



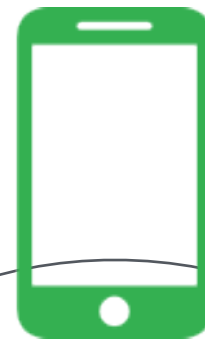
Конвергенция различных систем.  
Оффлайн отслеживание в сквозной  
аналитике.

# Сквозная аналитика в понимании PrimeGate

1. Расчеты по закрытой сделке, а не стоимости звонка или заявки.
2. BI интерфейс - это выгрузка данных по воронкам.
3. Предпочтительно собственная система аналитики с мультиканальной атрибуцией.
4. Любое обращение должно быть отражено в CRM.

**3 составляющие  
сквозной аналитики**

Телефония



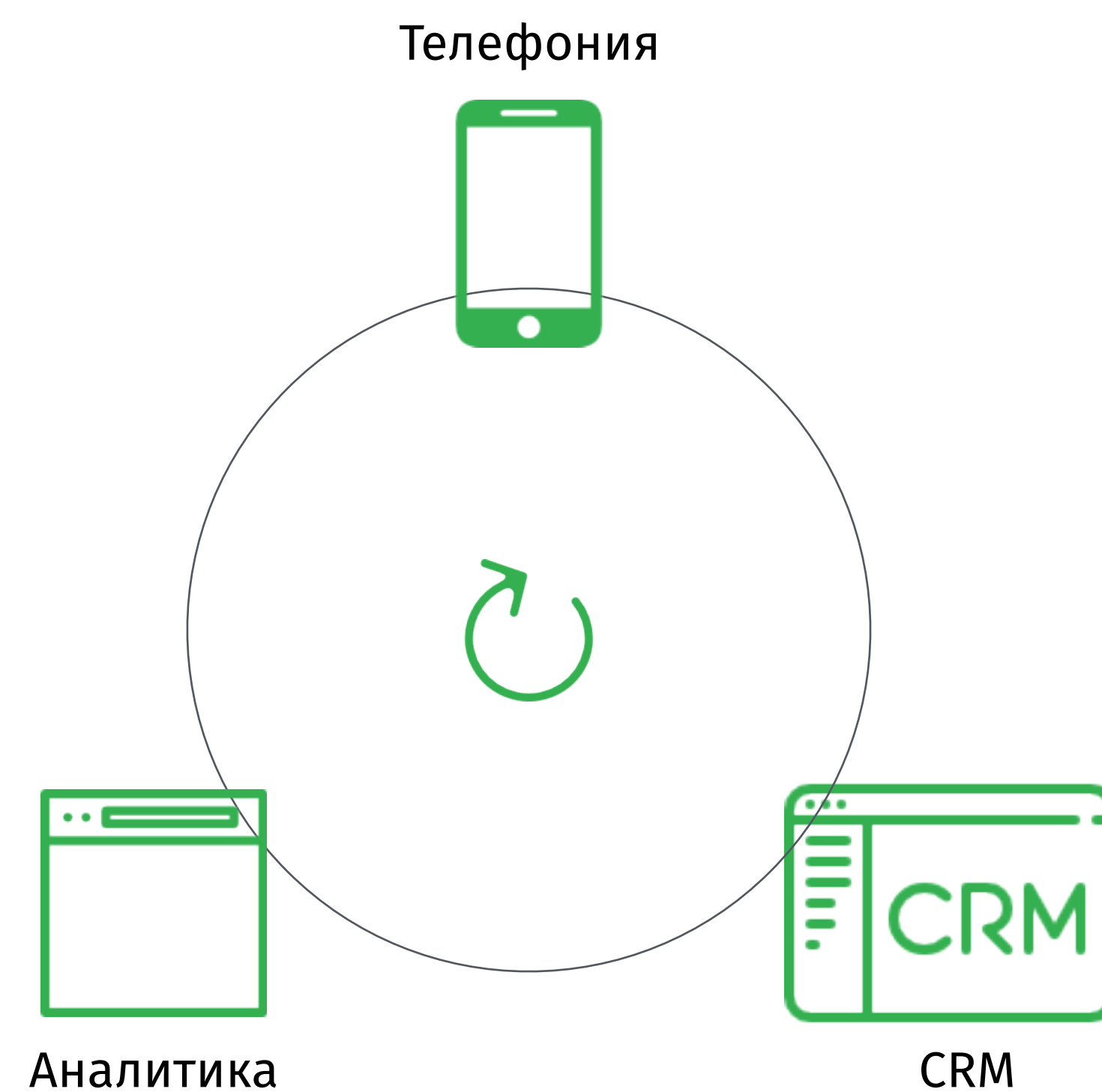
Колтрекинг +  
аналитика



CRM

## 3 составляющих системы сквозной аналитики

1. Создавать / открывать карточку в момент звонка.
2. Закрытие сделки должно отражаться в CRM в стоимостном выражении.
3. Коллтрекинг и аналитика фиксирует все касания.



Облако VS Коробка

## Решили делать своими силами?

1. Стоимость владения.
2. Необходимая экспертиза. Rocket Science.
3. Доработки, люди в штате.
4. Инфраструктура.
5. Постоянно меняющиеся задачи. Часы проработки системы.

# Проблемы рынка



## Проблемы рынка сквозной аналитики

1. SMB часто не ведут CRM. Не все обращения отслеживаются.
2. Более крупные клиенты боятся открывать доступ к CRM.
3. Нишевые CRM системы пока не интегрированы с системами сквозной аналитики (Медол, Тревелайн, Dental Cloud).
4. Многие до сих пор используют софтверные телефонии, такие как Asterisk.
