

Клиентские сервисы

2021 год



YOTA

придумали как эффективно
обслуживать клиентов....

...с помощью других клиентов

И назвали их **YOTA ГУРУ**

Рядовые операторы объединяются с машинами и образуют
сопротивление, чтобы бороться с конкурентами...

Цели проекта YOTA ГУРУ



1 Сократить совокупные затраты на клиентский сервис

2 Улучшить удовлетворенность клиентов*

3 Дать возможность получить мнение об услугах со стороны такого же клиента

4 Создать площадку для найма новых сотрудников и дополнительной утилизации действующих

*Оцениваем по готовности рекомендовать компанию после обращения в поддержку

Цели проекта **YOTA ГУРУ**



Профит

5%

Ежемесячного трафика обращений обрабатывается **Гуру**

Стоимость чата Гуру **в 2 раза** меньше, чем у оператора

NPS

+10%

На 10 п.п. лучше touch NPS **Гуру** в сравнении с операторским (по схожим темам)

Качество

98%

Качество ответов, согласно проверке контроля качества, сопоставимо с оператором

Структура обслуживания



1

Сначала помогает бот, если не смог – предлагает на выбор Гуру или оператора



Вопрос



Чат-бот



Гуру



10 руб/чат



Оператор



2

Если Гуру не справится – клиент может всегда перейти к оператору, либо переход может инициировать сам Гуру

46%

Тарифы

29%

Услуги и опции

25%

Остальные вопросы

Чаты с ГУРУ



с головы сорвал, ветер мой колпак, я хотел любви, но вышло все не так

Yota: Предлагаю проконсультироваться с Гуру. Это опытный пользователь Yota, который готов вам помочь, но не имеет доступа к персональным данным. Подтверждая перевод, вы соглашаетесь, что Гуру будет видеть ваш номер.
Перевести вас на него? [\(Да/Нет\)](#)

да

Здравствуйте

с головы сорвал, ветер мой колпак, я хотел любви, но вышло все не так знаю я ничего в жизни не вернуть и теперь у меня один лишь только путь

Разбежавшись, прыгну со скалы,
Вот я был, и вот меня не стало

и когда об этом вдруг узнаешь ты

Тогда поймешь, кого ты потеряла.

спасибо ❤️ доброй ночи

Как стать Гуру



Аккаунт

Регистрация в личном кабинете на yota.guru.ru

Обучение

Пройти дистанционный курс и сдать итоговый тест

Контракт

Подписать договор, приложить документы

Профит!

Получить доступ к консультациям

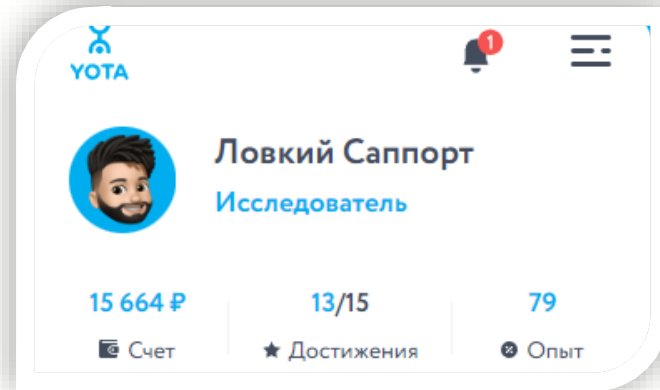
Аккаунт



Регистрация в личном кабинете на yota.guru.ru

Для регистрации обязательно
быть клиентом YOTA

Сотрудник YOTA может
стать Гуру



После регистрации доступен личный кабинет – в нем
совершаются все дальнейшие действия

Обучение



Пройти дистанционный курс и сдать итоговый тест

Обучение в формате СДО занимает
4-6 часов, в конце тест

Учим продукт, базу знаний
и принципы Tone of Voice
– стиля общения YOTA

Обучение не дает «жестких»
скриптов, предоставляет
скорее «скелет»

База знаний построена на блок-
схемах и видео инструкциях

Для Гуру наполняется отдельная база знаний

Контракт



Подписать договор, приложить документы

После **теста Гуру** прикладывает документы, подписывает договор и привязывает банковскую карту

Платим настоящими деньгами, вывести можно **от 300₽**, не более **15 000₽** в день и **60 000₽** в месяц

Баланс отображается и обновляется **online** в личном кабинете

Профит!



Открывается доступ к консультациям

У Гуру нет доступа
к персональным данным и
системам оператора

В чате с клиентом есть
онлайн-фильтр контента –
позволяет блокировать
персональные данные

Гуру попадает в контроль
качества, за «плохие» чаты
получает желтые
и красные карточки

Приглашаем в сообщество
– общее пространство Гуру
и команды поддержки проекта

ГУРУ



Единая
платформа



Обучение



База знаний



Сообщество



Гибкая
система выплат



Рост трафика



Автоматический
контроль качества