

DATA ANALYTICS PLATFORM

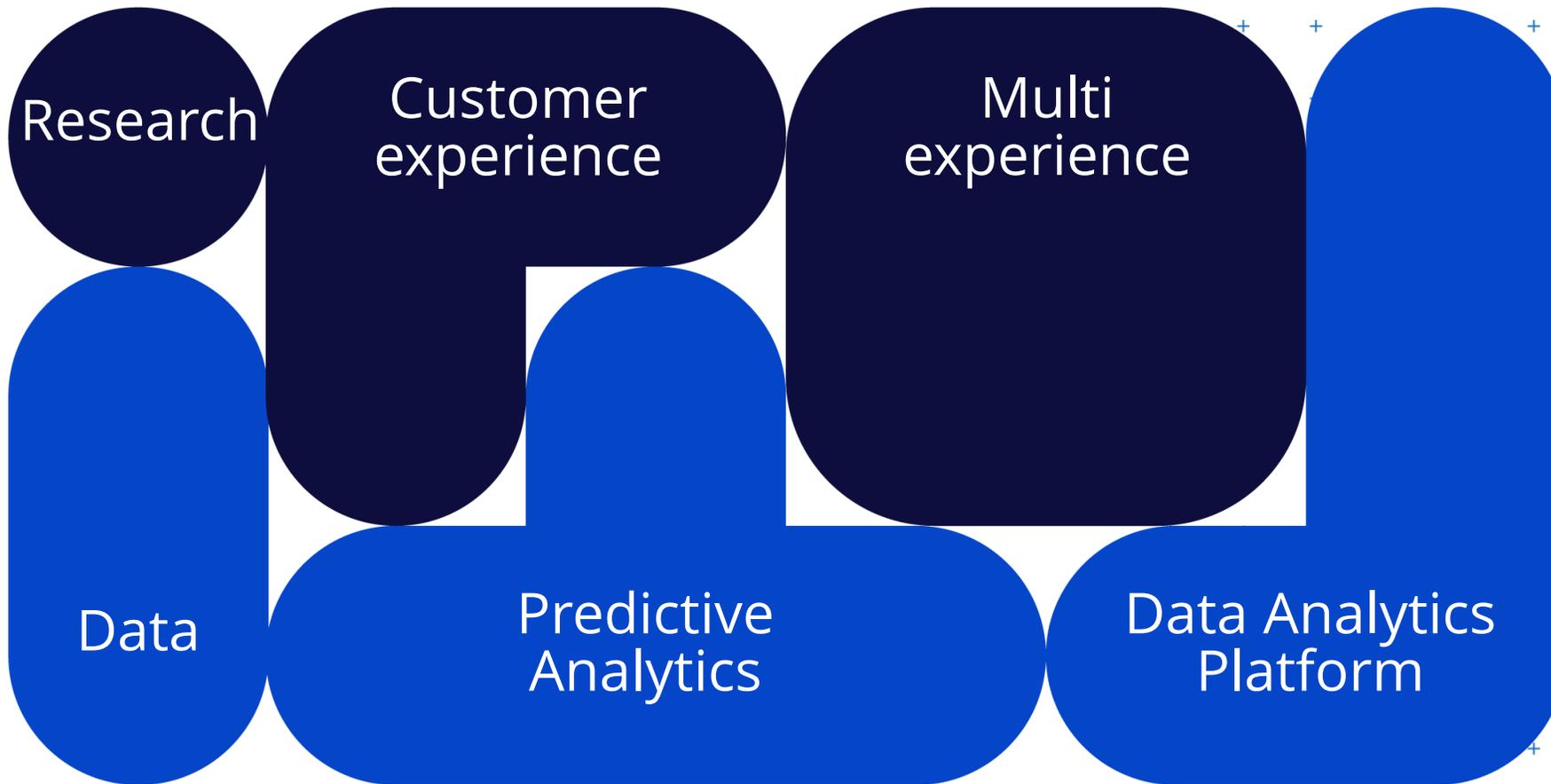
КАК ТЕХНОЛОГИИ ВЛИЯЮТ
НА БУДУЩЕЕ СХ?

