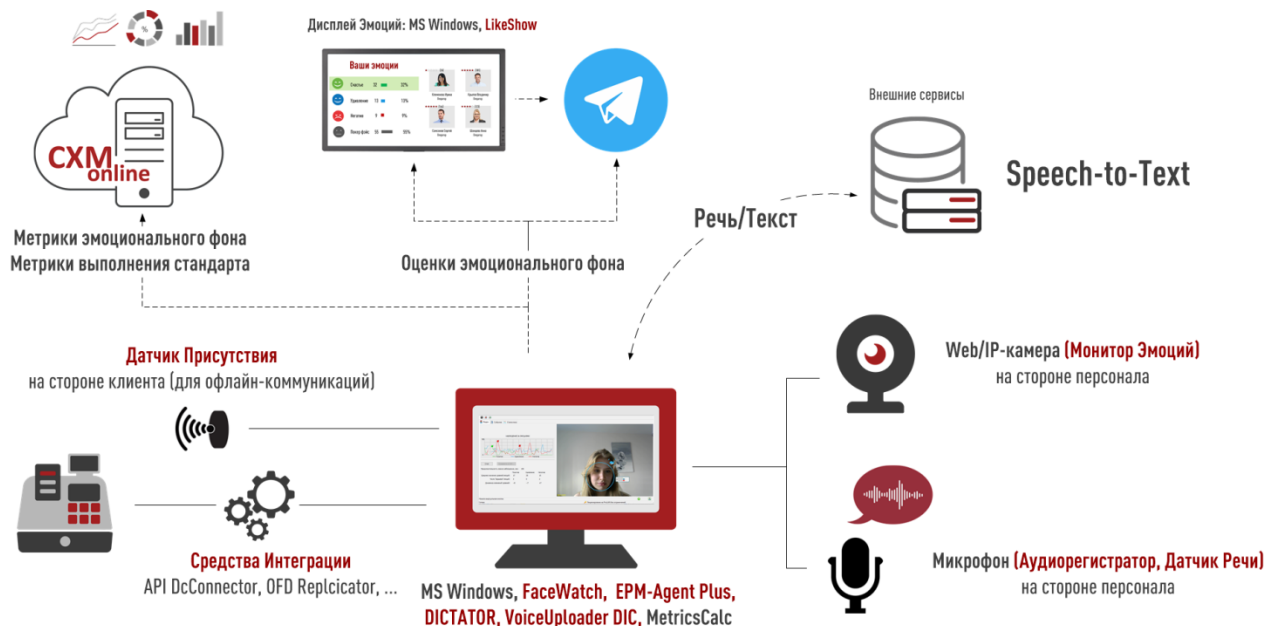
Отображение измеряемых показателей в CXM-Online



Монитор Эмоционального Фона позволяет собирать, объединять, обрабатывать и представлять в удобном для анализа виде всю информацию об эмоциональном фоне всего персонала.

Комплектация №3: Эмоционально-речевой Анализатор (ЭРА)

Кликните на картинку и узнайте подробнее



Комплексный контроль выполнения стандарта обслуживания.



2. Анализ речи персонала

Два способа анализа речи: ОНЛАЙН и ПОСТФАКТУМ

Формат: Обслуживание	Формат: Кросс-сейл; Экспертные продажи
Задача: Управление инцидентами	Задача: Управление эффективностью
Режим: ОНЛАЙН	Режим: ПОСТФАКТУМ

Эмоционально-речевой Анализатор (ЭРА) поддерживает два способа анализа речи: **ОНЛАЙН** (в режиме реального времени) и **ПОСТФАКТУМ** (с настраиваемой задержкой).

Режим **ОНЛАЙН** используется для управления инцидентами, возникающими во время обслуживания клиентов.
 Режим **ПОСТФАКТУМ** используется для управления эффективностью продаж (кросс-сейл, экспертные продажи).

