



**WINSTONCHU**

software development and marketing



# Увеличим рентабельность вашего бизнеса **минимум на 20%**

В данной презентации представляем вам пример  
использования аналитической CRM-системы

**WINSTONCHU**

**WINSTONCHU**

software development and marketing



# Анализ

На примере системы аналитики в компании был проанализирован процесс взаимодействия с клиентом. **90% запросов поступает через телефонный звонок.**

CRM **WINSTONCHU** решает задачу: фиксация всех заявок, поступающих через телефонный звонок. **Нет ни одной пропущенной заявки!**

**IP телефония**  
(входящий звонок от клиента)



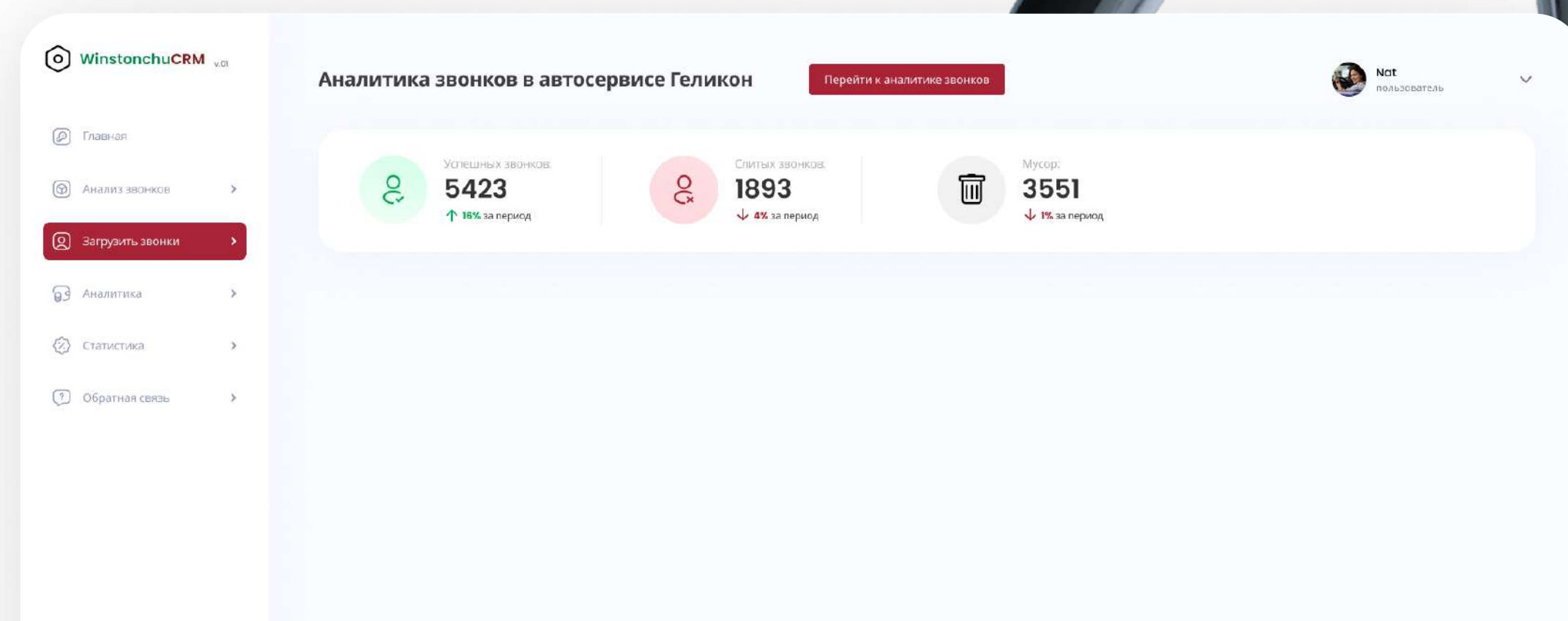
**CRM система WINSTONCHU**  
(распределение звонков по подразделениям и филиалам)



