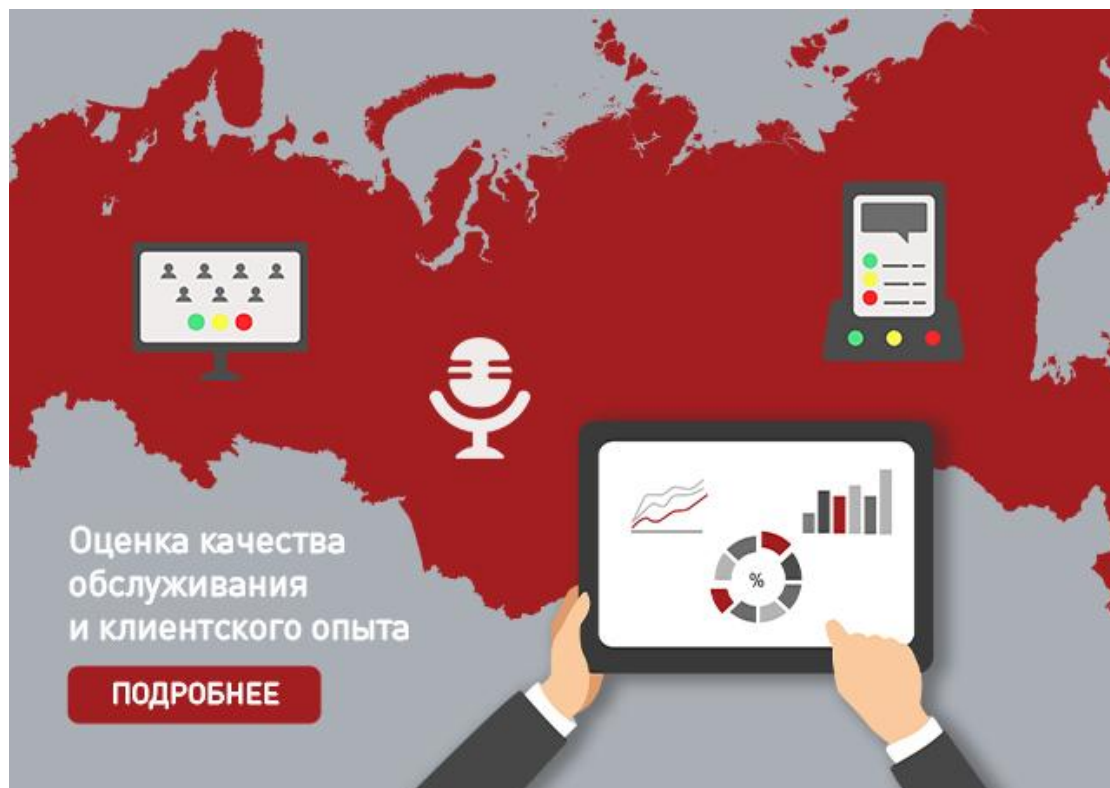


Менеджер Качества

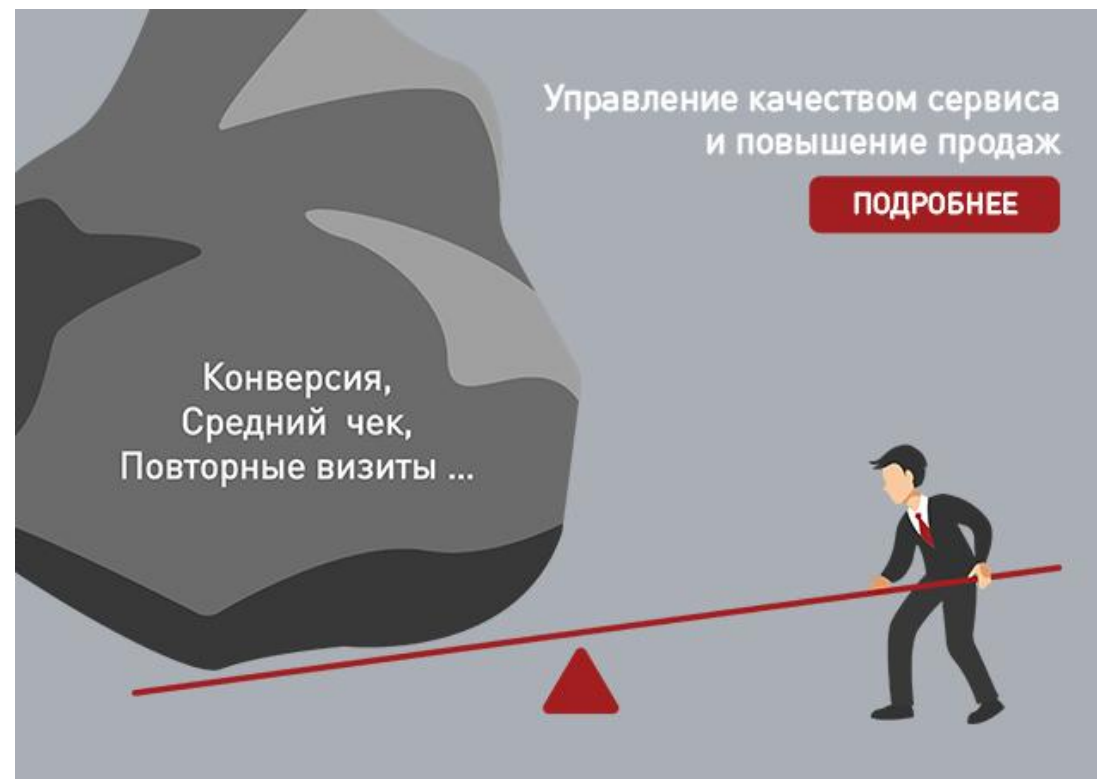
Точка Лояльности Клиентов (ТОЛК). Продажи Качеством (ПРОК)



