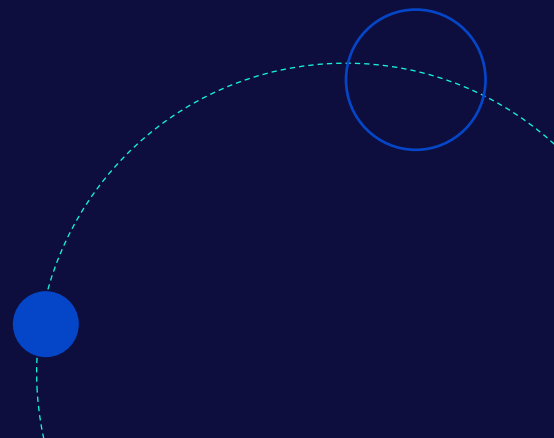
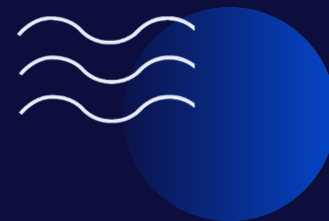


OPROSSO

# Oprossso CEM: от идеи до интеграции


Вячеслав Степанов  
Директор по продукту Oprossso



Мы работаем  
с лучшими!

OPROSSO





Человек  
в центре  
всего

**OPROSSO**

# OprossO как продукт

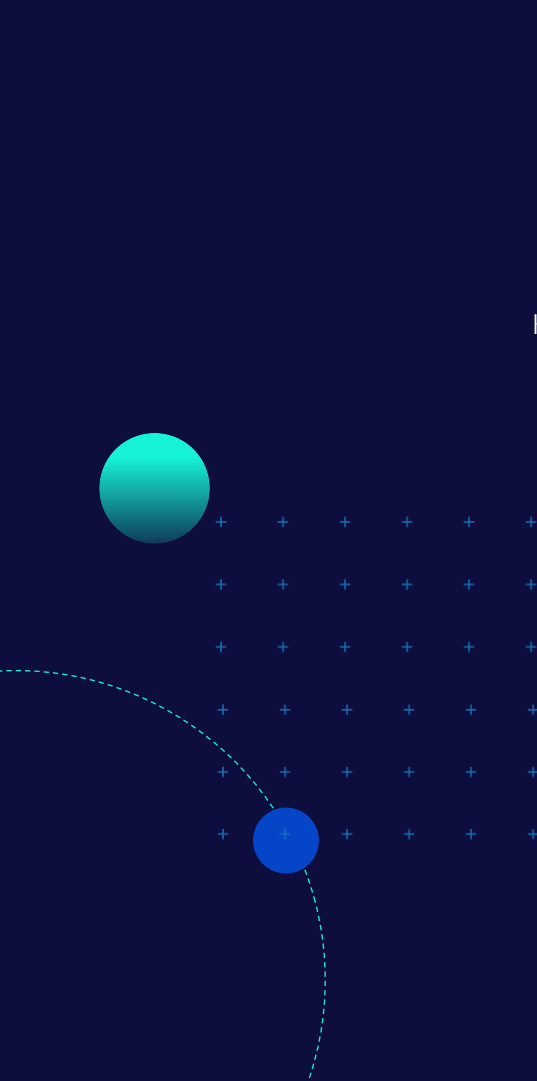
2015

Функционал для  
создания опросов  
и форм

Широко функциональная  
система для исследований  
OprossO

2019

**OPROSSO**




Контур системы  
для управления  
клиентским опытом



2020

2022



Технологическая платформа  
Oproso

Исследования

+

Полный цикл работы с обратной  
связью: от анкеты до реакции  
на голос клиента



**OPROSSO** +

# С чего начать автоматизировать управление СХ?



Распознавание речи  
Чат-боты AL  
Дашборды Big Data  
CRM Chat GPT ML  
Виртуальные ассистенты  
Замыкание петли обратной связи  
Метрики