**Call-центр**  
(сортировка всех звонков по категориям)



**Ваша компания**  
(анализ всех поступивших заявок)



WinstonchuCRM v.0.1

Дата начала: 01.07.2022

Дата окончания: 01.07.2022

Показать звонки

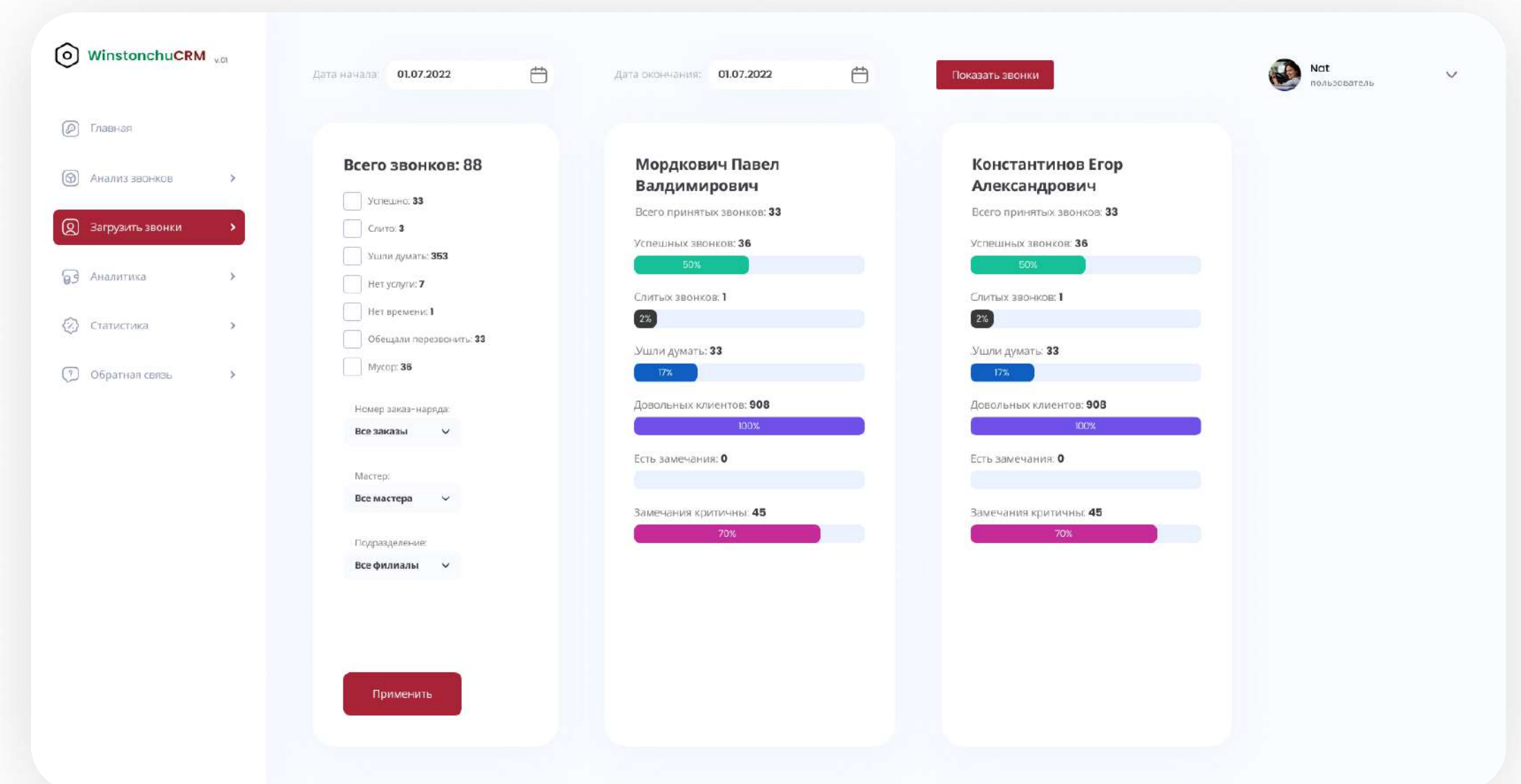
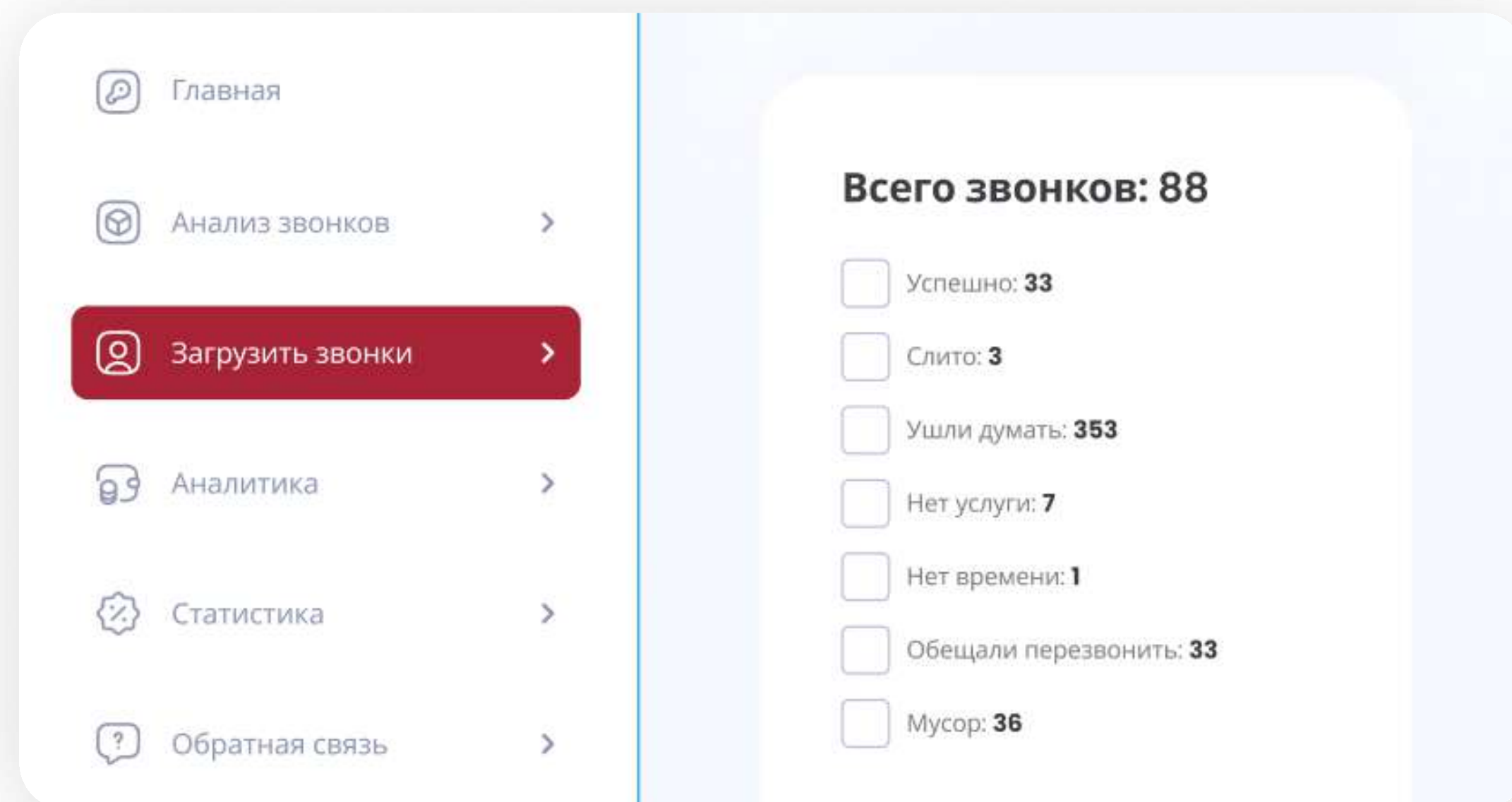
Номер заказ-наряда	Дата и время заказа	Клиент	Номер телефона	Подразделение	Мастер	Оценка	Комментарий	
ОГА94763524	03.10.2022 00:00:00	Зинкевич Д.И.	+79887954567	Автозавод	Мяков М.В.	Нет замечаний	Все шикарно	Детали
ОГА94763524	03.10.2022 00:00:00	Зинкевич Д.И.	+79887954567	Федосеенко	Мяков М.В.	Не обработано	Мастера красавчики	Детали
ОГА94763524	03.10.2022 00:00:00	Зинкевич Д.И.	+79887954567	Полтавская	Мяков М.В.	Не обработано	Мастера красавчики	Детали
ОГА94763524	03.10.2022 00:00:00	Зинкевич Д.И.	+79887954567	Федосеенко	Мяков М.В.	Нет замечаний	Мастера красавчики	Детали
ОГА94763524	03.10.2022 00:00:00	Зинкевич Д.И.	+79887954567	Федосеенко	Мяков М.В.	Нет замечаний	Все шикарно	Детали
ОГА94763524	03.10.2022 00:00:00	Зинкевич Д.И.	+79887954567	Автозавод	Мяков М.В.	Нет замечаний	Мастера красавчики	Детали



