

THREADS

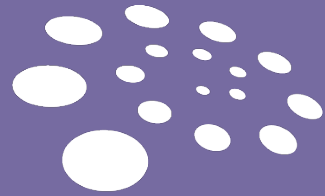
Оmnиканальное решение для
неголосовой коммуникации с
клиентами



Егор Буйницкий

Директор по продукту

О компании



MFMSolutions
mobile finance management

лидер в сегменте услуг
мобильного информирования,
оператор связи и разработчик
решений для омниканальных
коммуникаций

10+

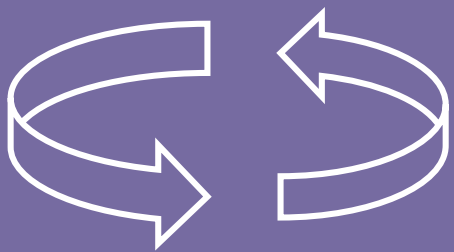
лет на рынке

250+

КЛИЕНТОВ

500+

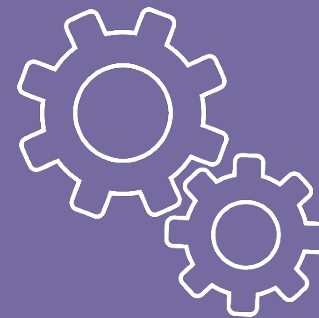
реализованных
проектов



Клиентский опыт

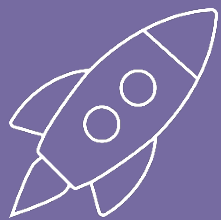


Сотрудники



Процессы

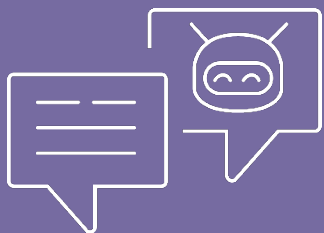
Чат глазами клиента



Будет ли в чате только реактивная поддержка?



Будете ли вы использовать чат как способ информирования клиентов?



Проактивная поддержка (сценарии диалогов)?



Авторизованные каналы



login:
pass:



login:
pass:

Публичные каналы



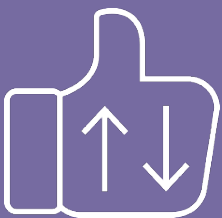
Не забывайте про сотрудника!



