АРГУС
СЕМ

Научно-технический центр АРГУС

www.argustelecom.ru

АРГУС
НТЦ

Научно-технический центр АРГУС

Что разрабатываем:

OSS/BSS-решения

для **инфраструктуры**

для **клиентов**

АРГУС НТЦ

Научно-технический центр АРГУС

20+
лет работы

50 000+
человек ежедневно работают в системах АРГУС

200+
проектов

Научная лаборатория
в СПБГУТ им. Бонч-Бруевича

ЭКРАН ГРУППА КОМПАНИЙ

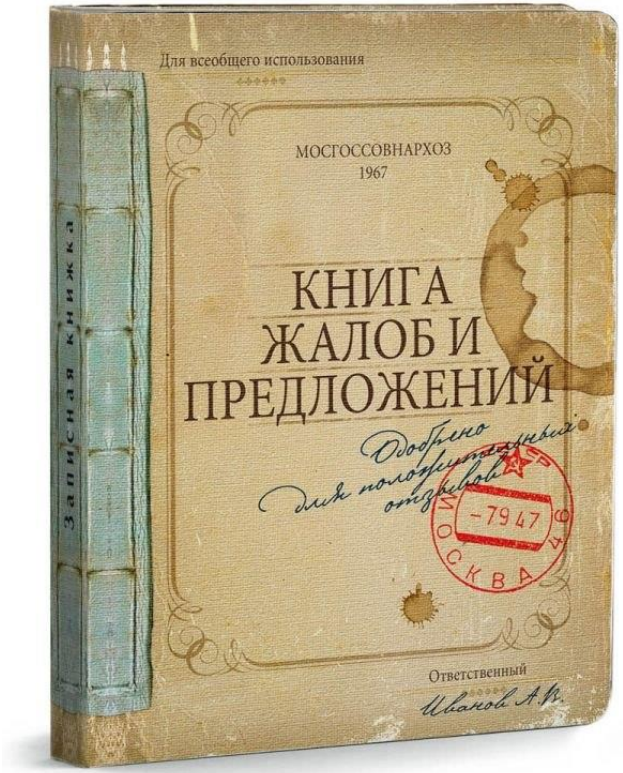
ГК Экран

- АРГУС НТЦ
- 7T seventest
- ПРОТЕЙ

ЭВОЛЮЦИЯ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ МНЕНИЕМ

АРГУС
НТЦ

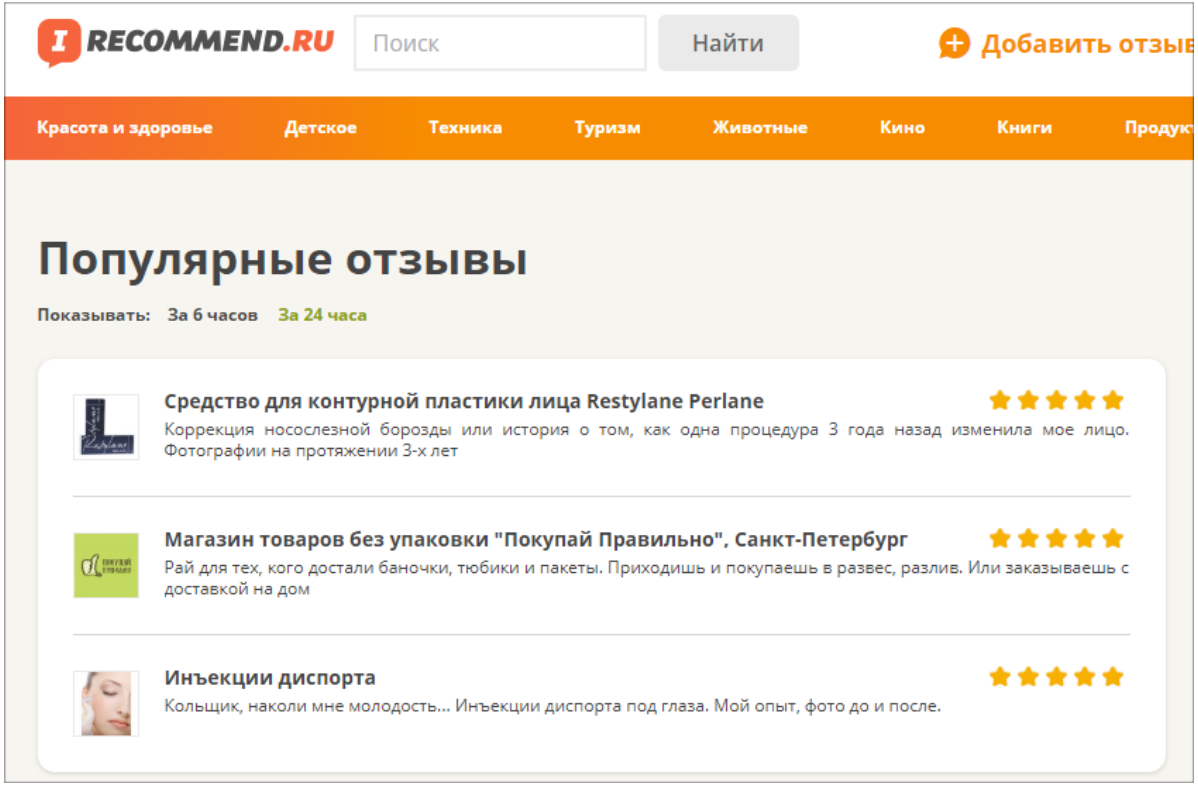
ЭВОЛЮЦИЯ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ МНЕНИЕМ