# IP телефония + Call-центр

Система аналитики может использовать любую IP телефонию.

Процесс получения заявки: звонок поступает в телефонию компании. Оператор Call-центра прослушивает все входящие звонки и присваивает им категории. В зависимости от выбранной категории звонки могут мгновенно «улетать» в чат менеджерам или управляющим для быстрой обработки.



# Что вы видите, благодаря CRM **WINSTONCHU**

✓✓ Какая конверсия:  
**заявка-запись**

✓✓ **Сколько** звонков  
поступило в компанию

✓✓ Эффективность  
**рекламного источника**

✓✓ Какие заявки являются  
**целевыми**

✓✓ **Результативность** работы  
менеджеров и филиалов

✓✓ Статистику для  
**увеличения продаж**

## Таким образом, вы видите:

- эффективность обработки всех звонков конкретными менеджерами
- как оптимизировать затраты на рекламу
- какие услуги компания не оказывает и разработать план по оказанию данных услуг, если их количество позволяет увеличить прибыль

# Обратная связь

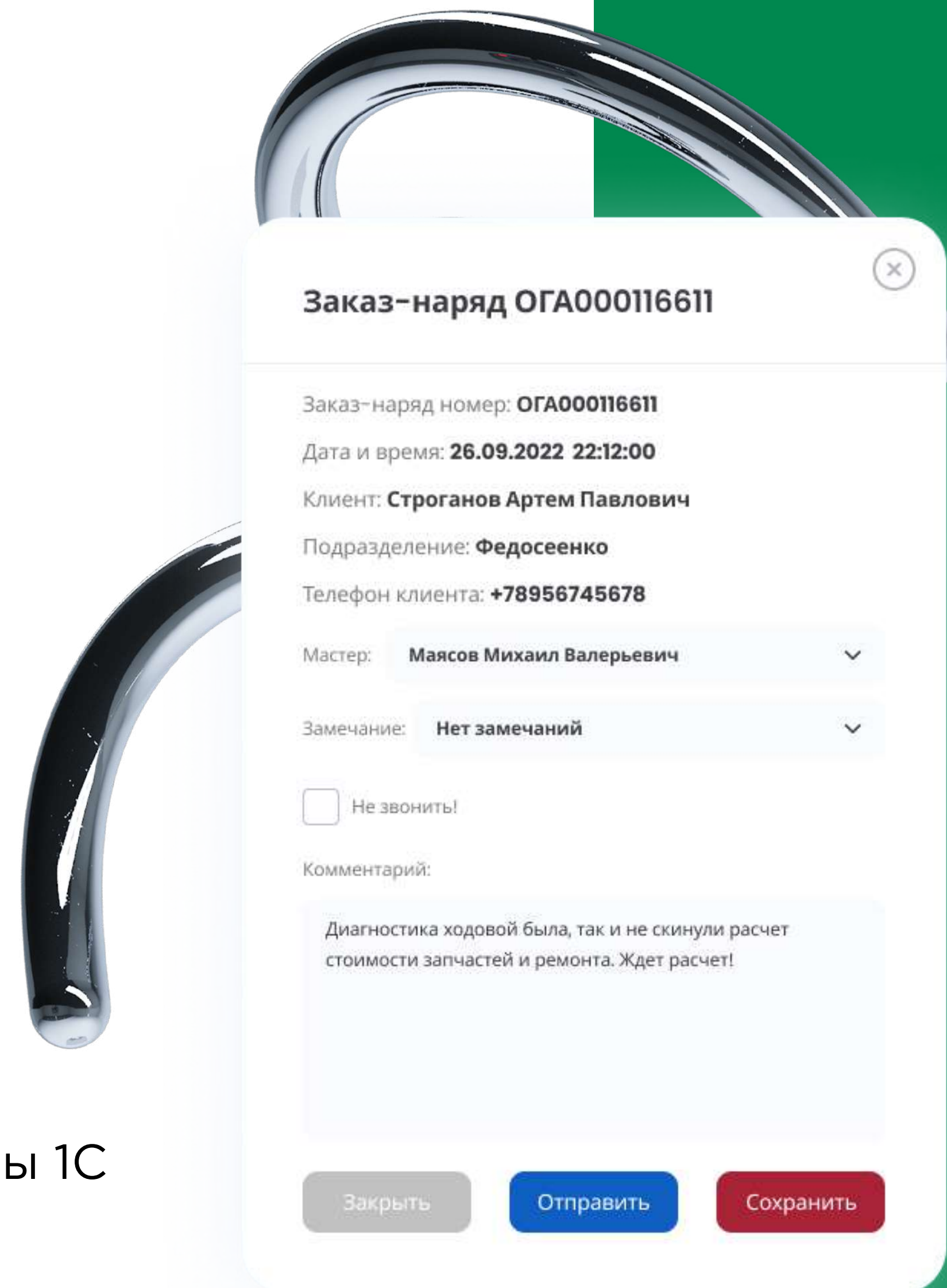
Через систему **WINSTONCHU** можно получить и проанализировать обратную связь от клиентов. Оператор call-центра заполняет форму по каждому клиенту, посетившему компанию.

Категории звонков:

- **Нет замечаний**
- **Есть замечания**
- **Замечания критичны**

В данном случае используется связка учетной системы 1С и системы **WINSTONCHU**.

Если есть замечание, то оно перенаправляется через чат-бота в ответственный филиал для быстрого реагирования



The image shows a screenshot of a service order form titled "Заказ-наряд ОГА000116611". The form contains the following information:

- Заказ-наряд номер: **ОГА000116611**
- Дата и время: **26.09.2022 22:12:00**
- Клиент: **Строганов Артем Павлович**
- Подразделение: **Федосеенко**
- Телефон клиента: **+78956745678**
- Мастер: **Маясов Михаил Валерьевич**
- Замечание: **Нет замечаний**
- Не звонить!
- Комментарий: **Диагностика ходовой была, так и не скинули расчет стоимости запчастей и ремонта. Ждет расчет!**

At the bottom of the form, there are three buttons: "Закрыть" (Close), "Отправить" (Send), and "Сохранить" (Save).

