

CUSTOMER INTELLIGENCE SUITE 5.0

**ПРЕВРАТИТЕ КЛИЕНТОВ
В ПРОМОУТЕРОВ**

ОБЗОР РЕШЕНИЯ

AZN Customer Intelligence Suite (CIS) — ведущий инструмент обеспечения безопасности для компаний, стремящихся к достижению совершенства в соответствии с политикой, ориентированной на клиента. Используя передовые возможности искусственного интеллекта (ИИ), AZN CIS устанавливает новый стандарт взаимодействия с клиентами, эффективности коммуникации и аналитических данных.

Используя нейронные сети и предиктивную аналитику, AZN CIS позволяет организациям проактивно управлять отзывами клиентов, прогнозировать тенденции и автоматизировать процессы принятия решений. Он позволяет компаниям превосходить ожидания клиентов, повышать операционную эффективность и предоставлять превосходный опыт, сохраняя при этом непоколебимую сосредоточенность на удовлетворенности и лояльности клиентов.

“

Наше решение эффективно минимизирует негативное влияние на ваш бренд, позволяя вашему бизнесу быстро реагировать на любые негативные отзывы, обнаруженные с помощью Customer Intelligent Suite.

”

ИНТЕГРАЦИЯ

- | | | | |
|---|-----------------------------|---|--|
| 1 | Веб-приложения | 6 | Цифровой процесс подключения |
| 2 | Платформы интернет-банкинга | 7 | Поддержка чат-платформы |
| 3 | Инtranет | 8 | Интеграция CRM |
| 4 | CMS платформы | 9 | Интеграция точек соприкосновения с клиентами |
| 5 | Мобильное приложение | | |



МЕДИАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Инструменты и Технологии

- ИИ для анализа настроений.
- Автоматизированные шаблоны ответов.
- Интеграция CRM для управления отзывами.

Обработка Негативных Отзывов

- Автоматическая эскалация критических случаев.
- Мониторинг и сокращение репутационных рисков.

Метрики и показатели эффективности

- Среднее время ответа.
- Уровень удовлетворенности клиентов после обработки отзыва.
- Процент разрешения проблем при первом обращении.

Визуализация процесса

- Получение обратной связи.
- Анализ настроений (положительный/отрицательный/нейтральный).
- Маршрутизация.
- Решение и доставка ответа.



МЕДИАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Персонализация взаимодействия

- Настраиваемые шаблоны ответов.
- Учет истории взаимодействия с клиентами.

Поддержка всех каналов

- Социальные сети, чаты, электронная почта, мобильные приложения.

Программы обучения операторов

- Обучение использованию системы.
- Анализ типичных ошибок при обработке обратной связи.

Интеграция с другими модулями CIS

- Аналитика обратной связи.
- Панели управления для руководителей.
- Прогнозирование удовлетворенности клиентов.

Мотивация обратной связи Chatgpt

- Проанализировано мнение клиентов.
- Предложены улучшения.
- Создано персонализированное мнение клиентов.



КЛЮЧЕВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ

- ✓ **Виджет обратной связи & API:** Веб-виджет и API для интеграции и сбора отзывов.
- ✓ **Виджет онлайн-чата:** Виджет для поддержки в реальном времени.
- ✓ **ChatGPT:** Ассистент для операторов поддержки с аналитическими возможностями.
- ✓ **Быстрое реагирование:** Управление шаблонами быстрых ответов для оптимизации коммуникации.
- ✓ **Редактор шаблонов электронных писем:** Редактор для создания и управления шаблонами email.
- ✓ **Конструктор опросов:** Конструктор опросов для индивидуального сбора обратной связи.



КЛЮЧЕВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ

- ✓ **Управление кампанией по электронной почте:** Функция автоматизации рассылок (в разработке).
- ✓ **Экспорт отчетов и агрегатор аналитики:** Экспорт данных и агрегация аналитики для объединения всех данных в единое представление.
- ✓ **Контрольные показатели и регулярные отчеты:** Автоматизированные уведомления по ключевым метрикам.
- ✓ **Миграция данных:** Услуги по миграции данных для бесшовной интеграции с существующими системами.
- ✓ **Гарантия качества:** Автоматизированные и ручные инструменты контроля качества для обеспечения последовательного предоставления услуг, соблюдения стандартов и оптимизации взаимодействия с клиентами.
- ✓ **Индивидуальная аналитика производительности для операторов:** CIS предоставляет специальный модуль для отслеживания и анализа показателей, характерных для операторов, что позволяет организациям оценивать производительность, определять потребности в обучении и оптимизировать эффективность работы команды.
- ✓ **Расширенные возможности колл-центра за счет интеграции CRM:** Наш модуль CRM, интегрированный в CIS, предоставляет агентам колл-центра целостное представление профилей клиентов, истории взаимодействия и тенденций настроек.

