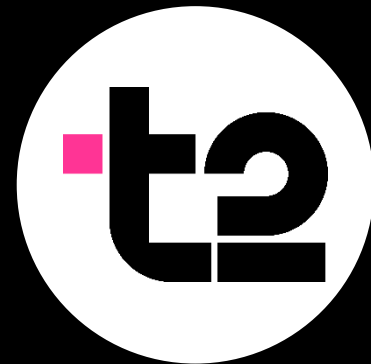


ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ ПО ЖАЛОБАМ В DIGITAL ПРОСТРАНСТВЕ



СОФИЯ МОЛДОБАЕВА,
менеджер по обработке клиентских
запросов и эскалации массовых жалоб, t2



СОФИЯ МОЛДОБАЕВА

- Опыт работы с бэк-офисными операциями более 7 лет
- Финалист CX Word Awards 2023 в номинации «Лучшая практика использования обратной связи»
- Участник «Хрустальной гарнитуры 2022»
- Обладаю навыками анализа данных и выявления коренных причин проблем
- Стремлюсь к постоянному улучшению процессов обслуживания клиентов
- Вечный студент, учусь 14 лет



СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР КЛИЕНТСКИХ БЭК-ОФИСНЫХ ОПЕРАЦИЙ

184

сотрудника

9

ведущих специалистов

6

направлений
по тематикам обращений

4

центра дистанционных
продаж и сервиса



ТОЧКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



Личный кабинет



Distant Service



Центральная
функция



Центр качества



Front Office



Госорганы



Back Office

МЫ ТАМ, ГДЕ КЛИЕНТ

1. Доступность

Доступны
в любом канале
взаимодействия,
который выбирает
клиент

2. Скорость

Ответ на обращение
должен быть
оперативным

3. Удобство

Процесс решения проблемы должен быть
простым и интуитивно понятным



КЛИЕНТСКИЙ ПУТЬ В ЧАТАХ ПО ОТЛОЖЕННЫМ ОБРАЩЕНИЯМ



Обращение



Обработка



Решение



Закрытие

> 1 ТЫС.

диалогов по отложенным
обращениям поступили
на 2-ю линию бэк-офиса

> 75%

клиентская
удовлетворенность



ЖИВОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ГОЛОСОМ ПО ПРЕТЕНЗИОННЫМ ОБРАЩЕНИЯМ



Эмоциональная связь



Уточнение информации



Решение проблем



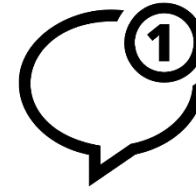
Повышение доверия



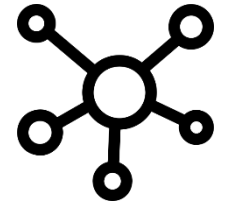
ПРОСТОТА, ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ВО ВСЕХ КАНАЛАХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



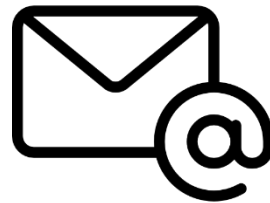
Телефон



Чат



Front Office



Почта
«Центр
Качества»



Социальные
сети



АКТУАЛИЗАЦИЯ ДАННЫХ И ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ КЛИЕНТА



Повышение качества обслуживания

98% форм с качественной консультацией

Конкурентное преимущество

<1% отток по обращениям с актуализацией данных

Качественные предложения с персонализированным подходом

+5% выше продажи

АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ ПОДХОДЫ ОБНОВЛЕНИЯ ДАННЫХ КЛИЕНТА

Личный кабинет и Госуслуги

>1,5 млн
корректировок

Front Office

>1 млн заявок

Внутренний чат-бот

1,3 млн заявок



ГОТОВА ОТВЕТИТЬ НА ВАШИ ВОПРОСЫ

СОФИЯ МОЛДОБАЕВА,
менеджер по обработке клиентских
запросов и эскалации массовых жалоб, t2

Email: sofia.moldobaeva@t2.ru

