

# DATA ANALYTICS PLATFORM

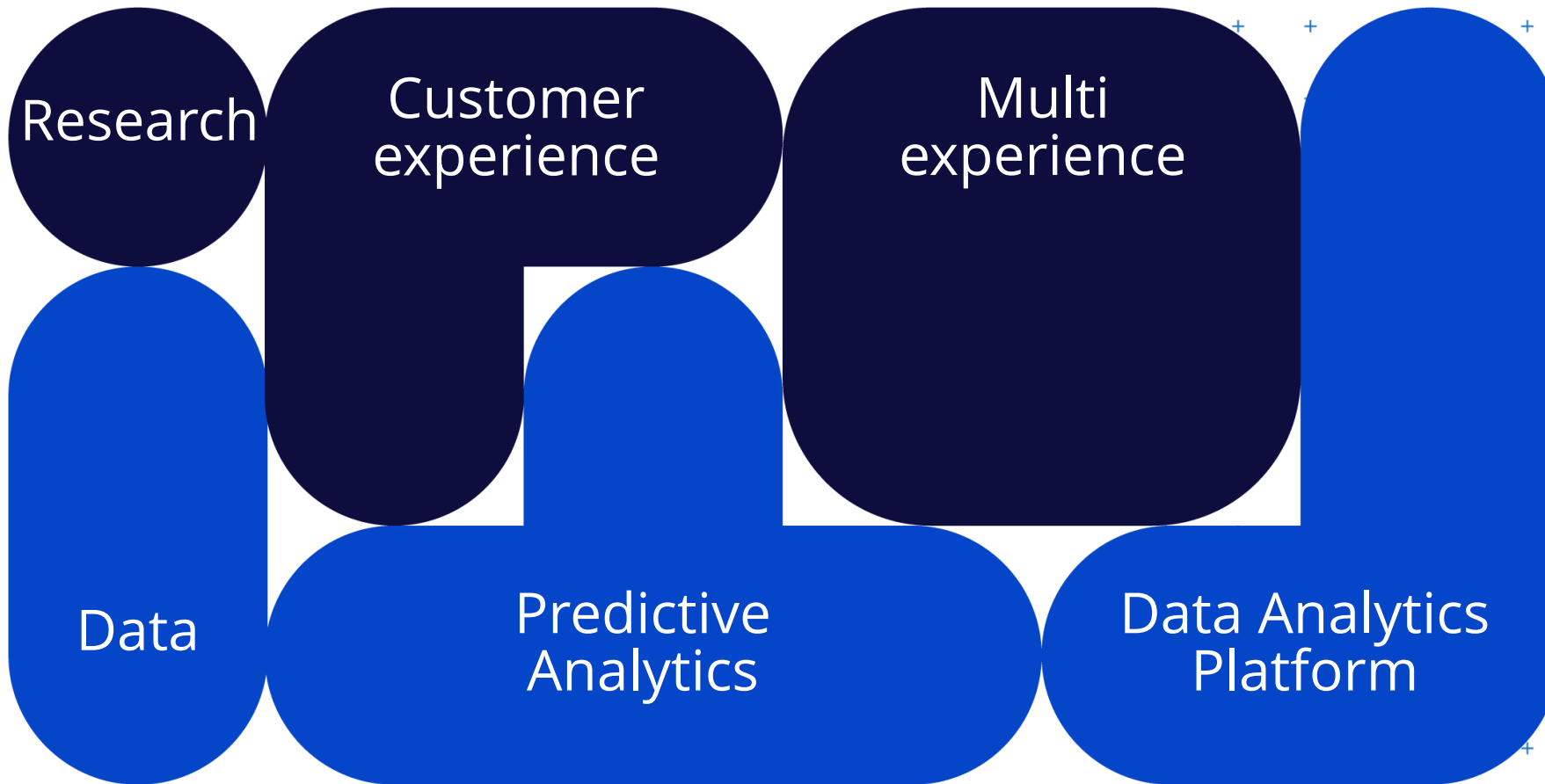
КАК ТЕХНОЛОГИИ ВЛИЯЮТ  
НА БУДУЩЕЕ СХ?

