



# Оптимизация нагрузки сотрудников в поддержке



Спикер



# Игорь Леонов

Head of Customer Support SberHealth

О чем поговорим:

Люди

Пробелы

Акции

Боты

Помощь

Решения





## Возникли вопросы

Что делать с пробелами?  
Что делать с запуском акций?



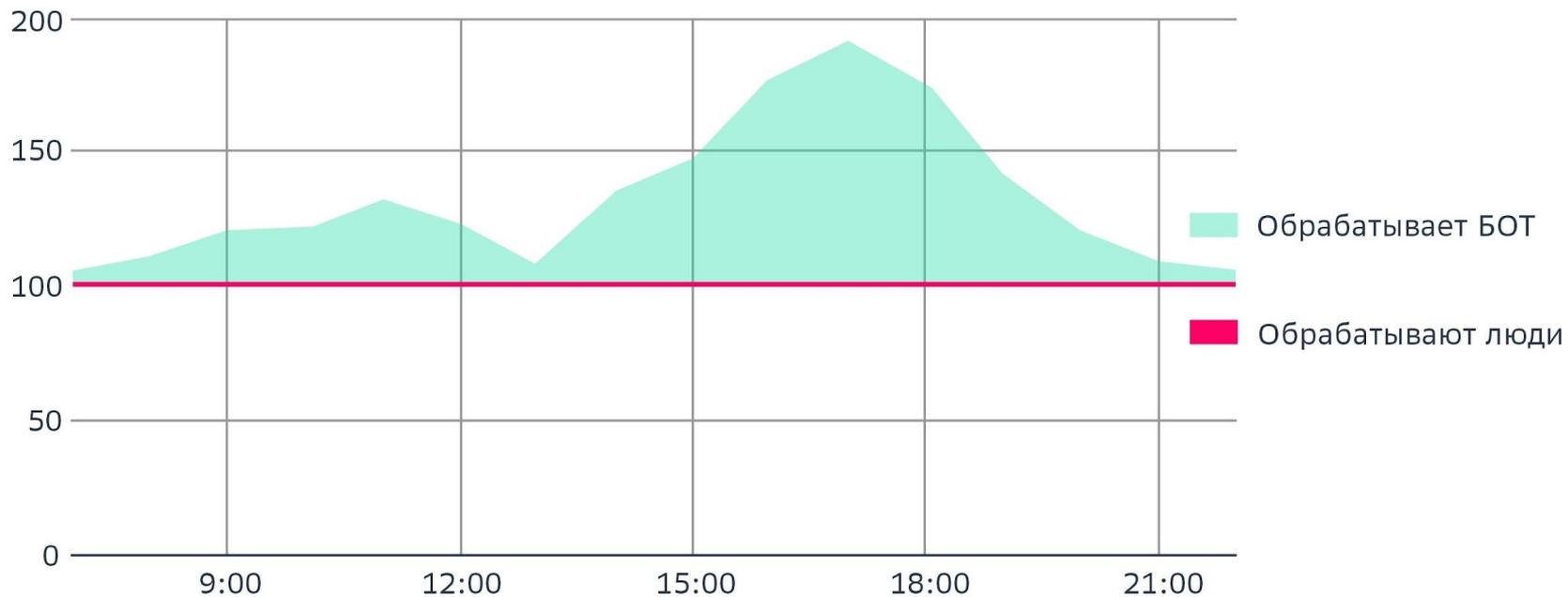
Наберем парт-таймеров?



Нет, не наберем...



## Запускаем чат-бота?





## Чат-бот

Помогает

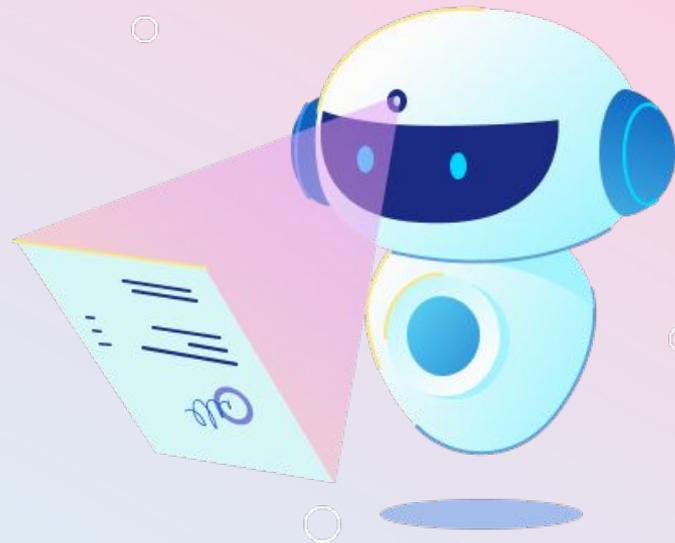
Проверяет

Отвечает

Чат-бот



Таким образом, чат-бот не может служить полноценной единицей службы поддержки, а лишь является помощником для операторов.





