



**ЧАТ, КОТОРЫЙ ПОМОГАЕТ,  
А НЕ ПРОСТО ОТВЕЧАЕТ**



Из чего состоит  
успешный чат

# Поговорим о

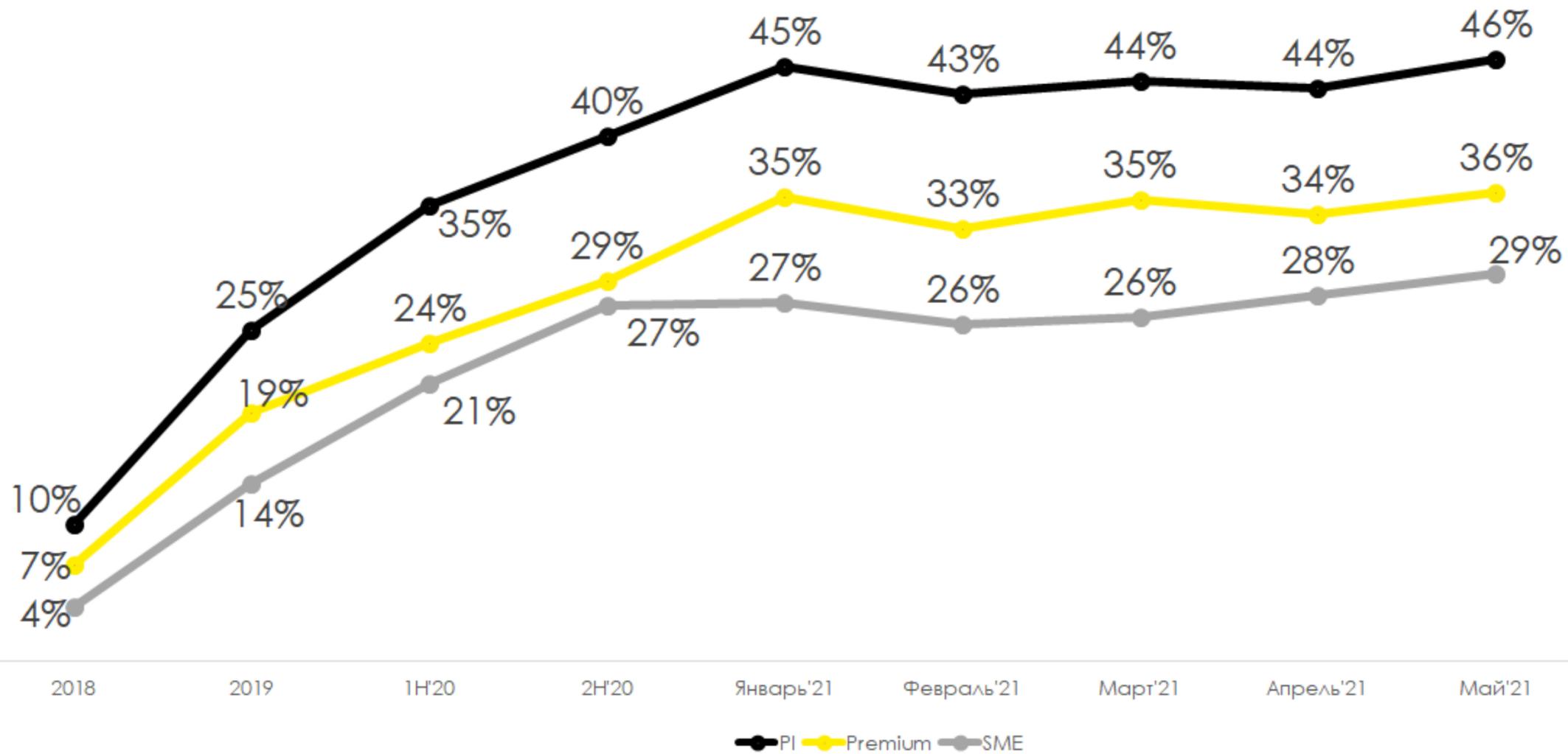
---

Отчетности, которая реально помогает  
управлять нагрузкой

Роли контроля качества и нашем видении  
повышения уровня сервиса

Создании чат community при удаленном наборе





# Чат забирает большую долю обращений

клиенты чаще выбирают неголосовые каналы

рост нагрузки обеспечивается и за счет прироста активной базы и за счет органического перетока из голоса в чат



# Уровень доступности



Поддерживаем 11  
каналов связи



Можем попросить  
помощи в пик



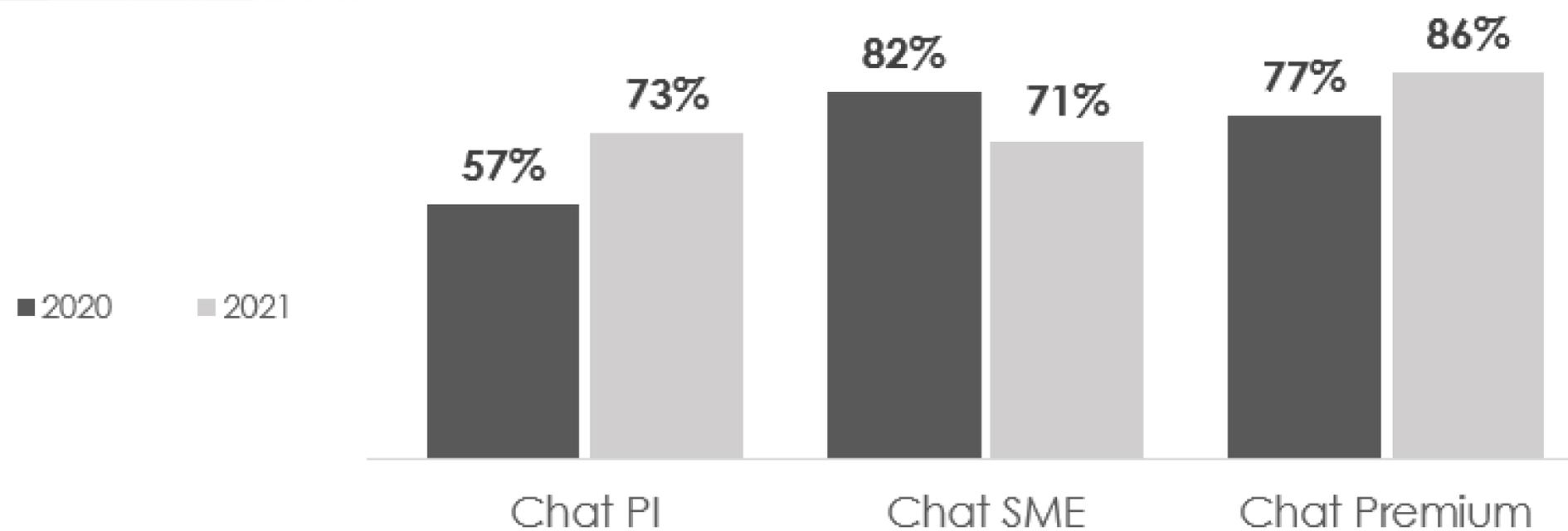
Real-time dashboards  
по всей статистике