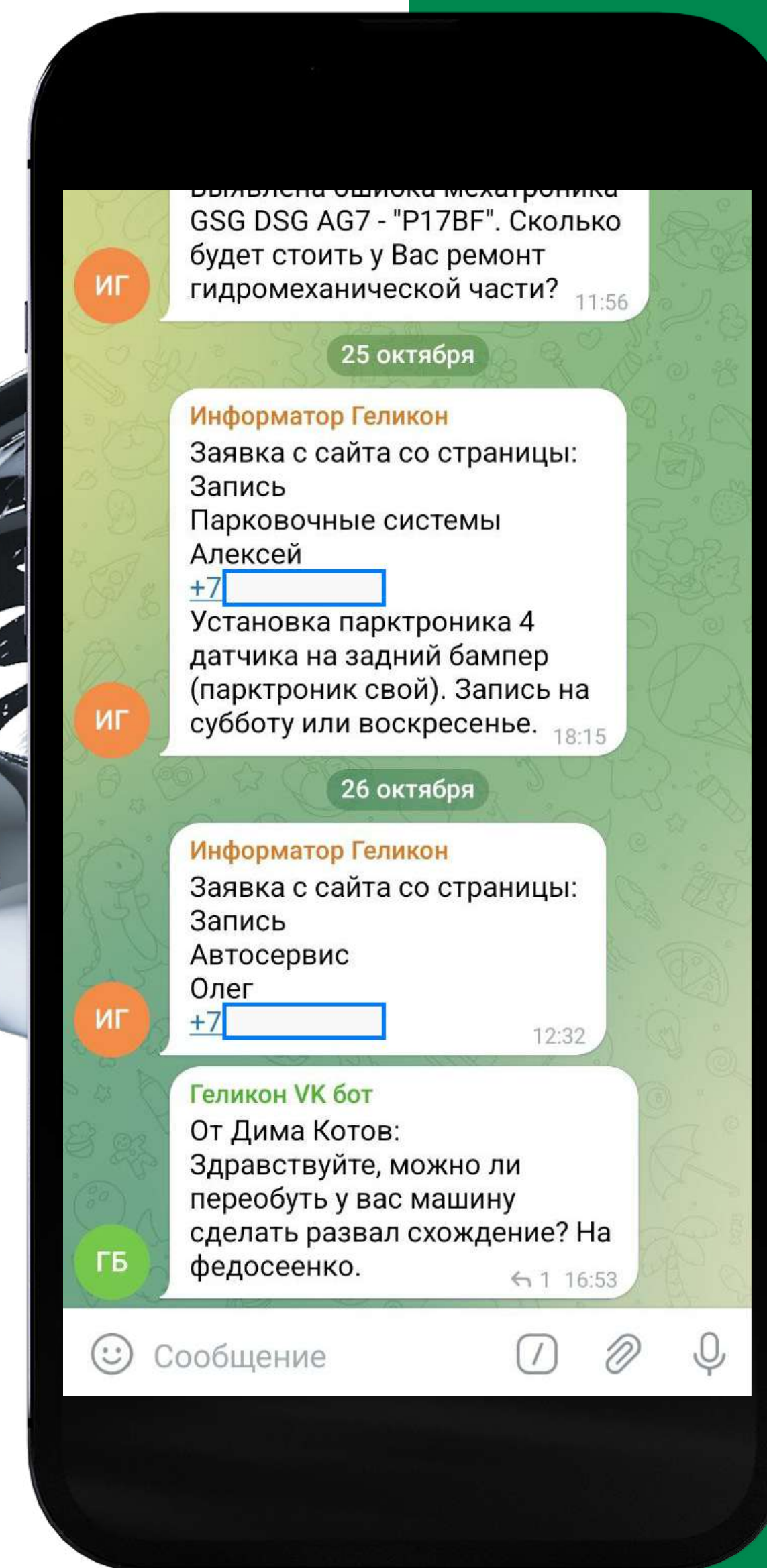


# Чат-боты для Телеграм, Вконтакте, WhatsApp

Мы можем интегрировать в операционную работу вашей компании различных ботов-помощников:

## Бот №1

- Распределяет заявки с сайта, соцсетей и звонки между менеджерами всех филиалов.
- Учет может вестись в 1С или CRM **WINSTONCHU**, а бот для удобства и быстрой обработки дублирует заявки в чат
- Так бот помогает менеджерам оперативно реагировать на каждую заявку



