Омни

Все каналы общения с клиентами
в одном окне

Привет, на связи UIS!

Мы помогаем бизнесу повысить эффективность продаж с помощью современных технологий для общения с клиентами.

UIS Омни — один из наших продуктовых модулей, который помогает повысить продажи за счет организации, контроля и аналитики текстовых коммуникаций.

UIS Омни поможет решить проблемы с текстовыми коммуникациями:

Низкая конверсия из обращений в сделки

- Продавцы не успевают мониторить все каналы обращений, клиенты не дожидаются ответа и уходят
- Продавцы общаются с клиентами в личных аккаунтах мессенджеров и отвлекаются на личную переписку
- Продавцы не сохраняют данные и теряют контакт с клиентом
- Продавцы забывают о договоренностях и не «дожимают» сделку

Мало обращений с сайта

- Маркетинг приводит трафик на сайт, но клиенты не обращаются и не оставляют контакты

Отсутствие контроля за соблюдением стандартов общения с клиентами

- Невозможно контролировать качество общения с клиентами в личных аккаунтах мессенджеров
- Из-за некачественного общения снижается лояльность клиентов, и они не возвращаются за повторными покупками
- Нет данных для аналитики качества общения и обучения продавцов

Неэффективное распределение нагрузки на продавцов

- Одни продавцы принимают больше обращений, чем другие, что вызывает конфликты и снижает мотивацию
- Отдел работает неэффективно, потому что одни перегружены, а другие простаивают

Состав решения UIS Омни

Омниканальное рабочее место оператора

Все каналы для общения с клиентамив одном окне

Сценарии распределения чатов

Автоматическое управление нагрузкой на продавцов

Детализация чата	Дата/Время обращения	Канал чата	Количество сообщений	Теги	Город
	06.03.2025 17:33:39	Чат в WhatsApp	50		–
	06.03.2025 09:32:56	Чат на сайте	14	Неопределенное о...	Челябинск
	06.03.2025 09:22:18	Чат в Telegram	3	Неопределенное о...	Москва
	06.03.2025 10:04:59	Чат в WhatsApp	11		–
	06.03.2025 11:08:26	Чат в WhatsApp	38		–
	06.03.2025 15:17:23	Чат в Telegram	2		Халвег
	06.03.2025 11:00:15	Чат в WhatsApp	7		–
	06.03.2025 10:47:56	Чат в WhatsApp	15		–
	06.03.2025 12:24:09	Чат в Telegram	1		Москва

Отчеты об обращениях

Данные для контроля качества и аналитики продаж

Виджеты для сайта

Больше обращений с сайта без затрат на рекламу и маркетинг

Подробнее о возможностях UIS Омни

- Омниканальное рабочее место
- Сценарии распределения обращений
- Отчеты для контроля и аналитики обращений
- Интеграция с CRM
- Виджеты для сайта

Омниканальное рабочее место

Все каналы для переписки с клиентами в одном окне

- Мессенджеры: WhatsApp, Telegram
- Комментарии из сообщества ВКонтакте
- Сервисы Avito, Циан, Auto.ru
- Чаты и заявки с сайта
- SMS, e-mail

- Продавцы не отвлекаются на личную переписку, переключаясь между разными мессенджерами
- Внимание продавцов сфокусировано на работе с клиентами

Омниканальное рабочее место

Уведомления о новых и пропущенных обращениях

- Push-уведомления о новых чатах, заявках, письмах и SMS
- Уведомления о пропущенных чатах на e-mail

- Продавцы быстрее отвечают на сообщения
- Из-за высокой скорости ответа теряется меньше обращений
- Если на чат никто не ответил, вы об этом узнаете

Омниканальное рабочее место

Исходящая кросс-коммуникация

- Возможность найти клиента и написать ему первым в мессенджере, по SMS или на почту
- Возможность отправить клиенту важную информацию прямо во время разговора по телефону

- Продавец получает больше каналов для прогрева клиента во время принятия решения о покупке

Омниканальное рабочее место

Сохранение контактов и истории общения

- Информация об обращении: никнейм из мессенджера, номер телефона, e-mail, доступные каналы связи, страница обращения и рекламный источник
- Доступ к истории общения внутри карточки Контакта

- Продавец видит, с какой страницы сайта пришло обращение, и лучше понимает задачу клиента
- Контакты клиентов и история общения сохраняются внутри компании
- Если продавец уволится, контакты клиентов не потеряются