Держим SL в таргете  
из месяца в месяц



**70% клиентов получают ответ на свой вопрос в первые 3 минуты обращения**





# Как считать SL?



Клиент - Специалист



Клиент - Бот - Специалист



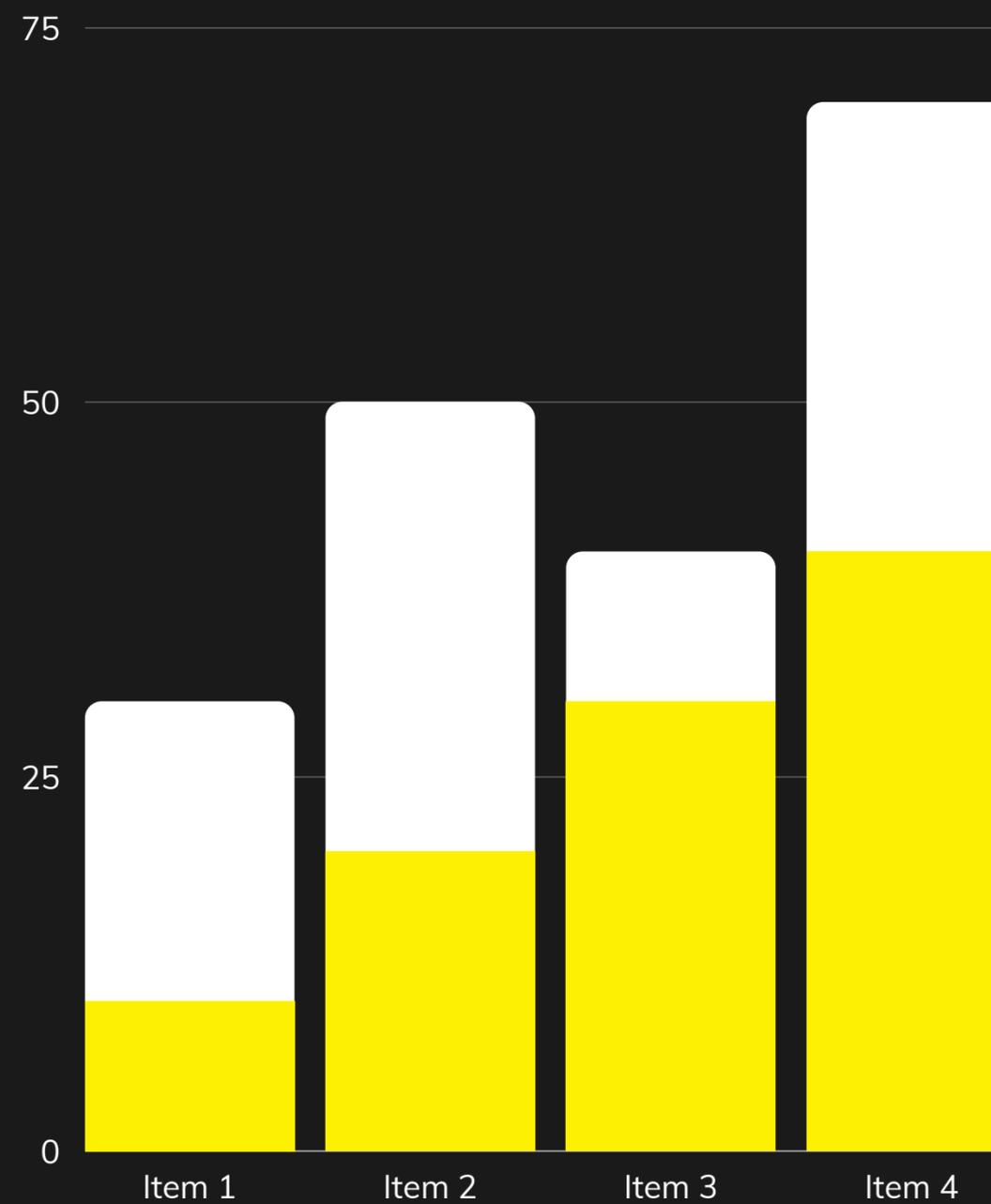
Клиент - Бот

Диалоги Клиент - Бот - Специалист  
не учитываем в SL, как закрытые с SL в 100%

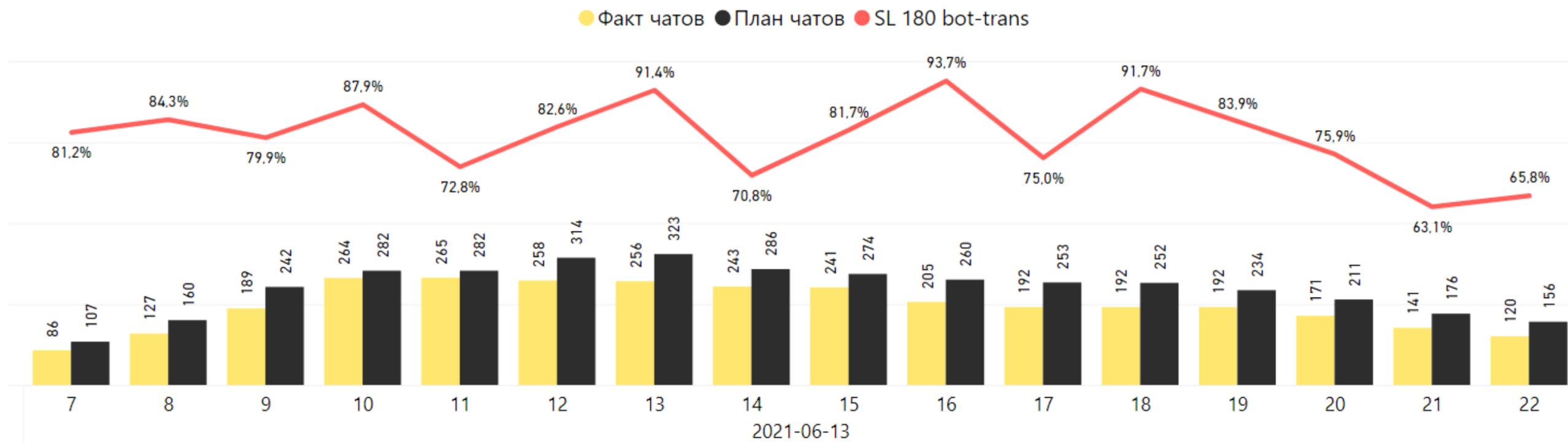


# Отчетность

Максимально понятно визуализированная  
и подробная отчетность для любого уровня.



## ПОЧАСОВОЙ ОТЧЕТ ПО НАГРУЗКЕ



## АГЕНТСКИЙ ОТЧЕТ ПО ПОКАЗАТЕЛЯМ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Сектор	Диалоги	Контакты	CPH диалоги	CPH диал. full	CPH контакты	% C/D	% FCR 24	Время разговора	AHT contacts	AHTF dialogs	NPS	5	1	Время в системе
<input type="checkbox"/> <b>Бутягина Елена</b>	<b>10817</b>	<b>14502</b>	<b>9,59</b>	<b>8,68</b>	<b>12,86</b>	<b>1,34</b>	<b>86,08%</b>	<b>701</b>	<b>713</b>	<b>1013</b>	<b>91,76%</b>	<b>1675</b>	<b>72</b>	<b>1423:59:47</b>
<input type="checkbox"/> Мардоян Айкуи	5127	6836	9,52	8,67	12,69	1,33	85,23%	745	754	1062	89,90%	771	41	681:56:13
<input type="checkbox"/> Николаева Оксана	5690	7666	9,66	8,70	13,02	1,35	86,86%	661	676	969	93,37%	904	31	742:03:34