ЭВОЛЮЦИЯ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ МНЕНИЕМ

1 Защита прав и свобод граждан, контроль деятельности предприятия

ЭВОЛЮЦИЯ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ МНЕНИЕМ

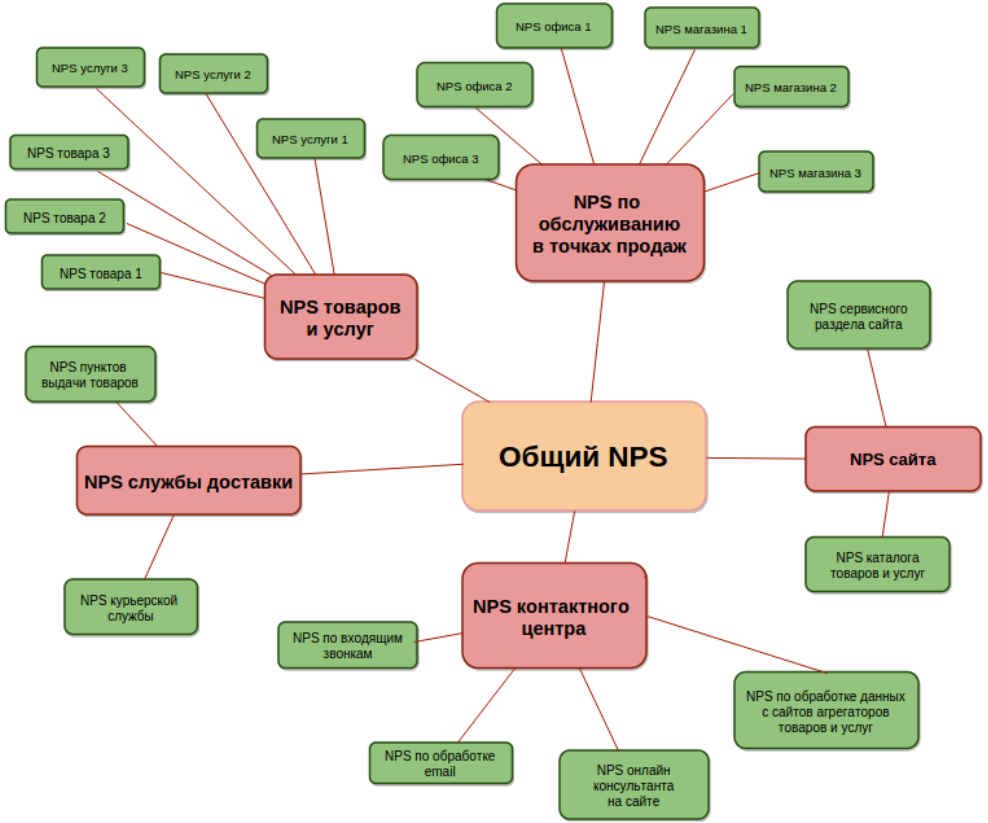


ЭВОЛЮЦИЯ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ МНЕНИЕМ

1 Защита прав и свобод граждан, контроль деятельности предприятия

2 Привлечение клиентов за счет создания положительной репутации

ЭВОЛЮЦИЯ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ МНЕНИЕМ



ЭВОЛЮЦИЯ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ МНЕНИЕМ

1 Защита прав и свобод граждан, контроль деятельности предприятия

2 Привлечение клиентов за счет создания положительной репутации

3 **Удержание** за счет организации процессов сбора клиентского мнения и развития отдельных направлений

ЭВОЛЮЦИЯ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ МНЕНИЕМ

Управление клиентским мнением

Стратегически

Оперативно

ЭВОЛЮЦИЯ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ МНЕНИЕМ

1 Защита прав и свобод граждан, контроль деятельности предприятия

2 Привлечение клиентов за счет создания положительной репутации

3 Удержание за счет организации процессов сбора клиентского мнения и развития отдельных направлений

4 Удержание за счет организации процессов управления клиентским мнением на стратегическом и оперативном уровнях

ПРОБЛЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ МНЕНИЕМ

АРГУС
НТЦ

СПОСОБЫ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

Низкий уровень отклика

СПОСОБЫ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

Низкий уровень отклика

Высокая стоимость опросов

СПОСОБЫ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

Неверный подбор каналов коммуникации

СПОСОБЫ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

Неверный подбор каналов коммуникации

Перегруженность клиента количеством запросов

СПОСОБЫ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

Неверный подбор каналов коммуникации

Перегруженность клиента количеством запросов

Взаимодействие с клиентом в неподходящий момент

СПОСОБЫ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

Неверный подбор каналов коммуникации

Перегруженность клиента количеством запросов

Взаимодействие с клиентом в неподходящий момент

Клиенту не интересно проходить опрос

СПОСОБЫ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

АРГУС
НТЦ

СПОСОБЫ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

Увеличение базы контактов клиентов в цифровых каналах

СПОСОБЫ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

Увеличение базы контактов клиентов в цифровых каналах

Организация омниканального взаимодействия с клиентами

СПОСОБЫ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

Увеличение базы контактов клиентов в цифровых каналах

Организация омниканального взаимодействия с клиентами

Ограничение лишнего и несвоевременного взаимодействия

СПОСОБЫ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

Увеличение базы контактов клиентов в цифровых каналах