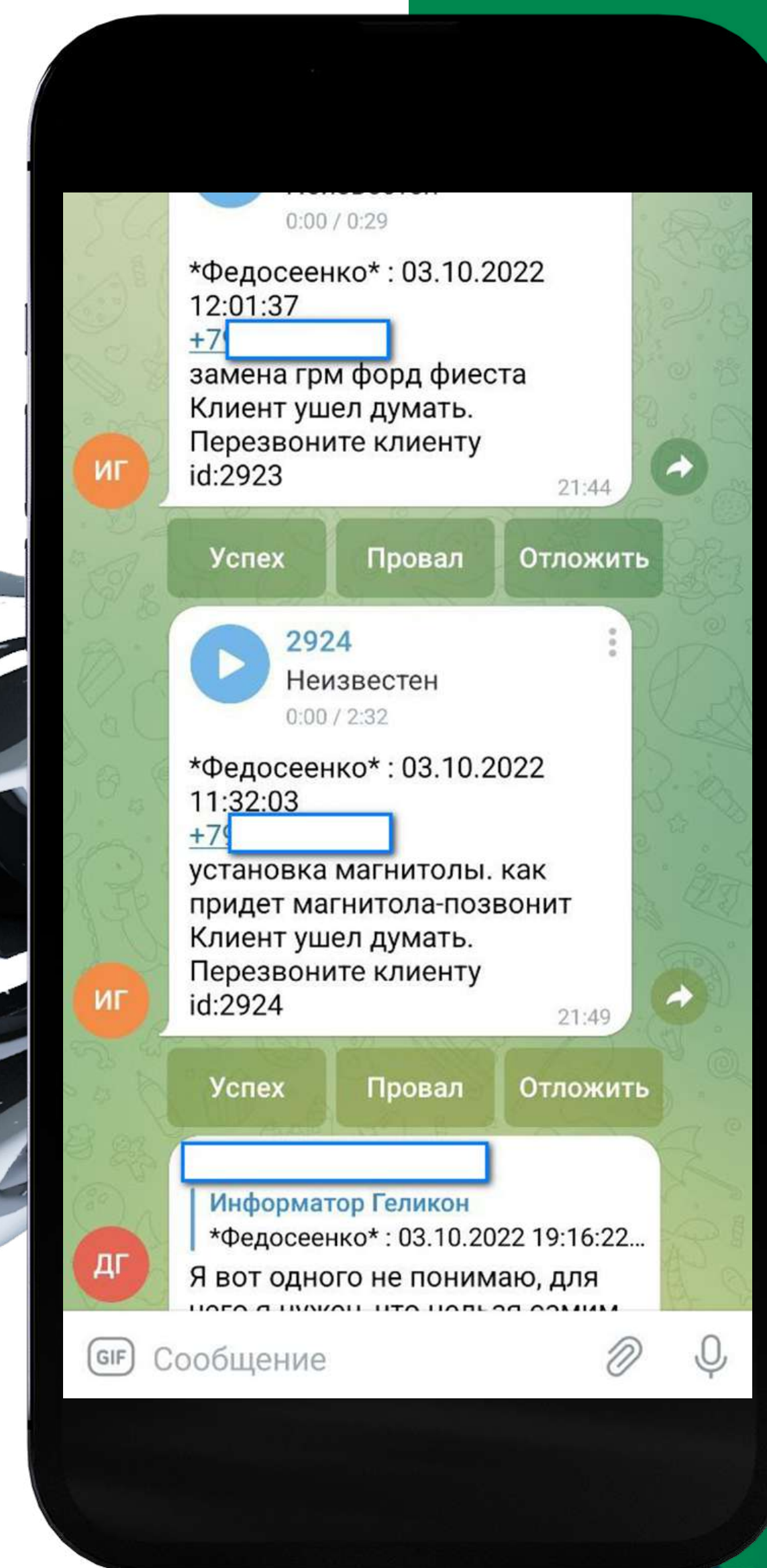


# Чат-боты для Телеграм, Вконтакте, WhatsApp

Поможет подловить горячую заявку

## Бот №2

После того, как оператор Call-центра присвоил звонку клиента категорию «ушел думать», бот мгновенно пересылает такую заявку в чат ответственного филиала для повторного звонка клиенту. Повторная обработка звонка так же «улетает» в систему аналитики.





# Чат-боты для Телеграм, Вконтакте, WhatsApp

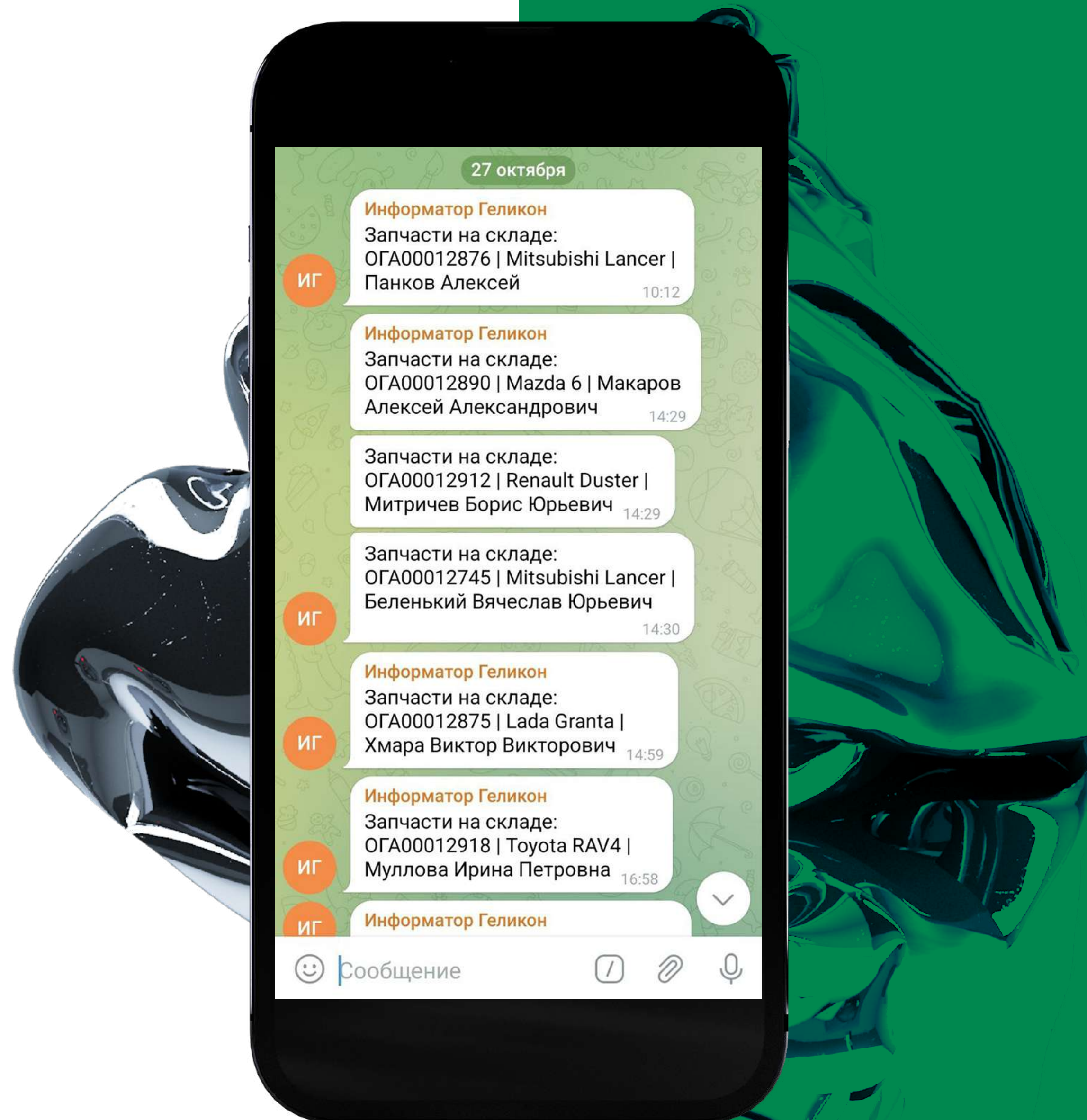
Быстро проинформирует о готовности взять проект/клиента в работу. Нет простоев!