## Итог

**Проблема 1:**  
Что делать с пробелами?

**Проблема 2:**  
Что делать с запуском акций?

### Решение

Идем от обратного — не персонал формируем под нагрузку, а нагрузку формируем под персонал.

?





## Итог

**Проблема 1:**  
Что делать с пробелами?

**Проблема 2:**  
Что делать с запуском акций?

### Решение

Идем от обратного — не персонал формируем под нагрузку, а нагрузку формируем под персонал.

### Решение

Регламентировать процедуру для подготовки. Получить высокую лояльность персонала на выход, не за счет высокой финансовой нагрузки.

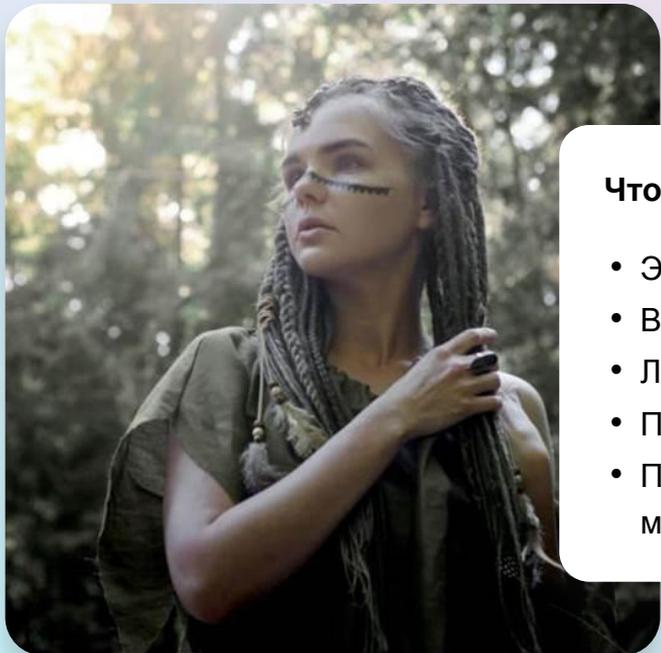


## Искали супергероев



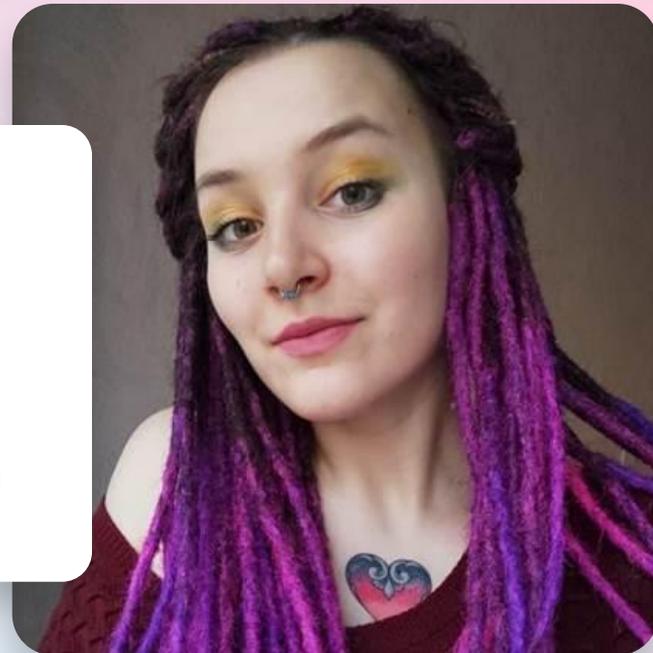


## Взяли за пример



### Что ценно в сотрудниках:

- Эмпатия к клиенту
- Вовлечённость
- Лояльность к компании
- Профессиональное развитие
- Прекрасные взаимоотношения между собой





## Как сказалоь на поддержке

**96,46%**

оценок «отлично»  
по результату обращения  
в поддержку

**6 сек**

среднее время  
ожидания на линии

**В 2,7**

раз снижение  
стоимости обращения

**98,25%**

вопросов решено  
с первого обращения



## Как сказалоь на мне

Начал волонтёрить!  
И кажется, мы с пушистыми  
здорово поддержали  
друг друга! ☺

