

Страница клиента

На странице клиента собрана вся информация о клиенте и взаимодействиях с ним

Информация о клиенте разбита на вкладки:

- Вкладка "Информация о клиенте"
- Вкладка "Обращения"
- Вкладка "Рассылки"
- Вкладка "Комментарии к обращениям"
- Вкладка "Оценка клиента операторами"
- Вкладка "Продукты и услуги"

Вкладка "Информация о клиенте"

Информация о клиенте сгруппирована в следующие блоки:

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ • ID в IQChannels • ID в ДБО, если информация о данном клиенте получена из внешней системы • Фамилия, Имя, Отчество - полная и корректная информация отображается только у клиентов, чья информация получена из внешней системы (Тип клиента: авторизованный). • Дата рождения • Пол • Тип - "Авторизованный", если информация о данном клиенте получена из внешней системы, "Соцсети" • Группа - если данный клиент находится в группе клиентов • Дата последнего захода • Дата регистрации в IQChannels	 ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ <table><tr><td>ID в IQChannels:</td><td>12</td></tr><tr><td>ID в ДБО:</td><td>5</td></tr><tr><td>Фамилия:</td><td>Шанель</td></tr><tr><td>Имя:</td><td>Коко</td></tr><tr><td>Отчество:</td><td></td></tr><tr><td>Дата рождения:</td><td>19.08.1883</td></tr><tr><td>Пол:</td><td>женский</td></tr><tr><td>Тип:</td><td>Авторизованный</td></tr><tr><td>Группа:</td><td>VIP</td></tr><tr><td>Дата захода:</td><td>28.11.2023</td></tr><tr><td>Дата регистрации:</td><td>09.08.2023</td></tr></table>	ID в IQChannels:	12	ID в ДБО:	5	Фамилия:	Шанель	Имя:	Коко	Отчество:		Дата рождения:	19.08.1883	Пол:	женский	Тип:	Авторизованный	Группа:	VIP	Дата захода:	28.11.2023	Дата регистрации:	09.08.2023
ID в IQChannels:	12																						
ID в ДБО:	5																						
Фамилия:	Шанель																						
Имя:	Коко																						
Отчество:																							
Дата рождения:	19.08.1883																						
Пол:	женский																						
Тип:	Авторизованный																						
Группа:	VIP																						
Дата захода:	28.11.2023																						
Дата регистрации:	09.08.2023																						

КОНТАКТЫ - Номер мобильного телефона - Почта	КОНТАКТЫ Мобильный: +7 999 123-456 Почта: coco@example.com						
ОБРАЩЕНИЯ - Количество обращений в IQChannels - Дата последнего обращения	ОБРАЩЕНИЯ Количество обращений: 20 Дата последнего обращения: 28.11.2023						
АККАУНТЫ В ДРУГИХ КАНАЛАХ Если данный клиент обращался с других каналов и был авторизован, то в данном блоке будет список каналов этого клиента с указанием аккаунта и возможность деавторизовать	АККАУНТЫ В ДРУГИХ КАНАЛАХ Канал Telegram (@CocoChanelbest) Деавторизовать Канал ВК (id: 816305013) Деавторизовать Канал Viber Деавторизовать						
Количество обращений по каналам В данном информационном блоке отображено сколько обращений от данного клиента из какого канала. Отсортировано от большего к меньшему - и можно проанализировать какой канал данный клиент предпочитает больше	Количество обращений по каналам: <table><tr><td>Интернет-банк</td><td>21</td></tr><tr><td>Канал Telegram</td><td>7</td></tr><tr><td>Канал ВК</td><td>4</td></tr></table>	Интернет-банк	21	Канал Telegram	7	Канал ВК	4
Интернет-банк	21						
Канал Telegram	7						
Канал ВК	4						

График "Оценка качества работы операторов"

На графике отображено как данный клиент оценивает обращения с операторами

Оценка качества работы операторов:

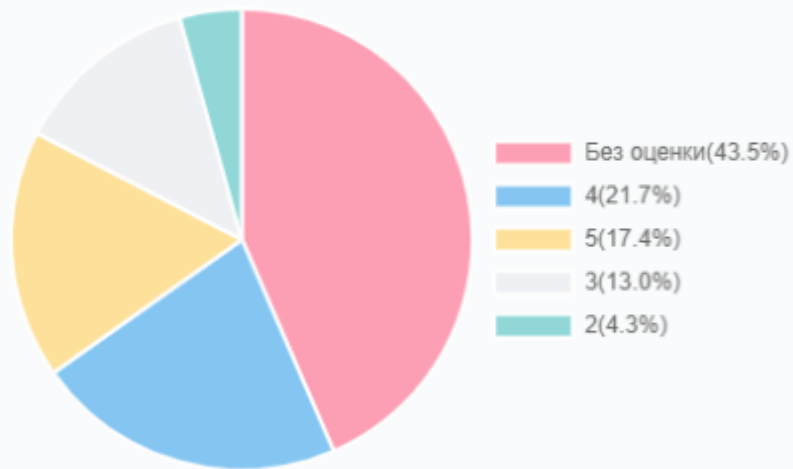
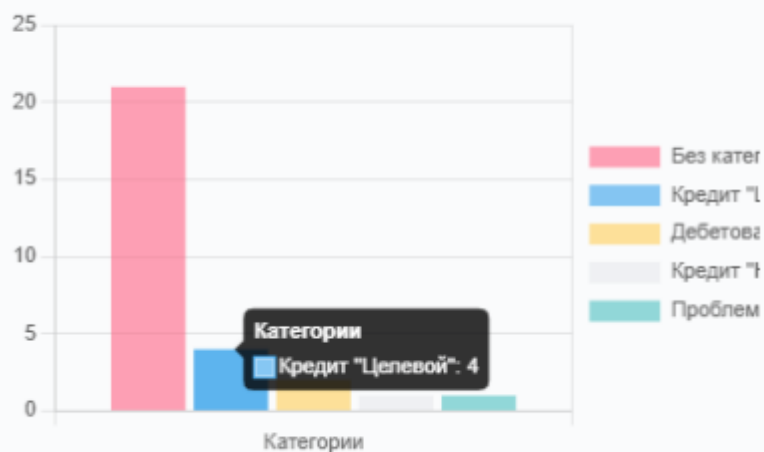


График "Топ-5 категорий обращений"

На данном графике отображена статистика по категориям обращений от данного клиента

Топ-5 категорий обращений:



Физические лица

Обзор

Обращения

Постинг

Рассылки

Опросы

Клиенты

Компании

Блокировка

Категории

Теги

Отчеты

НАСТРОЙКИ:

Автоматизация

Продукты и услуги

Быстрые ответы

Каналы

Показатели

Пользователи

Персональные менеджеры

Рабочее время

Распределение

Внешние системы

Настройки

Коко Шанель

★★★★☆ 4.0

Открыть в CRM

Авторизованный

Offline

Информация о клиенте

Обращения

Рассылки

Комментарии к обращениям

Оценка клиента операторами

Продукты и услуги

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ID в IQChannels: 12

ID в ДБО: 5

Фамилия: Шанель

Имя: Коко

Отчество:

Дата рождения: 19.08.1883

Пол: женский

Тип: Авторизованный

Группа: VIP

Дата захода: 28.11.2023

Дата регистрации: 09.08.2023

КОНТАКТЫ

Мобильный: +7 999 123-456

Почта: coco@example.com

ОБРАЩЕНИЯ

Количество обращений: 20

Дата последнего обращения: 28.11.2023

АККАУНТЫ В ДРУГИХ КАНАЛАХ

Канал Telegram (@CocoChanelbest)

Деавторизовать

Канал VK (id: 816305013)

Деавторизовать

Канал Viber

Деавторизовать

Количество обращений по каналам:

Интернет-банк 21

Канал Telegram 7

Канал VK 4

Оценка качества работы операторов:

Без оценки(43.5%)

4(21.7%)

5(17.4%)

Топ-5 категорий обращений:

Вкладка "Обращения"

(описание)

