



Постоянные улучшения
на основе клиентского опыта

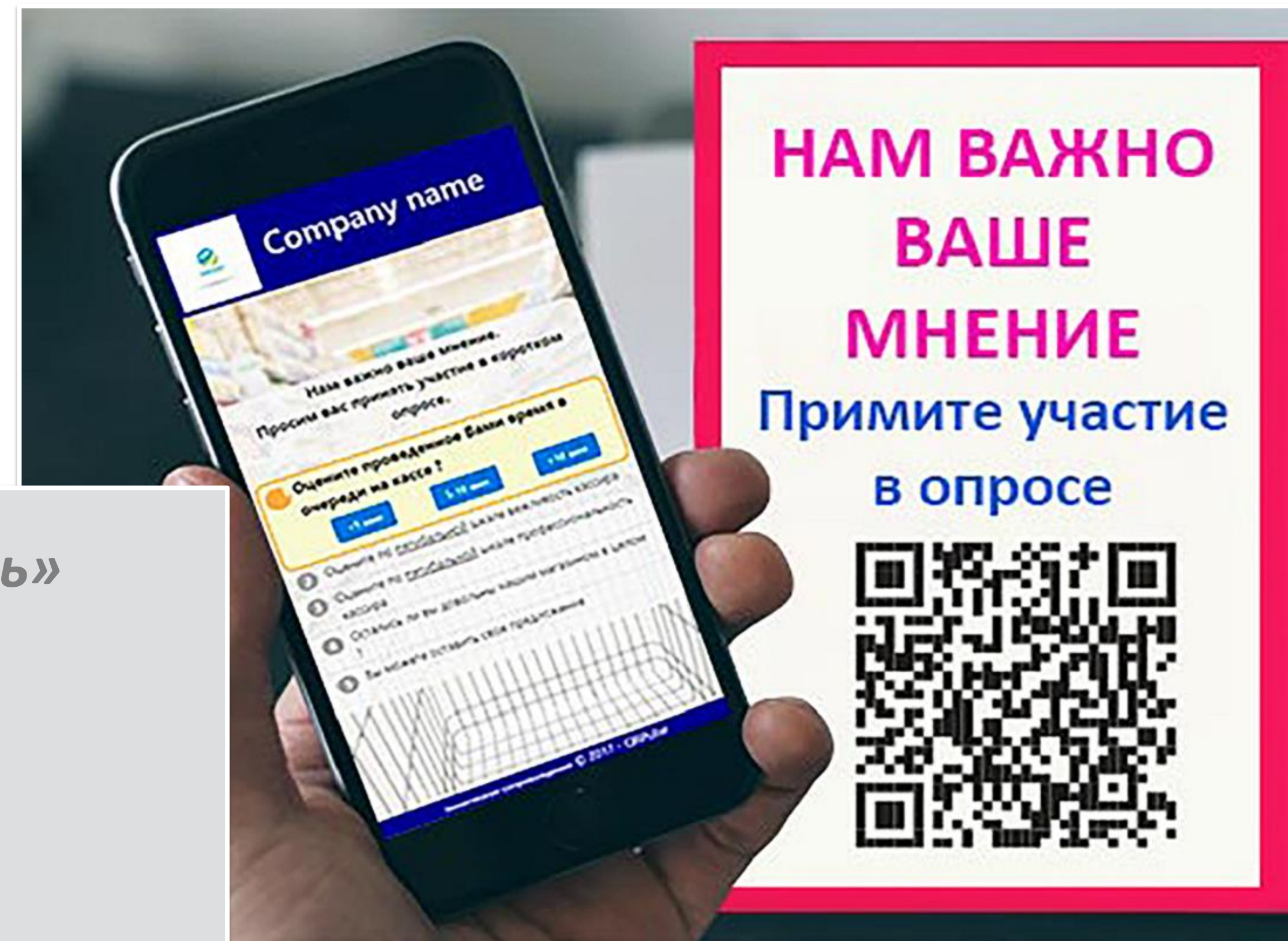
«То что нельзя измерить, невозможно улучшить»



QRPulse - компас, который показывает правильные направления движения.



QRPulse - термометр, который показывает насколько правильные действия вы совершаете в выбранном направлении.



ОСНОВНЫЕ РЕШАЕМЫЕ ЗАДАЧИ



Увеличение удовлетворенности клиентов на **20%** может поднять доход на **15%** и снизить стоимость обслуживания клиентов на **20%**.

