

Эксперты T1 CRM: клиентская лояльность остается одним из главных драйверов развития продаж

Тематика: ИТ и телекоммуникации
Корпоративные новости

Дата публикации: 20.10.2022

Дата мероприятия / события: 20.10.2022

г. Москва

Эксперты модульной платформы T1 CRM провели серию экспертных бизнес-завтраков, посвященных способам повышения продаж и качества клиентского сервиса для крупного бизнеса.

Эксперты модульной платформы T1 CRM провели серию экспертных бизнес-завтраков, посвященных способам повышения продаж и качества клиентского сервиса для крупного бизнеса. Участники разобрали практические кейсы внедрения цифровых технологий в продажах и представили новые подходы к управлению клиентским опытом. Мероприятия посетили представители ведущих российских банков, крупнейших страховых и лизинговых компаний, телеком-операторов, ИТ-сообщества.

В рамках первого бизнес-завтрака эксперты обсудили цифровые технологии, которые помогают бизнесу повышать уровень продаж. Они подробно разобрали механику, а также оценили эффективность инструментов на базе речевой аналитики, программных роботов, а также машинного обучения. По итогам дискуссии участники пришли к общему выводу, что наибольшую эффективность инновационные технологии обеспечивают в комплексе с современными CRM-системами, которые автоматизируют запуск и использование программ лояльности.

«Речевая аналитика от Тинькофф применяется в коммуникации с клиентами и позволяет качественно оценить работу сотрудников клиентского сервиса, оперативно менять скрипты по продажам и выявлять потенциальные риски с негативом. Платформа на базе машинного обучения помогла улучшить скрипт по продажам кредитных карт, конверсия выросла на 15%. На 46% за три месяца удалось снизить клиентский негатив, что важно для повышения лояльности. При эффективной интеграции с CRM-системами можно оценивать качество проданных продуктов, отработку клиентских возражений, оперативно менять процессы в обслуживании и сопровождении на основе обратной связи от клиентов», — Василий Жиллов, руководитель направления монетизации программного обеспечения Тинькофф.

Кроме того, эксперты T1 CRM пришли к выводу, что клиентская лояльность остается одним из главных драйверов развития продаж. Так, внедрение программ лояльности в крупном банке позволило в полтора раза повысить продажи фокусных продуктов (кредитных карт), при этом оборот по ним увеличился на 38%. Опыт другого также показал, что клиенты, пользующиеся программами лояльности, продемонстрировали большую вовлеченность, обеспечивая до 87% POS-оборота, а их POS-активность была вдвое выше.

Второй бизнес-завтрак был посвящен вопросам клиентского сервиса. В рамках дискуссии эксперты подробно остановились на технологиях, которые позволяют бизнесу улучшать качество обслуживания клиентов. Представители T1 CRM оценили возможности решений на базе роботизации, речевой аналитики и Power BI для идентификации и устранения узких мест в клиентском сервисе. На практических кейсах они показали, как благодаря цифровым сервисам столкнувшиеся с потерей карты клиенты банка из топ-30 смогли быстрее оформить блокировку, а крупному оператору доставки удалось вовремя обнаружить сложности с логистикой и точно проинформировать пользователей о сбоях.

Участники встречи также согласились, что эффективнее всего цифровые решения по повышению клиентского сервиса работают в том числе в комплексе с CRM-системами.

«К классическим страховым продуктам мы добавляем сервисные услуги, которые повышают спектр оказываемой клиенту поддержки. Застраховав квартиру или автомобиль, пользователь получает доступ к бесплатным

информационно-консультационным услугам. Интеграция с CRM-модулями позволяет выявлять сопутствующие потребности клиента в рамках обращения, осуществляя допродажу релевантных услуг», — Светлана Бери, директор департамента управления взаимоотношениями с клиентами Росгосстрах.

В рамках мероприятия проведен подробный обзор платформы T1 CRM. Решение позволяет улучшать клиентский сервис и повышать продажи за счет гибкой автоматизации ключевых бизнес-процессов. Также эксперты компании подробно разобрали кейс перехода на T1 CRM компаний Группы T1, многопрофильного холдинга, одного из лидеров отечественного ИТ-рынка. Переход на новый продукт позволил реализовать единый автоматизированный процесс управления продажами на уровне холдинга, снизить операционные издержки, а также полностью заменить использовавшиеся ИТ-решения от западных вендоров.

«Решение T1 CRM позволяет наращивать продажи и снижает операционную нагрузку на бизнес за счет максимальной автоматизации процессов. Модульная архитектура дает возможность гибко кастомизировать платформу под потребности заказчика, а актуальный современный технологический стек позволяет развивать решение без ущерба для бизнес-процессов заказчика. Эта возможность особенно актуальна для крупного бизнеса со сложными, нередко уникальными бизнес-процессами, потребности которого сложно закрыть коробочным решением. Преимуществом также является высокая степень готовности продукта, что позволяет быстро заменять зарубежные CRM-системы», — Тимур Порошин, владелец продукта T1 CRM.

#

T1 CRM — модульная платформа для автоматизации продаж и клиентского сервиса. Решение высокой степени готовности для enterprise-компаний, позволяющее быстро заменить зарубежные CRM-системы. Обеспечивает гибкую автоматизацию ключевых бизнес-процессов: B2B и B2C-продаж, маркетинга, клиентского сервиса, а также позволяет работать с финансовыми показателями компании для формирования управленческой отчетности. Входит в реестр российского ПО.

T1 Консалтинг — российская ИТ-компания, разработчик и интегратор бизнес-приложений. Входит в Группу T1. Компания — партнер крупнейших игроков различных секторов экономики по разработке цифровой стратегии и автоматизации бизнес-процессов. Профессиональная экспертиза T1 Консалтинг представлена центрами компетенций CRM, ERP, 1С, Цифровые решения, Собственные продукты, Цифровой консалтинг, Центр расширенной поддержки. Среди заказчиков T1 Консалтинг — государственные структуры и крупнейшие компании ключевых отраслей экономики: финансовые организации, промышленные и топливно-энергетические предприятия, ритейлеры, телеком-операторы и транспортные компании. Компания создает и внедряет многокомпонентные решения, основанные на актуальном технологическом стеке, в том числе используя продукты производителей бизнес-приложений. Собственные разработки в продуктовом портфеле компании — core-система для управления взаимоотношениями с клиентами T1 CRM; система оперативного мониторинга бизнес-приложений и процессов T1 Watchman; HR-сервис потокового найма T1 TalentForce и решение для налогового мониторинга T1 EasyTax, платформа производства «Сфера». ИТ-продукты T1 Консалтинг включены в реестр отечественного ПО и удостоены высокой оценки со стороны отраслевого сообщества. В штате компании — более 2200 человек, представительства открыты в семи регионах: Москве, Рязани, Твери, Воронеже, Нижнем Новгороде, Санкт-Петербурге, Казани. Подробнее: <https://www.t1-consulting.ru/>

Пресс-служба T1 CRM
pr@t1-consulting.ru
+7 (495) 981-92-92

Постоянная ссылка на материал: <http://www.smi2go.ru/publications/147361/>