ОСНОВНЫЕ МОДУЛИ

- 1 **Отзывы:** Модуль для управления клиентскими отзывами и их аналитики, включая анализ тональности и трендов.
- 2 **Онлайн-чаты:** Чат-поддержка в режиме реального времени с аналитикой эффективности и удовлетворенности клиентов.
- 3 **Опросы:** Создание и анализ клиентских опросов для сбора отзывов о продуктах, услугах и опыте взаимодействия.
- 4 **Клиенты:** CRM-подобный модуль для управления профилями клиентов и отслеживания их взаимодействий.
- 5 **Отчеты:** Инструменты визуализации данных и аналитики для создания кастомизированных отчетов.
- 6 **Панель управления:** Административная панель для управления настройками организации и разрешениями пользователей.
- 7 **Рынки приложений:** Интеграция с Google Play и App Store для отслеживания и анализа производительности мобильных приложений.
- 8 **Социальные сети:** Сбор и анализ данных из соцсетей (X, Facebook, Instagram, YouTube) для оценки настроения аудитории.
- 9 **Защитник бренда:** Отслеживайте и защищайте репутацию бренда, выявляя и минимизируя потенциальные угрозы, анализируя общественные настроения и активно реагируя на негативные отзывы по цифровым каналам.



ОТЧЕТ О РАБОТЕ ФИДБЕКОВ

1. Дашборды по каждому каналу и общий
2. Объем отзывов
3. Запросы на обратную связь
4. Частота ответов
5. Аналитика индивидуальной производительности
6. Эффективность обработки эскалаций
7. Аналитика CSAT, NPS, AS, QE, CX
8. Принципы CX
9. Предиктивная аналитика
10. Каналы социальных сетей
11. Аналитика настроений
12. Анализ настроений на базе ИИ
13. Дашборд-отчеты
14. Поиск по лентам и анализ настроений
15. Картирование по GeoIP
16. Метрики антифрода

АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ ТЕСТ УВЕДОМЛЕНИЙ О ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ

1. Оповещение об оценке производительности по электронной почте, SMS, push-уведомлениям
2. Ежемесячный отчет о производительности ChatGPT
3. Пользовательский отчет
4. Отчет по кластерам
5. Оповещения о мониторинге социальных сетей
6. Управление тегами



МОНИТОРИНГ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ

1. SMTP-серверы продолжают наблюдение с возможностью аварийного переключения
2. SMS-шлюз продолжает мониторинг

ОПРОСЫ КЛИЕНТОВ И СБОР МНЕНИЙ

1. Опрос после взаимодействия
2. Проведение опросов клиентов
3. Вовлеченность и аналитика
4. SMS-опрос
5. Конструктор опросов



С AZN CIS вы получаете всесторонний обзор клиентских взаимодействий, улучшаете качество обслуживания и повышаете вовлеченность за счет аналитически обоснованных решений и инструментов.



“

Исследование показывает, что компании, которые применяют комплексный подход к интеграции стратегии анализа клиентов в свою бизнес-модель, почти в 10 раз увеличивают ежегодный рост доходов компании.

”

CIS КОМАНДЫ

CIS Teams способствует сотрудничеству, объединяя ИТ-отделы, службу поддержки, СХ и исполнительные группы для эффективного решения проблемных вопросов клиентов. Эта уникальная функция оптимизирует работу всех подразделений, обеспечивая прозрачный подход к выявлению и разрешению проблем на пути клиента.

Сосредоточившись на общих целях, компании могут улучшить качество обслуживания клиентов, улучшить репутацию бренда и предотвратить повторение проблем. CIS Teams позволяет организациям работать умнее, а не усерднее, обеспечивая исключительную удовлетворенность клиентов.



