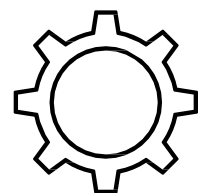


# Создание полного цикла клиентской поддержки

[www.astrapage.ru](http://www.astrapage.ru)

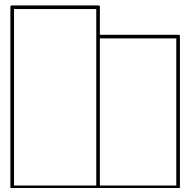


# Астра Пейдж сегодня



Более 40 проектов в  
работе

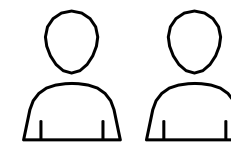
350 запущено



2 офиса в Тамбове

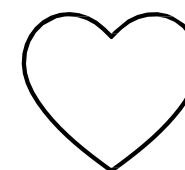
0 фис в Ельце

Удаленно



30 лет на рынке Нам  
доверяют 600+

сотрудников



0 траслевые награды и  
высокий рейтинг

"Хрустальная Гарнитура"

Финалист Рейтинга

Работодатель России hh.ru

2021

# С чего всё началось?

Запрос нашего клиента в первую очередь был ориентирован на оказание высокого уровня клиентского сервиса:

- Клиент не должен ощущать разницы между консультацией аутсорса и корпоративного КЦ
- Сотрудники КЦ должны обладать высоким уровнем компетенций и оказывать поддержку внутренним подразделениям компании заказчика.