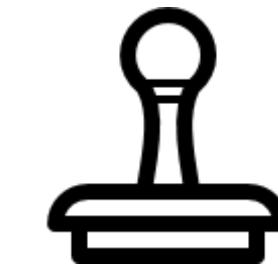
MCKINSEY AND COMPANY



Улучшение
клиентского сервиса



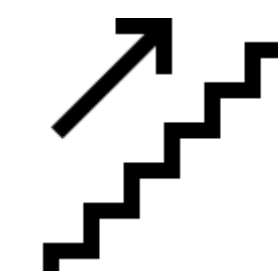
Повышение
клиентоориентированности



Повышение качества



Мониторинг
потребностей клиентов



Повышение
удовлетворенности и
лояльности клиентов

КАК ПОЛУЧИТЬ МНЕНИЕ

Есть контактные
данные клиентов.

Если у Вас имеются контакты клиентов,
Вы самостоятельно можете определять
периодичность проведения опросов и
оценок.

Вы можете проводить как периодические
опросы, так и оценивать каждый визит
или обращение вашего клиента.

Если у Вас имеются контакты ваших клиентов, то QRPulse сможет
опрашивать их любым доступным каналом, который Вы выберете.
Или же QRPulse умеет самостоятельно выбирать и использовать
оптимальные каналы для опросов.



EMAIL, SMS

Оправка предложения
оценки или опроса.



ЗВОНОК РОБОТОМ

Интервью или опрос
телефонным роботом.



МЕССЕНДЖЕРЫ

Отправка предложения
оценки или опроса
через vkontakte, viber,
whatsapp, facebook,
instagram.



ЗВОНОК КОЛЛ ЦЕНТРА

Сотрудник стороннего
колл-центра проведет
интервью и сохранит
данные в системе.

КАК ПОЛУЧИТЬ МНЕНИЕ

Нет КОНТАКТНЫХ
данных клиентов.

Если суть вашего бизнеса такова, что у Вас нет контактных данных ваших клиентов, то это не является проблемой для QRPulse.

QRPulse поможет собрать оценки и мнения ваших посетителей, даже если неизвестно кем они являются.

Если у Вас нет контактных данных клиентов, то QRPulse поможет собрать оценки и мнения ваших посетителей следующими способами:



QR-КОД

Разместите QR-код системы QRPulse на флаерах и объявлениях с просьбой посетителям высказать свое мнение. Напечатайте такой QR-код и короткую ссылку на чеке или любых закрывающих документах.



ОПРОСЫ СОТРУДНИКАМИ

Ваши сотрудники имеют возможность опрашивать посетителей в системе QRPulse.



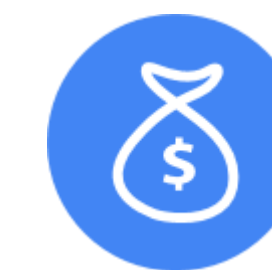
ПЛАНШЕТЫ

Планшет с установленным мобильным приложением QRPulse соберет отзывы и мнения посетителей.



ЧАТ БОТ

Чат бот может провести опросы и собрать мнения в соцсетях и группах.



БОНУСЫ И ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ

Позволяют стимулировать посетителей к участию.

ОСНОВНАЯ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ УЛУЧШЕНИЙ



«Единственное, что важно, - это то, чего хотят сами клиенты. Не делайте предположение о том, чего они хотят. Обязательно спрашивайте у них самих, чего бы им хотелось. Но спрашивайте вежливо и не давите на них.»

Карл Сьюэлл



Анализ ответов открытого вопроса

Определение проблемных мест.

1

Запуск начального опроса

Запуск первоначального опроса (обычно NPS) с одним открытым вопросом.

2

3

Дополнение опросов дополнительным вопросом

Позволяет подтвердить и измерить обнаруженное проблемное место.

4

Улучшения

Выработка идей и реализация улучшений.

5



Мониторинг реакции на изменения

Позволяет определить правильность выбранных улучшений.

ОСНОВНЫЕ ОСОБЕННОСТИ

QRPulse позволяет использовать каждую возможность и каждый канал общения с клиентом для получения его мнения. Вам остается принимать грамотные и взвешенные решения в случае обнаружения изменения оценок и мнений.



Все методы сбора

Email, смс, QR-коды, NFC метки, планшеты, мессенджеры, чат-боты, телефонный робот, офлайн опросы и опросы колл-центром.



Индивидуальный дизайн

Может использоваться индивидуальный дизайн опросов для каждой компании.



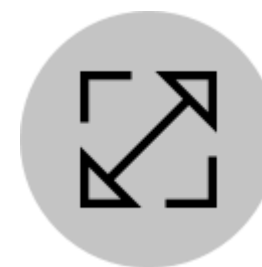
Легкая разработка опроса

Для разработки дизайна и опросов используются популярные и доступные технологии HTML, CSS, Javascript.



