

# Высокий клиентский сервис и эффективное использование текстовых каналов в Колл-Центре



Спикер: Савельева Ольга  
Руководитель Колл-Центра



# О нас

«Восток-Запад» – крупнейший поставщик продуктов в рестораны, кафе, гостиницы, кейтеринговые компании, столовые, комбинаты питания и кондитерские производства.

- **300+ городов** регулярной доставки по всей территории России и странам СНГ;
- **3500+ товаров** профессиональных брендов;
- **Честные цены;**
- **Высокие стандарты** пищевой безопасности;
- **24/7** сервисная поддержка во всех часовых поясах;
- **Инновационная мультитемпературная контрактная логистика.**

**Мы помогаем создавать шедевры!**



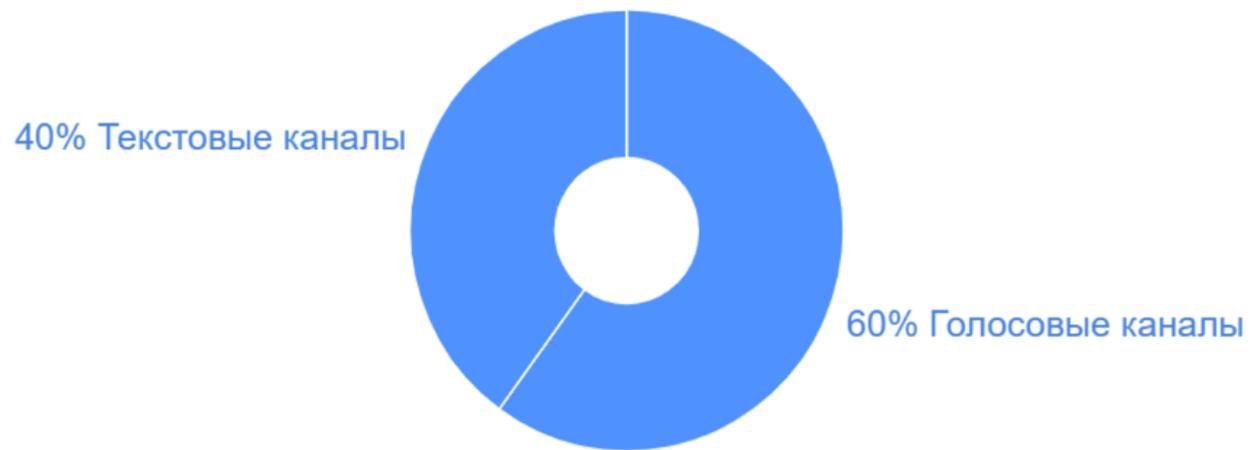


# Какие вопросы решает Колл-Центр

- Консультативная поддержка Клиентов и потенциальных Клиентов по услугам, процедурам и правилам работы Компании
- Информирование Клиентов по запросам о текущей доставке
- Контроль маршрутов доставки
- Помощь ВЭ по оформлению первичной документации на точке Клиента
- Маршрутизация обращений\звонков на верных адресатов
- Консультирование Клиентов по работе в ЛКК



# Распределение обращений Клиентов в Колл-центре





**Зачем нужны текстовые каналы?**



# Роль текстовых каналов в улучшении клиентского опыта

## Удобство

Текстовые каналы позволяют клиентам связываться с компанией в удобное для них время.

## Гибкость

Клиенты могут одновременно решать несколько задач во время диалога.

## Прозрачность

Текстовая история обращений помогает отслеживать ход решения вопросов.

## Эмоциональный комфорт

Некоторым клиентам проще выражать свои эмоции в письменном виде.