5. Искаженные данные из колтрекинга.
6. Желание все построить на коробочных решениях!
7. Мало решений связывания онлайн-оффлайн пользователей.
8. SaaS продукты не сильно готовы кастомизироваться.

# Искаженные данные из коллтрекинга

## Проблемы колтрекинга, влияющие на сквозную аналитику.

1. Разорванные сессии (алгоритм склеивания).
2. Отсутствие мультиканальности. Нет timeline юзера.
3. Повторные звонки по номерной емкости.
4. Если тянуть данные из Гугла, то ждите подвох.

Пример решения самой  
распространенной проблемы  
колтрекинга

## Повторные звонки: колтрекинг должен дружить с CRM!

Пулл номеров на сайте

+7 499 771 21 22

**+7 499 771 21 23**

+7 499 771 21 24

Параллельный звонок по номеру пула от постоянного клиента.

**+7 499 771 21 23**

## Повторные звонки: коллтрекинг должен дружить с CRM!

1. Не подгружать из коллтрекинга информацию в карточку клиента, если клиент уже звонил.
2. Обратная связь с коллтрекингом - удалять данные в аналитике из CRM, если идентифицирован клиент, но звонок с другого номера. Либо склеивать карточки.

# Новая эра в сквозной аналитике.

Кейс конвергенции телефонии, CRM и коллтрекинга. Нестандартная кастомизация.

# Fixed Mobile Convergence

Конвергенция фиксированной и  
мобильной связи

90% SMB клиентов предпочитают  
использовать мобильные телефоны как  
основной канал связи.