<input type="checkbox"/> <b>Старостина Анна</b>	<b>44972</b>	<b>65455</b>	<b>9,46</b>	<b>7,67</b>	<b>13,77</b>	<b>1,46</b>	<b>82,58%</b>	<b>735</b>	<b>749</b>	<b>1199</b>	<b>89,82%</b>	<b>4272</b>	<b>229</b>	<b>6509:05:35</b>
<input type="checkbox"/> Тяпкина Любовь	6773	10010	9,99	9,19	14,77	1,48	81,33%	694	705	1091	85,17%	537	43	832:44:22
<input type="checkbox"/> Уренцева Ольга	4381	6510	8,78	7,64	13,04	1,49	83,89%	824	833	1320	85,01%	358	29	637:09:33
<input type="checkbox"/> Громова Дарья	6256	9038	8,98	7,68	12,98	1,44	81,84%	723	733	1146	89,45%	503	28	918:22:57
<input type="checkbox"/> Шитова Дарья	5348	7756	10,41	8,90	15,10	1,45	83,91%	743	756	1175	87,13%	538	37	669:43:50
<input type="checkbox"/> Морева Анастасия	6194	8667	9,95	7,92	13,92	1,40	82,00%	712	729	1130	88,21%	383	24	862:40:31
<input type="checkbox"/> Киршева Екатерина	6228	8928	9,73	7,71	13,95	1,43	83,69%	705	719	1152	91,09%	515	24	904:19:11
<input type="checkbox"/> Аверьянова Дарьяна	4393	6391	8,15	5,86	11,86	1,45	81,81%	832	847	1430	92,50%	513	20	803:15:14
<input type="checkbox"/> Чичерина Елена	5399	8155	9,55	6,74	14,43	1,51	82,69%	704	723	1269	94,94%	925	24	880:49:57
<b>Всего</b>	<b>55789</b>	<b>79957</b>	<b>9,49</b>	<b>7,85</b>	<b>13,59</b>	<b>1,43</b>	<b>83,23%</b>	<b>729</b>	<b>742</b>	<b>1163</b>	<b>90,36%</b>	<b>5947</b>	<b>301</b>	<b>7933:05:22</b>