Оценка качества обслуживания и клиентского опыта

ПОДРОБНЕЕ

The infographic features a red map of Russia as a background. In the foreground, a person's hands hold a tablet displaying a dashboard with a line graph, a bar chart, and a donut chart with a percentage sign. To the left, there is an icon of a presentation screen with five people silhouettes and three colored dots. To the right, there is a microphone icon and a smartphone icon with a speech bubble and three colored dots.



Управление качеством сервиса и повышение продаж

ПОДРОБНЕЕ

Конверсия,
Средний чек,
Повторные визиты ...

The infographic shows a large, dark grey, abstract shape on the left side of a red seesaw. A man in a suit is on the right side of the seesaw, pushing it up. The background is a light grey gradient.

Решение

Основной эффект от внедрения

Пользователи

1.

Точка Лояльности
Клиентов (ТОЛК)

Повышение удовлетворенности и лояльности
клиентов

Банки, клиники, фитнес
центры, салоны красоты,
отели и т.п.

2.

Продажи Качественно
(ПРОК)

Повышение конверсии и среднего чека.

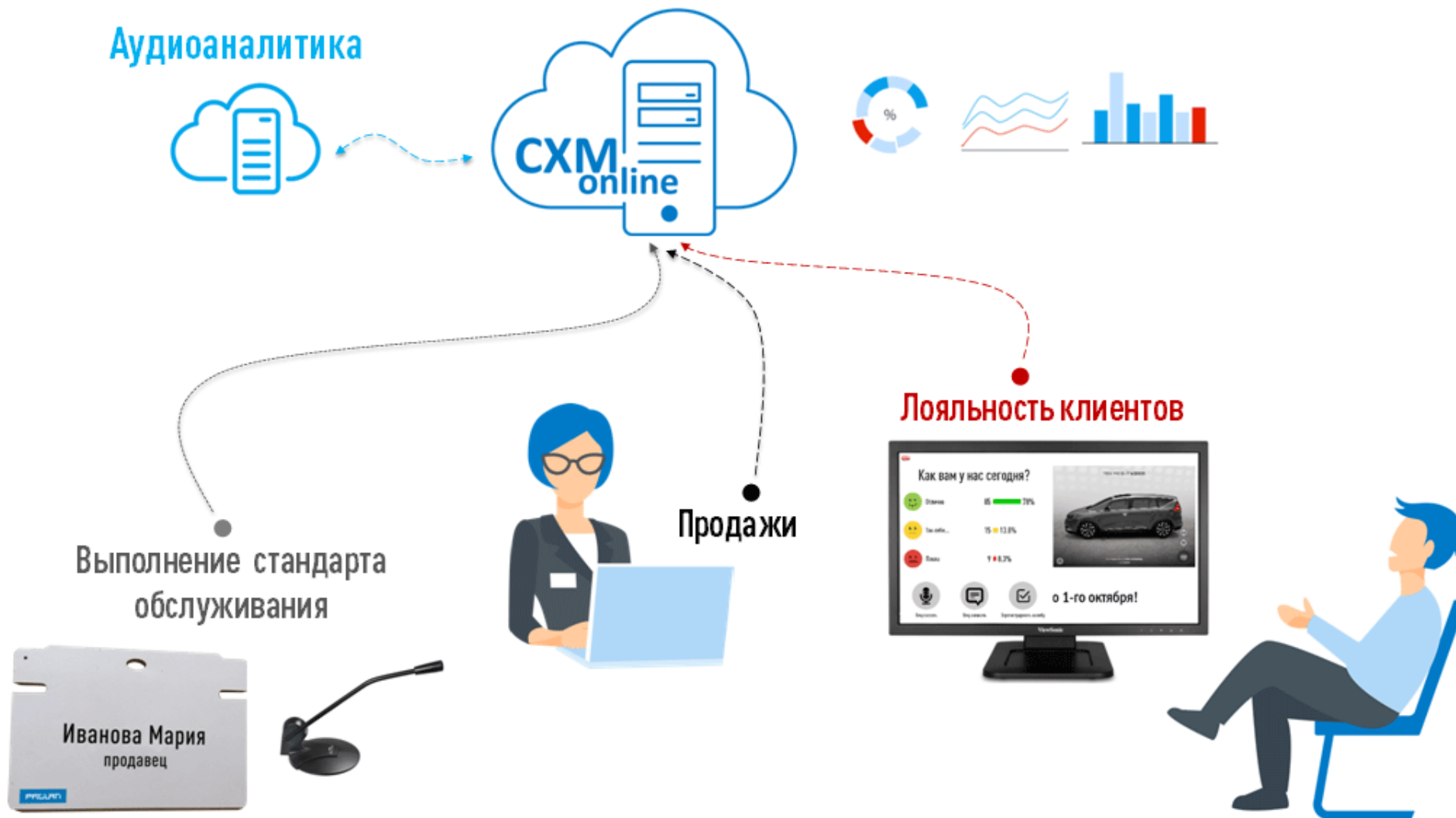
Магазины, рестораны, точки
быстрого питания и т.п.

- 1. Повышение удовлетворенности и лояльности клиентов и сотрудников.**
Обеспечивается возможностью более эффективно управлять как клиентским опытом, так и восприятием сотрудниками корпоративных услуг.
- 2. Повышение конверсии и среднего чека.** Достигается возможностью более эффективно обеспечивать выполнение фронт-персоналом стандарта обслуживания и продаж.

ТРИ КИТА МЕНЕДЖЕРА КАЧЕСТВА



Зажги персонал. Включи клиентов



ТРИ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССА



3

Аналитика и комплексное управление

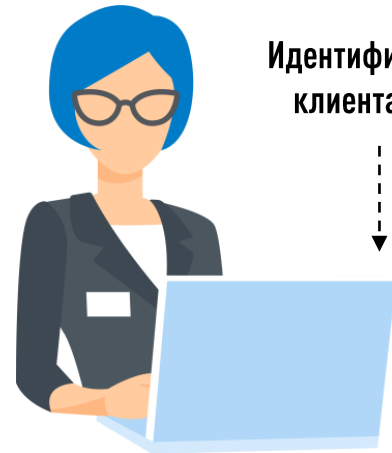


Оценка выполнения стандарта + ID



2

Управление выполнением стандарта обслуживания



Идентификация клиента (ID)

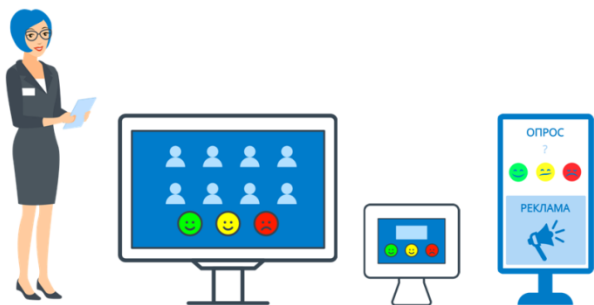
Управление + ID

1

Управление клиентским опытом

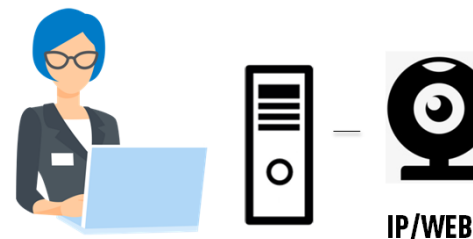


1. УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ



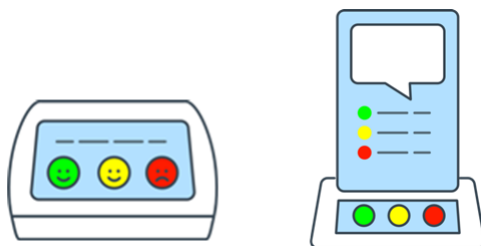
Сенсорные продукты:

1. Сенсорный Фронт Мотиватор; [описание ...](#)
2. Терминал Обратной Связи и Сенсор Анкетер; [описание ...](#)
3. Объединенный Пост Качества; [описание ...](#)



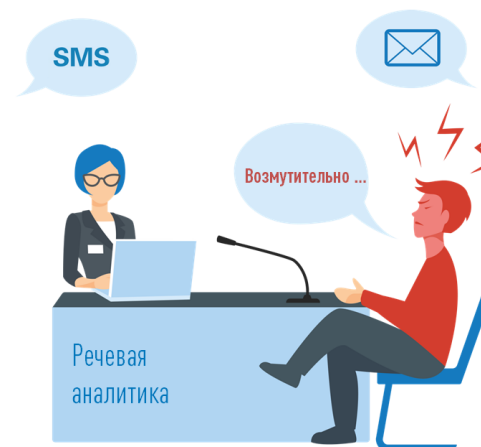
Продукты на основе видеоаналитики:

1. Монитор Эмоций; [описание...](#)
2. Терминал HAPPY-SMILE, [описание...](#)
3. Датчик Эмоционального Отклика.



Кнопочные продукты:

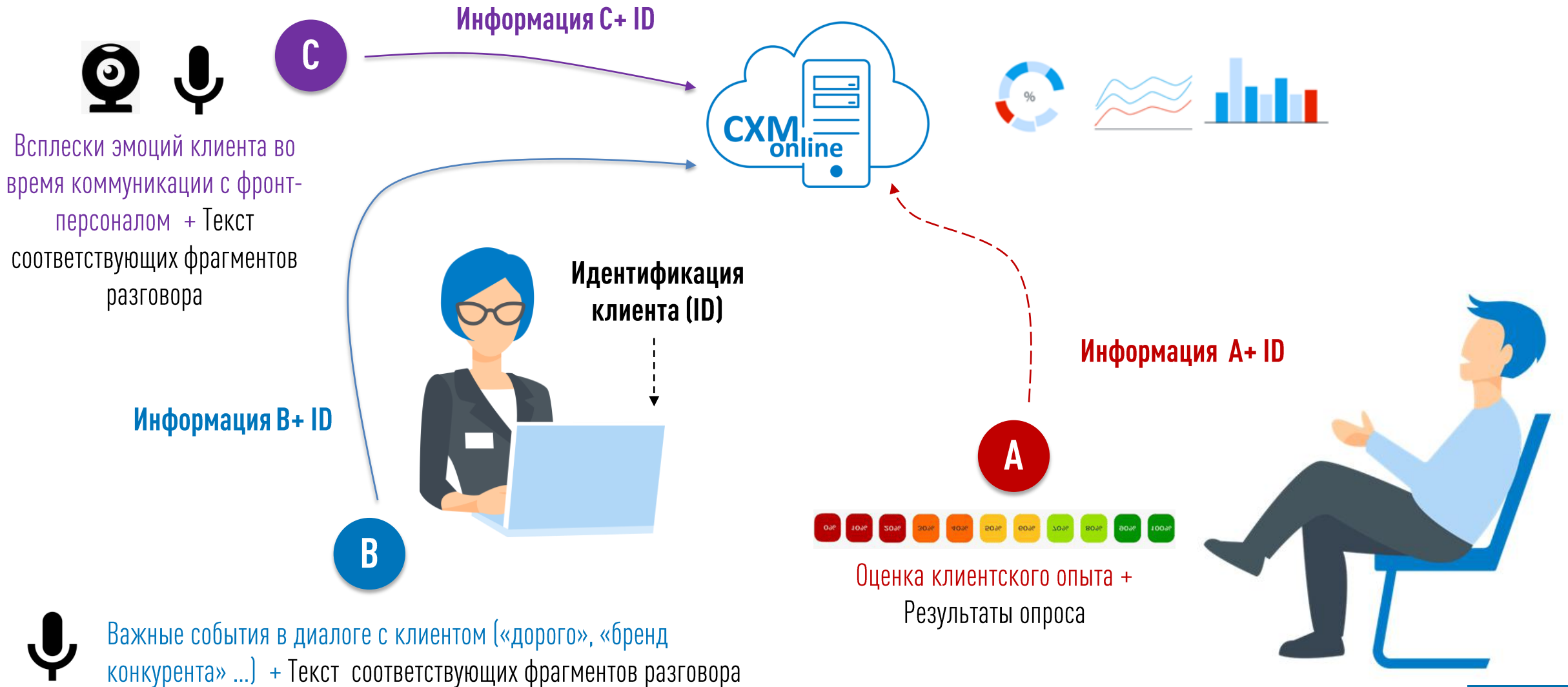
1. Серия продуктов Кнопка Лояльности СТАРТ: [КЛС-2XX](#), [КЛС-500](#), [КЛС-325](#), [КЛС-301](#).
2. Серия продуктов Кнопка Лояльности ЛАЙТ; [описание ...](#)