# Эволюция каналов коммуникаций в чате

Запуск чат-платформы

Инициация чат-сервисов на трех мессенджерах

Сохранение голоса как основного канала

Сохранение голосовой коммуникации в качестве основного канала

Добавить виджет на сайте

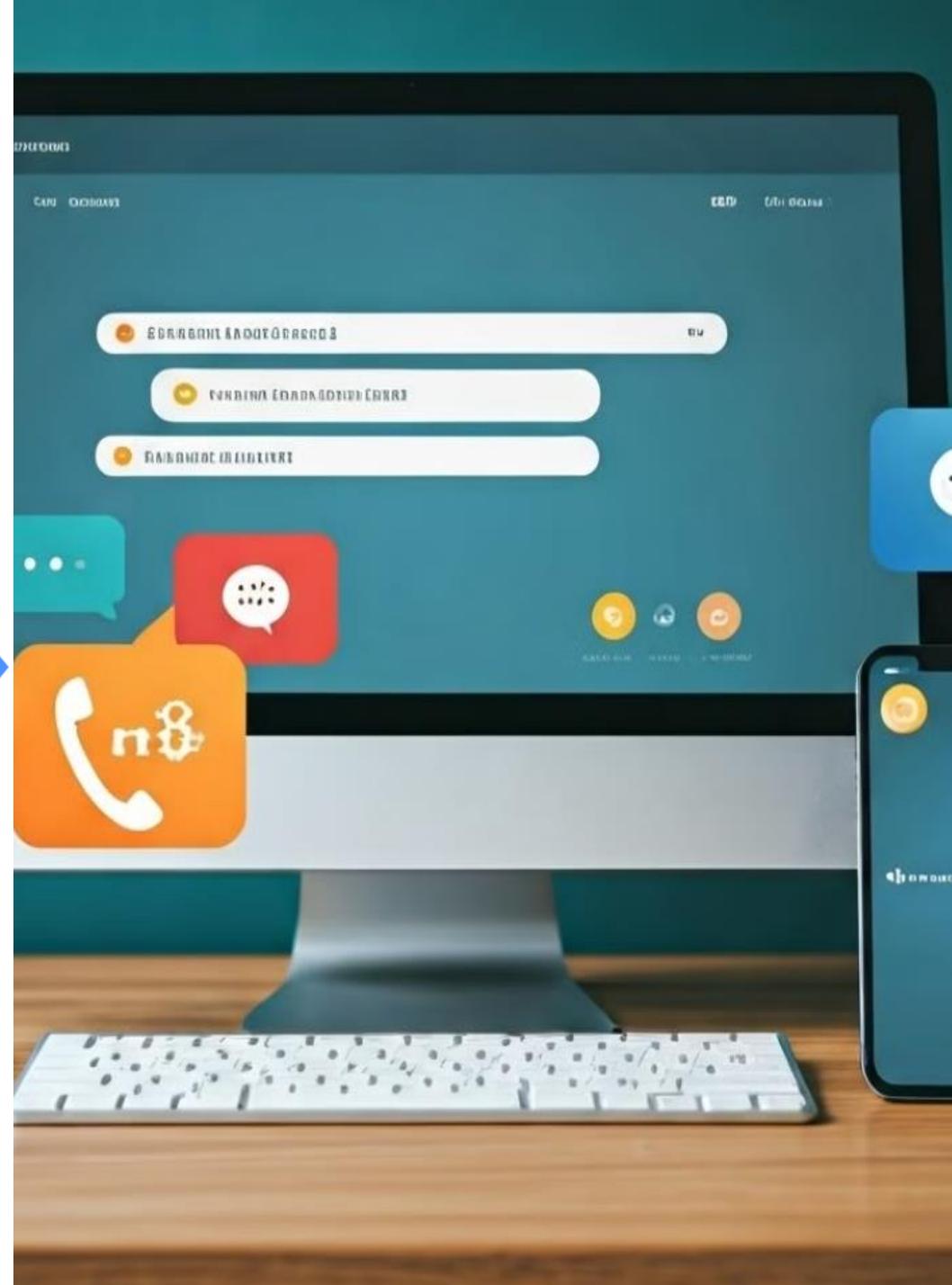
Введение чат-виджета на сайте компании

Увеличение количества сообщений в чате

Наблюдение за ростом объема сообщений в чате

Решение развивать чат-канал

Решение улучшить и расширить коммуникацию в чате



Инициация детальной ревизии

Вовлечение внешнего аудитора

Анализ клиентского сервиса

Собранные данные



# Метрики обработки обращений в чате

8171 уникальных обращений



# Ключевые причины негативной реакции Клиентов

## Отсутствие подтверждения

Клиенты чувствуют себя игнорируемыми без подтверждения того, что их проблемы рассматриваются.

## Медленное время ответа

Задержки в ответах операторов приводят к недовольству клиентов.



## Некорректные ответы

Некорректная или плохо переданная информация вызывает раздражение у клиентов.