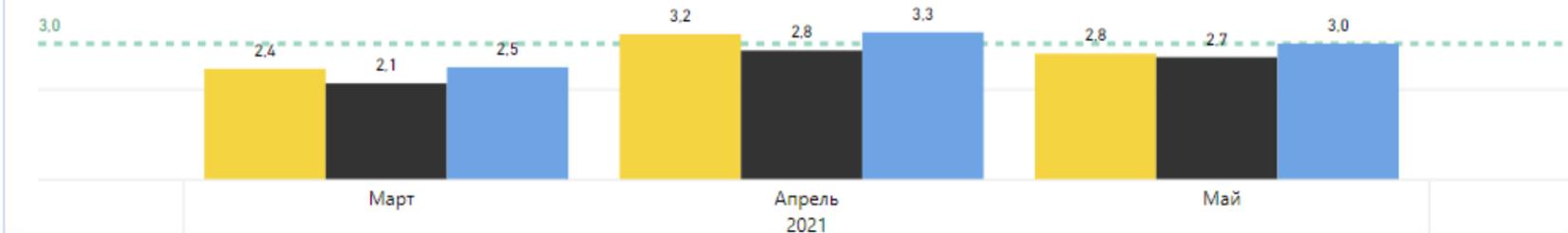
# Видеть все в динамике

## Сводные данные по супервизорам-операторам

Место работы	CPH full	CPH	Одн. чаты	Ср. t ответа на реплику	Доля закрытых > 420	% нарушений	Ср. кол-во смс*
<input type="checkbox"/> Ярославль	7,1	8,6	3,0	35,6	22,8%	2,8%	4,7
<input type="checkbox"/> Громова Дарья	7,3	8,1	3,0	41,5	28,8%	5,1%	4,2
<input type="checkbox"/> Морева Анастасия	7,1	8,7	3,1	34,1	34,2%	3,5%	5,6
<input type="checkbox"/> Аверьянова Дарьяна	5,8	8,1	2,7	44,0	31,4%	4,2%	4,7
<input type="checkbox"/> Киршева Екатерина	6,7	8,3	2,8	36,1	22,4%	3,1%	4,2
<input type="checkbox"/> Шитова Дарья	7,7	9,2	3,2	31,9	18,4%	1,2%	5,2
<input type="checkbox"/> Тяпкина Любовь	8,6	9,3	3,2	28,2	16,1%	1,3%	4,8
<input type="checkbox"/> Уренцева Ольга	6,7	7,9	3,2	38,9	18,3%	1,8%	4,5
<input type="checkbox"/> Чичерина Елена	7,6	9,3	2,9	32,7	12,9%	1,6%	3,9