Продукты на основе аудиоаналитики:

1. Бесконтактный Датчик Инцидентов; [описание ...](#)
2. Бесконтактный Терминал Обратной Связи; [описание ...](#)
3. Бесконтактный Монитор Впечатлений; [описание ...](#)

1. АРХИТЕКТУРА РЕШЕНИЯ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ



2. УПРАВЛЕНИЕ ВЫПОЛНЕНИЕМ СТАНДАРТА ОБСЛУЖИВАНИЯ



Зажги персонал. Включи клиентов



Электронный Тайный Покупатель; [подробнее ...](#)

2. ВАРИАНТЫ РЕШЕНИЯ

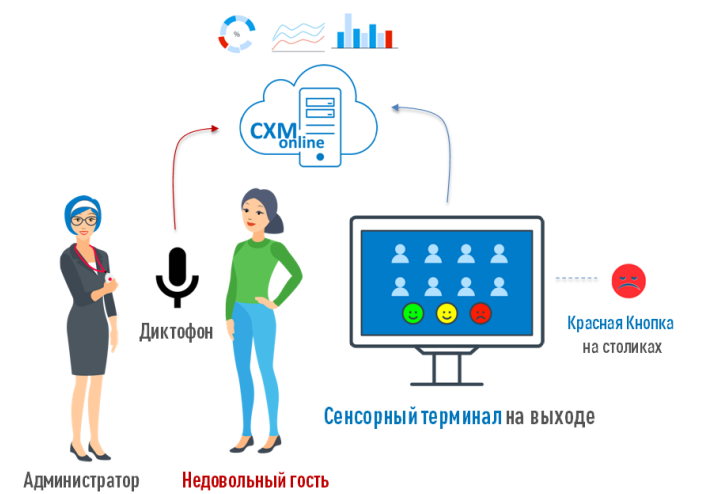
Магазин с продавцом в зале



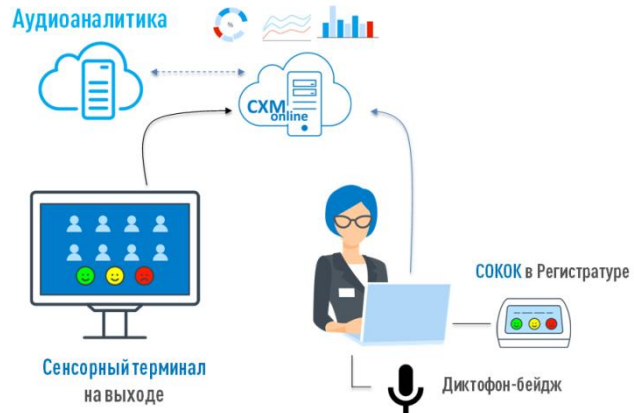
Автономная точка продаж



Ресторан со столиками



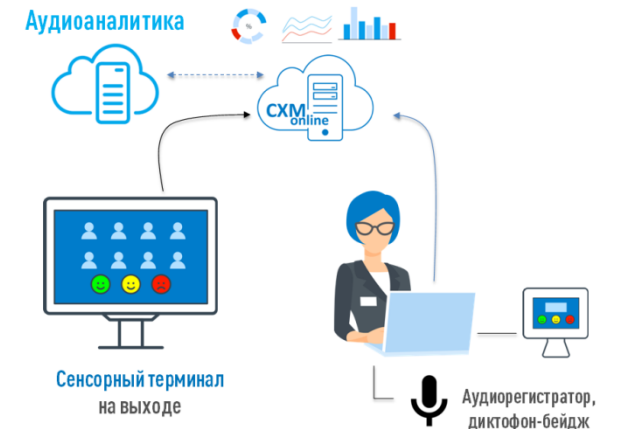
Многопрофильная клиника



Магазин формата Самообслуживания



Офис обслуживания клиентов



3. CXM ONLINE: АГРЕГАЦИЯ ДАННЫХ, АНАЛИТИКА, УПРАВЛЕНИЕ



Зажги персонал. Включи клиентов

← Я ↻ cxm-online.ru CXM online – облачный сервис для управления качеством обслуживания клиентов и повышения конверсии

