

всё для построения
эффективной стратегии
Customer Experience



эффективная CX стратегия

Построение клиентоориентированной стратегии (Customer Experience, CX) – уже не модный тренд, а жизненно важная необходимость для большинства компаний, ведь лояльность клиентов становится основным конкурентным преимуществом.

бизнес-ориентированные решения СТИ помогают монетизировать положительный клиентский опыт, увеличивать продажи за счет удержания клиентов и привлечения новых

↑ на **32%**
↑ возрастает вероятность ухода клиента к прямому конкуренту после **ОДНОГО** неудачного опыта в процессе обслуживания

↑ **81%**
↑ клиентов готовы сменить бренд, если их не устраивает качество сервиса

↑ **63%**
↑ клиентов называют негативный клиентский опыт причиной отказа от услуги/продукта

↑ **74%**
↑ клиентов предпочтут другой бренд при сложном процессе покупки

решаем главные бизнес-задачи

РАЗВИТИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ И ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО ОПЫТА КЛИЕНТА

ОПТИМИЗАЦИЯ СЕБЕСТОИМОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

ПРИВЛЕЧЕНИЕ НОВЫХ И УДЕРЖАНИЕ ТЕКУЩИХ КЛИЕНТОВ

СОКРАЩЕНИЕ СРОКОВ И БЮДЖЕТОВ ВЫВОДА ПРОДУКТОВ НА РЫНОК

безупречные бизнес-процессы везде

контакт-центр

**■ центр генерации
■ прибыли**

Решения от СТИ позволяют контакт-центрам стать не просто эффективным связующим звеном между клиентом и компанией, а настоящим центром генерации прибыли.

Снижайте операционные расходы благодаря оптимизации персонала и процесса обслуживания клиента. Увеличивайте продажи и повышайте лояльность клиентов, оказывая услуги и сервис самого высокого качества.

КЦ – это не только передовая линия, но и источник бесценных данных о клиенте, его действиях и предпочтениях

эффективная работа
внутри подразделений
и кросс-функциональное
взаимодействие

бэк-офис

**■ высокая эффективность
■ без увеличения
штата сотрудников**

Нельзя забывать про бэк-офис, который не контактирует с клиентами напрямую, но при этом сильно влияет на их лояльность. Ведь именно бэк-офис решает все сложные задачи клиента, который обращается в компанию, как через контакт-центр, так и приходя в магазин. СТИ поможет бэк-офису работать эффективно, быстро и без ошибок, и «не раздувать» для этого штат его сотрудников.

фронт-офисы

**■ контроль качества
■ обслуживания**

Решения от СТИ для фронт-офисов (розничные магазины, офисы продаж и т.д.) контролируют как уровень качества обслуживания клиентов, так и правильность выполнения продавцами-консультантами алгоритма (скрипта) продаж.

Повысьте конкурентоспособность организации и анализируйте все, что связано с вашими клиентами.

качественный
сервис создает
дополнительную
ценность Вашего
продукта для
клиента

инновации
на первой линии,
будь то контакт-центр
или фронт-офис,
не эффективны без
наведения порядка
в бэк-офисе

персонализированное взаимоотношение с клиентами и анализ покупателя

Стратегия персонализированного подхода позволяет предлагать клиенту именно те товары и услуги, которые в данный момент ему нужны. Такой подход, безусловно, не только повышает лояльность клиентов, позволяя им чувствовать свою уникальность, но и экономит ресурсы.

Решения от СТИ реализуют основную задачу – выявлять потребности конкретного клиента, собирая и анализируя информацию о нем.

чувствуя свою уникальность, клиент будет покупать больше и быстрее – сделайте ему персональное предложение!

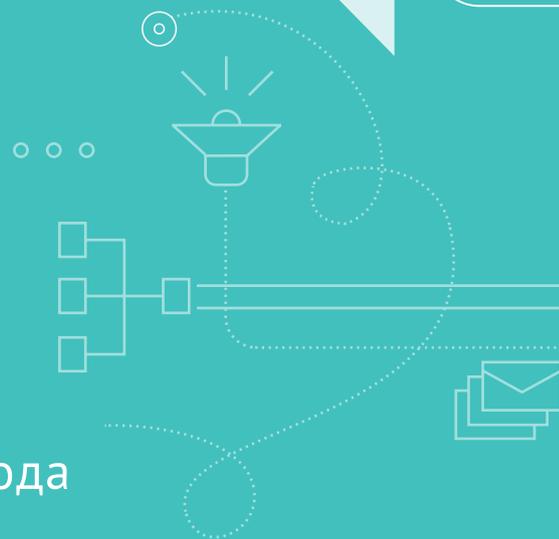
инструменты для реализации стратегии персонализированного подхода

АНАЛИТИЧЕСКАЯ
CRM С СИСТЕМОЙ
АВТОМАТИЧЕСКОГО
ПРИНЯТИЯ
РЕШЕНИЯ (iBPMS)

АНАЛИТИКА
WiFi, СЕТИ WiFi С
ГЕОПОЗИЦИОНИРОВАНИЕМ

DIGITAL SIGNAGE И
ВИДЕОАНАЛИТИКА

DIGITAL: АБ ТЕСТЫ, ВЕБ-ОПТИМИЗАЦИЯ,
АВТОМАТИЧЕСКАЯ ОБРАБОТКА
РЕАКЦИИ КЛИЕНТОВ В СОЦСЕТЯХ



инновационные
решения СТИ для
управления клиентским
опытом на всех этапах

бизнес-ориентированные решения СТИ

Включают широкую линейку технологий и продуктов для управления клиентским опытом в каждой точке взаимодействия клиента с компанией, будь то обращение в контакт-центр или службу техподдержки, разговор с продавцом-консультантом в магазине или фронт-офисе, поиск информации на корпоративном сайте или покупка в интернет-магазине.

подход СТИ:
ключ к повышению
лояльности – безупречные
бизнес-процессы
и персонифицированный
подход к клиенту

8 инструментов

АНАЛИТИКА ПРОЦЕССОВ
РАБОЧЕГО СТОЛА (DPA)

АВТОМАТИЗАЦИЯ
РУТИННЫХ ОПЕРАЦИЙ
(RPA)

ОПТИМИЗАЦИЯ
ГРАФИКОВ РАБОТЫ
ПЕРСОНАЛА (WFM)

ОМНИКАЛЬНОСТЬ

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА

СИСТЕМЫ
САМООБСЛУЖИВАНИЯ

АВТОМАТИЗАЦИЯ
РАЗРАБОТКИ СКРИПТОВ

АВТОМАТИЗАЦИЯ
ИСХОДЯЩЕГО
ОБЗВОНА

экспертиза

фокус

решения для клиентоориентированных компаний – приоритетное направление деятельности СТИ

r&d

собственный департамент разработки: линейка собственных продуктов, реализация сложных интеграционных проектов, кастомизация под Заказчика

ПОЛНЫЙ ЦИКЛ

комплексные проекты по разработке, внедрению, интеграции, поддержке, бизнес-консалтингу

партнеры

более 100 партнёров по всему миру, выбор лучшего решения в зависимости от бизнес-задачи Заказчика

проекты



Альфа Банк



HOME CREDIT BANK



МАГНИТ

neovox
Contact Center



с использованием решений

VERINT



TELEOPTI
A CALABRIO COMPANY



macroscop

elevēo

SPINETIX



Scala



г. Москва, ул. Кржижановского, д. 29, корпус 1 (5-й этаж). +7.495.784.73.13

СТИ.RU

СТИ-OMNI.RU

CLOUDCC.RU