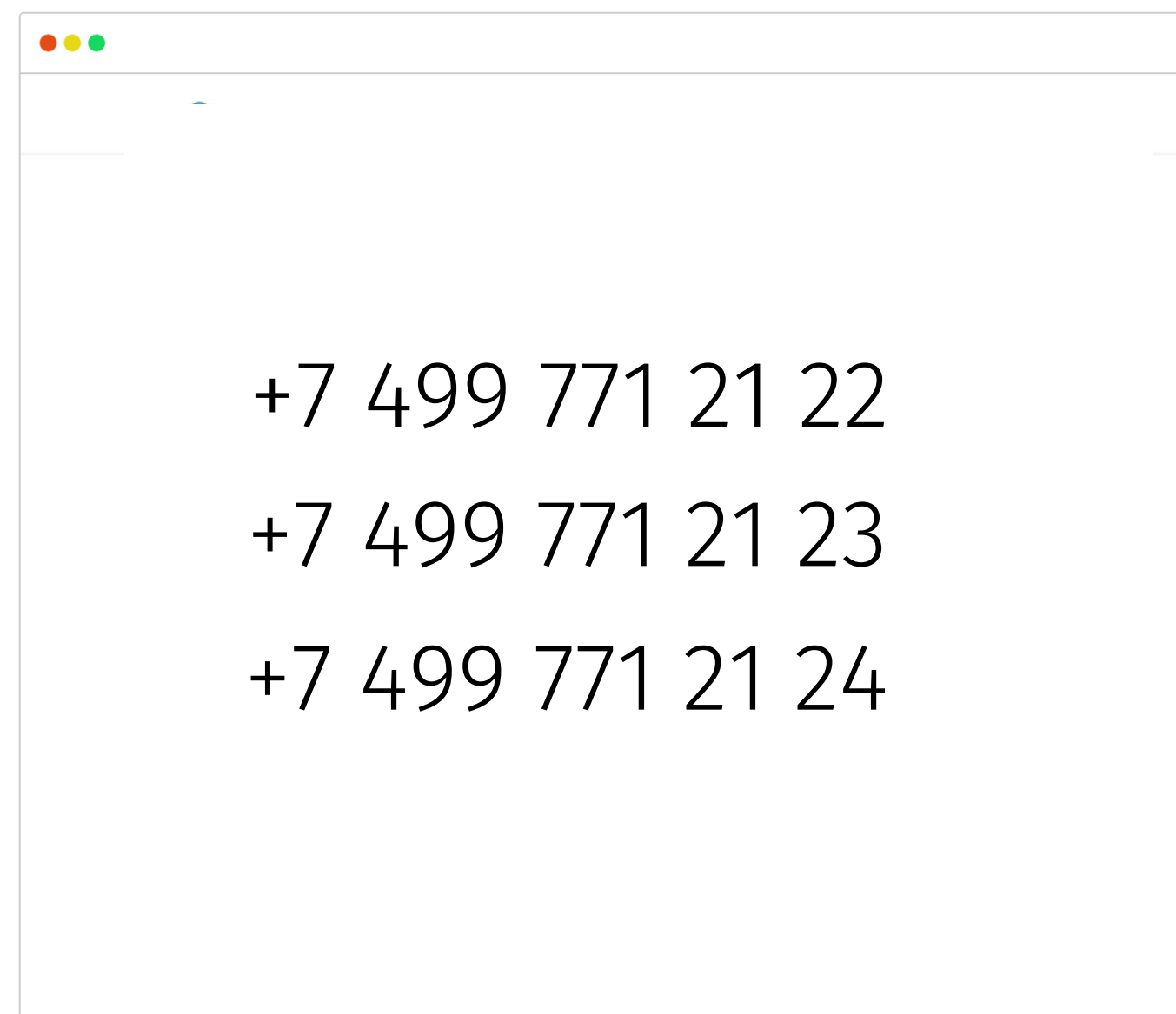


# Fixed Mobile Convergence

Первая в России «белая» схема работы с оператором мобильной связи.

