

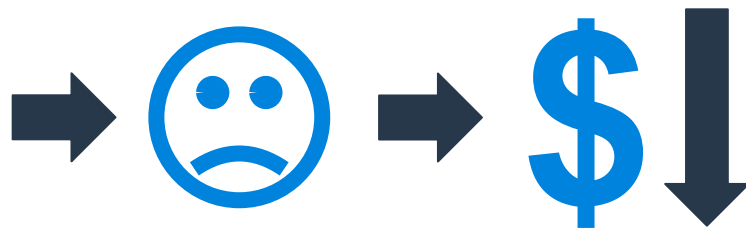
«CONVERSATION PARSER»

НАХОДИМ ПРОБЛЕМЫ. СОХРАНЯЕМ КЛИЕНТОВ.

**Анализируем коммуникации с клиентами
в реальном времени без участия людей**

КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

НЕДОВОЛЬСТВО
ОТСУТСТВИЕ ОТВЕТА
ОШИБКИ И КОНФЛИКТЫ




**В 85% СЛУЧАЕВ НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ СЕРВИС
ПРИВОДИТ К УХОДУ КЛИЕНТОВ**

КОНТРОЛЬ — ?

ПРОБЛЕМНЫЕ
СИТУАЦИИ

X

ТЫСЯЧИ ДИАЛОГОВ
ДЕСЯТКИ СОТРУДНИКОВ



Ручной контроль — НЕВОЗМОЖЕН
Выборочный контроль — НЕ ЭФФЕКТИВЕН

«CONVERSATION PARSER»

анализируем
КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТАМИ
в реальном времени без участия людей

CONVERSATION PARSER

Какие проблемы вы увидите

- когда клиенты указывают сотрудникам на ошибки или выражают недовольство
- отсутствие ответа от сотрудников или задержка сроков
- несоответствие ответа сотрудника запросу клиента
- негатив в общении: грубость, хамство и т.д.

CONVERSATION PARSER

Поймите проблему и сохраните клиента

1. Проблемы и жалобы клиентов, о которых вы узнавали через месяц
2. Найдете через **5 минут** после возникновения
3. Отреагируйте на проблему вовремя и **сохраните клиентов**

CONVERSATION PARSER

Узнайте о чем говорят клиенты

- чем они довольны и чем недовольны
- увидите сколько сейчас **подозрительных** ситуаций, **активных** и **решенных** проблем
- **какие проблемы** решаются и **кто отвечает** за решение
- **кто или что является причиной** проблем

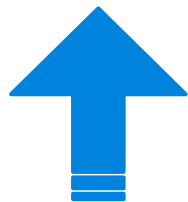
CONVERSATION PARSER



Мониторинг происходит без обработки человеком - автоматически



Работает в онлайн режиме с голосом, электронной почтой, социальными сетями, мессенджерами