CIS ИНИЦИАТИВЫ БЫСТРОЙ ПОБЕДЫ

- **Единое представление данных:** Сбор данных из различных источников, таких как социальные сети, отзывы и опросы, для создания 360-градусного обзора потребностей клиентов. Используйте эти инсайты для принятия обоснованных решений, повышающих удовлетворенность и лояльность клиентов.
- **Многоканальное взаимодействие:** Предоставляйте персонализированный опыт через веб, мобильные устройства и социальные сети с помощью инструментов CIS, основанных на ИИ, обеспечивая согласованность на всех точках взаимодействия.
- **Разговоры на базе ИИ:** Используйте ChatGPT Assistant для предоставления быстрых и точных ответов на запросы клиентов. Этот инструмент повышает эффективность операторов, упрощает взаимодействие и укрепляет лояльность клиентов.
- **Проактивное управление брендом и репутацией:** Следите за репутацией бренда, анализируя тренды в режиме реального времени. Используйте инструменты CIS для активации механизмов защиты бренда в социальных сетях и эффективного снижения рисков.



CIS ИНИЦИАТИВЫ БЫСТРОЙ ПОБЕДЫ

- **Автоматизированное решение проблем:** Используйте базу знаний на основе ИИ для автоматизации повторяющихся задач и оптимизации рабочих процессов поддержки, сокращая время реагирования и позволяя команде сосредоточиться на более сложных запросах.
- **Реакция на проблемы в реальном времени:** Идентифицируйте и устраняйте ключевые проблемы взаимодействия с клиентами до их обострения, минимизируя отток клиентов и улучшая общий опыт.
- **Гибкая интеграция через Open API:** Подключайте CIS к существующим системам с помощью Open API. Индивидуальные решения обеспечивают гибкость для удовлетворения уникальных операционных потребностей и масштабируемость для роста бизнеса.
- **Повышенная конфиденциальность и безопасность данных:** Укрепляйте доверие клиентов с помощью первоклассных мер конфиденциальности и безопасной обработки данных, соответствующих мировым стандартам.
- **Прогнозная аналитика и показатели производительности:** Устанавливайте и отслеживайте ключевые показатели, такие как NPS и CSAT, с помощью прогнозной аналитики для постоянного улучшения показателей клиентского опыта.



Каждый день перед бизнесом стоит задача постоянно повышать прибыльность, поддерживать лояльность клиентов и оставаться конкурентоспособными. Клиентский опыт считается последним полем битвы за восприятие бренда потребителями. Принятие клиентоориентированной политики имеет первостепенное значение для успеха бизнеса.