Мобильное приложение

Опросы могут быть запущены на планшетах с приложением QRPulse без каких либо доработок.



Адаптивный дизайн

Позволяет отображать опросы на различных устройствах с различным размером экрана.



Использование ИИ

В опросах могут использоваться технологии распознавания и синтеза речи, обнаружение лиц и оценка эмоций.

КАТЕГОРИИ АНАЛИЗИРУЕМЫХ ДАННЫХ

Каждая ссылка, каждый QR-код и каждое обращение к клиенту может быть уникальным и содержать следующие категории:

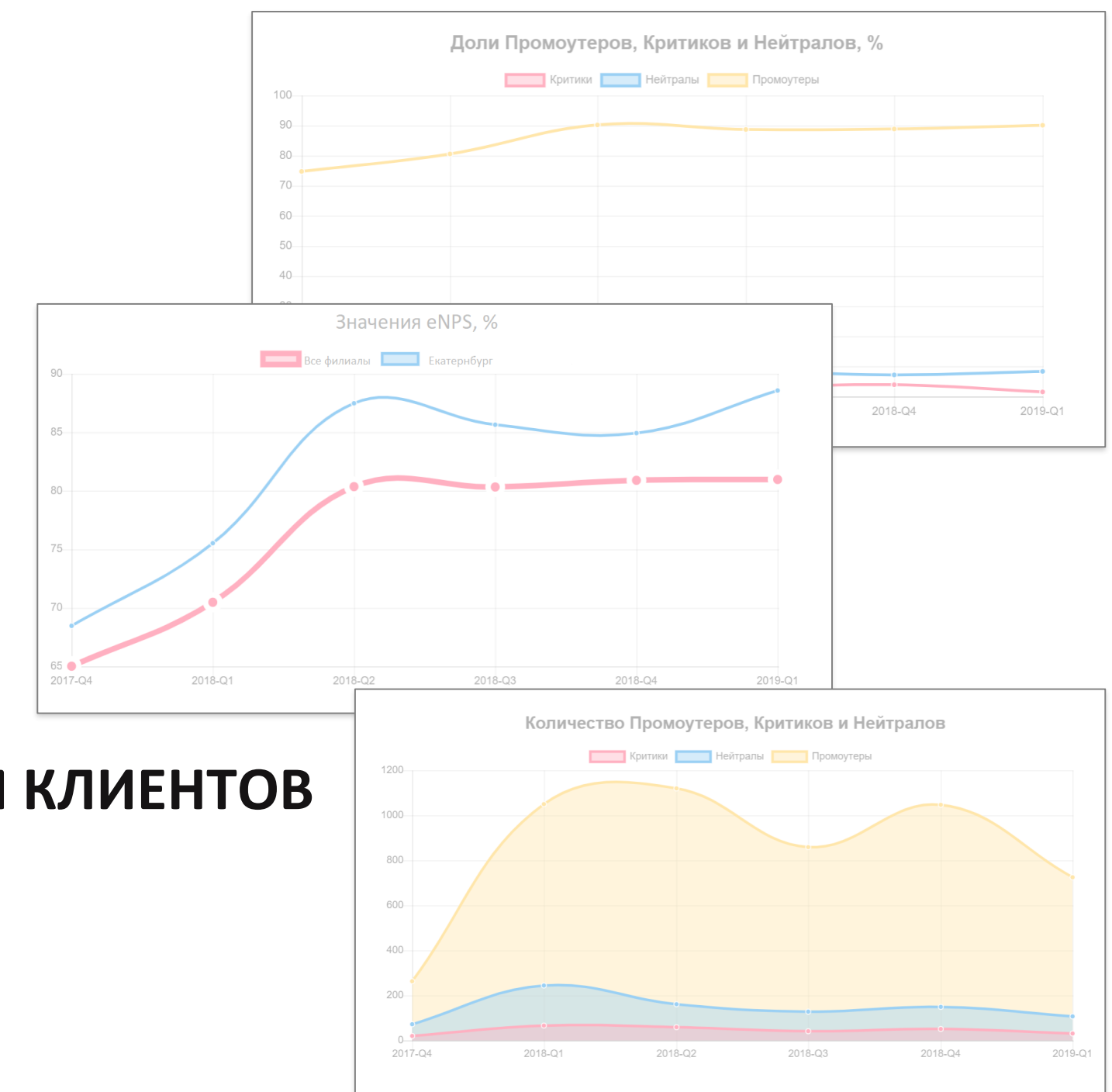
- ➔ КОД КЛИЕНТА, КОД ЗАКАЗА, ДАТА ЗАКАЗА
- ➔ ФИЛИАЛ, ОТДЕЛЕНИЕ, ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ, БИЗНЕС-ФУНКЦИЯ
- ➔ КОД ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО СОТРУДНИКА
- ➔ ПОЛУЧЕННАЯ УСЛУГА