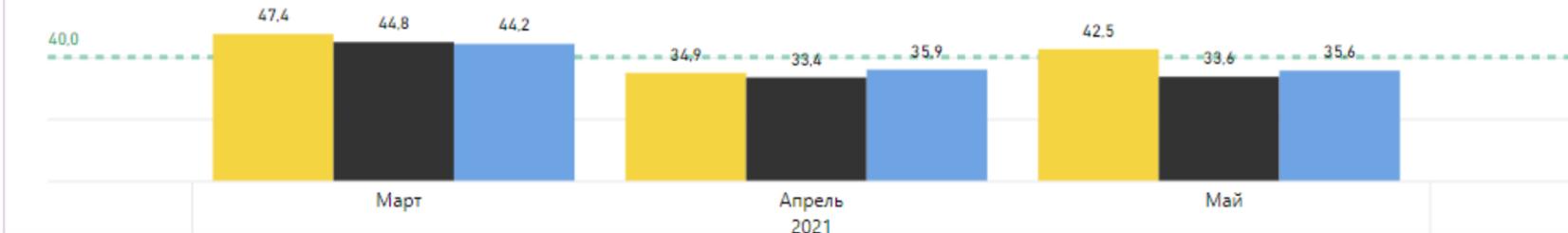
Одномоментные чаты

Место работы ● Коломна ● Москва ● Ярославль



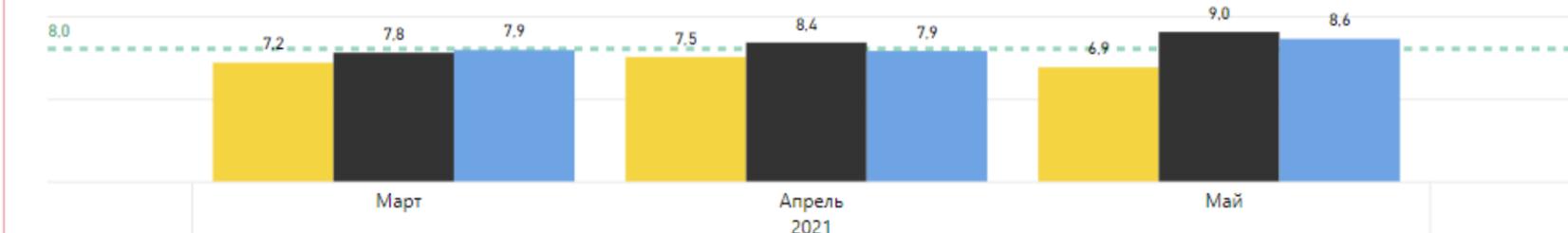
Среднее время ответа на реплику

Место работы ● Коломна ● Москва ● Ярославль



CPH по диалогам

Место работы ● Коломна ● Москва ● Ярославль



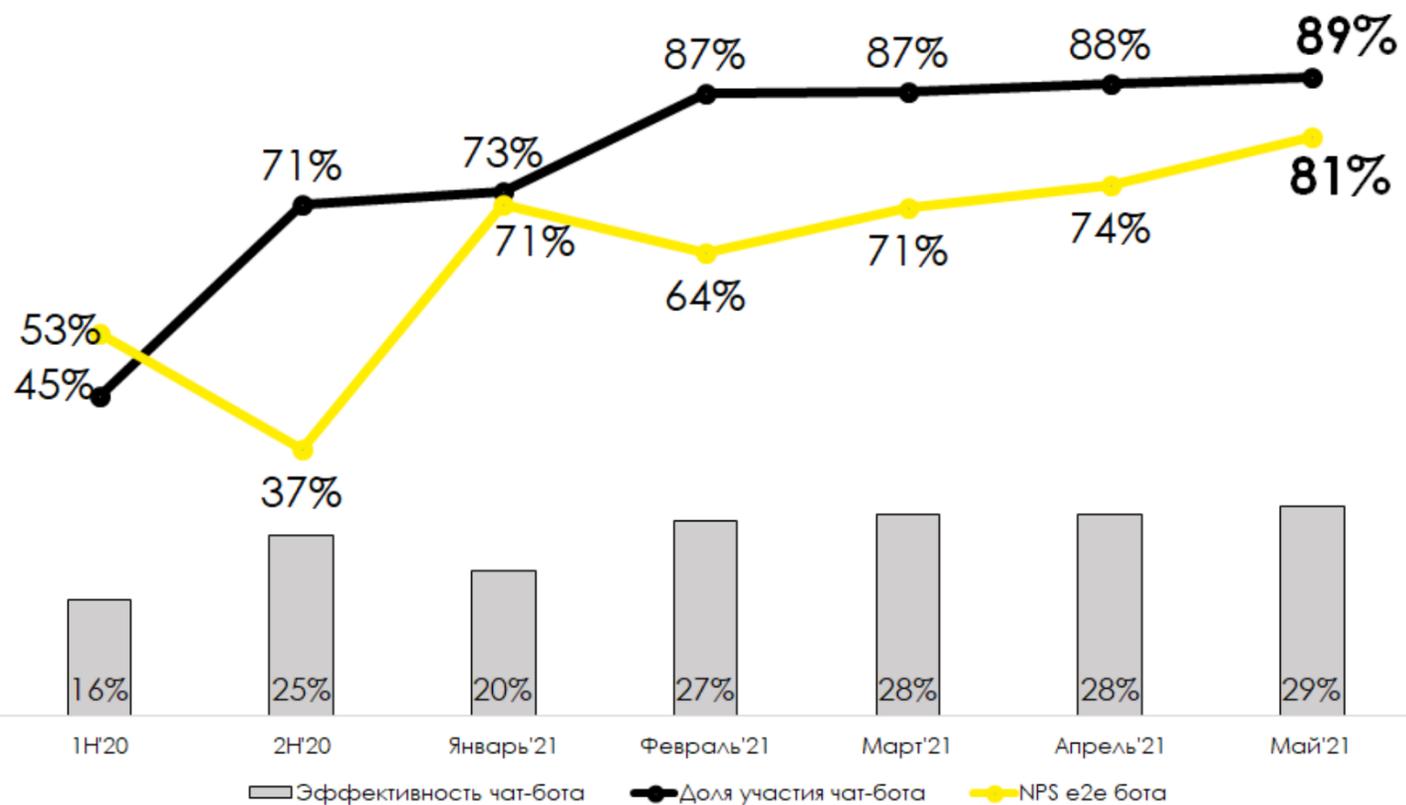
Накопительный показатель	2,6
Результат текущего месяца	2,64
Результат прошлого месяца	2,91
Дельта	-0,27

Накопительный показатель	44,1
Результат текущего месяца	79,65
Результат прошлого месяца	36,58
Дельта	43,08

Накопительный показатель	7,8
Результат текущего месяца	8,79
Результат прошлого месяца	8,30
Дельта	0,49

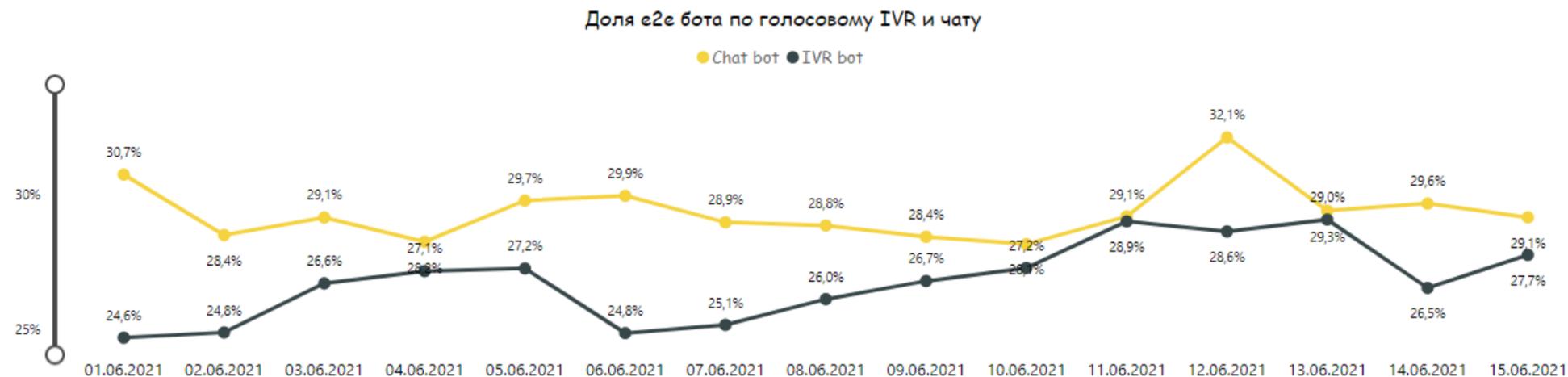


# Бот - тоже специалист



	Chat bot	IVR bot
Поступило чатов	101396	70023
Чаты с участием бота	89918	18669
Закрыто ботом (e2e)	29579	18669
Доля участия	88,68%	26,66%
Доля e2e бота	29,17%	26,66%

Видим сразу, если что-то пошло не так :(



# Человечный бот - результат работы всей команды чата



## Обучаем новым тематикам

Каждый специалист команды чата может помочь изучить Рее новую тему.

Достаточно просто написать об этом ;)

## Человечный вординг без крайностей

Ответы бота должны быть человечными, ёмкими, простыми.

Важно не уходить за грань и держать единый стиль.

## Регулярный анализ показателей

FCR бота  
NPS бота  
Эффективность и доля закрытых диалогов.