## Бот №3

Дублирует задачи на менеджеров при изменении статусов заказов.

К примеру, товары для конкретного клиента поступили на склад, а значит можно приглашать его на ремонт/замену/услугу/за товаром.

Чем быстрее придет клиент, тем быстрее можно вернуть товар обратно, если вдруг он не подошел.



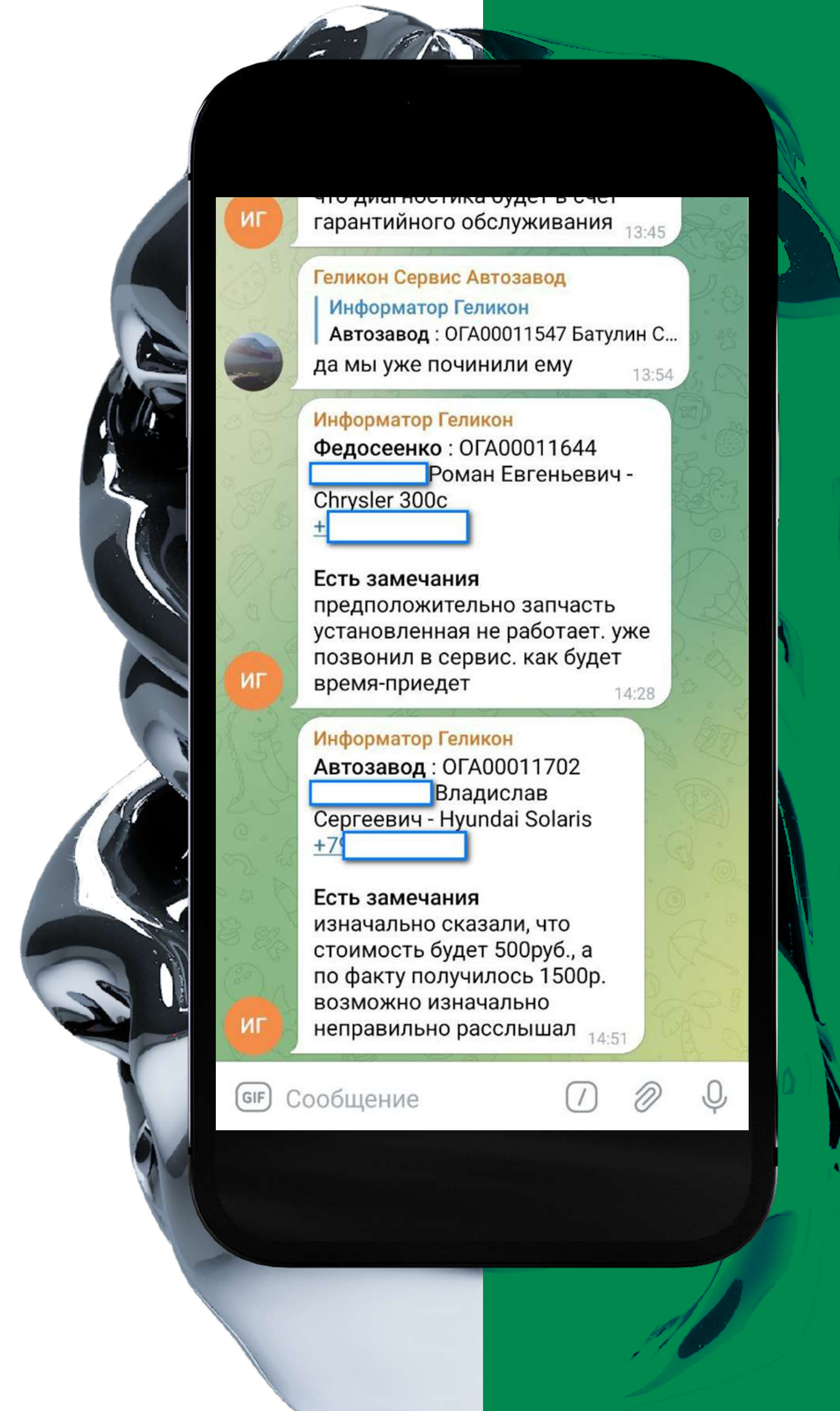


# Чат-боты для Телеграм, Вконтакте, WhatsApp

Поможет максимально быстро отреагировать на негатив и предотвратить плохой отзыв от клиента в общедоступных источниках.

## Бот №4

- Направляет отзывы пользователей с возможными замечаниями в нужный филиал.
- Отзывы клиентов собираются в CRM-систему, где их и можно посмотреть, но чат помогает быстрее отреагировать.