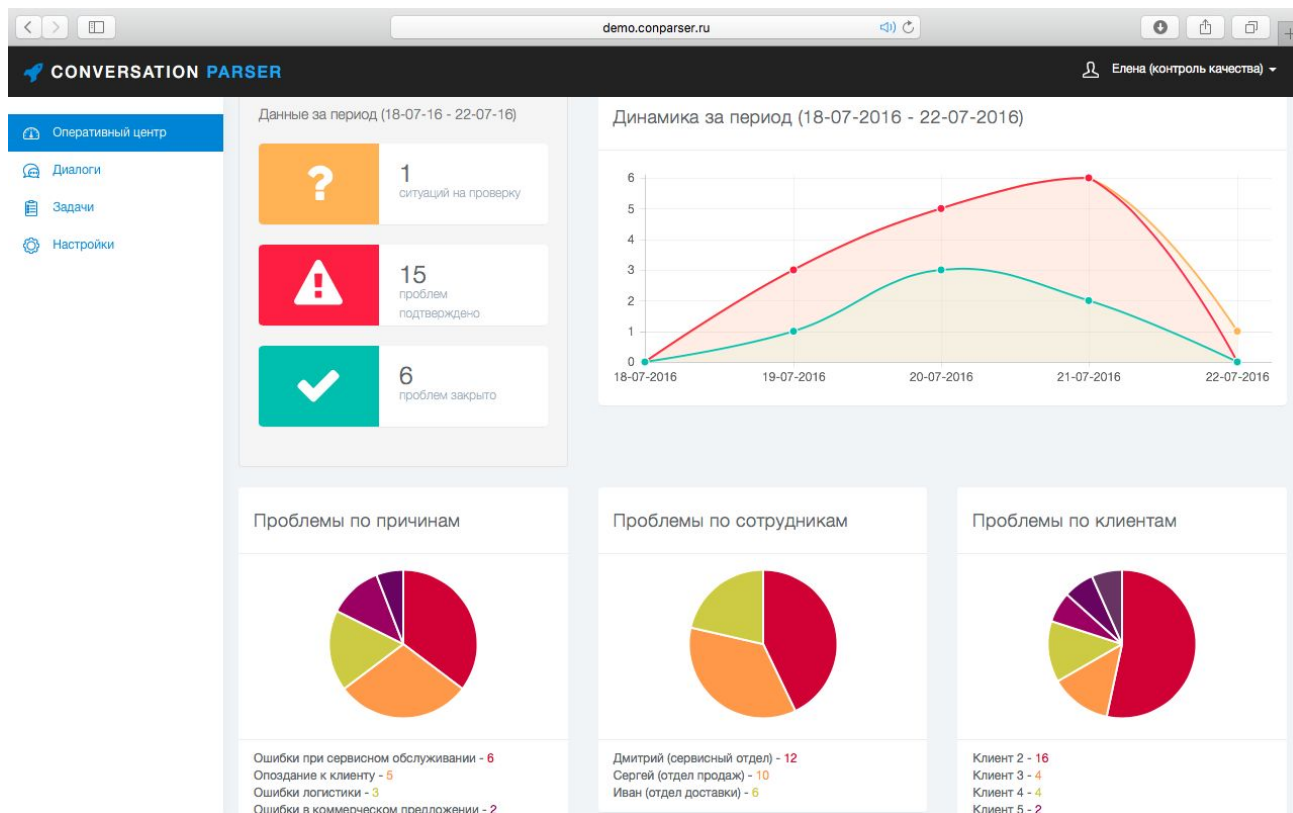


При обнаружении проблем, происходит уведомление сотрудников



Не нарушает рабочие процессы сотрудников

CONVERSATION PARSER



CONVERSATION PARSER

The screenshot shows a web browser window with the address `demo.conparser.ru`. The application has a dark header bar with the logo and a user profile "Елена (контроль качества)". A left sidebar contains navigation links: "Оперативный центр", "Диалоги", "Обратить внимание" (highlighted), "Смотреть все", "Задачи", and "Настройки". The main content area displays two conversation cards. The top card, with a pink header, shows a message from "Клиент 2" dated 21-07-2016 about a delivery issue. The bottom card, with a yellow header, shows a message from "Клиент 3" dated 21-07-2016 about a service call. Both cards include category tags, sender/recipient information, and a subject line.

CONVERSATION PARSER Елена (контроль качества)

Оперативный центр
Диалоги
Обратить внимание
Смотреть все
Задачи
Настройки

Категория **Обратить внимание**

Дата 21-07-2016

От кого Клиент 2 (client2@client2.ru)

Кому Иван(отдел доставки) (logistica@company.ru)

Тема RE: RE: FW: Доставка

Иван, это не лезет ни в какие ворота. Как можно перепутать адрес, если мы его обговорили? Вы сломали наши планы по запуску оборудования в работу. Нам теперь не хватит времени запустить его до понельника.

Категория **Обратить внимание** Нейтральное

Дата 21-07-2016

От кого Клиент 3 (3333333)

Кому Дмитрий(сервисный отдел) (444)

Тема

Звонок от клиента. Сотрудник пришел не с теми комплектующими. Сервисное обслуживание не проведено.

CONVERSATION PARSER

The screenshot shows a web browser window with the address `demo.conparser.ru`. The application has a dark header bar with the logo and name "CONVERSATION PARSER" on the left and a user profile "Елена (контроль качества)" on the right. A left sidebar contains navigation links: "Оперативный центр", "Диалоги", "Задачи", and "Настройки", with "Задачи" currently selected. The main content area features three status filters: "Новая 5" (red), "В работе 4" (orange), and "Закрыта 6" (green). Below these are two task cards. Each card has a hamburger menu icon in the top left corner. The first card shows a task with status "Новая", assigned to "Елена (контроль качества)", dated "22-07-2016", from "Клиент 2 (client2@client2.ru)", with no recipients, and the subject "RE: FW: Доставка". The task description reads: "Иван, нам привезли не наш заказ. Водитель отказывается забрать его обратно. Нам в таком виде он не нужен. Это уже переходит все границы, мы будем писать официальную претензию. Ваше безответственное отношение срывает все наши планы." The second card shows a task with status "Новая", assigned to "Елена (контроль качества)", dated "21-07-2016", from "Клиент 2 (2222222)", with recipient "Иван(отдел доставки) (555)".

demo.conparser.ru

CONVERSATION PARSER Елена (контроль качества)

Оперативный центр
Диалоги
Задачи
Настройки

Новая 5 В работе 4 Закрыта 6

Статус Новая

Ответственный Елена (контроль качества)

Дата 22-07-2016

От кого Клиент 2 (client2@client2.ru)

Кому None (sales.manager2@company.ru logistica@company.ru)

Тема RE: FW: Доставка

Иван, нам привезли не наш заказ. Водитель отказывается забрать его обратно. Нам в таком виде он не нужен. Это уже переходит все границы, мы будем писать официальную претензию. Ваше безответственное отношение срывает все наши планы.

Статус Новая

Ответственный Елена (контроль качества)

Дата 21-07-2016

От кого Клиент 2 (2222222)

Кому Иван(отдел доставки) (555)

CONVERSATION PARSER

Начните пилотный проект **сегодня**

- Функционал не отличается от коммерческой версии
- Все настройки и интеграции мы делаем сами

СТОИМОСТЬ

20 000
рублей в месяц



**Стоимость обработки сообщений
и телефонных звонков**

Фомин Сергей

+7 (911) 780-12-58

sergey.fomin@conparser.ru