CXM ONLINE Применение ▾ Стоимость ▾ Услуги ▾ Как пользоваться (495) 660-97-68 Войти PRLAN

Для повышения качества клиентского сервиса и продаж.
Облачное решение для управления воспринимаемым качеством обслуживания, эмоциональной лояльностью клиентов, эффективностью фронт-персонала и конверсией.

[Узнать стоимость](#)

Customer eXperience Management (CXM)

Net Promoter Score (NPS) 35.6
Like-Index продаж 31
Консультации покупателей 27
Степень лояльности программы -42.9

Customer Satisfaction Index (CSI)
Customer Effort Score (CES)
Индекс Эмоциональной Лояльности (ИЭЛ)
Net Easy

[Подробнее ...](#)

УПРАВЛЯЙТЕ ПО «ПРИБОРАМ», А НЕ ТОЛЬКО ПО ОЩУЩЕНИЯМ



Зажги персонал. Включи клиентов

Информация

Результат: Продажи



Касса

Процесс:

Выполнение стандарта обслуживания (продаж)



Анализ коммуникаций с клиентами

Результат: Лояльность



Опросы. Обратная связь от клиентов

Тактика



Стандарт обслуживания (продаж)



Обучение и мотивация персонала



Соответствие услуг ожиданиям клиентов

Действия

Узнайте КАК УПРАВЛЯТЬ:



подробнее

I. Автономная точка обслуживания и продаж с прилавком (фастфуд, кофейня, магазин с прилавком и т.п.)



подробнее

II. Крупный магазин с продавцами-консультантами в зале (одежда, обувь, автозапчасти, электроника, алкоголь и т.п.)



подробнее

III. Магазин формата Самообслуживание (продукты)



подробнее

IV. Офис обслуживания клиентов (автосервис, банк, страховая компания, МФЦ)



подробнее

V. Многопрофильная клиника



подробнее

VI. Классический ресторан (со столиками)



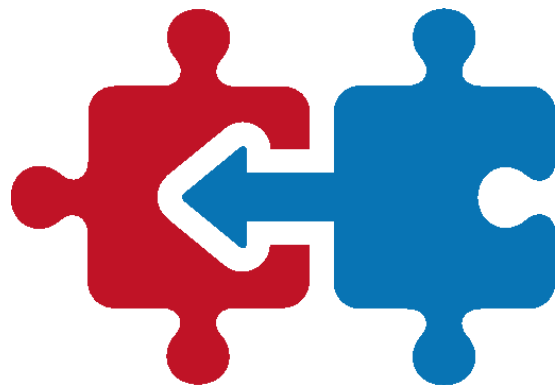
подробнее

VII. Небольшой магазин с продавцом-консультантом в зале (одежда, обувь, алкоголь и т.п.)



подробнее

VIII. Аптека и аналогичные точки продаж с прилавком



Дополнения, повышающие ценность решения



Зажги персонал. Включи клиентов

голосовой датчик событий

voicetrigger

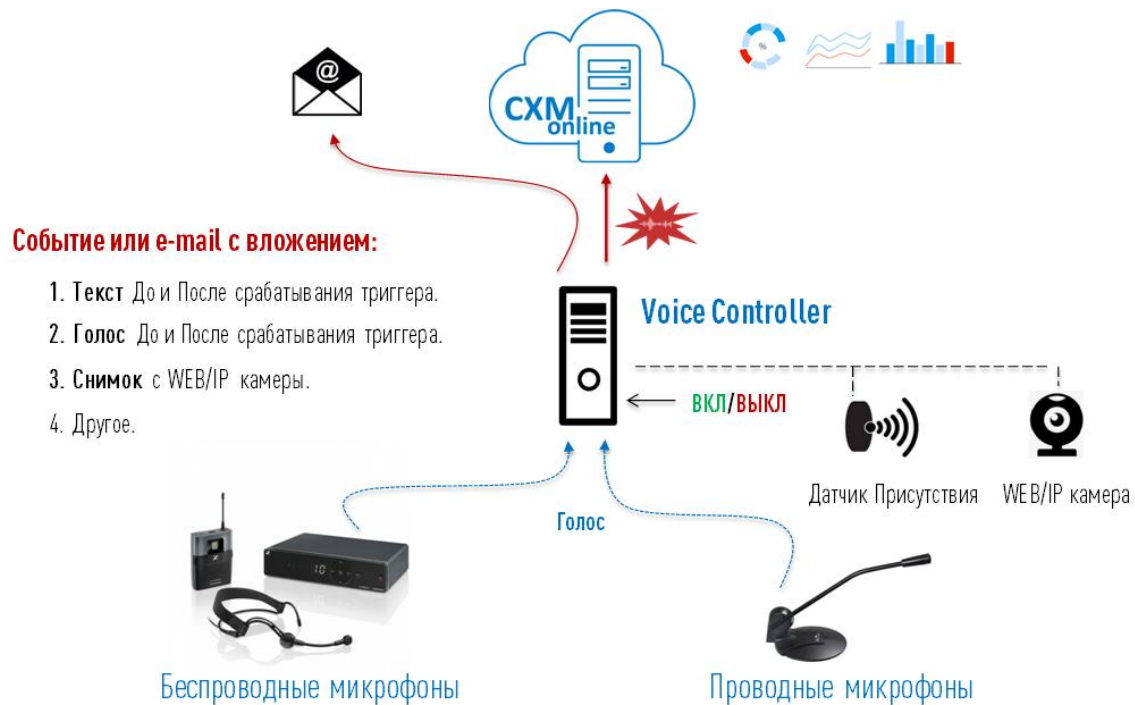


Всё под контролем!

ДВА ВИДА УПРАВЛЕНИЯ СОБЫТИЯМИ



Зажги персонал. Включи клиентов



Управление ОНЛАЙН

[Подробнее ...](#)



Управление ПОСТФАКТУМ

[Подробнее ...](#)

Пять причин внедрить VoiceTrigger:

1. **Повышение эффективности управления событиями.** Фиксация голосовых событий как в режиме реального времени, так и на основе записи голосового трафика.
2. **Широкий спектр применения.** Многообразие поддерживаемых систем записи: компьютер с микрофоном, диктофон, аудиорегиистратор.
3. **Уменьшение затрат на преобразование голоса в текст.** Позволяет сократить объем анализируемого трафика за счет «привязки» голосовых событий к значимым внешним событиям (например, к присутствию клиентов в точке контакта).
4. **Упрощение и ускорение диагностики событий.** Автоматическое обогащение голосовых событий дополнительной информацией, например, прикрепление к событиям снимков с WEB/IP камер.
5. **Повышение эффективности управления качеством сервиса и продажами.** Автоматическая оценка голосовых событий на основе информации, получаемой из внешних систем.



