

Коммуникация с клиентами

В крупных компаниях есть постоянный поток обращений потребителей по самым разным вопросам, при этом большинство вопросов стандартны и имеют типовые решения. Необходимо выстроить эффективную систему работы с обращениями, максимально снизив затраты на коммуникации.

Технологии

Система Service Desk **Pyrus** для автоматизации обработки входящих обращений от клиентов



- ▶ Собирает все обращения клиентов в одной системе.
- ▶ Дает возможность оператору обрабатывать несколько обращений одновременно, быстро переключаясь между чатами.
- ▶ Обрабатывает все обращения по системе конвейера заявок
- ▶ Составляет умный маршрут обработки заявок, чтобы каждое обращение попадало к нужному сотруднику.
- ▶ Предлагает единую ленту чата с клиентами и коллегами.

Голосовые роботы и чат-боты **Vocamate** для интеллектуального общения с клиентами



- ▶ Привлекают новых покупателей, информируя о новых продуктах, скидках и акциях.
- ▶ Консультируют покупателей по текущим акциям, подарочным картам, условиям программы лояльности, наличию товаров.
- ▶ Регистрируют участников программы лояльности, помогают активировать карты лояльности.
- ▶ Принимают и регистрируют жалобы и обращения.
- ▶ Проводят NPS-опросы для оценки уровня удовлетворенности.

Что мы предлагаем

Wone IT является официальным партнером Pyrus и Vocamate.

Мы возьмем на себя следующие задачи:



Сформулируем коллаборацию систем и встроим их в бизнес-процессы



Поможем развить процесс работы с обращениями клиентов



Построим на базе выбранных решений аналитику

Напишите нам письмо на почту marketing.ru@wone-it.ru и мы оперативно свяжемся с вами для обсуждения ваших задач