# Что хочет клиент



Индивидуальный подход



Доброжелательный оператор



Быстрый ответ



Удобный канал связи



Качественная консультация



Обратная связь

# Наши задачи



Оmnиканальность

Многоканальность

Высокая доступность и качество обслуживания

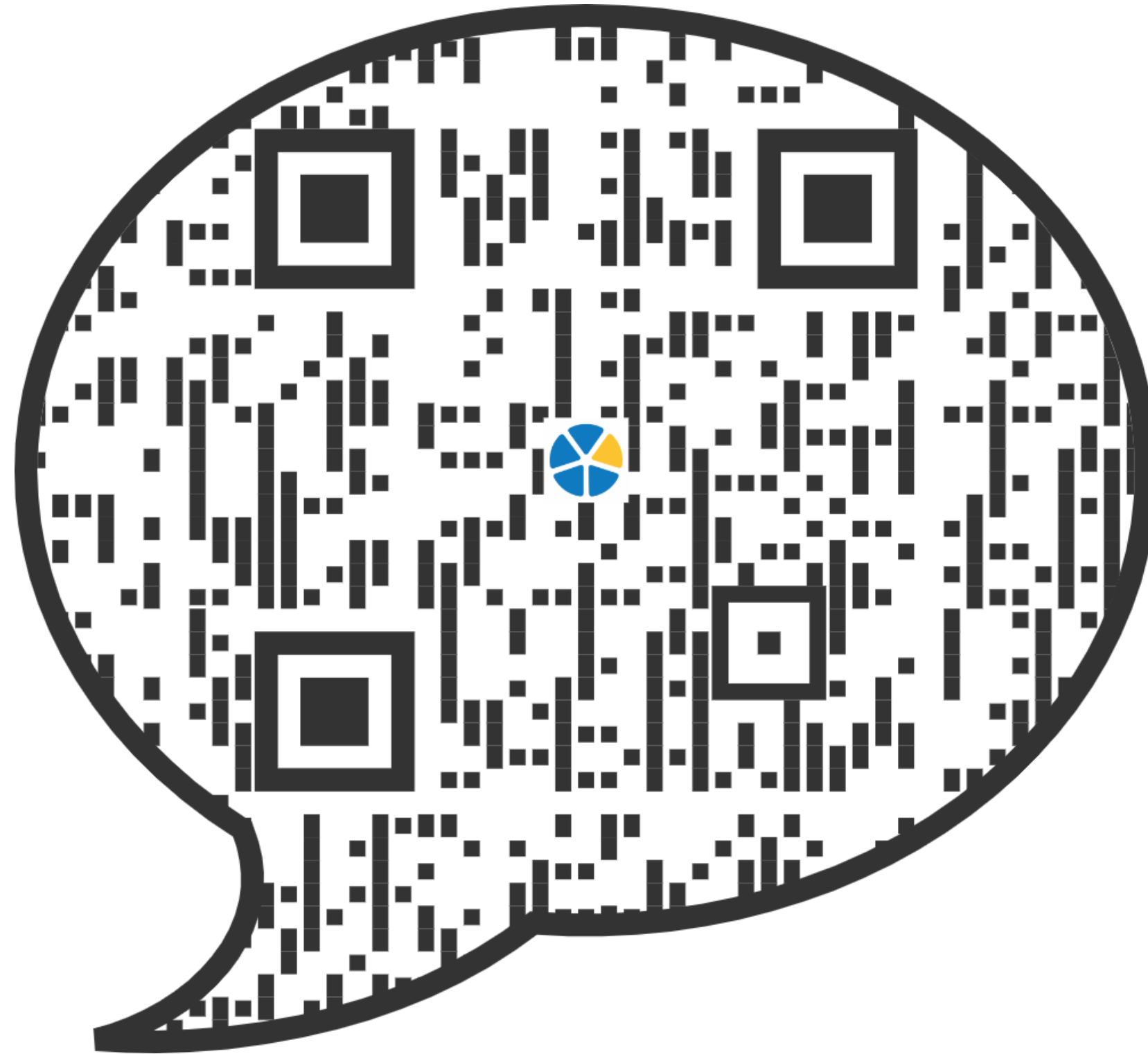
Лояльные и вовлеченные сотрудники

Индивидуальный подход

Сопровождение на всех этапах заказа

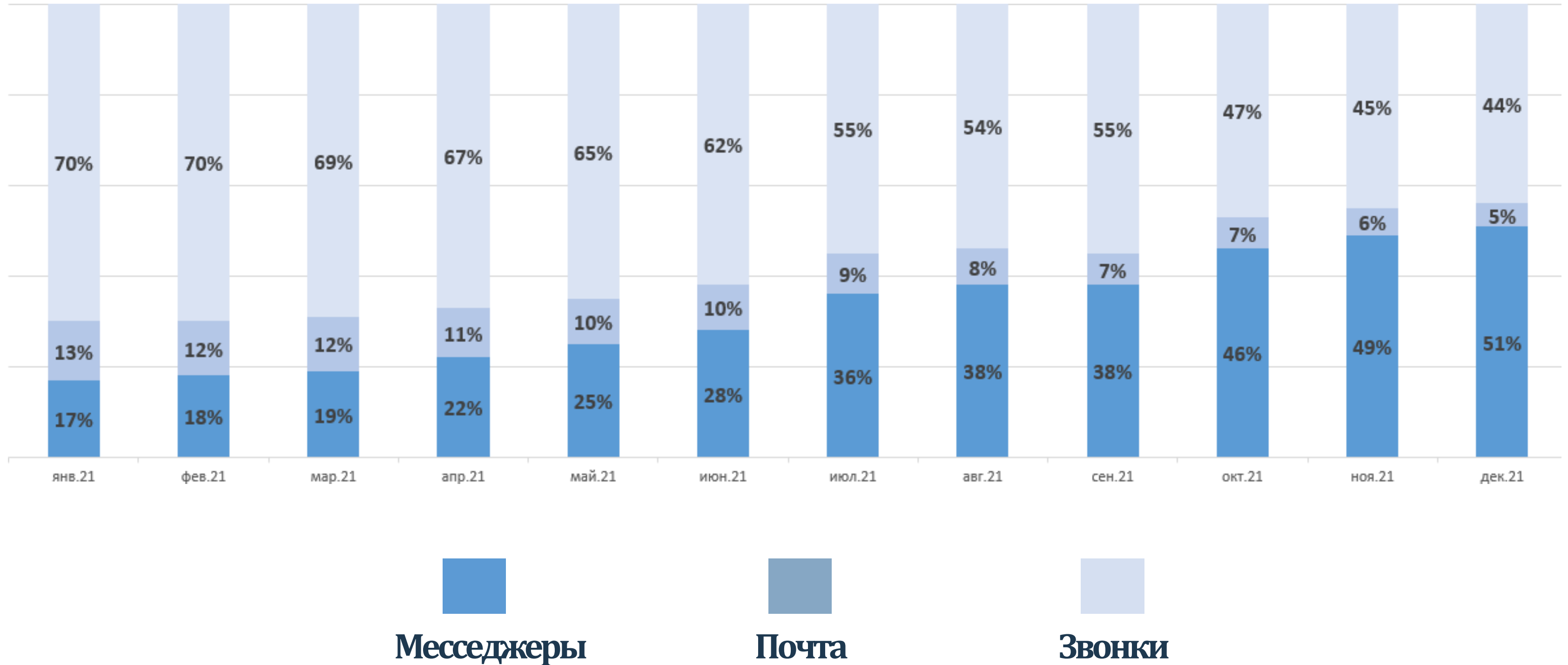
Сбор и предоставление обратной связи

Какие каналы связи  
выбираете Вы?





