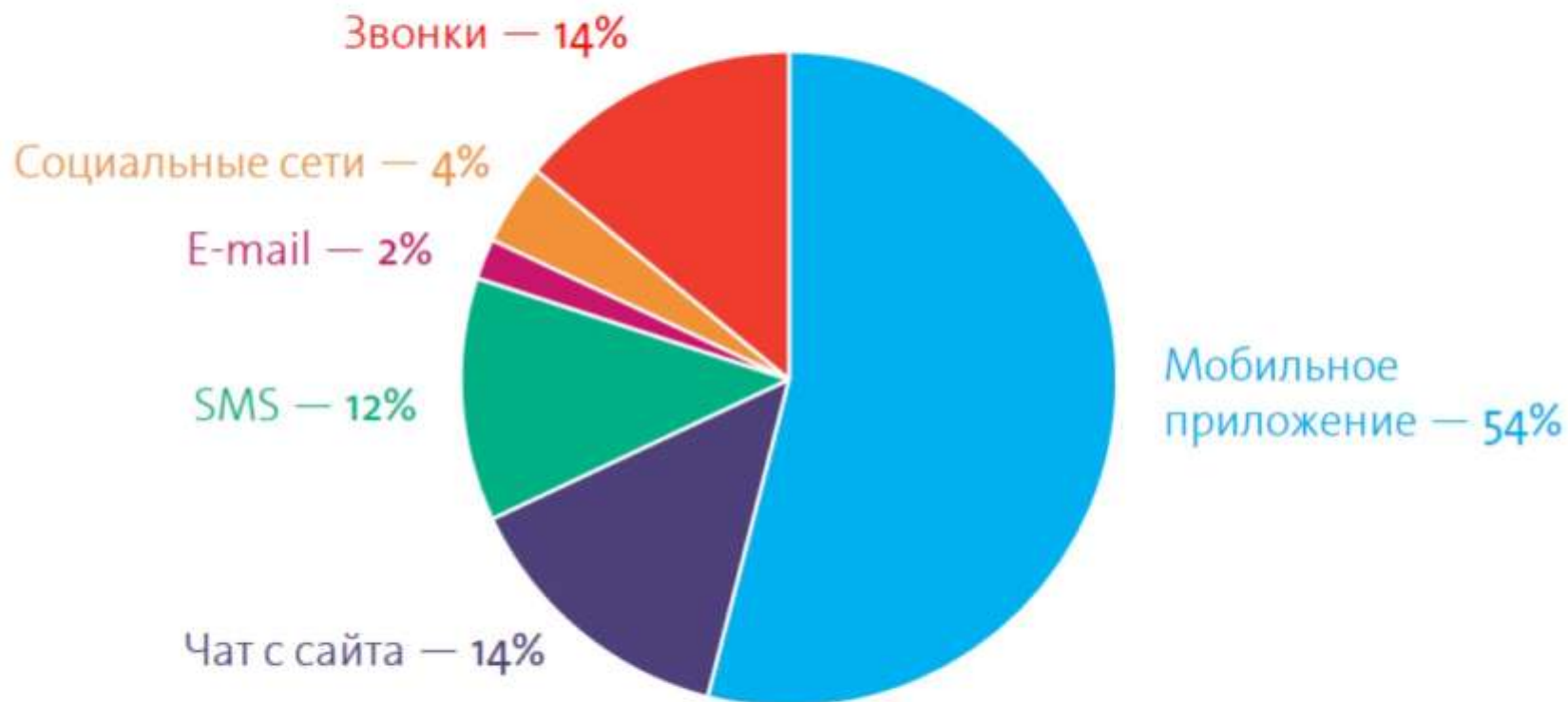


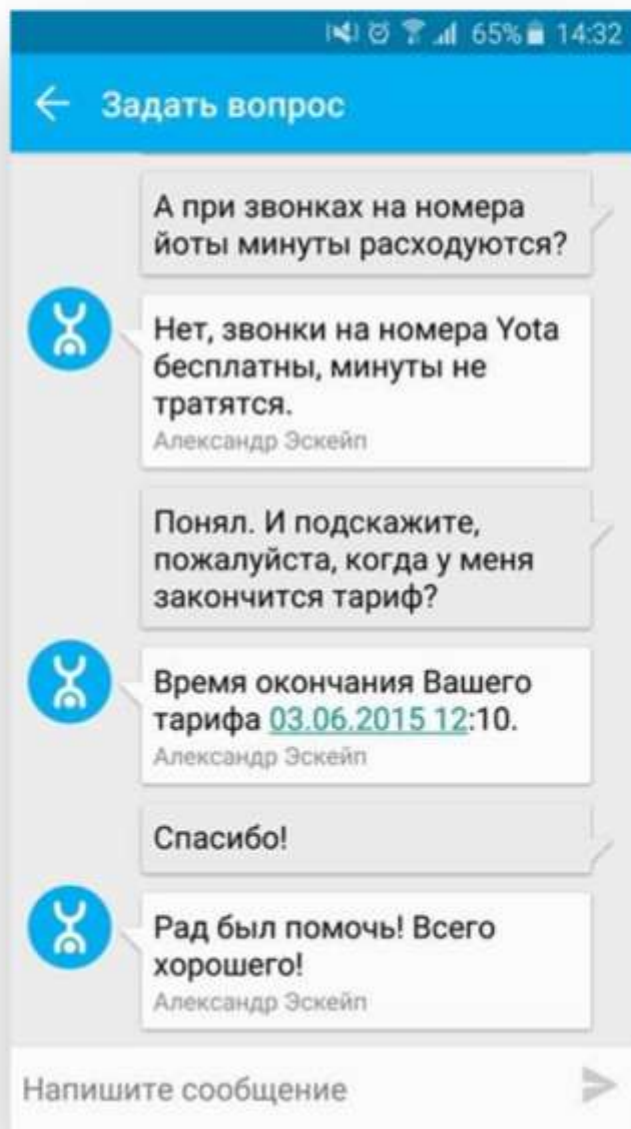
Как сделать Online обслуживание основным каналом сервиса



- Поддержка клиентов в мобильном приложении как основном канале обслуживания
- Управление предпочтениями клиентов в выборе канала
- Новые возможности – новый клиентский опыт
- Трансформация оператора: от звонка к текстовому ответу
- Сколько каналов оптимально использовать
- Особенности управления нагрузкой в периоды массовых обращений



Как это видит клиент?



А оператор в это время

Genesys • Workspace Александр Морозов

10.2.153.68 00:16:25

Информация по обращению

Провозвонение: Входящий chat
Версия мобильного приложения: 2.7.2 [Phone]
Идентификатор клиента: 5064472
Идентификатор мобильного приложения: 731fba1affe1983d0d626cf025e660b23022db42
Канал обращения: msc
Модель мобильного устройства: samsung SM-G920F
OS мобильного устройства: Android 5.0.2
Сотовый телефон:
Тема: mobile-chat-support

10.2.153.68 ● Соединен (1)

14:20:09 10.2.153.68: Здравствуйте! Сколько минут у меня осталось?
14:22:34 Александр Морозов: Добрый день! На текущий момент на Вашем номере осталось 113 минут.
14:25:15 10.2.153.68: А при звонках на номера йота минуты расходятся?
14:26:59 Александр Морозов: Нет, звонки на номера Yota бесплатны, минуты не тратятся.
14:28:12 10.2.153.68: Понял. И подскажите, пожалуйста, когда у меня закончится тариф?
14:31:00 Александр Морозов: Время окончания Вашего тарифа 03.06.2015 12:10.
14:31:11 10.2.153.68: Спасибо!
14:32:23 Александр Морозов: Рад был помочь! Всего хорошего!