OPROSSO



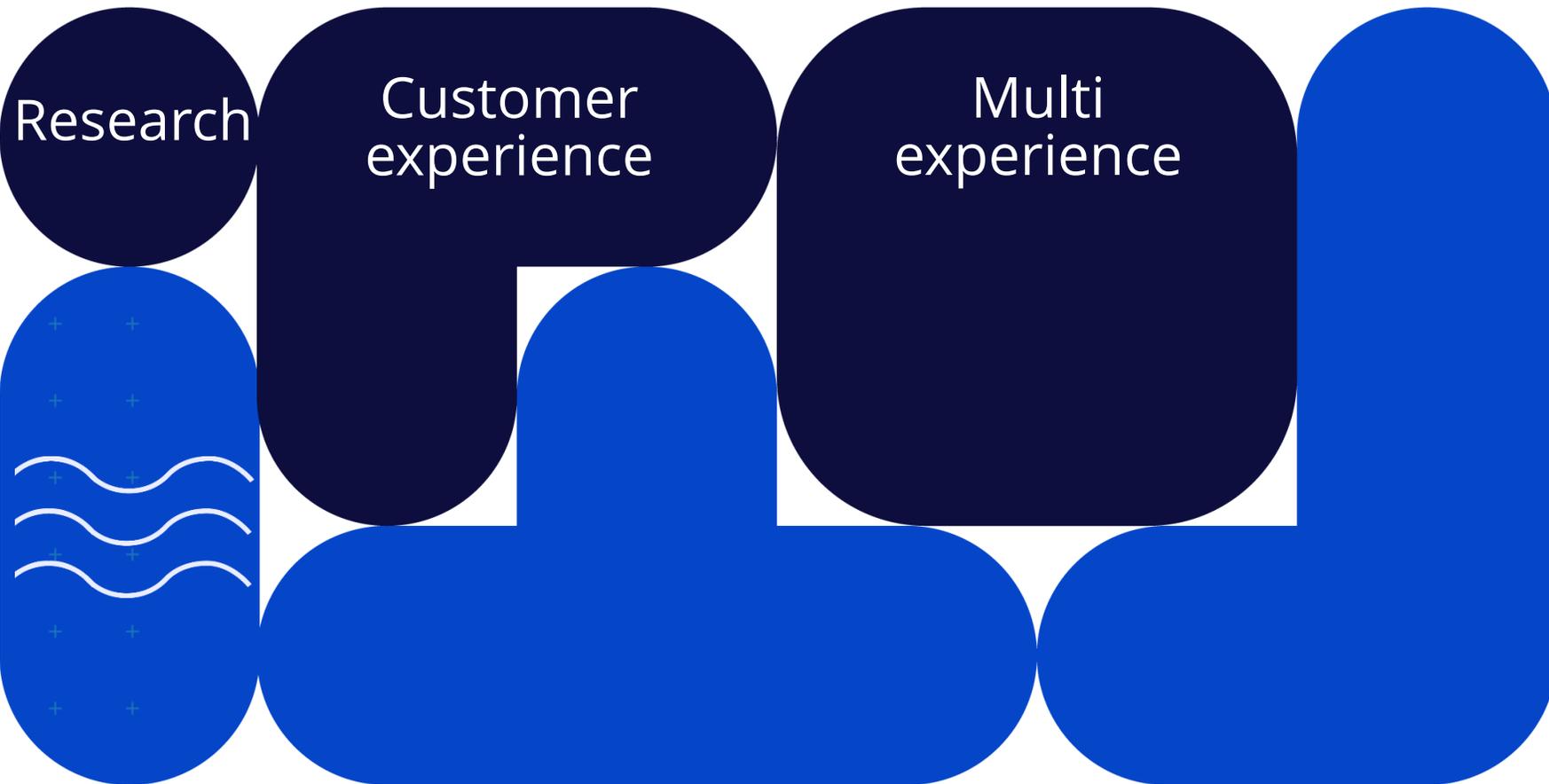
ТРЕНДЫ

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

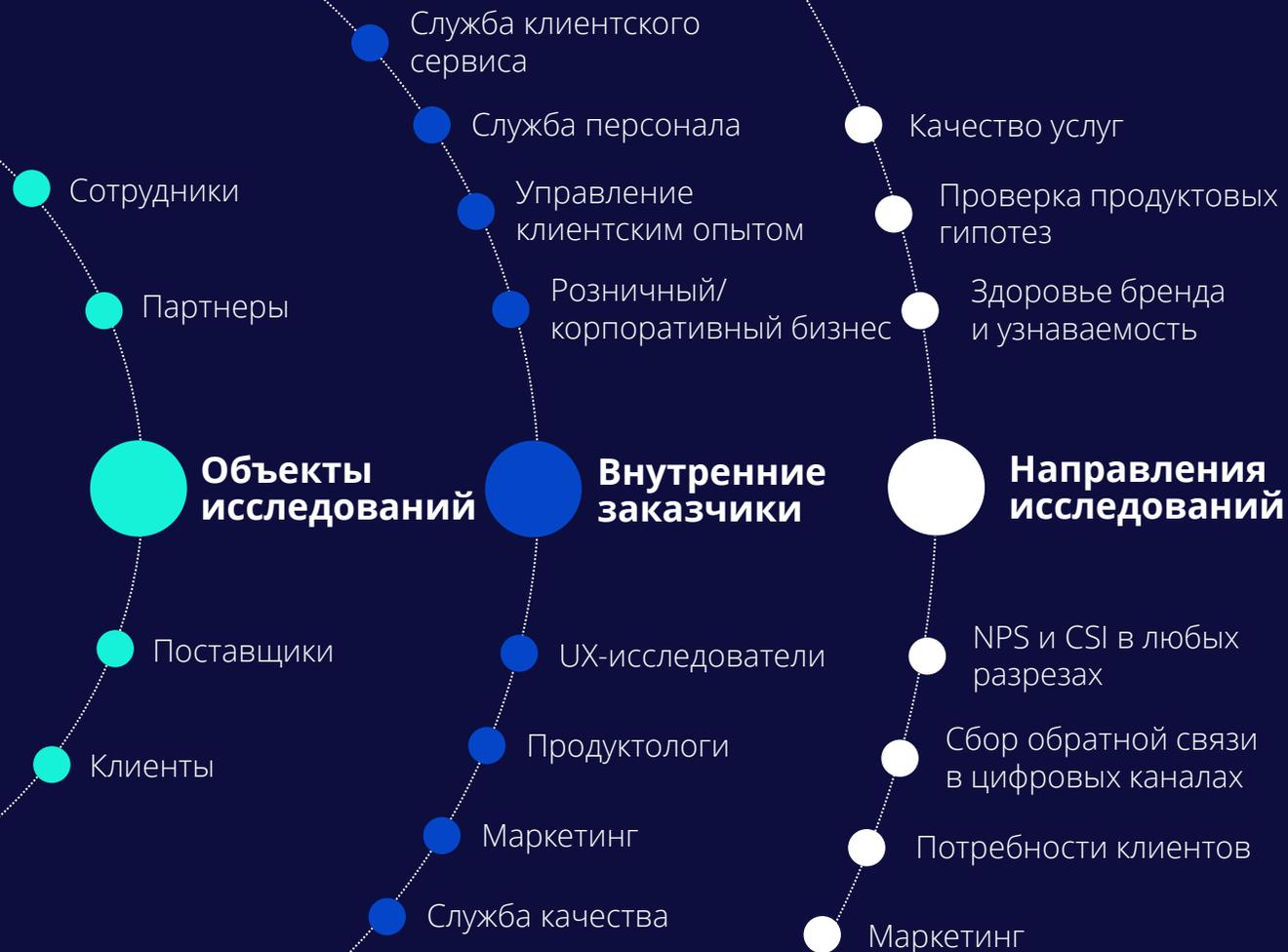
30%

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

OPROSSO

Multi experience

Источник: www.gartner.com