Речевой анализатор ОНЛАЙН: Бесконтактный Датчик Инцидентов

Кликните на картинку и узнайте подробнее



Речевой анализатор ПОСТФАКТУМ: Контроль выполнения стандарта обслуживания

Кликните на картинку и узнайте подробнее



Поддерживаемые системы записи

Диктофоны



Диктофон-бейдж



Обычный диктофон

Аппаратные аудио-регистраторы



ICON



СПРУТ

Аудио-анализаторы



Радиосистема

Программные аудио-регистраторы



Проводной микрофон



Кликните на картинку и узнайте стоимость

Три ЭТАПА управления эффективностью ПОСТФАКТУМ

Кликните на картинку и узнайте стоимость

Централизованное
прослушивание
разговоров



ЭТАП 1: Прослушивание

Оценка разговоров на основе чек
листов + представление оценок в
табличной и графической форме +
создание отчетов



ЭТАП 2: Оценка разговоров

Автоматическая оценка разговоров с
использованием **речевой аналитики**
VoiceTrigger + автоматическое
формирование метрик + система
мониторинга



ЭТАП 3: Речевая аналитика

Три комплектации решения **Электронный ТАйный Покупатель (ЭТАП)**

Поиск и выбор разговора ...

Кликните на картинку и узнайте подробнее

СХМ СЛЛІНЕ | Отчеты | Метрики | События | Управление | / Администратор

Организатор событий

Интервал времени: 01.09.2018 00:00 - 05.09.2018 23:00

Тип события: Все

Подразделение: Все | POS: Все | Пульс/Сотрудник/Объект:

Вопрос: Консультация | Ответ: Выберите ответ | Главная тема: | Категория: | Детализация:

ID: | Статус: Все | Квалификация: Все

☒ только с / или # | ☒ Не показывать роботов

[Применить фильтры](#)

Отображено 7 записей на странице

ID	Время	Тип/Подтип	Департамент/POS	Пульс/Сотрудник/Объект	Вопрос/Главная тема	Ответ/Категория	Детализация	Вложения	Статус/Квалификация	Действия
287647	2018-09-05 13:26:39	Ответ	Инструменты, зал С/О	Астахов Андрей	Консультация	Консультация			новое	
287646	2018-09-05 13:26:39	Ответ	Автохимия, зал С/О	Степичев Сергей	Консультация	Консультация			новое	
287644	2018-09-05 13:25:13	Ответ	Зал С/О	Суковатов Владимир	Консультация	Консультация			новое	
287641	2018-09-05 13:24:47	Ответ	ШДА, зал С/О	Арипов Александр	Консультация	Консультация			новое	
287639	2018-09-05 13:24:29	Ответ	Автохимия, зал С/О	Шени Евгений	Консультация	Консультация			новое	
287638	2018-09-05 13:24:18	Ответ	Аксессуары, зал С/О	Жаворонков Иван	Консультация	Консультация			новое	
287636	2018-09-05 13:24:03	Ответ		Калпун Виктор	Консультация	Консультация			новое	

Эмоционально-речевой Анализатор автоматически «разрезает» речь персонала на отдельные консультации (контакты), обеспечивает их фильтрацию и поиск по различным критериям.

Прослушивание и оценка разговора

Кликните на картинку и узнайте подробнее

Организатор событий

Интервал времени: 01.09.2018 00:00 - 06.09.2018 23:00

Тип события: Все

Дополнительно

Таблица

Запись Id: 290304

Время (локальное): 2018-09-06 10:48:30

Время (UTC): 2018-09-06 07:48:30

Тип события: Ответ

Вопрос: Консультация

Как трактовать мультимедиа вложение при ответе: Оценка клиента

Ответ: Консультация

Концентратор данных: log4-uchoi01.int.autoboot.ru

Имя пульта: Сергей

POS: Аксессуары

Пульт/сотрудник/Объект: Сергей

Статус: не указан

Воспроизведение:

0:00 / 5:15

Атрибуты:

Alias: PANEL
Description: NA
AppType: Web
AppTextValue: d5d54f

Комментарии:

(отсутствуют)

Добавить

Организатор событий

Интервал времени: 01.09.2018 00:00 - 06.09.2018 23:00

Тип события: Все

Дополнительно

Таблица

Запись Id: 290304

Время (локальное): 2018-09-06 10:48:30

Время (UTC): 2018-09-06 07:48:30

Тип события: Ответ

Вопрос: Консультация

Как трактовать мультимедиа вложение при ответе: Оценка клиента

Ответ: Консультация

Концентратор данных: log4-uchoi01.int.autoboot.ru

Имя пульта: Сергей

POS: Аксессуары

Пульт/сотрудник/Объект: Сергей

Статус: не указан

Воспроизведение:

0:00 / 5:15

Атрибуты:

Alias: PANEL
Description: NA
AppType: Web
AppTextValue: d5d54f

Комментарии:

(отсутствуют)

Добавить

Эмоционально-речевой Анализатор позволяет «привязывать» к консультациям различные чек-листы и заполнять их онлайн во время прослушивания (также выполняется онлайн).