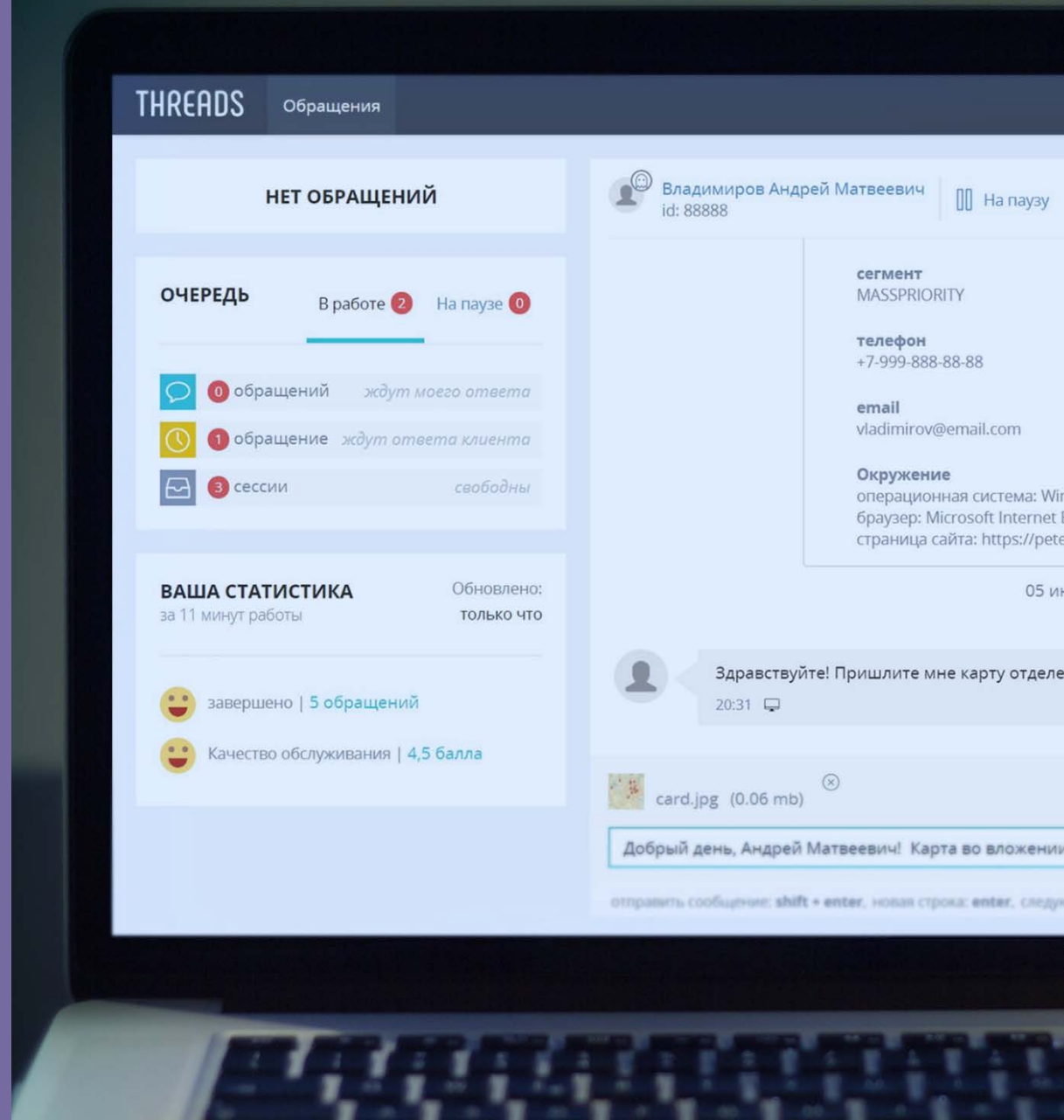
- Интерфейс
- Данные о клиенте



- Автоматизация
- Поиск
- Подсказки



- Оценка
- Обратная связь



Супервайзер рулит!



- Управление навыками
- Распределение нагрузки

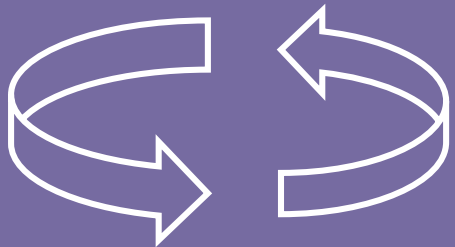


- Контроль качества обслуживания



- Статистика
- Отчетность





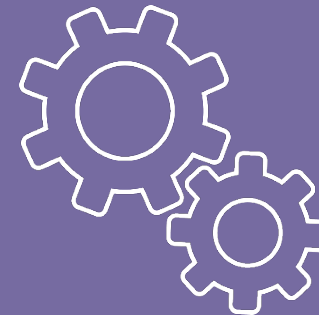
Клиентский опыт

- Сформулируйте пожелания клиентов к чат-коммуникациям
- Определите необходимые каналы



Сотрудники

- Продумайте как специфика чат-коммуникации улучшает интерфейс
- Оцените какие рутинные задачи должны быть автоматизированы



Процессы

- Укажите обязательные требования к маршрутизации
- Учтите отличия чата от других каналов в требованиях к целевым показателям



Егор Буйницкий
Директор по продукту

+79165170625
ebuynitskiy@mfms.ru

threads.im