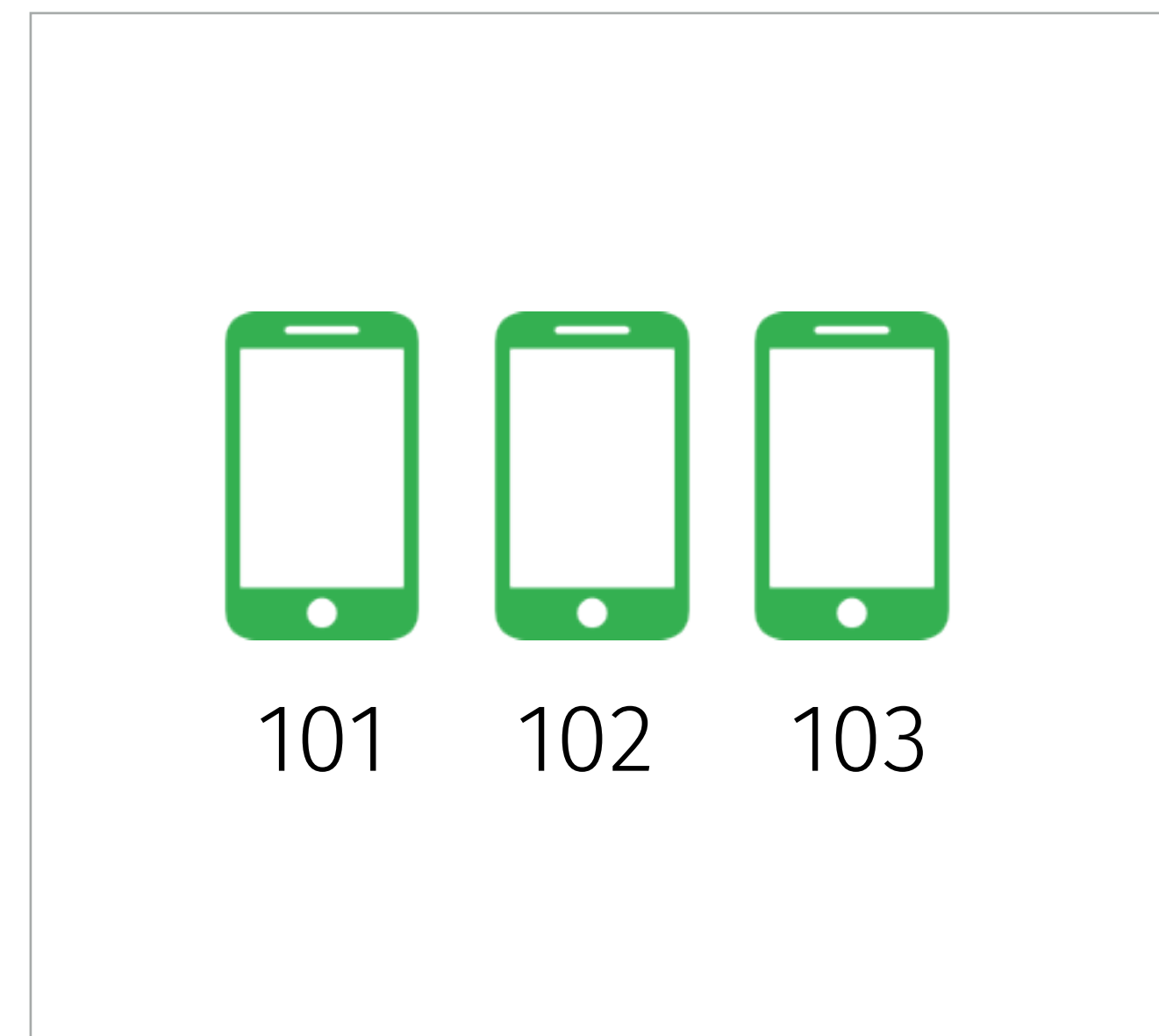
# PrimeGate

сквозная аналитика



→  
бесплатная  
переадресация

# Оператор мобильной связи



# Fixed Mobile Convergence

1. В момент звонка на мобильный создается карточка клиента. С привязкой к менеджеру!
2. Моментальное соединение от системы аналитики до мобильного телефона.
3. Отсутствие тарификации исходящего звонка на мобильный.
4. Работа любого бизнеса в любом регионе РФ без интернета.
5. Все возможности АТС на уровне коллтрекинга. Сценарии связи. IVR, группы, отделы, условия.
6. Повторные звонки отсекаются в CRM и коллтрекинге.

Связывание онлайн-  
оффлайн пользователей.

## Варианты на сегодняшний день

1. По SMS.
2. Через ФИО в CRM.
3. Посредством Wi-Fi.
4. Через iBeacon.
5. NFC платежные системы.
6. Через GSM.

## SaaS это не только подписка

1. Клиент хочет решение проблемы, а не только ВІ.
2. Комплексный подход победил!
3. Кастомизации масштабируют продукт.

Группа по сквозной аналитике

[facebook.com/groups/skvoznaya/](https://facebook.com/groups/skvoznaya/)

**Артем Султанов**

Руководитель PrimeGate

**PrimeGate**  ВСЕ ДЕТАЛИ ДЛЯ БЕСПЕРЕБОЙНОЙ  
РАБОТЫ ВАШЕГО БИЗНЕСА