Настройка экспертиз речевой аналитики

Триггер аудиоаналитики

Название:

Событие, создаваемое при срабатывании триггера:

Вопрос:

Псевдоним варианта ответа:

Вложения события: ☒ Текст речи ☒ Запись звука

☒ Уточнить интервал времени звукового вложения по отношению ко времени срабатывания триггера

☒ В секундах ☐ В минутах

От начала фразы: секунд

От конца фразы: секунд

Шаблоны фраз:

Текст	
* До свидания *	
* Приходите * еще *	
* Всегда рады * видеть *	

☒ Создавать событие, если триггер не сработал

Вопрос:

Псевдоним варианта ответа:

Вложения события: ☒ Текст речи ☐ Запись звука

Триггер сквозной аудиоаналитики

Название:

Минимальная частота срабатывания, сек:

Создаваемое в СКМ online событие:

Вопрос:

Псевдоним варианта ответа:

Вложения: ☒ Текст речи ☒ Запись звука

Смещения от времени срабатывания триггера. Могут быть заданы со знаком минус: ☐ В секундах ☒ В минутах

Начало: минут

Конец: минут

☐ Создавать атрибут оценки

Максимальное время отставания оценочного события, сек:

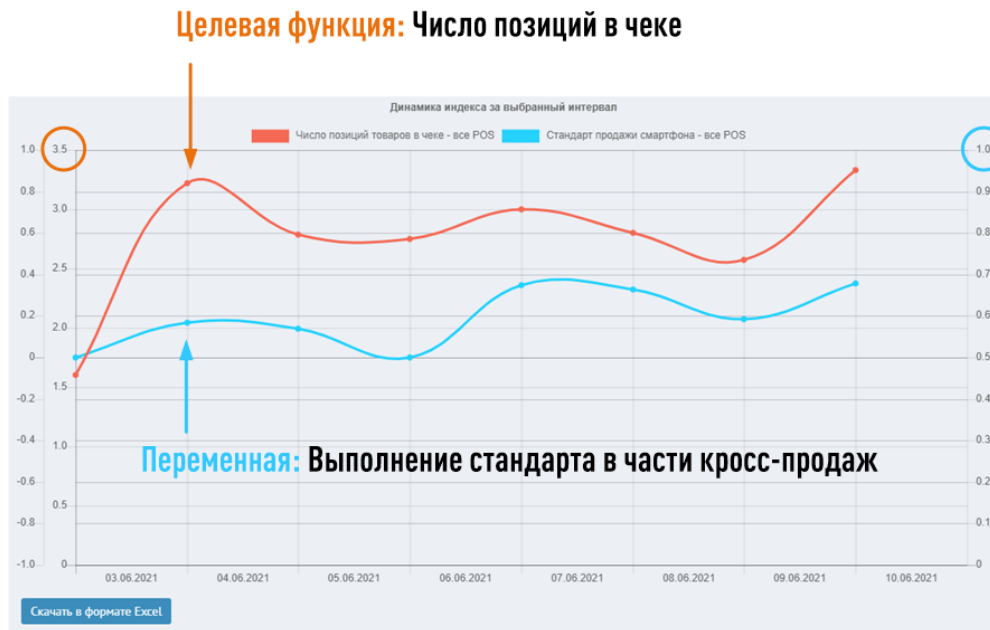
Шаблоны фраз:

Текст	
Форс-накор	

Эмоционально-речевой Анализатор позволяет автоматически транскрибировать речь и анализировать полученный текст на соответствие определенным правилам (экспертизам). Для транскрибации могут использоваться сервисы Yandex SpeechKit, SpeechPro компании ЦРТ и другие.

Методика ПРОК (Продажи Качественно)