# Распределение нагрузки по каналам



**Введение в работу мессенджера сократило затраты на 250 000 ₴**

# Какие задачи закрывает робот в сфере ритейл

Консультация по наличию товара и месте его нахождения

Оформление/внесение изменений и подтверждение заказов

Консультация по доставке/возврату/гарантии

Информирование по спец. акциям, предложениям, бонусной программе  
Сбор данных о клиентах (NPS, CSI)

Подбор адреса ближайшего филиала, оповещение о графике работы  
Прием запросов на закрывающие документы



# API интеграция и чат-бот

Интеграция позволяет в формате "одного окна" найти всю информацию по клиенту, собранную из разных источников

## Результаты запуска

С помощью API-интеграции сократили время поствызовной обработки АС W на 15%

Чат-бот результативно обрабатывает до 20% обращений.

Чат-бот и API-интеграция экономят Более 500 000 (₽) на ручной обработке баз и типовых обращений.



# Коллаборация с поставщиками

Что мы делаем:

Уточняем у поставщиков сроки доставки

Сами "подталкиваем" партнеров если сроки задерживаются

Помогаем с возвратом товаров

Какие решения принимаем

Проводим компенсации за ремонт товара

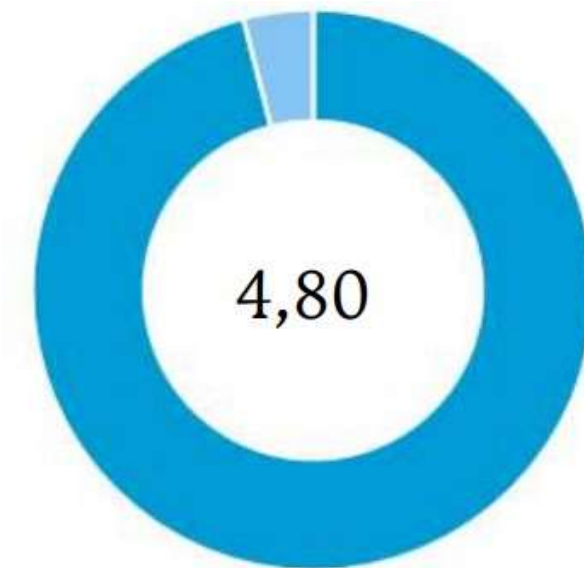
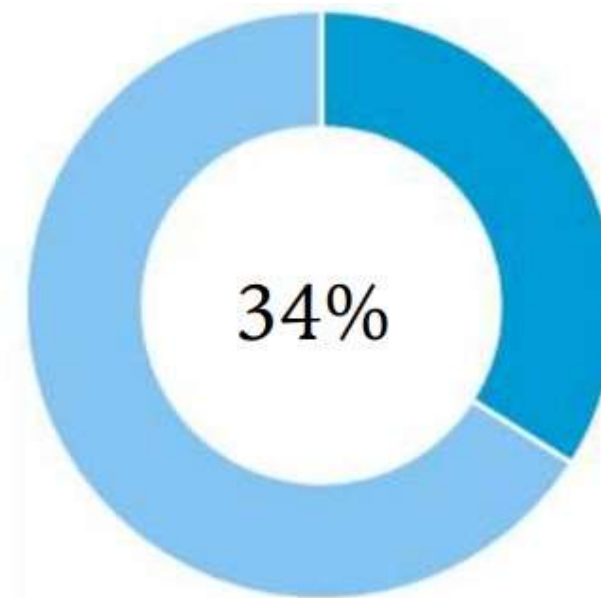
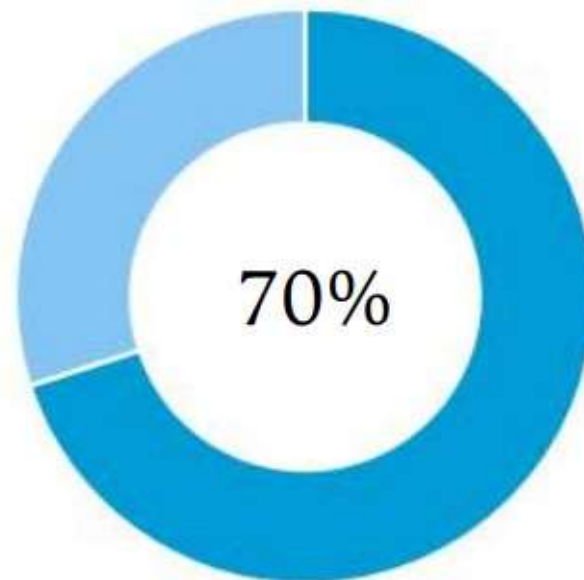
Возвращаем 20% от стоимости товара