Цифровизация пути  
клиента. Новые  
каналы



Реагирование  
«здесь и сейчас» на  
проблемы клиентов

Системное  
реагирование  
на проблемы  
клиентов



Прогнозы.  
Измерение влияния  
CX на финансовые  
показатели



# Цифровизация пути. Новые каналы



- Чат-боты
- Виртуальные помощники
- Удаленное предоставление услуг  
(недвижимость, медицина, страхование)



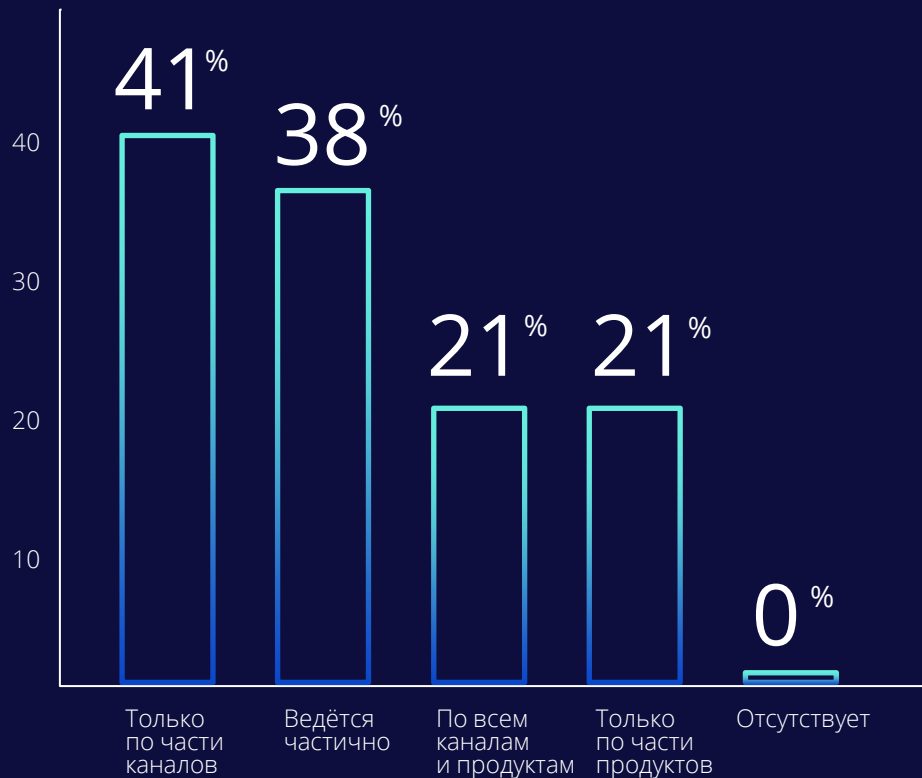
Измерение CX  
по всем продуктам,  
каналам, точкам  
контакта