OPROSSO



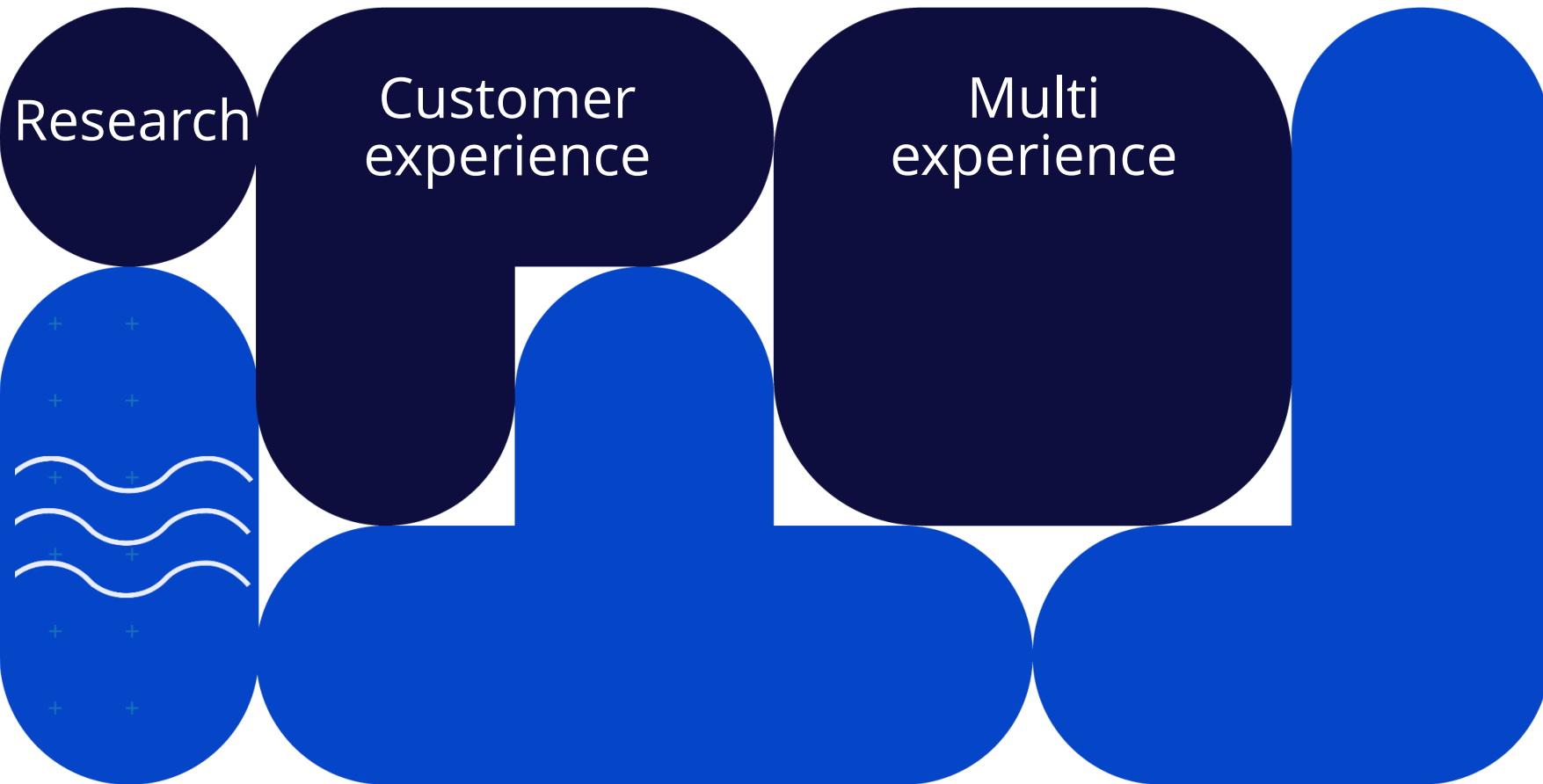
# ТРЕНДЫ

3 + 3



OPROSSO

# БИЗНЕС



**OPROSSO**

# NPS



# eNPS

OPROSSO



42%

Улучшение  
лояльности  
клиентов

Причины  
управления CX  
в компаниях\*

32%

Увеличение  
объема  
кросс-продаж

33%

Рост  
удовлетворённости  
клиентов

30%

Бюджетов на цифровую  
трансформацию в российских  
компаниях приходится  
на проекты в области CX