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

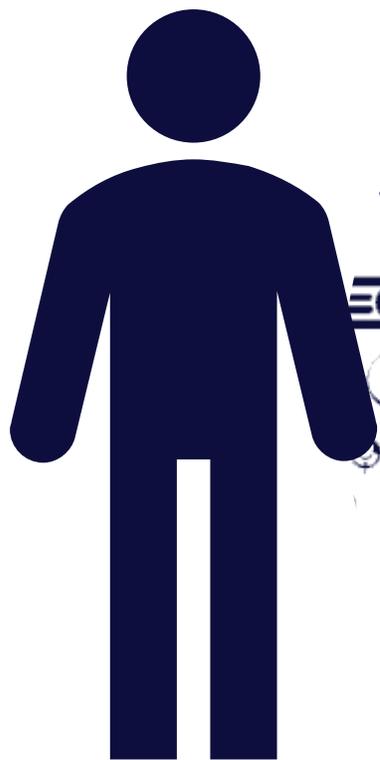
Data
Analytics
Platform

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

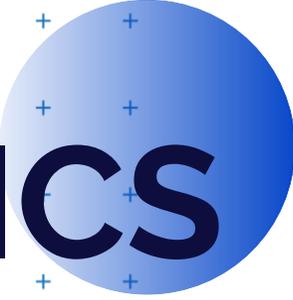


Лидеров CX считают, что их система измерения CX позволяет рассчитать возврат инвестиции