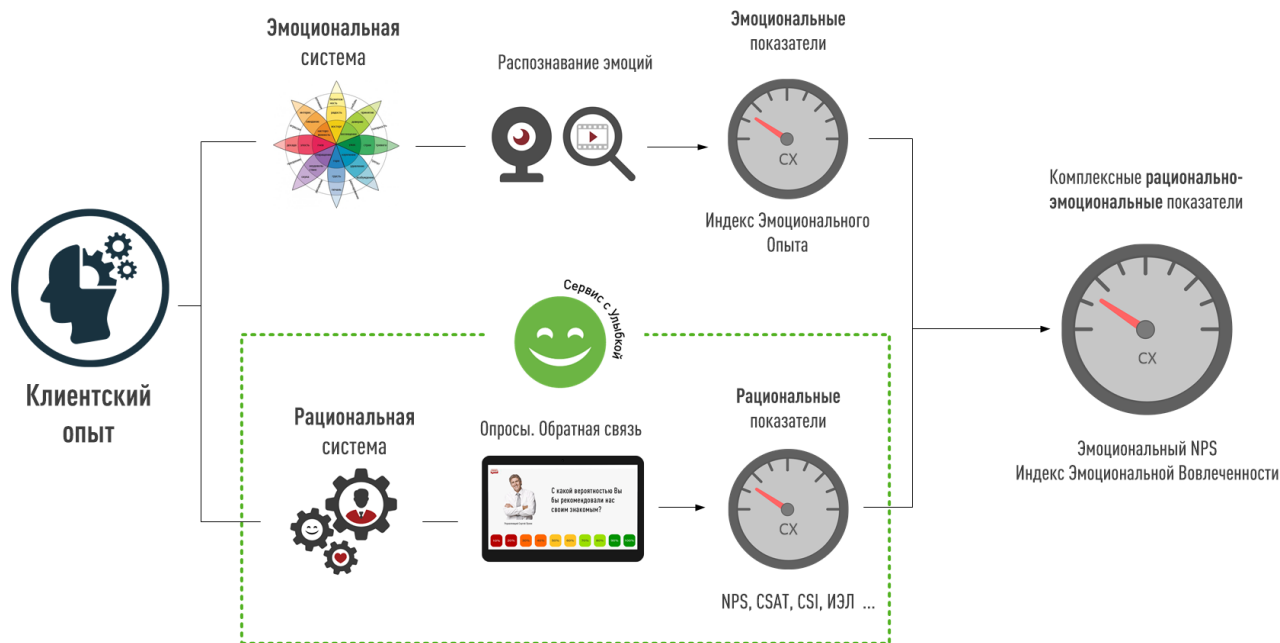
Кликните на картинку и узнайте подробнее



Эмоционально-речевой Анализатор автоматически «привязывает» к единой временной шкале Целевую функцию (например, число позиций в чеке) и **Выполнение стандарта обслуживания**, автоматически рассчитываемое на основе анализа речи и/или мониторинга эмоций.



3. Мониторинг клиентского опыта

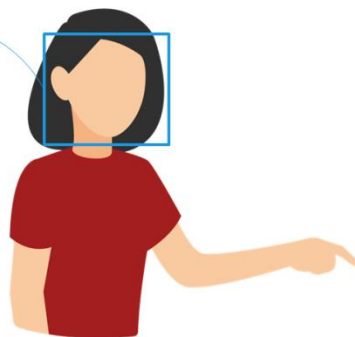
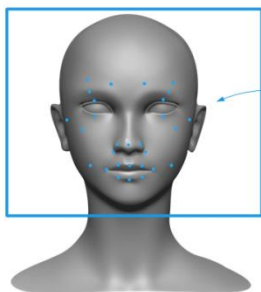


Для принятия решений люди используют две независимые, работающие параллельно системы обработки информации: рациональную и эмоциональную.

Методика измерения достоверных показателей клиентского опыта

Кликните на картинку и узнайте подробнее

Счастье. Удивление. Страх.
Неприязнь. Гнев. Печаль



Как с помощью опросов и распознавания эмоций измерять достоверные показатели клиентского опыта.

Две технологии получения рациональных оценок

Кликните на картинку и узнайте, как **НЕ НАДО** ...

1. Сбор обратной связи



- Услышать тех, кто хочет быть услышан и получить **информацию о причинах** недовольства и/или восхищения.
- Определить **«слабые звенья»** процесса обслуживания (где проблема).
- **Обязательные условия:** простота и удобство для клиентов оставлять информацию.

2. Проведение опросов

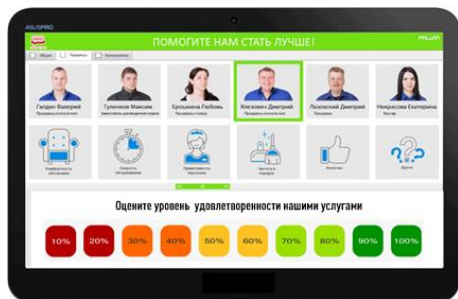


- Получить **достоверные оценки**, характеризующие клиентский опыт и оцифровать каждый фактор, влияющий на оценку.
- Определить **«узкие места»** процесса обслуживания (в чем проблема).
- **Обязательные условия:** правильность формулировок и репрезентативность выборки.