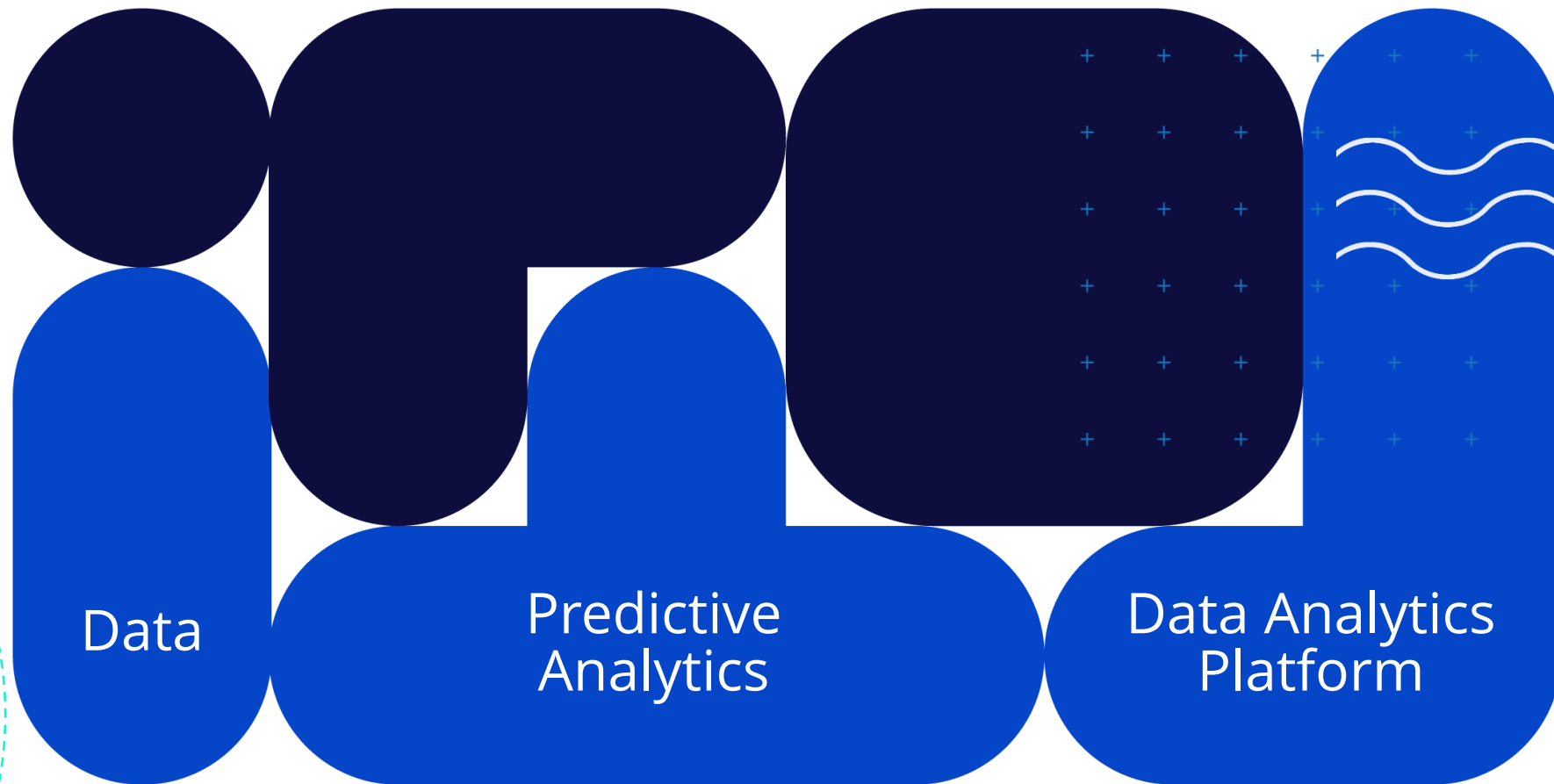
**OPROSSO**

# Multi experience

Источник: [www.gartner.com](http://www.gartner.com)