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

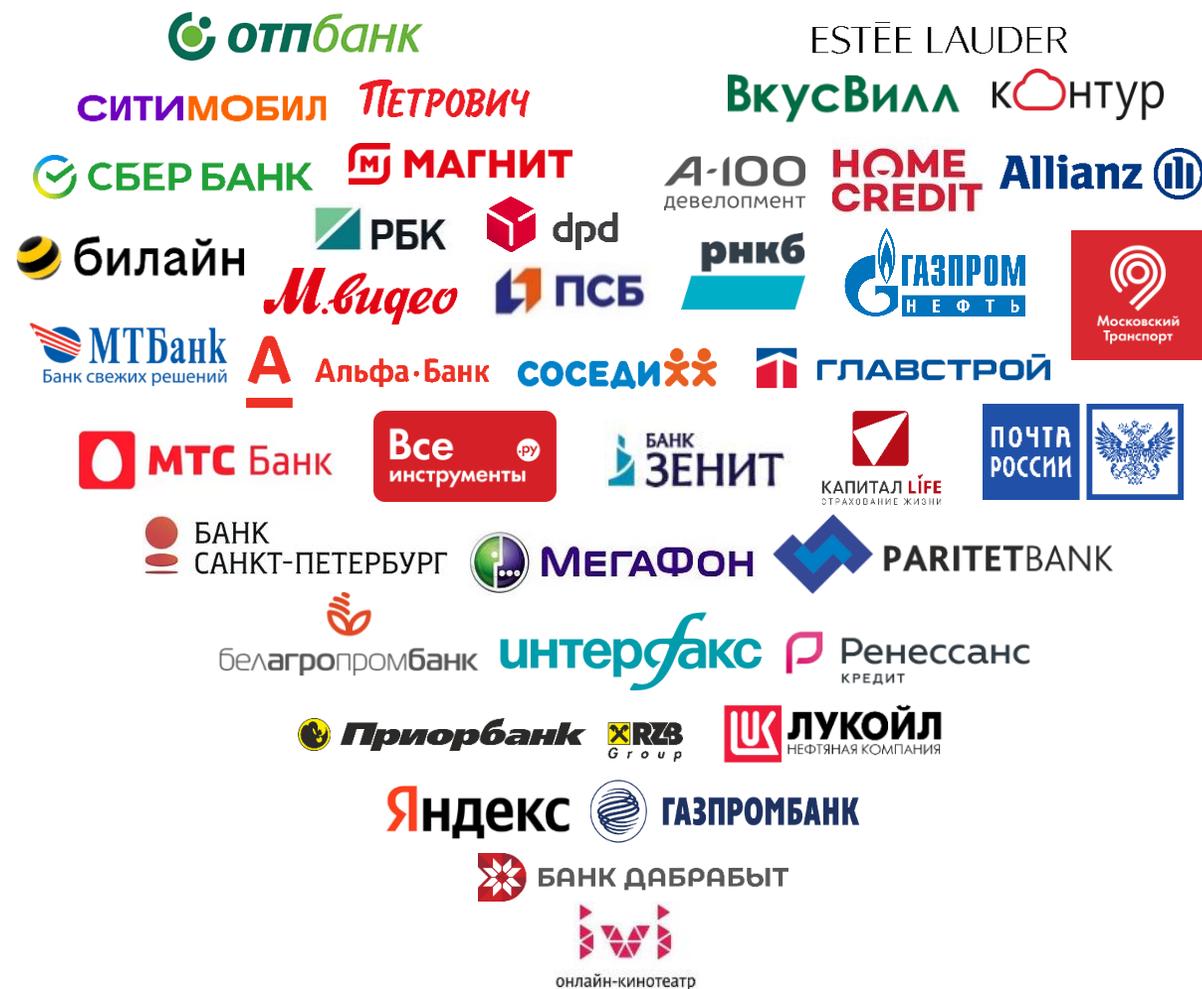


When asked about the biggest challenge with the current system, one chief experience officer responded: «People associate CX with marketing, not technology»



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@oproosso.ru

OPROSSO