# Сбор обратной связи

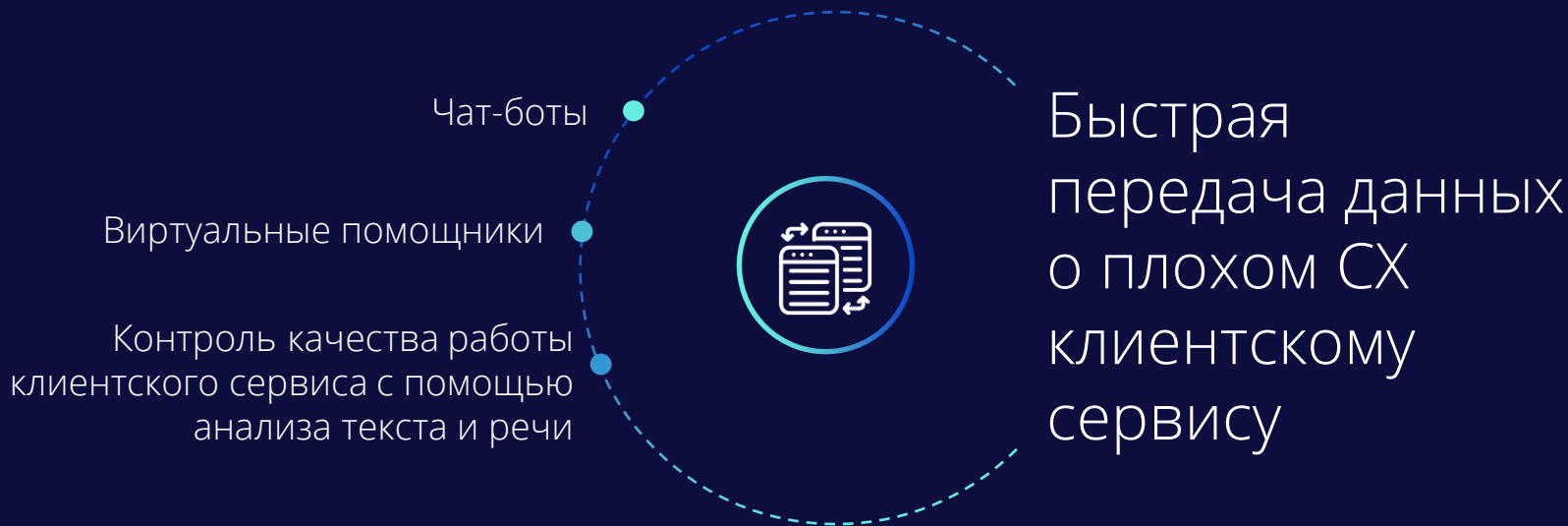
в точках контакта

Данные исследования OproSSO 2023



OPROSSO

# Реагирование «здесь и сейчас»



# Автоматическая постановка задач

Данные исследования Oprossio 2023



# Реагирование как система



Автоматическая  
разметка качественной  
обратной связи

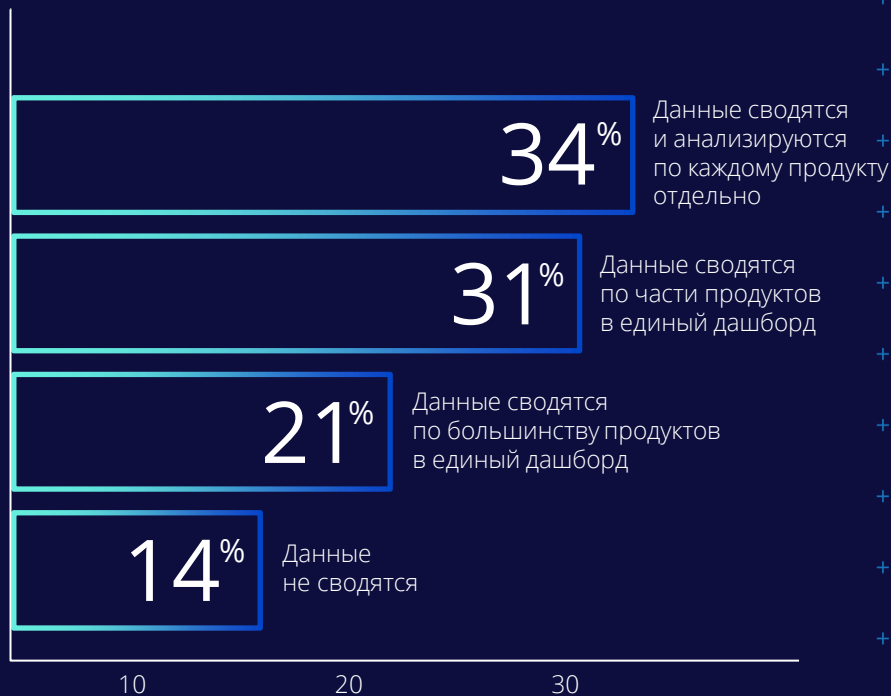
Вовлечение сотрудников  
в улучшение CX:  
регулярное выделение проблем, приоритезация,  
реализация улучшений CX, включение CX  
показателей в систему мотивации команд