Отправить

Примечание

Сохранить

Информация История

Фильтр Быстрый поиск

Статус	Тема	Дата начала	Дата окончания	Обработчик
Выполняется	mobile-chat-support	28.05.2015 14:15:09		Евгений Подгорнов
Готово	mobile-chat-support	28.05.2015 14:11:49	28.05.2015 14:14:00	Евгений Подгорнов
Готово	mobile-chat-support	20.05.2015 20:39:44	20.05.2015 20:41:56	Тимур ДСулжаев
Готово	mobile-chat-support	19.05.2015 18:12:55	19.05.2015 18:17:46	Тимур ДСулжаев
Готово	mobile-chat-support	19.05.2015 18:03:54	19.05.2015 18:10:30	Алексей Трифонов
Готово	mobile-chat-support	19.05.2015 17:18:59	19.05.2015 17:29:10	Павел Логинов
Готово	mobile-chat-support	19.05.2015 16:34:47	19.05.2015 16:40:41	Андрей ШШевченко
Готово	mobile-chat-support	19.05.2015 13:22:34	19.05.2015 13:28:50	Анастасия Иванова
Готово	mobile-chat-support	19.05.2015 11:41:22	19.05.2015 11:43:31	Анастасия Иванова
Готово	mobile-chat-support	19.05.2015 10:32:30	19.05.2015 10:48:04	Александр Москаленко

Страница 1 из 1+ 1 - 10 из 10+ 10 на странице

[Сведения](#)
[Примечание](#)
[Данные обращения](#)

От звонка к чату





YOTA

**ВСЕ ЗАНОВО
ПЕРЕОСМЬІСЛИТЬ**

Люди.

Навыки и умения



Письменная грамотность



Скоропечатание



Многозадачность



Чувствовать эмоции клиента

Дарт Вейдер: Подскажите пожалуйста как долго моей планете будет недоступен интернет ??? Сидхи волнуются)))
не регистрируется устройство

Ева Профи: Добрый день, Темный Господин! В данный момент наблюдаются затруднения с входом в личный кабинет. Дроиды уже работают над вопросом. Приносим извинения, попробуйте, пожалуйста, войти через полчаса.

Дарт Вейдер: Благодарю тебя о юный подован :)
Сидхи вновь обрели спокойствие

Ева Профи: Принцесса Амидала желает добра. Хорошего дня, старта без перегрузок и меньше черных дыр на пути Вашем.

Процессы

Пересмотр процедур и скриптов обслуживания



Отправка ссылок



Чтение истории



Правила завершения чата при «неответе» клиента



Стандартные ответы

(клиенты чувствуют массовые шаблоны,
выход — индивидуальные шаблоны)

Александр Виртуальный: Дело в том, что Yota предоставляет беспроводной интернет, а это значит, что в некоторых случаях (например, при большой нагрузке на сеть) может автоматически снижаться. Я понимаю, что это может быть не всегда удобно. Однако обращаю Ваше внимание на то, что нагрузка может устраниться в любое время. Наши специалисты, опираясь в том числе и на Ваши обращения, занимаются оптимизацией сети и, надеюсь, что в дальнейшем неудобств будет меньше.

Эмиль: спасибо за **шаблонный ответ**, но я уверен что...

Технологии.

Программное обеспечение

Задачи



Доступность



Сбор информации
по клиенту



Новые возможности,
которых нет в звонках



Доступность

Интеграция с мобильным приложением
(внедрение и релизы без ошибок)



Реализация очереди



PUSH — ускоряет ответ клиента



Разделение каналов
(действующий/потенциальный клиент)



Скиллы и приоритеты оператора —
возможность быстрого масштабирования



Сбор информации по клиенту

История переписки

(поиск по ключевым словам, аналитика)



Передача данных из мобильного приложения



«Подглядывание» за чатами из очереди



Новые возможности

Автоматизация:
Автоответы и алармы



Семантический анализ



Лидогенерация

Планирование и Осцирансу

1 оператор = 3 канала



В период спада нагрузки, оператор не простаивает,
а быстрее обслуживает пришедшие чаты



Осцирансу — 95%

КРІ

Традиционные

- Среднее время диалога
- CSI
- CBO
- SL

Уникальные

- Количество реплик в диалоге
- Время закрытия чата при «неответе» клиента
- Коэффициент одновременности

Качество сервиса и оценка клиентов



CSI



Внутренний контрольный лист



Исторические ошибки



Отзывы в социальных сетях

Клиенту намного проще дать нам обратную связь.
Достаточно 2 клика.

Социальные сети позволяют развиваться.

А вот так мы учим



<http://www.youtube.com/watch?v=gYspagcvqcY>

Спасибо!

- Анна Автушко AnAvtushko@yotateam.com
- Алексей Широков Ashirokov@yotateam.com