По данным категориям автоматически строится аналитика, которая позволяет проводить оценки, сравнения, выявлять аномалии в каждой категории. Т.е. иметь сравнительный анализ по филиалам, отделениям, услугам и т.д. вплоть до сотрудника.

КАКАЯ АНАЛИТИКА МОЖЕТ БЫТЬ ПОСТРОЕНА

Все получаемые данные системы QRPulse могут
быть дополнительно выгружены во внешнюю
систему для более глубокого анализа

- ➔ ПО ВСЕМ КАТЕГОРИЯМ, ЗАКОДИРОВАННЫМ В ССЫЛКЕ ИЛИ QR-КОДЕ
- ➔ ПО АУДИТОРИИ, ПЕРЕСТАВШЕЙ УЧАСТВОВАТЬ В ОПРОСАХ БОЛЕЕ N МЕСЯЦЕВ
- ➔ ПО ИЗМЕНЕНИЮ МНЕНИЯ, РАНЕЕ УЧАСТВОВАВШИХ В ОПРОСАХ
- ➔ АНАЛИЗ АНАМАЛИЙ ПО ФИЛИАЛАМ, УСЛУГАМ, СОТРУДНИКАМ И ПР.
- ➔ АВТОМАТИЧЕСКОЕ ВЫДЕЛЕНИЕ ПРОБЛЕМНЫХ МЕСТ ПО ТЕКСТОВЫМ ОТЗЫВАМ КЛИЕНТОВ
- ➔ ТАБЛИЦЫ ЛИДЕРОВ И ОТСТАЮЩИХ
- ➔ ТЕНДЕНЦИИ ИЗМЕНЕНИЯ



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ С РУКОВОДСТВОМ



«Ваши самые несчастные клиенты - ваш самый большой источник знаний.»

Билл Гейтс, основатель Microsoft

Организация эффективной и удобной обратной связи с вашими клиентами:

- Клиенты уверены, что их обращения дойдут до адресата.
- Руководитель отслеживает факты обращения и принимаемые меры для исключения негативных факторов в дальнейшем.
- Обращения клиентов никем не будут искажены или проигнорированы.

Dream Shop

Мы стремимся к высокому качеству обслуживания наших клиентов, именно поэтому нам важны Ваши отзывы.

Я - Петров Петр Петрович, управляющий магазином 'Первый'. Ваше обращение не останется без моего внимания.

😊 Ваше предложение или благодарность:

☹ Ваше замечание или жалоба:

☐ Отметьте, если желаете оставить свои контактные данные, чтобы мы могли с вами связаться для уточнения деталей.

при поддержке QRPulse © 2019

Пример QR-кода



Пример ссылки

<https://survey.qrpulse.ru/sample-shop/feedback>

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ДЛЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ



«Сделайте так, чтобы клиенту было легко пожаловаться. Это неприятно, но у вас по крайней мере будет шанс исправить положение вещей.»

Карл Сьюзэлл, Пол Браун
«Клиенты на всю жизнь»

Производители могут печатать на своей продукции контакты телефонного робота и QR-код обратной связи.

- Все обращения клиентов по контактной информации будут получены и обработаны автоматически.
- Телефонный робот распознает ответы и сообщит о проблемах ответственному лицу.
- Через QR-код с клиентами общение проведет чат-бот и также сообщит о проблемах ответственному лицу.

Пример QR-кода



Пример ссылки

<https://survey.qrpulse.ru/sample-shop/opros-stm>

ОСНОВНЫЕ ВАРИАНТЫ ОПРОСОВ

- Качество обслуживания CSI, CSAT
- Опрос лояльности NPS
- Определение потребностей клиентов
- Обратная связь с руководством
- Исследование потребителей
- Голосования по «фичам» к реализации
- Опрос в отелях
- Опрос в салонах красоты
- Опрос в ресторанах и кафе
- Опрос в медицинских центрах
- Опрос в автосервисах
- Маркетинговые опросы
- Еще, еще и еще...

НАШИ КОНТАКТЫ

Будем рады за обратную связь

www.qrpulse.ru

(495) 175-9233

info@qrpulse.ru