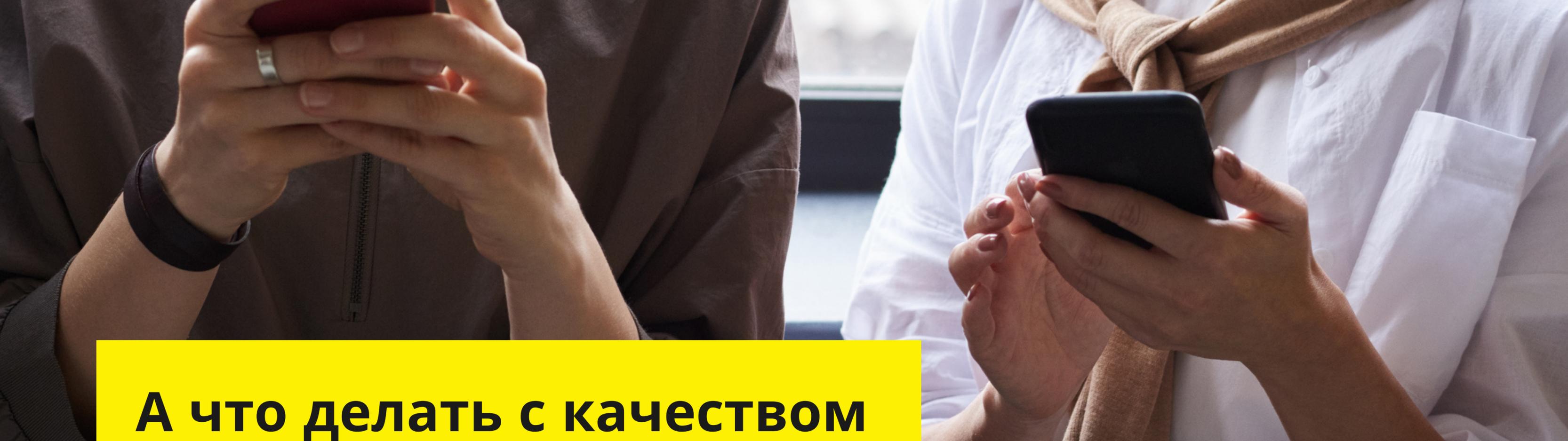
Смотрим каждый день и улучшаем.

## Всегда выходим за рамки

Мультиканальный FCR - что происходит с клиентом после e2e бота?

Прорабатываем перезвоны на линию после бота.



A close-up photograph of two individuals. On the left, a person in a brown jacket is holding a red smartphone with both hands. On the right, a person in a white shirt with a tan scarf is holding a black smartphone with both hands. The background is slightly blurred, suggesting an indoor setting with a window.

**А что делать с качеством  
консультаций в чате?**

---

# Какие задачи решал контроль качества?

## ● Корректность консультации

---

Правильный/ неправильный ответ по процедуре. Факт.

- Моя карта заблокирована?
- Да, заблокирована.

Формально - ок.

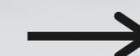
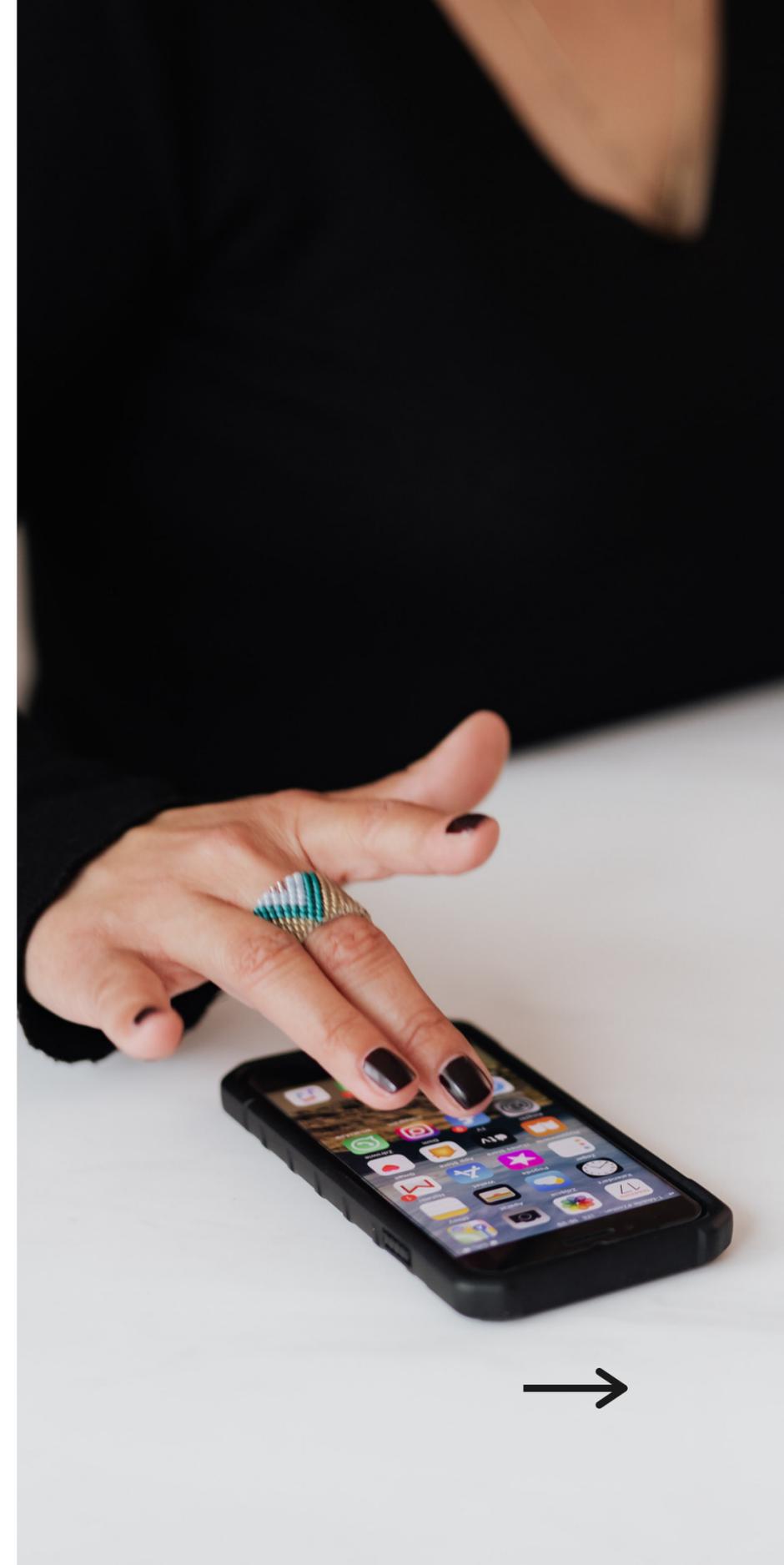
Но помогло ли это клиенту?