Совместная работа  
«клиентских»  
подразделений,  
визуализация,  
аналитика данных

# Мониторинг CX в точках контакта

Данные исследования Oprossio 2023



OPROSSO+

# Координация разных подразделений в управлении CX

Данные исследования Oprossio 2023



# Прогнозирование В СХ

Прогнозирование  
выручки

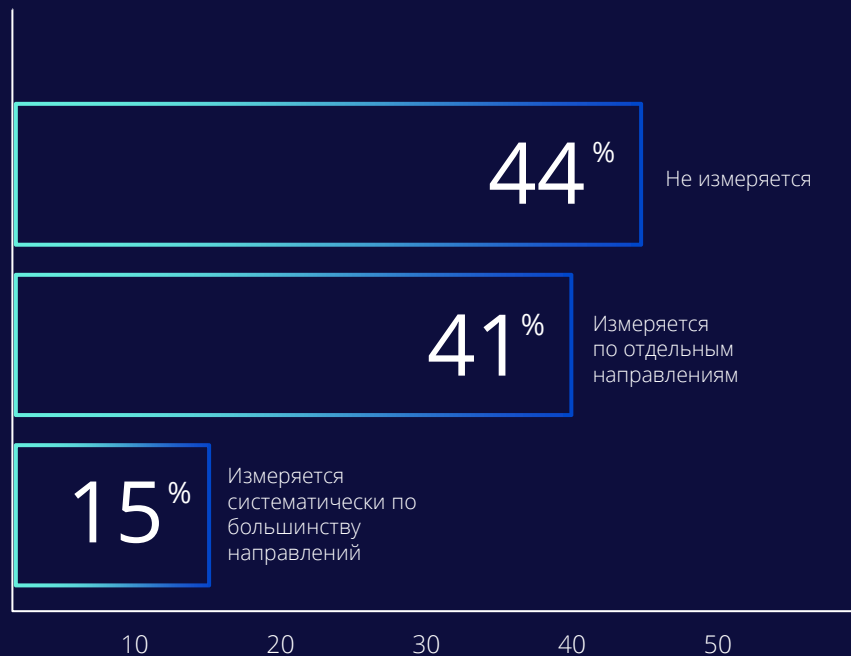
Приоритезация  
инициатив на основе  
оценки влияния на СХ



