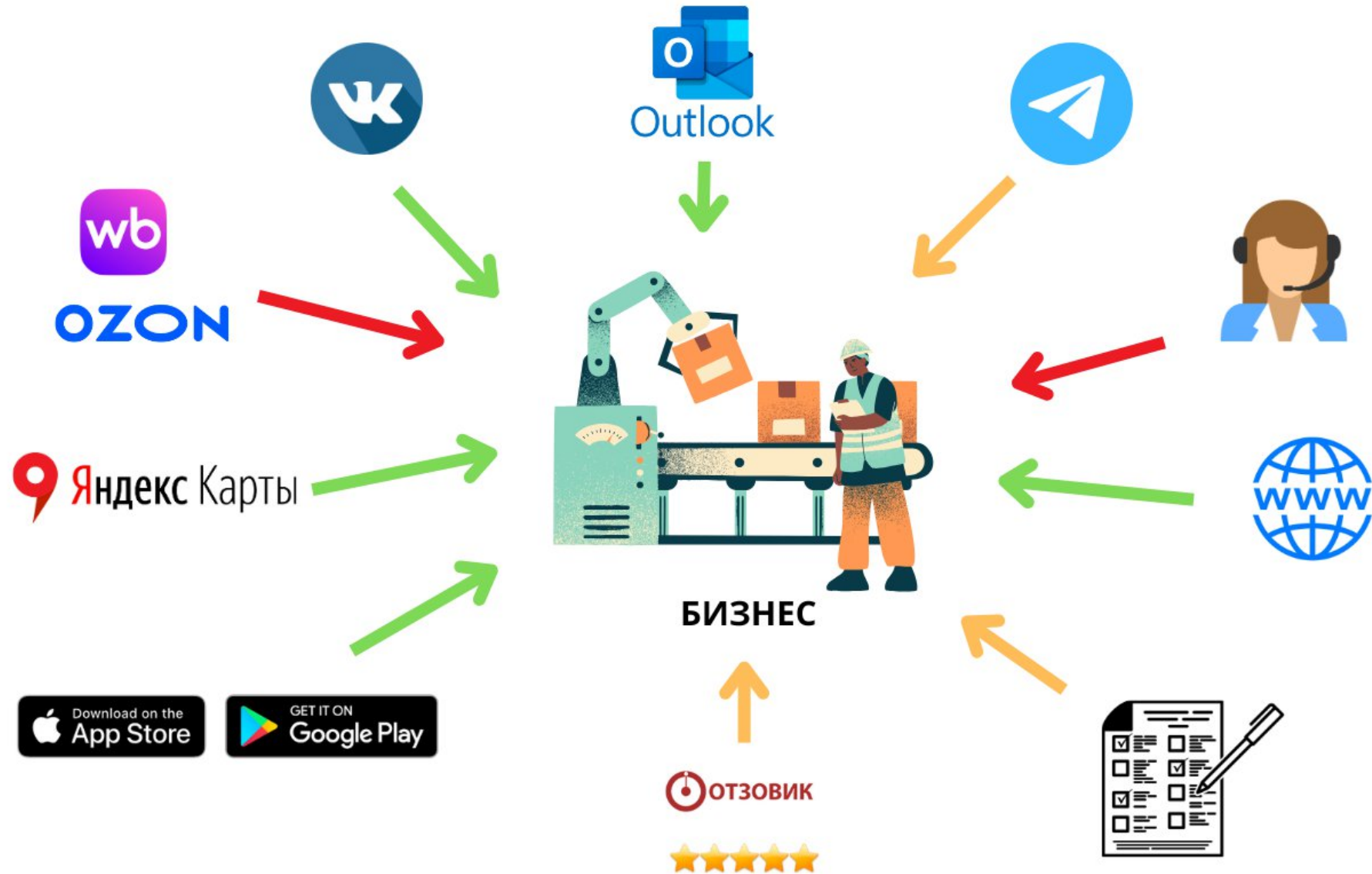


# **Работа с обратной связью**

Автоматизируем процесс анализа обратной связи

# Каналы поступления обратной связи



# Польза анализа ОС. Зачем автоматизировать?

## Зачем анализировать?

1. **Понимание клиента** — узнаём боли, ожидания и ценности аудитории.
2. **Улучшение продукта** — видим, что работает, а что нет.
3. **Рост прибыли** — довольный клиент остаётся дольше и рекомендует.
4. **Принятие решений на данных** — меньше догадок, больше точности.
5. **Оптимизация процессов** — выявляем внутренние сбои и слабые места.
6. **Поиск точек роста** — получаем идеи и сигналы для развития.