# Шаги по улучшению взаимодействия с Клиентом





## Внедрение БОТа Айси

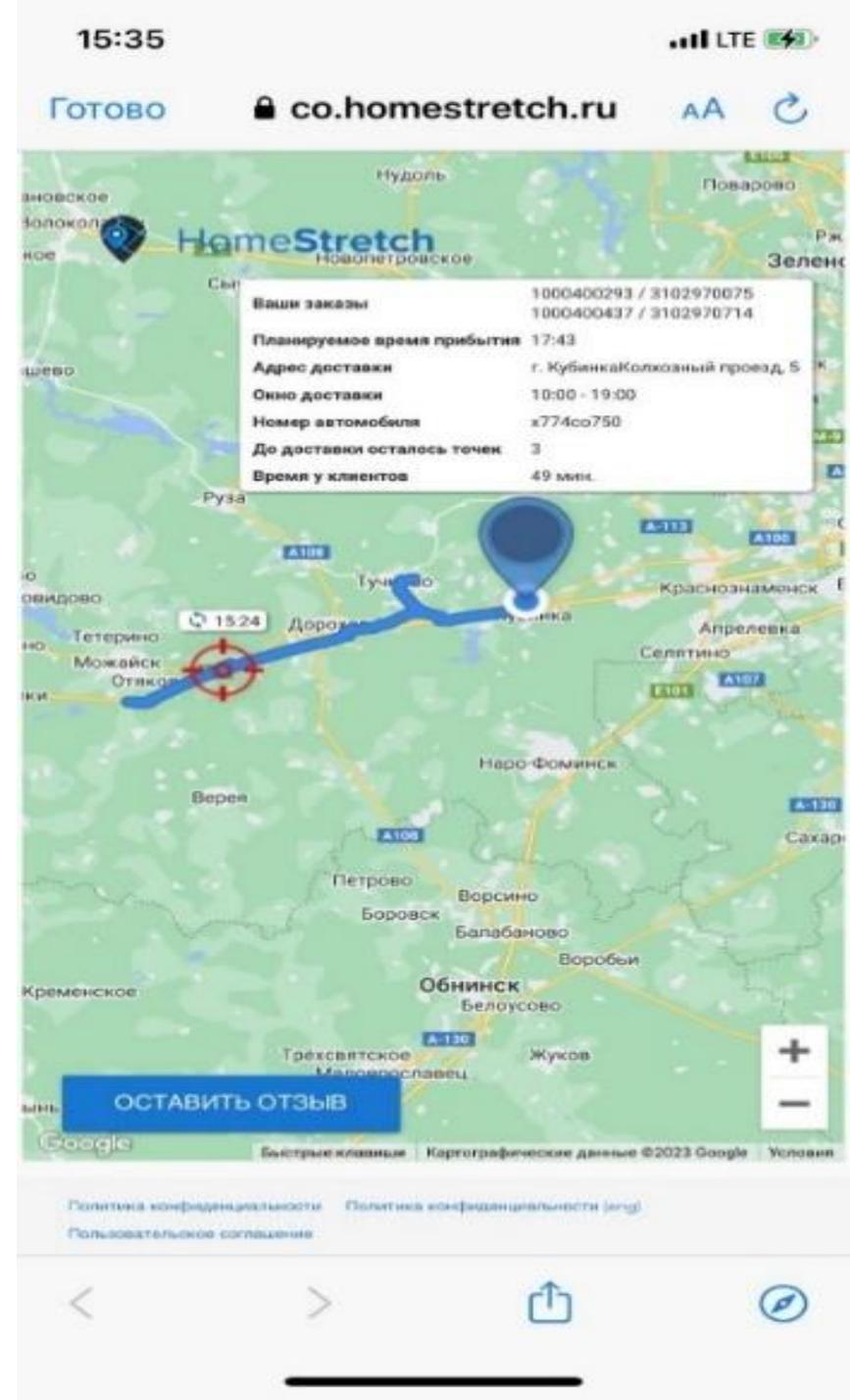
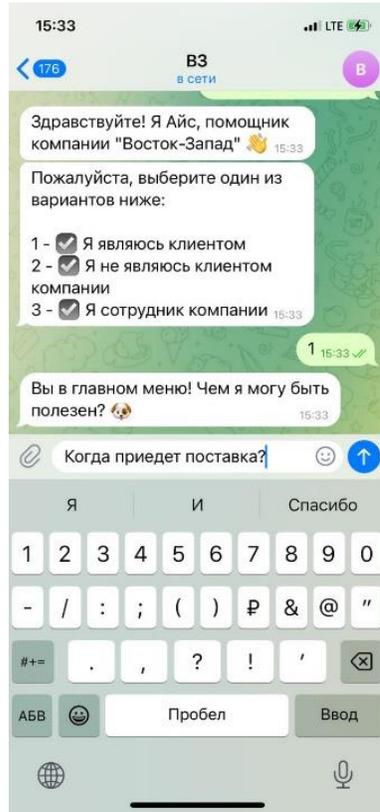
# Тематики обращений обрабатываемые БОТом

- Запрос времени прибытия доставки
- Как оформить претензию?
- Как стать Клиентом Компании?
- Как ознакомиться с ассортиментом Компани?
- Как зарегистрироваться в Личном Кабинете Клиента?



# Запрос Клиента о времени прибытия поставки

БОТ «отдает» интерактивную ссылку





34%

**Средний показатель автоматизации за год составил**



Ольга Савельева

Руководитель Колл-Центра

Восток-Запад



До новых встреч 😊