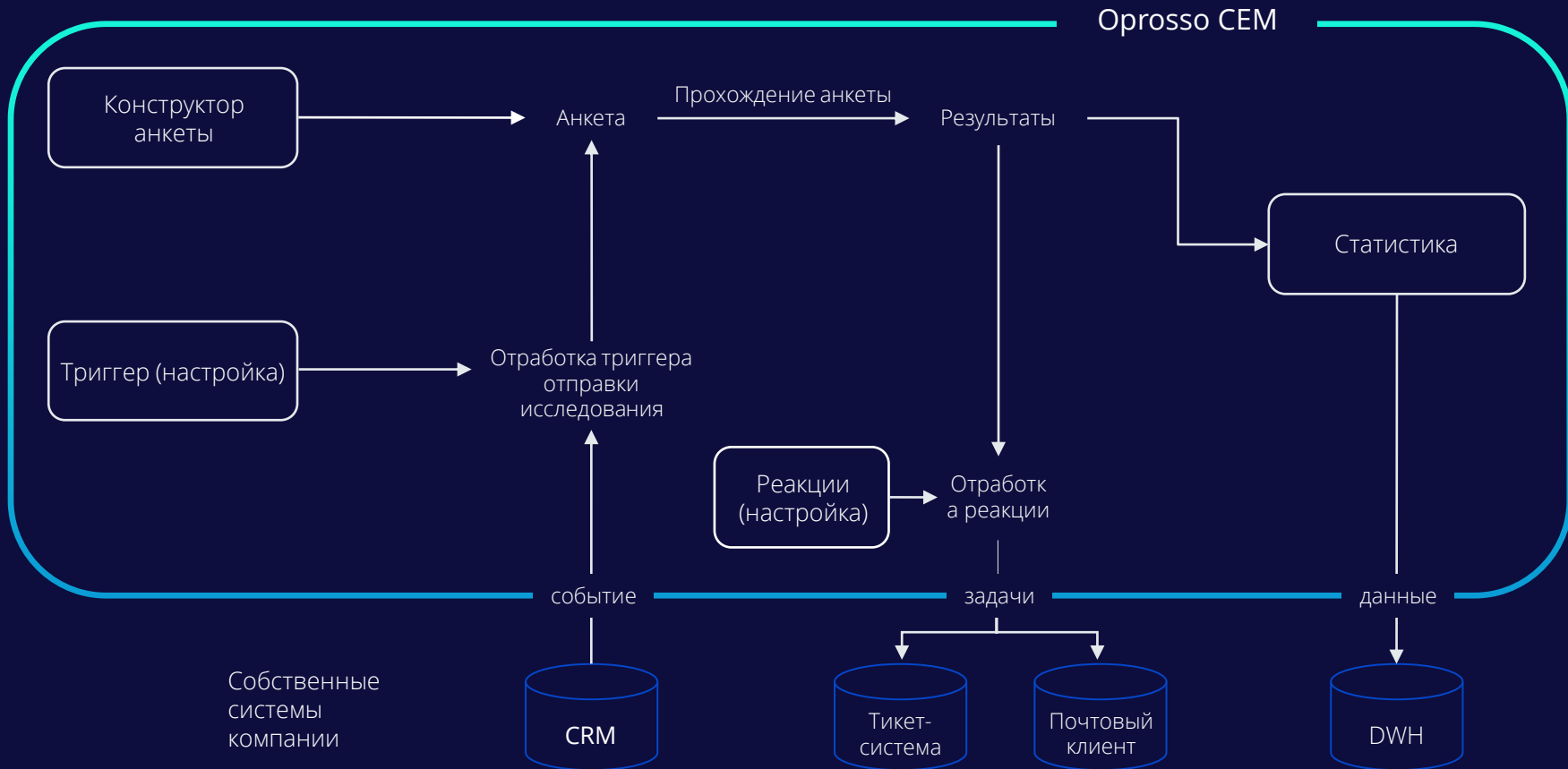
Наличие  
инструментов  
для предиктивной  
аналитики