Коко Шанель

★★★★☆ 4.0

Открыть в CRM

Авторизованный

Offline

Информация о клиенте

Обращения

Рассылки

Комментарии к обращениям

Оценка клиента операторами

Продукты и услуги

Статус

Период

Каналы

Тип чата

Теги

Категории

Группы

Операторы

Приняли

Оценка клиента

	ID	Дата	Клиент	Канал	Тип чата	Группа	Имя текущего оператора	Имя принявшего оператора	Кат
»	✓	144	04.12.2023 10:14	Коко Шанель	Канал Telegram	Общий	Все операторы	Юлия Алабичева	
«	✓	141	28.11.2023 14:20	Коко Шанель	Интернет-банк	Общий	Все операторы	Сергей Ходусов	
»	✓	134	28.11.2023 11:19	Коко Шанель	Интернет-банк	Общий	Все операторы	Юлия Алабичева	Юлия Алабичева
»	✓	130	28.11.2023 10:59	Коко Шанель	Канал Telegram	Общий	Все операторы	Ольга Иванова	🔍
«	✓	112	20.11.2023 16:26	Коко Шанель	Интернет-банк	Общий	Все операторы	Сергей Ходусов	
»	✓	111	20.11.2023 13:35	Коко Шанель	Интернет-банк	С персональным менеджером	Юлия Алабичева	Юлия Алабичева	🔍
»	✓	106	20.11.2023 13:25	Коко Шанель	Интернет-банк	Общий	Работа с VIP	Юлия Алабичева	🔍

Вкладка "Рассылки"

(описание)

Коко Шанель

★★★★☆ 4.0

Открыть в CRM

Авторизованный

Offline

Информация о клиенте

Обращения

Рассылки

Комментарии к обращениям

Оценка клиента операторами

Продукты и услуги

ID	Создано	Отправитель	Текст
1	11.08.2023 09:49	Юлия Алабичева	Наш банк запустил платёжные стикеры для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей! Друзья, не секрет, что мы всегда стре
10	11.10.2023 15:04	Юлия Алабичева	Дебетовая карта Мир "Привилегия" с кешбэком, доходом на остаток и платежным стикером - до 33% кэшбек на траты - до 7% доход на остато

Всего: 2

Вкладка "Комментарии к обращениям"

(описание)

Коко Шанель

★★★★☆ 4.0

Открыть в CRM

Авторизованный

Offline

Информация о клиенте

Обращения

Рассылки

Комментарии к обращениям

Оценка клиента операторами

Продукты и услуги

ID клиента	ID обращения	Тип канала	Дата-время	Автор комментария	Текст комментария
12	130	Telegram	25.12.2023 09:36	Юлия Алабичева	Обращается по данному вопросу уже второй раз и не получает ответа. Уже недоволен.

Вкладка "Оценка клиента операторами"

(описание)

Коко Шанель

★★★★☆ 4.0

Открыть в CRM

Авторизованный

Offline

Информация о клиенте

Обращения

Рассылки

Комментарии к обращениям

Оценка клиента операторами

Продукты и услуги

ID клиента	Дата-время	Тип канала	Автор оценки	Оценка оператора	Текст комментария
12	11.08.2023 14:16	Telegram	Юлия Алабичева	★★★★★	хороший клиент
12	30.08.2023 12:20	Telegram	Ольга Иванова	★★★★☆	немного пренебрежительно отвечает

Вкладка "Продукты и услуги"

(описание)

Коко Шанель

★★★★☆

4.0

Открыть в CRM

Авторизованный

Offline

Информация о клиенте

Обращения

Рассылки

Комментарии к обращениям

Оценка клиента операторами

Продукты и услуги

Подключенные продукты:

Страхование. PROЗащита

Защита от несчастных случаев и посттравматических осложнений, - Широкое наполнение рисков - Небольшая стоимость страховой премии - Большая сумма страхового покрытия Подробнее: <https://www.bank-hlynov.ru/insurance/prozashchita/>

Бессрочно

Отключить

Доступные продукты:

Кредитная карта "Мир без %"

Удобная кредитная карта для запланированных средних и крупных покупок с повышенным кешбэком, - Льготный период до 120 дней - Ставка по кредиту 25%

Подключить

Дебетовая карта МИР

Дебетовая карта с кешбэком (до 33%), доходом на остаток (до 7%)

Подключить

Страхование. PROЗащита+

Защита от несчастных случаев и посттравматических осложнений, - Широкое наполнение рисков - Небольшая стоимость страховой премии - Большая сумма страхового покрытия Подробнее: <https://www.bank-hlynov.ru/insurance/prozashchita/>

Подключить

Платежный стикер

Платежный стикер – это дополнение к стандартной дебетовой карте только в миниатюрном формате. Выпускается на базе платежной системы «МИР»

Подключить

IQChannel 4.1.5