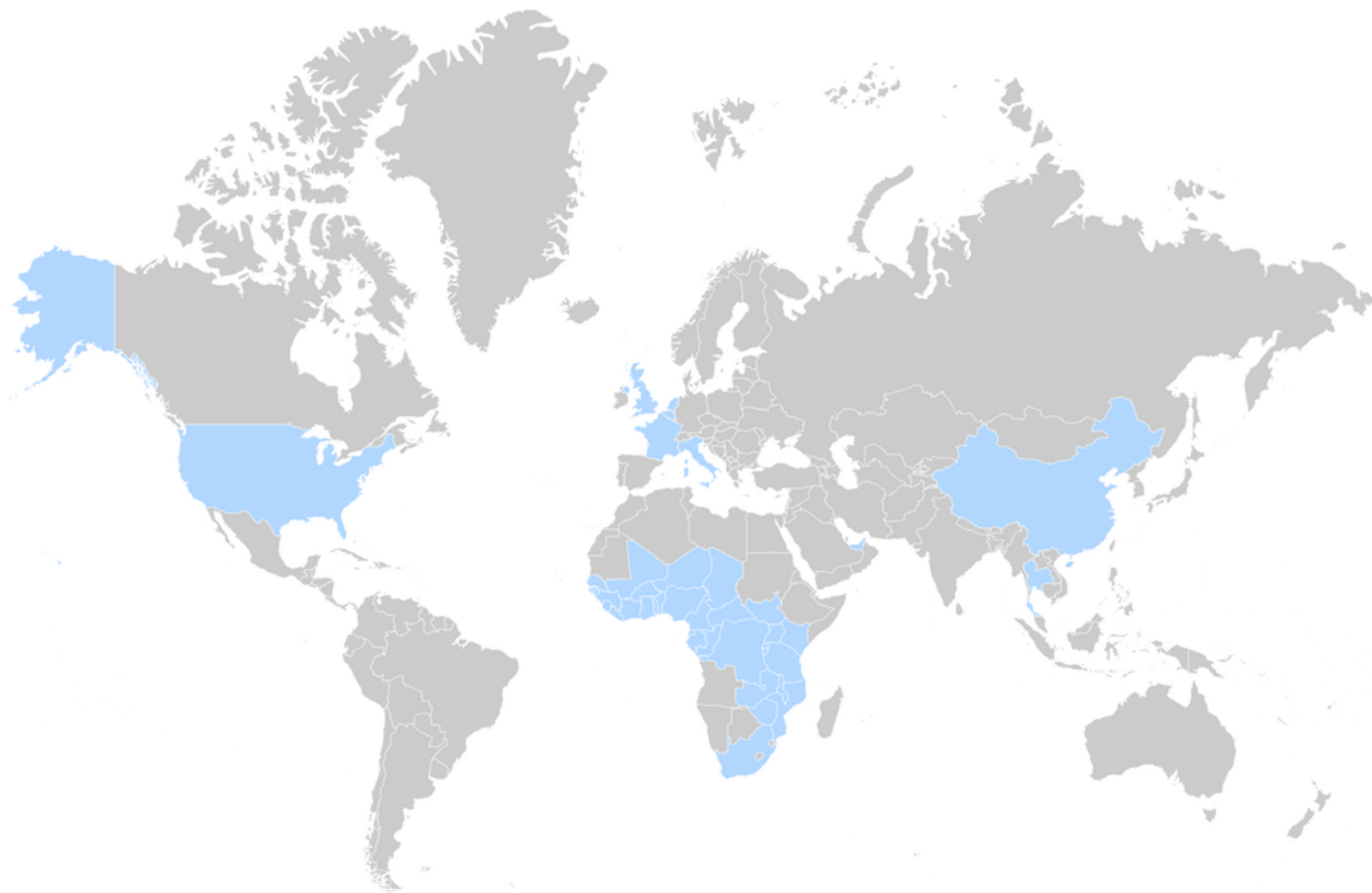
“

Одна появившаяся жалоба потребителя - это 50 недовольных клиентов и 1375 негативных слухов. Это легко приводит к потере дохода.

”

Наше решение эффективно минимизирует негативное влияние на ваш бренд, позволяя вашему бизнесу быстро реагировать на любые негативные мнения, обнаруженные нашим Customer Intelligent Suite.

ПРОАНАЛИЗИРОВАНО



~7м

Проанализировано
отзывов

~1м

Обработано
исходящих запросов

~6м

Пройдено
опросов

~3м

Рекомендации
ChatGPT

92%

Утвержденные
рекомендации ChatGPT

ECOBANK





Ecobank

The Pan African Bank

Индустрия: Банковское дело

Сектор: Финансы

Размер: 20,000 сотрудников

Год: 1985

Распространение: 36 стран

Ecobank хотел эффективно отслеживать степень удовлетворенности клиентов и ROI в поддержку клиентов, оказываемую персоналом колл-центра, но не мог этого сделать, потому что их команды на разных рынках использовали разные решения, независимо от масштабов их клиентского опыта. Мы помогли внедрить наш Customer Intelligence Suite (CIS). Результатом стал доступ всей компании к данным в реальном времени и целостное представление об опыте клиентов, что помогло унифицировать и улучшить качество обслуживания клиентов на всех рынках.

“...Профессионализм и эффективность вашей команды расширяют наше цифровое взаимодействие с клиентами по всему миру, и мы знаем, что можем рассчитывать на поддержку вашей команды.”