Омниканальное рабочее место

Общие и персональные шаблоны для быстрых ответов

- Возможность создать набор стандартизированных ответов на типовые вопросы
- Загрузка фото и документов в шаблоны

- Стандартные вопросы клиентов решаются быстрее
- Продавцы не тратят время на поиск нужных документов и фото товаров

Омниканальное рабочее место

Отложенные сообщения

- Возможность запланировать отправку сообщений клиентам

- Продавец не забывает о договоренностяхили прогреве, потому что заранее планирует контакт с клиентом

Омниканальное рабочее место

Групповые чаты

- Возможность интегрировать групповые чаты из мессенджеров

- Продавец может общаться сразу с несколькими представителями клиента без «сломанного телефона», и быстрее закрывать сделку

Омниканальное рабочее место

Управление перепиской продавцов с клиентами в реальном времени

- Доступ к чтению переписки в режиме «онлайн»
- Возможность вручную перераспределить чаты между продавцами
- Возможность забрать чат себе: например, если продавец в отпуске или у клиента нестандартный вопрос

- Вы контролируете и можете оперативно корректировать общение с клиентами
- Обращения от клиентов не теряются, когда продавца нет на месте

Сценарии распределения обращений

- Автоматическое распределение с учетом сегментации клиентов и графика работы компании
- Запрос контактов перед началом переписки
- Автоматическое соединение с персональным менеджером

- Вы сами контролируете и можете оперативно корректировать нагрузку на продавцов
- Продавцы понимают, как распределяются обращения, мотивация и эффективность выравнивается
- Обращения от постоянных клиентов сразу попадают к нужному сотруднику, вопросы решаются быстрее, и клиенты становятся лояльнее

Отчеты для контроля и аналитики обращений

Контроль качества общения

- Возможность чтения переписки с каждым клиентом
- Разметка обращений специальными тегами

- Вы понимаете, как и о чем продавцы говорят с клиентами
- Вы можете быстро найти удачные и неудачные примеры для обучения продавцов
- Продавцы понимают, что их контролируют, и соблюдают стандарты общения

Отчеты для контроля и аналитики обращений

Данные об обращениях и клиентах

- Дата и время обращения
- Канал коммуникаций
- Город, из которого обратился клиент
- Страница сайта и рекламный источник обращения
- Сценарий и детализация обработки

Вы получаете данные для аналитики обработки обращений и планирования продаж

Интеграция с CRM

- Встроенное рабочее место оператора со всеми функциями и каналами коммуникаций
- Автоматическое создание сделок и задач при поступлении обращений
- Сохранение истории общения с возможностью чтения переписки

- Продавцы не тратят время на создание и заполнение карточек в CRM
- Вы контролируете качество общения с клиентами и конверсию в продажи
- Данные о клиентах остаются в компании, даже если продавец уволится

Виджеты для лидогенерации

- Всплывающие формы на сайте для привлечения внимания и сбора контактов
- Гибкие настройки показа с учетом сегментации и поведения клиентов на сайте
- Готовые шаблоны виджетов для быстрого запуска
- Конструктор для создания виджетов с кастомными функциями и дизайном
- Отчет по эффективности виджетов для проверки гипотез

Показывайте предложения, от которых сложно отказаться, и собирайте контакты потенциальных клиентов даже в нерабочее время. Экспериментируйте с разными виджетами и повышайте конверсию сайта.

Виджеты: онлайн-чат и кнопки перехода в мессенджеры и соцсети

- Точка входа для клиентов, которые предпочитают переписку
- Отслеживание рекламных источников обращений через виджеты

- Позвольте клиентам выбирать удобный способ общения и получайте больше обращений.

Тариф Омни: 2600 ₽/мес.

- 3 лицензии на Рабочее место оператора
- Виджеты для сайта: формы сбора контактов, онлайн-чат, обратный звонок, кнопки для перехода в мессенджеры и соцсети
- Каналы: Telegram, VK Groups, Avito, Циан, Auto.ru, e-mail, SMS
- Отслеживание рекламных источников чатов и заявок, поступивших через виджеты

+ 1 рабочее место оператора

590₽/мес.

1 канал WhatsApp

990₽/мес.

Интеграция с CRM

от 1000₽/мес.

Омни

Чтобы подобрать и протестировать оптимальное решение, свяжитесь с вашим персональным менеджером в UIS