# ТЕХНОЛОГИИ



**OPROSSO**

2022

Oprossio  
CEM

Сбор и обработка большего  
объёма данных разных  
типов, управление CX

Автоматическая обработка  
слабоструктурированных  
данных

Machine Learning  
(текст, голос, видео)

Рекомендации  
по улучшению опыта  
клиентов

Прогнозная  
аналитика

2026

Data  
Analytics  
Platform

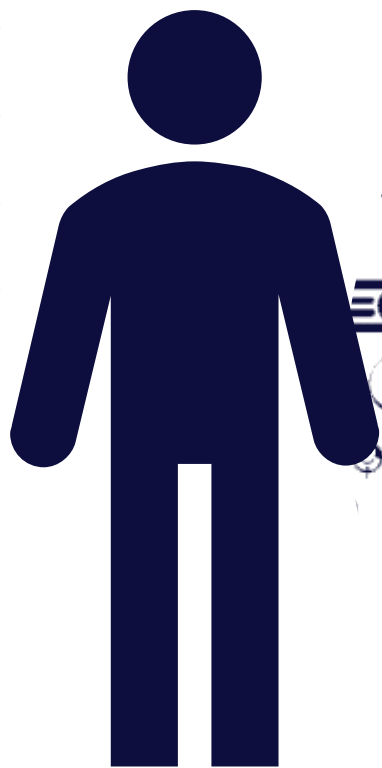
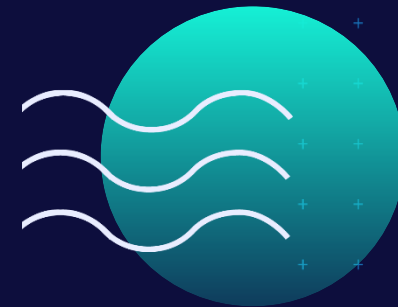
как будущее CX

Автоматизация процессов  
непрерывного анализа  
и изменения клиентского опыта

OPROSSO



# DATA LAKE



## Компания

Сбор, обработка и анализ неструктурированной информации в любых каналах коммуникаций

**OPROSSO**

# ПРОГНОЗНАЯ АНАЛИТИКА

## Внутренние

Дизайн  
Технологии  
Аналитические данные  
Обслуживание  
Командный дух

Влияющие  
на CX  
факторы

## Внешние

Актуальности идеи  
Репутация  
Последовательность  
Удобство  
Простота  
Скорость  
Персонализация  
Оmnikanальность

# РЕКОМЕНДАЦИИ

OPROSSO

# ТОЛЬКО ОПРОСЫ УЖЕ НЕВЕРОЯТНО МАЛО!



## Ограниченность



Голосов клиентов слышат лидеры по CX

## Реактивность



Лидеров CX уверены, что их компании смогут среагировать в режиме реального времени

## Двусмысленность



Лидеров CX считают, что опросы позволяют им устранять ключевые причины снижения производительности

## Расфокусированность



Лидеров CX считают, что их система измерения CX позволяет рассчитать возврат инвестиции

Источник: <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/prediction-the-future-of-cx>

OPROSSO

# DATA ANALYTICS PLATFORM



DATA-DRIVEN CX SYSTEMS

OPROSSO



When asked about the biggest challenge with the current system, one chief experience officer responded: «People associate CX with marketing, not technology»



# МИССИЯ

Oprosso создаёт технологическую среду для развития клиентоцентричности в самых разных отраслях, используя свой опыт в ИТ и исследованиях. Мы верим в справедливость обмена хороших бизнес-показателей на счастье клиентов наших клиентов.



OPROSSO

# КОСМИЧЕСКОГО ВСЕМ НАМ СХ!



**Шкварун Иван**

Сооснователь OprossO



+7 903 255-68-39



ishkvarun@oprossO.ru

**OPROSSO**