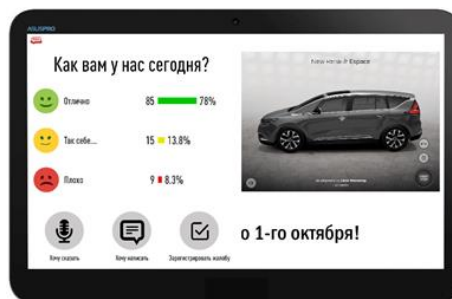


Продукты Красная Кнопка для получения рациональных оценок

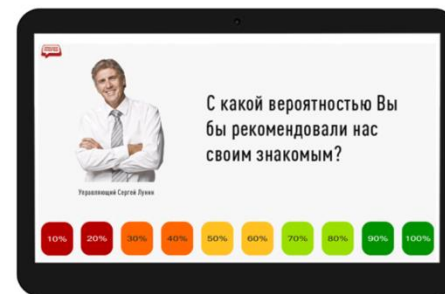
Кликните на картинку продукта и посмотрите описание



Объединенный Пост Качества



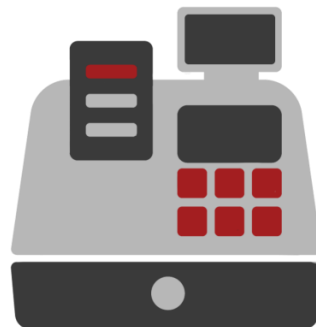
Сенсорный Фронт Мотиватор



Терминал Обратной Связи и Сенсор Анкетер

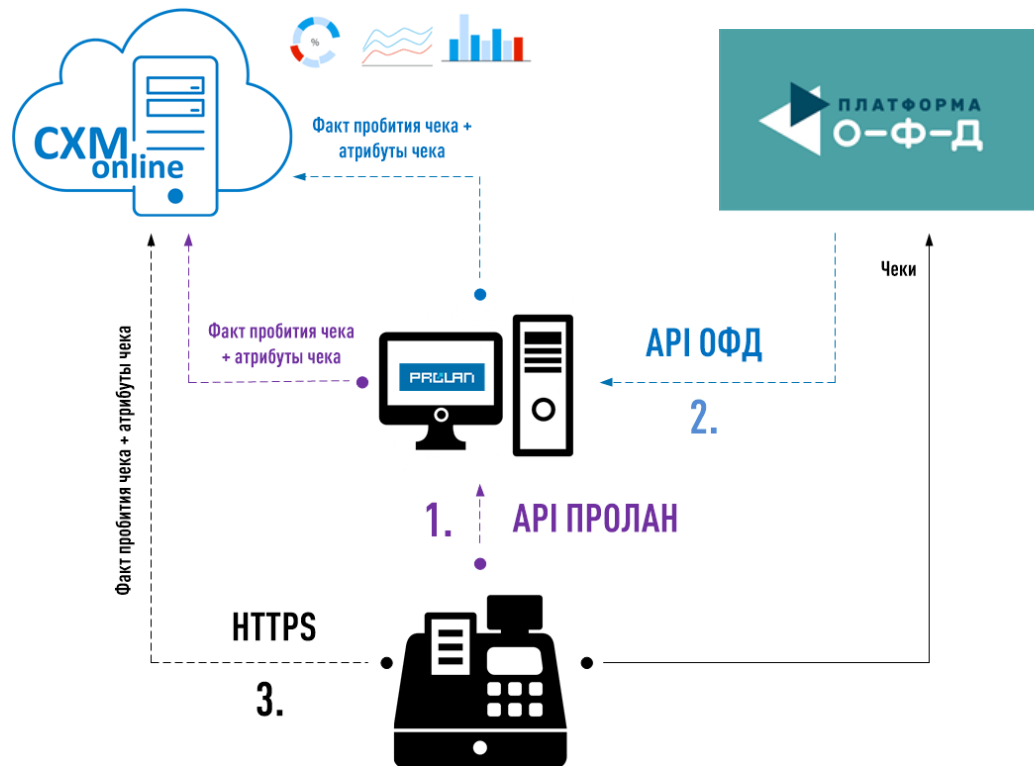


Различные модели Кнопки Лояльности



4. Мониторинг производительности продаж

Три способа интеграции с кассой



Сервис с Улыбкой поддерживает 3 способа интеграции с кассой (приложениями передней линии):