## ● Соблюдение скриптов

---

- Привет, любимый банк! ❤️
- Добрый день! Чем могу вам помочь?

Формально - ок. Захочется писать еще?

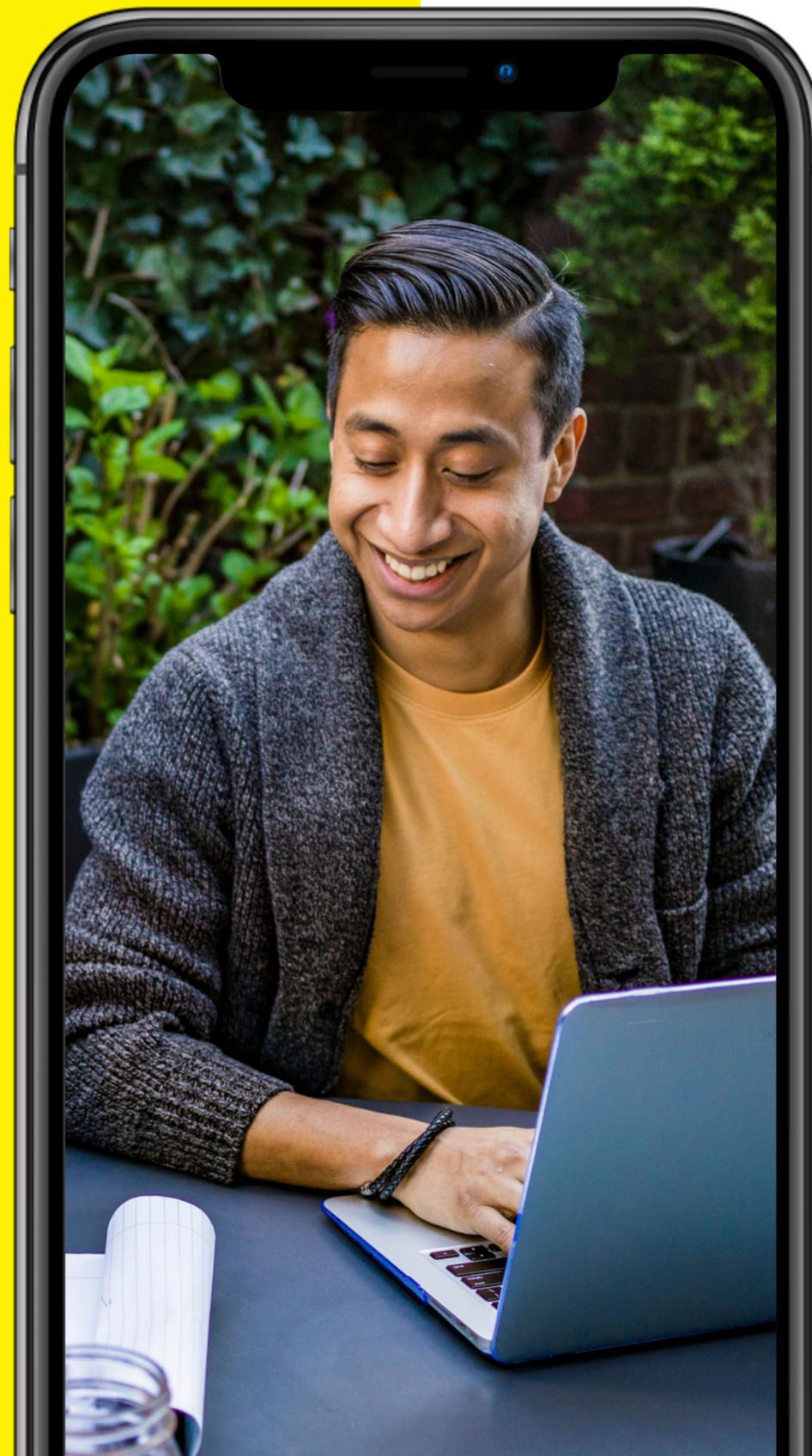


# Амбассадор стиля в чате

Объяснять сложные вещи  
простым языком

---

По ту сторону экрана - человек, который готов помочь и сделать для тебя чуть больше, чем написано в его должностной инструкции.



# Что для нас забота о клиенте?

Принципы общения  
в чат-поддержке:

---



- Быть с клиентом на одной волне
- Заботиться о будущем клиента
- Выходить за рамки инструкций
- Обращать внимание на детали
- В шутках и смайлах - нет ничего криминального
- Быть в теме :)



# С чего начать:

01

## Кто такой наш специалист?

Прописать профиль сотрудника, ожидания, ценности, которые он должен транслировать на клиентов.

02

## Что мы ждем от команды?

Создать чат-руководство и прописать основные принципы, сделать практическое руководство для людей.

03

## Как мы будем развивать?

**Обучение** - особенный формат для уникальных сотрудников чат-поддержки. Больше пишем, чем говорим. Мессенджеры.

**Сопровождение** - регулярные вычитки и разбор кейсов, лучшие практики, удаленные sit-in, матрица компетенций.

**Погружение** - команда поддержки, как состояние души. Показываем как пишут другие, учимся друг у друга.

**Развитие** - учим быть глубже, проактивнее, много читаем и практикуемся. Узнаем больше о мире букв.





## Чат, который отвечает

---

— Привет! Почему мне не был начислен cashback по карте?

— Здравствуйте, Иван Иванович! Ожидайте, пожалуйста, уточню информацию.

...

Спасибо, что подождали. Начисление происходит в течение 30 дней после обмена. Ожидайте.