# Влияние развития СХ на прибыль

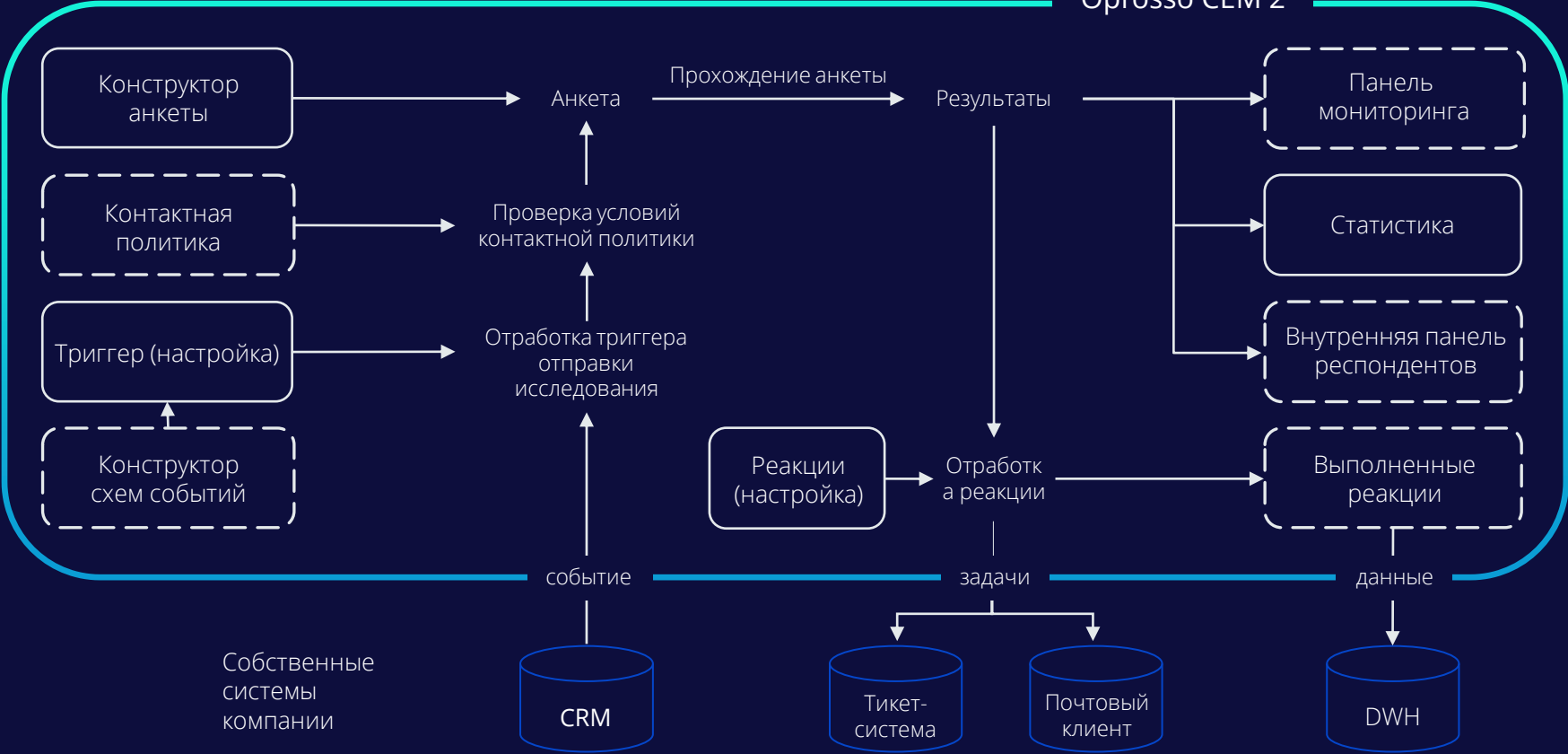
Данные исследования Oprossio 2023



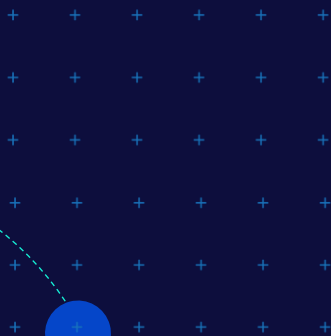




OprossO CEM 2



# Oprossso как продукт



**OPROSSO**

## Oprossso Data Analytics Platform

Модульная платформа предсказания  
CX и выручки

- Предиктивная аналитика
- Текстовая аналитика открытых ответов/отзывов
- Проведение онлайн-интервью AI-ботом интервьюером
- Контактная политика
- Дашборды
- Проведение онлайн-опросов
- Реакции — замыкание обратной связи
- База данных респондентов

# Эволюция CX- платформ



**OPROSSO**

Платформа  
прогнозирования  
и аналитики

- Автоматизация сбора, обработки и анализа качественной обратной связи
- Сбор поведенческих и финансовых данных
- Предсказание CX и выручки на основе данных разных типов

Платформа  
управления  
клиентским опытом

- Автоматизация отправки исследований по триггеру
- Замыкание петли обратной связи – реакции
- Онлайн-мониторинг CX по всем продуктам и точкам контакта - дашборды

Платформа  
онлайн-  
исследований

- Методики
- Гибкая логика
- Персонализация анкеты

Конструктор  
опросов

# Контакты



## Вячеслав Степанов

Директор по продукту Oprossio

Кандидат психологических наук,  
более 10 лет провожу исследования  
и управляю IT-продуктами

Tg.: vjustepanov



Примите участие  
в исследовании  
исследователей

**OPROSSO**