1. API ПРОЛАН
2. OFD Replicator
3. Передачу данных по HTTPS



5. Всё и сразу: Кнопка Лояльности **ПРЕМИУМ**

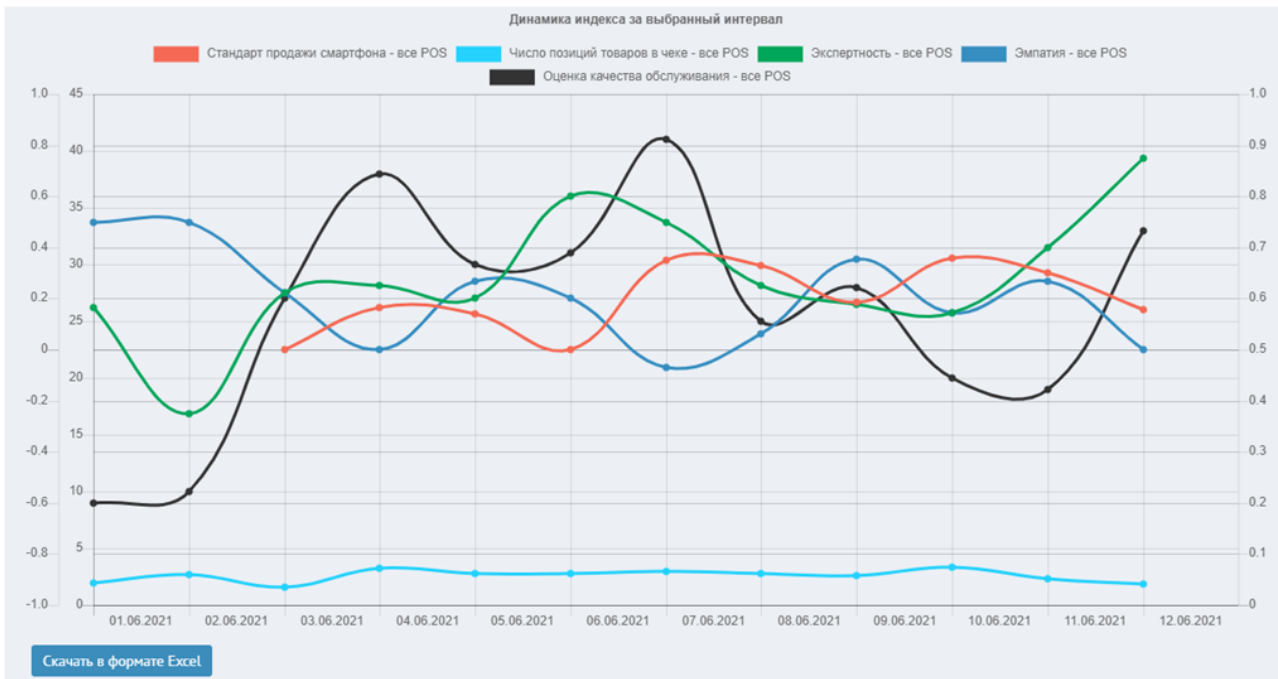
Концепция Кнопки Лояльности ПРЕМИУМ

Кликните на картинку и посмотрите описание



Если для оценки воспринимаемого качества услуг используется Кнопка Лояльности, для контроля выполнения вербальной составляющей стандарта обслуживания – Электронный Тайный Покупатель или технология Продажи Качественно (ПРОК), а для контроля выполнения эмоциональной составляющей стандарта обслуживания – Сервис с Улыбкой, то это продукт **Кнопка Лояльности ПРЕМИУМ**.

Корреляционный анализ Целевых функций и «Рычагов» управления



Возможность Корреляционного анализа обеспечивается АВТОМАТИЧЕСКОЙ привязкой всех измеряемых показателей к единой временной шкале.

Зрелый СОКОК: Управляйте качеством услуг «по-взрослому»

Кликните на картинку и узнайте подробнее



Зрелый СОКОК - упрощенный экономичный вариант Кнопки Лояльности ПРЕМИУМ, ориентированный на точки обслуживания клиентов, в которых нет прямых продаж: регистратура клиники, ресепшн в салоне оказания услуг, офис обслуживания, МФЦ, пункт выдачи заказов и т.п.

100 + вариантов



Клиентский опыт



Сервис с Улыбкой



Продажи

+7 (495) 363-59-15
market@prolan.ru