- JANVIER K. WUSSINU

Руководитель группы бизнес-услуг Ecobank

РЕЗУЛЬТАТЫ

Унифицированный клиентский опыт на всех уровнях

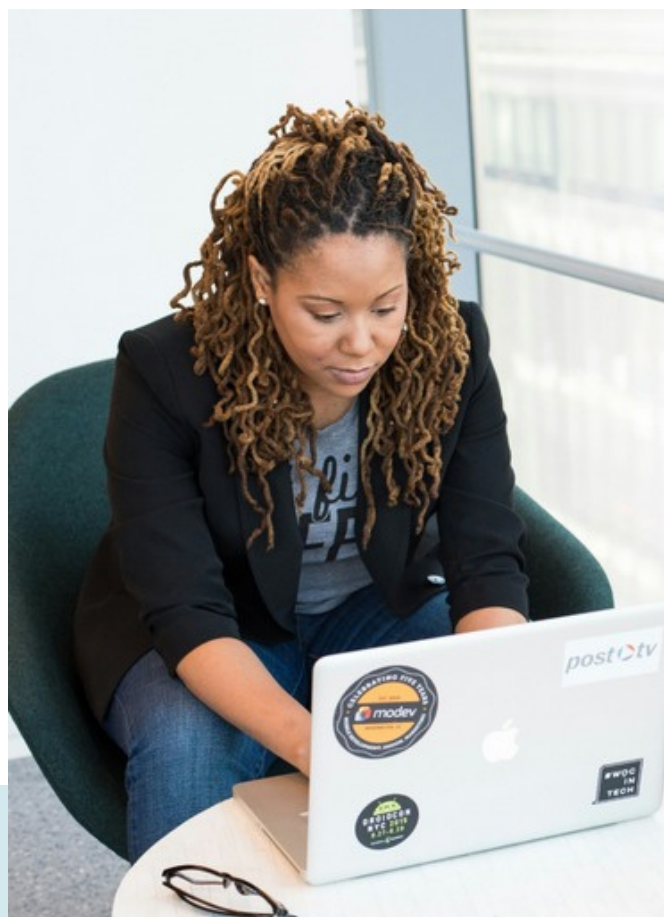
CIS объединяет данные из множества источников (социальные сети, обзоры, опросы) в одной платформе, что обеспечивает полное понимание потребностей клиентов. Единая система позволяет командам IT, CX и поддержки эффективно работать вместе, устраняя болевые точки и улучшая взаимодействие с клиентами на всех каналах. Это создает более последовательный, персонализированный опыт и укрепляет доверие к бренду.

Эффективность через AI и аналитику. Подтвержденный рост удовлетворенности клиентов

Инструменты CIS на базе искусственного интеллекта и машинного обучения анализируют взаимодействия и предлагают персонализированные решения, которые повышают уровень вовлеченности и лояльности клиентов. Возможность оперативно выявлять проблемы, анализировать данные в реальном времени и действовать на их основе позволяет снижать отток клиентов, оптимизировать процессы и увеличивать выручку.

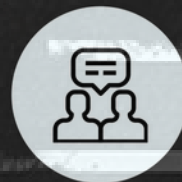
Гибкость и безопасность. Прозрачность и масштабируемость

CIS предлагает гибкую интеграцию систем и каналов через Open API, что позволяет адаптировать платформу под индивидуальные потребности бизнеса. Высокие стандарты безопасности данных и соблюдение глобальных норм обеспечивают надежность всех операций. Это делает CIS идеальным решением для компаний, которые стремятся к устойчивому росту и долгосрочному успеху.



ЭВОЛЮЦИЯ ЧЕРЕЗ **ИННОВАЦИИ**

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ



Ответить клиентам напрямую из FM-центра
Проведите частные внутренние обсуждения
Свяжите беседы с отзывами
Повысьте производительность с помощью шаблонов быстрого ответа
Отправка отзывов назначенным респондерам и супервайзерам
Автоматизированная эскалация посредничества для руководителей
Просмотрите оценки выхода из взаимодействия

МОНИТОРИНГ В РЕАЛЬНОМ ВРЕМЕНИ



Стандартное обеспечение QoS
Контрольный мониторинг в реальном времени
Оповещения о производительности в реальном времени
Адаптивная логика процесса
Предотвращение нежелательных эффектов технологий
Есть опросы об участии в обслуживании

ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ МОШЕННИЧЕСТВА



Активный сбор данных
Поведенческий анализ на базе искусственного интеллекта
Обнаружение мошенничества
Обнаружение ботов
Адаптивные показатели мошенничества
Предотвращение манипуляций с NPS

ПРОДВИНУТАЯ АНАЛИТИКА



Прогнозирующая логика
Формирование и анализ трендов
Анализ рынка
Активные показатели удовлетворенности клиентов
Прогностический анализ лояльности к бренду
KPI индивидуальной эффективности

СДЕЛАЕМ ЭТО ВМЕСТЕ!