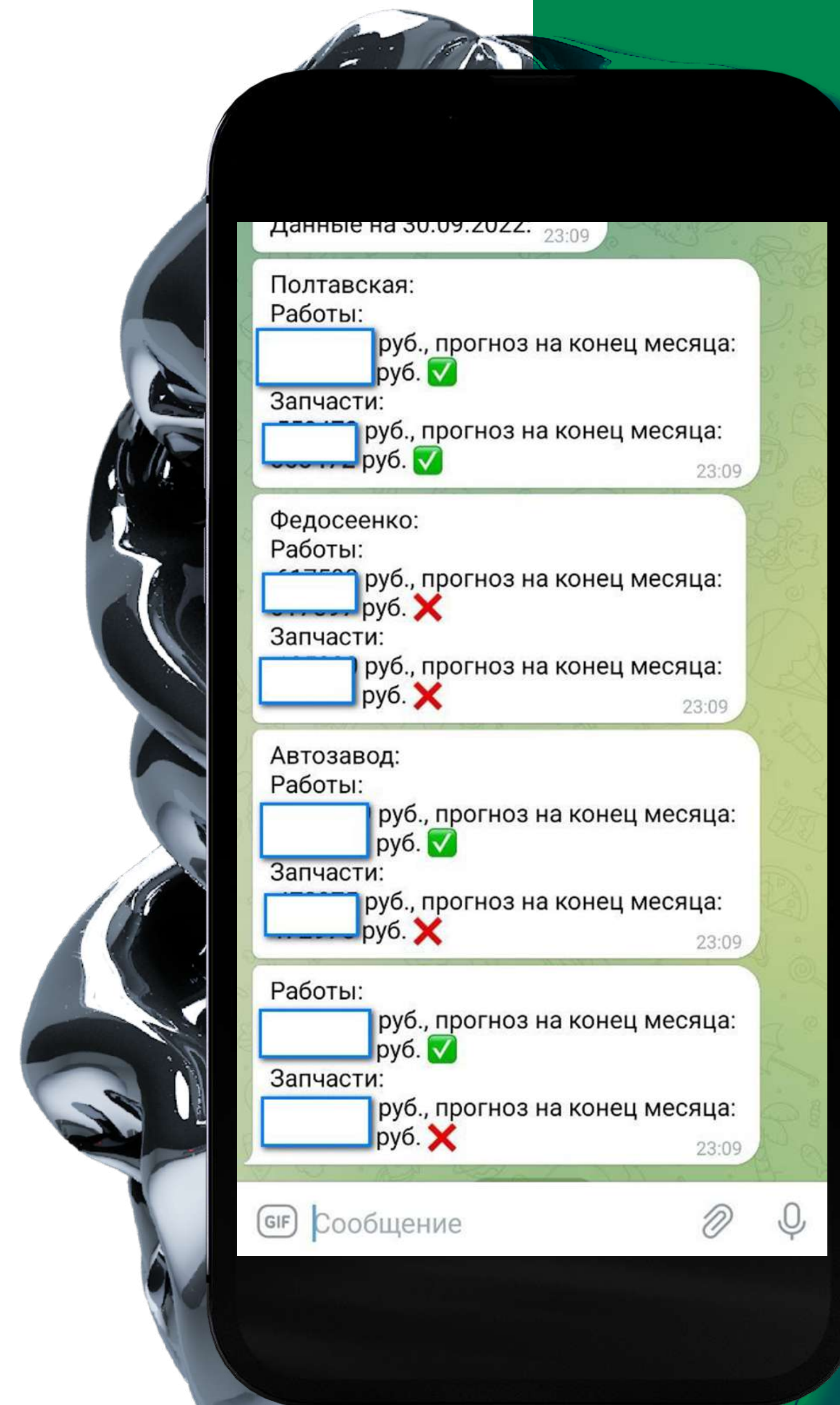


# Чат-боты для Телеграм, Вконтакте, WhatsApp

Прогноз прибыли на конец периода для собственников и управляющих

## Бот №5

Бот интегрируется с вашей учетной системой (на примере это 1с) и по заданной формуле с учетом всех расходов и планируемой премии рассчитывает прогнозируемую прибыль по каждому филиалу в отдельности и по всем в целом.



# Ваша прибыль — наша задача

Благодаря аналитической CRM системе **WINSTONCHU** вы можете влиять на прибыль вашей компании за счет:

- Увеличения конверсии звонок-запись
- Улучшения качества обработки звонков и заявок
- Проработки новых бизнес-стратегий для расширения оказываемых услуг
- Увеличения лояльности клиентов благодаря анализам обратной связи
- Внедрения нужных программ обучения персонала

Внедрив систему **WINSTONCHU** вы можете гарантированно увеличить свою прибыль минимум на 20%!

Звонок с номера +79834567654 ✕

Звонок с номера: +79834567654  
Дата и время: 26.09.2022 22:12:00  
Подразделение: Федосеенко

Мастер: **Выбрать** ▾

Категория: **Выбрать** ▾

Нет услуги: **Выбрать** ▾

Цена: **0**

Успешно  Нет времени  
 Слито  Обещали перезвонить  
 Ушли думать  Мусор

Комментарий:

**Оставить**





**WINSTONCHU**

software development and marketing

Свяжитесь с нами:

**+7 (905) 669-10-39**

**manager@winstonchu.net**