Организация омниканального взаимодействия с клиентами

Ограничение лишнего и несвоевременного взаимодействия

Проведение опросов в точках контактов с клиентом

СПОСОБЫ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

Увеличение базы контактов клиентов в цифровых каналах

Организация омниканального взаимодействия с клиентами

Ограничение лишнего и несвоевременного взаимодействия

Проведение опросов в точках контактов с клиентом

Управление мнением клиента путем оперативного реагирования

СПОСОБЫ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

Увеличение базы контактов клиентов в цифровых каналах

Организация омниканального взаимодействия с клиентами

Ограничение лишнего и несвоевременного взаимодействия

Проведение опросов в точках контактов с клиентом

Управление мнением клиента путем оперативного реагирования

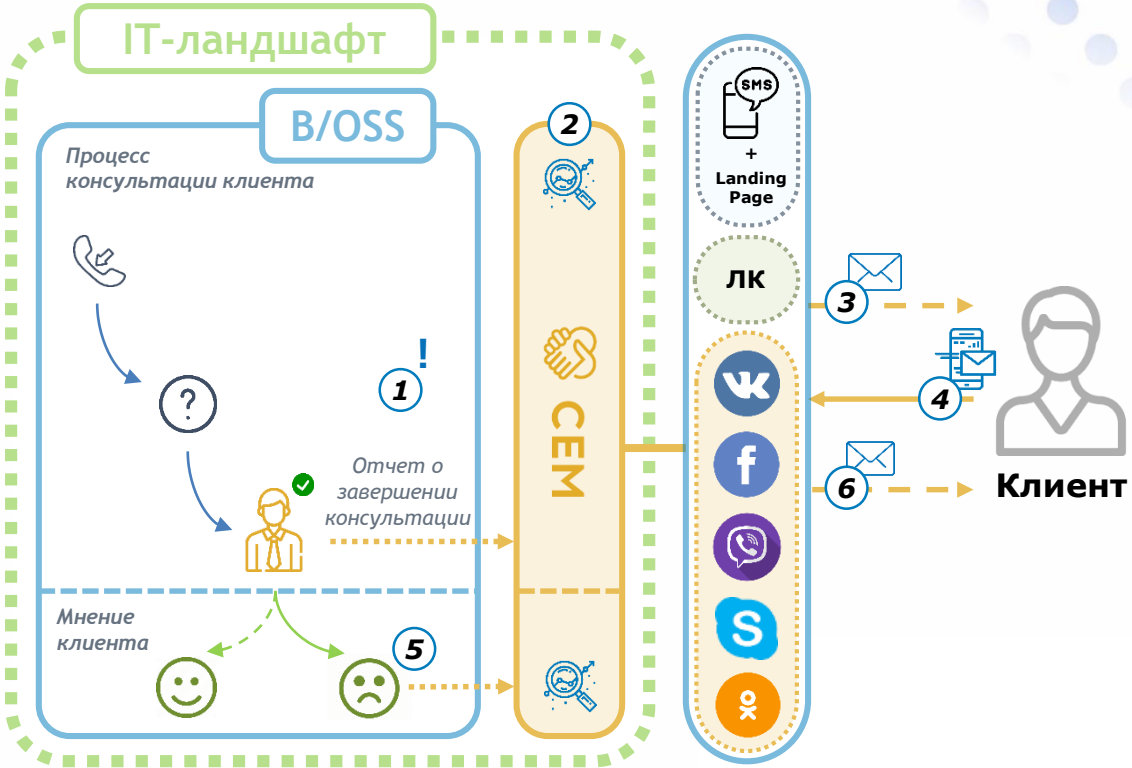
Регулярный сбор клиентского мнения на всех этапах жизненного цикла клиента

КЕЙС ПРИМЕНЕНИЯ

АРГУС
НТЦ

Сценарий кейса

1. Специалист КЦ произвел консультацию;
2. CEM анализирует событие «завершение диалога» и формирует запрос клиенту;
3. CEM отправляет запрос клиентского мнения о работе специалиста КЦ (взаимодействие осуществляется через цифровой канал);
4. Клиент отправляет свое мнение ответным сообщением;
5. CEM анализирует ответ и в случае негативного отклика инициирует сценарий компенсации (например, звонок клиенту или отправка сообщения);
6. Клиенту отправляется «заботливое» информационное сообщение.



АРГУС
НТЦ

Благодарим за внимание!

25 апреля в **11-00** вебинар-демонстрация системы **АРГУС СЕМ**

- Рассмотрим **практические кейсы**
- Ответим на **вопросы**
- Услышим **ваше мнение**