## Когда автоматизировать?

**Объёмы растут** — слишком много отзывов, чтобы обрабатывать вручную.

**Много каналов** — фидбек приходит из соцсетей, мессенджеров, почты, CRM.

**Нужна скорость** — важно быстро реагировать на негатив или тренды.

**Регулярность** — обратная связь поступает ежедневно, нужен стабильный поток анализа.

**Нужна аналитика** — хочется видеть метрики, дашборды, выявлять паттерны.

## Зачем автоматизировать?

**Экономия времени и ресурсов** — меньше ручной работы.

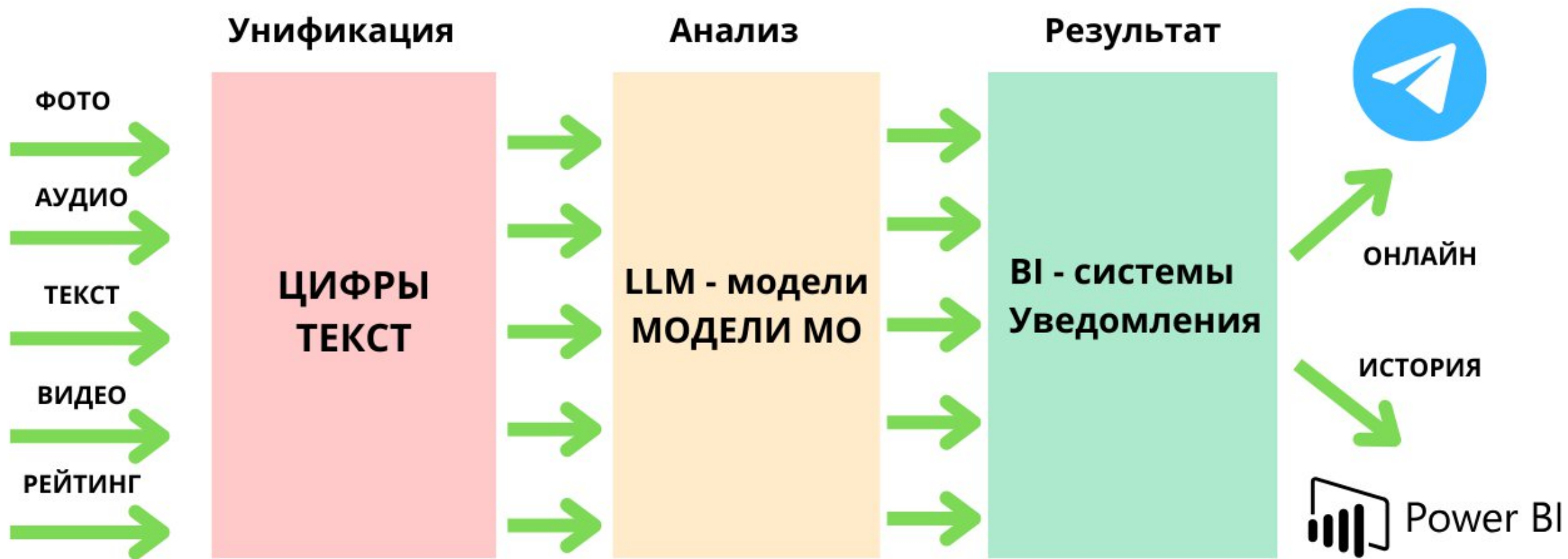
**Быстрое выявление проблем** — мгновенно видим негатив или баги.

**Объективность** — исключаем человеческий фактор и субъективность.

**Единая картина** — собираем фидбек из всех источников в одном месте.

**Прогнозирование** — выявляем тренды и предсказываем поведение клиентов.

# Этапы работы с данными



# Кейс «Анализ ОС из колл-центра»