Берегите клиентов



голосовое управление терминалами

voicetouch

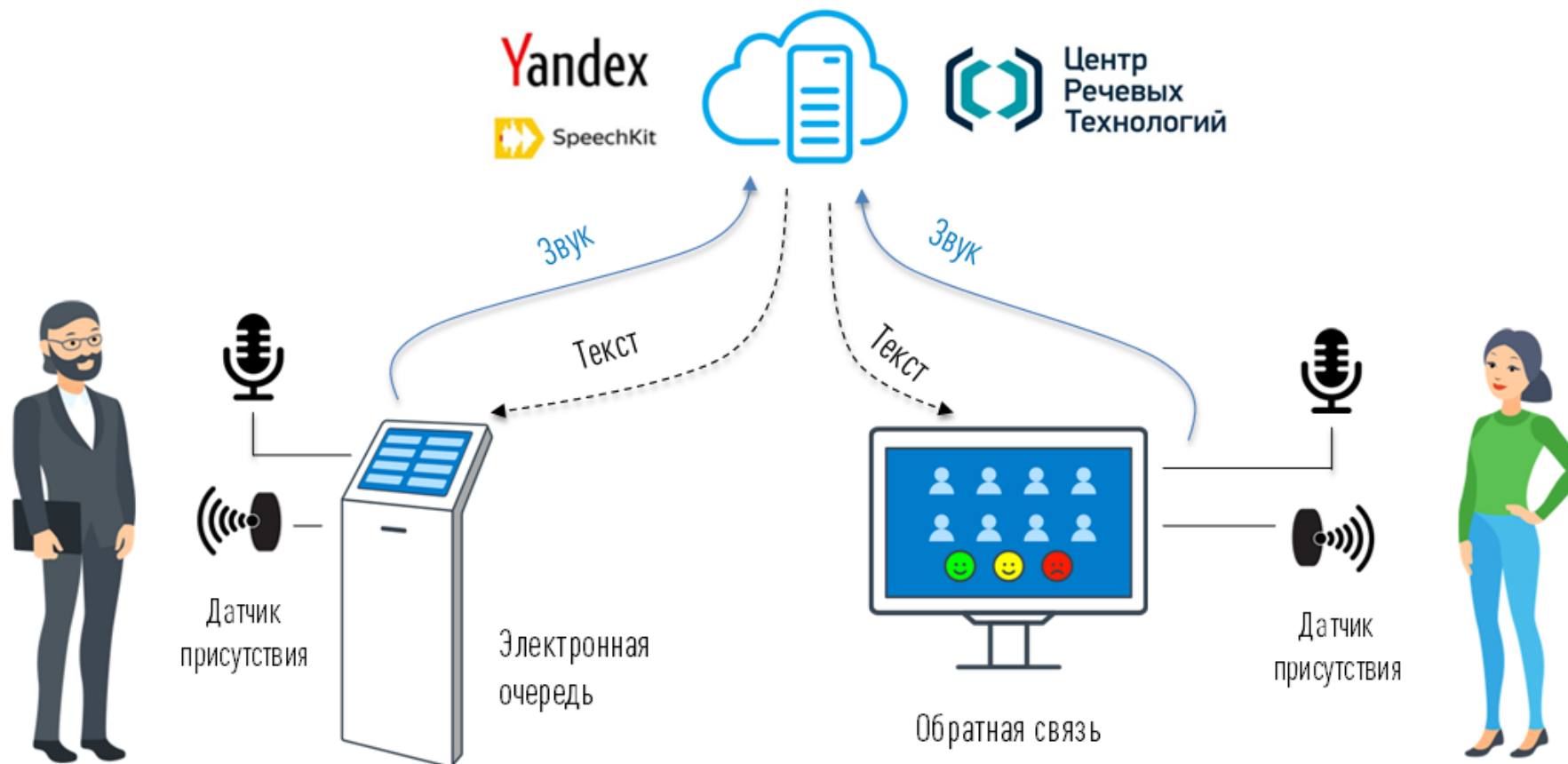


Удобно и безопасно!

БЕСКОНТАКТНЫЕ СУО, ТЕМИНАЛЫ, ИНФОМАТЫ, КАССЫ И Т.П.



Зажги персонал. Включи клиентов



[Подробнее ...](#)

Возможность выполнять операции, **не прикасаясь к экрану**

Три причины внедрить VoiceTouch:



1. Уменьшение риска заражения клиентов вирусными инфекциями.
2. Упрощение поиска и ввода информации (при использовании сенсорных терминалов).
3. Упрощение использования сенсорных устройств людям с ограниченными возможностями.

Сегодня большинство современных домов оснащены пандусами для инвалидов. В подъезде может не быть ни одного инвалида, но пандус там все равно есть, т.к. это проявление заботы о жильцах.

Голосовое управление - это "пандус" для клиентов, испытывающих дискомфорт от прикосновения к экранам сенсорных терминалов в общественных местах. [Даже если таких клиентов меньшинство, голосовое управление должно быть, т.к. проявление заботы о клиентах.](#)



[ГЛАВНАЯ](#)

[КОМПАНИЯ](#)

[РЕШЕНИЯ](#)

[ТЕХНОЛОГИИ](#)

[КАК КУПИТЬ](#)

[ПОДДЕРЖКА](#)

[МЕТОДИКА](#)

[КЕЙСЫ](#)

Тел: +7 (495) 726-01-17

[ПРОЛАН](#)

Зажги персонал. Включи клиентов



ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ И КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ СЕРВИСА И ПОВЫШЕНИЯ ПРОДАЖ

Красная Кнопка – решения для Бизнеса

Красная Кнопка – комплекс решений на единой технологической платформе, предназначенный для решения двух задач:

1. Оценка качества обслуживания и клиентского опыта.
2. Управление качеством клиентского сервиса и повышение продаж.

Красная Кнопка включает комплексные решения, консольные решения, решения из сферы аудиоаналитики и