## Чат, который помогает

---

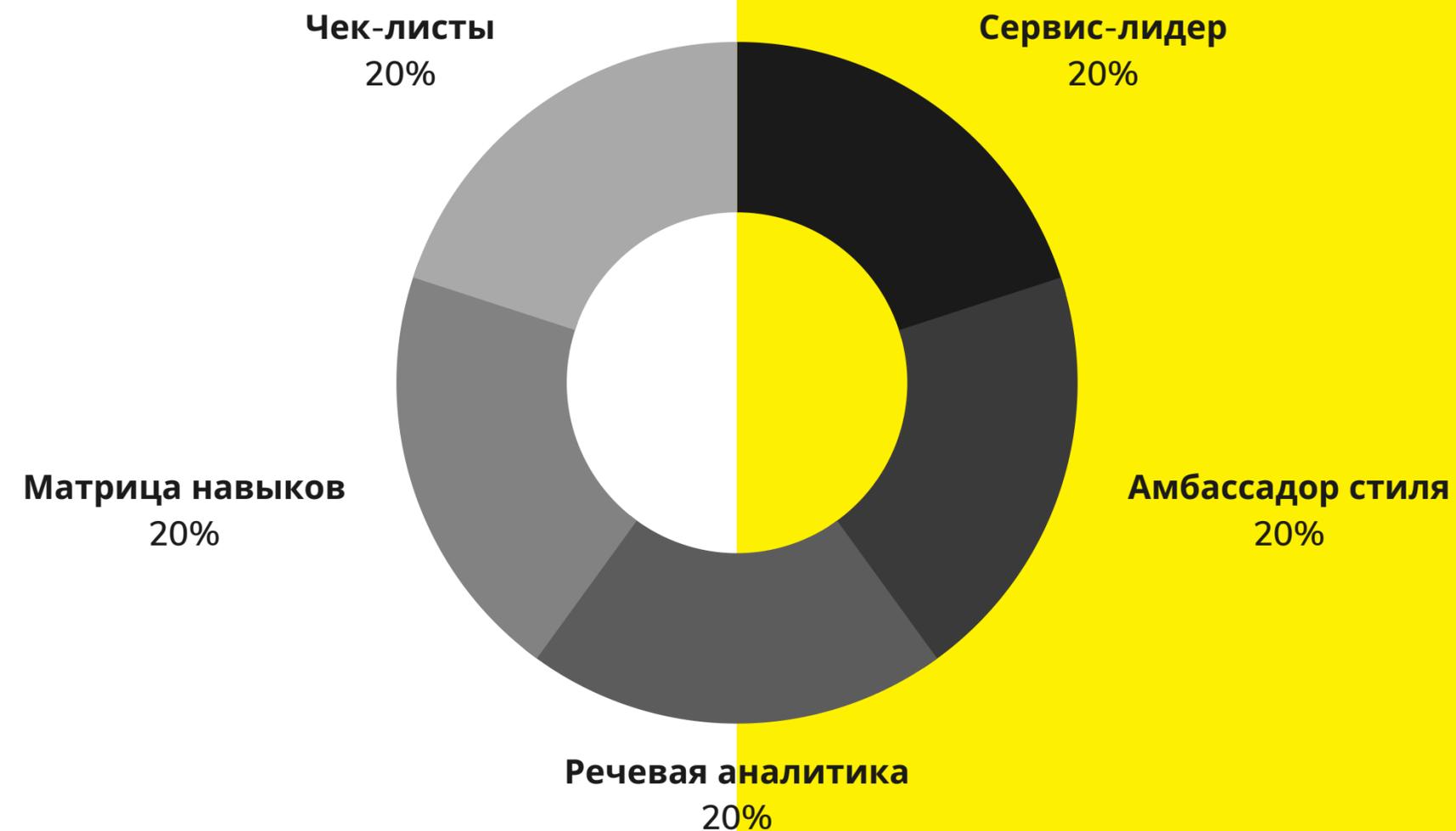
- Привет! Почему мне не был начислен cashback по карте?

— Приветствую! Обычно зачисление происходит в течение 30 дней после обмена. В течение двух минут проверю, возможно, он уже был зачислен на ваш счет.

...

Спасибо, что подождали! Кэшбэк был зачислен 10 числа, в подтверждение направляю выписку.





# Многофакторный анализ работы специалиста

---

оценка, которая позволяет окунуться в детали по каждому сотруднику, увидеть динамику и разработать план мероприятий.





**90%**

**клиентов, рекомендуют  
нашу чат-поддержку.**

Всё нужно  
оцифровывать.

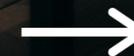
---

Да, и даже заботу.



**Работа в поддержке -  
это состояние души.**

мы создаем команду специалистов  
из разных городов, которые  
разделяют ценности банка, хотят  
помогать и готовы выходить за  
рамки должностных инструкций.



# 170 сотрудников чат-поддержки на 200 000 обращений в месяц



## Ярославль

---

47% сотрудников

“ самая первая площадка, так начиналась история



## Коломна

---

29% сотрудников

“ стартовали третьими по счету, растем и набираемся



## Москва

---

9% сотрудников

“ были вторыми и остались надолго



## Россия

---

15% сотрудников

“ начали набирать сотрудников по всей стране



**Пустой офис - не помеха  
продуктивной работе**



# Чат сейчас:

**100% сотрудников**

---

могут работать на удалёнке

**70% сотрудников**

---

не были в офисе более полугода



# Как выстраиваем работу с удалённой командой

01

## Единая база знаний и платформа для обучения

Наполняем собственную базу знаний актуальными материалами и пилим собственный портал обучения с вебинарами и статьями.

02

## Оцифровываем сложные тематики через Jira

Разработали систему тикетов для сотрудников, чтобы можно было в моменте получить помощь и статистику по западающим темам.

03

## Работаем с плохими оценками в real-time

Система позволяет отлавливать плохие оценки в режиме реального времени. Моментально возвращаемся к клиентам и решаем вопрос.

04

## Объединяем людей в community на платформах

Знаем как заинтересовать ребят через подкасты и видосики в Tik-Tok.  
На одной волне со специалистами.



# ЧАТ ГЛАЗАМИ СОТРУДНИКОВ "ВЧАТ"

chat