**В результате, сокращаем заказчику 363 часа/2 внутренних FTE**

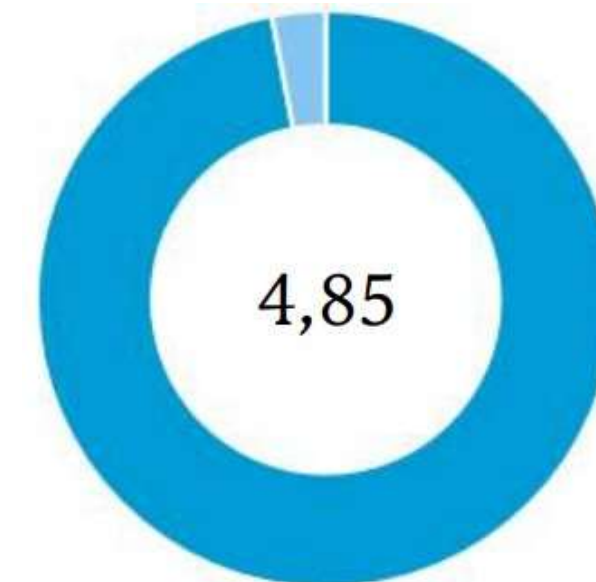
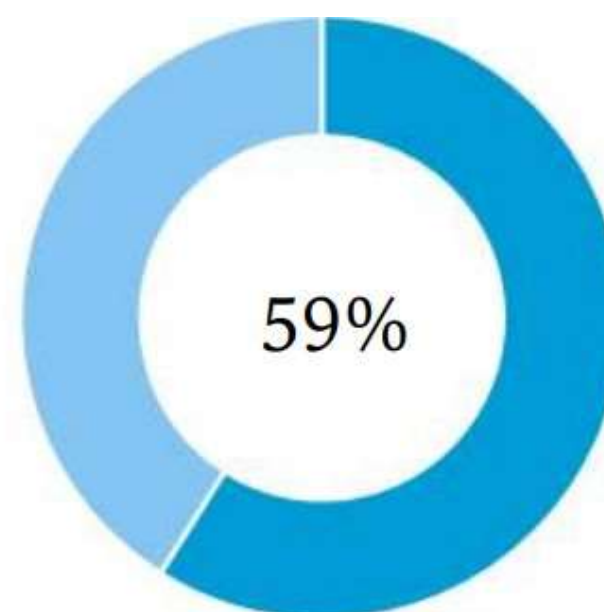
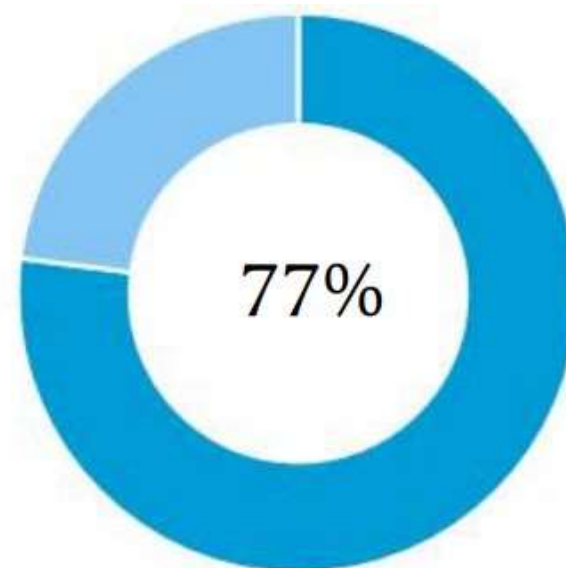


# Бирюзовая стратегия, результаты

**2020**



**2021**



вовлеченность  
операторов

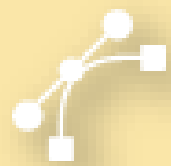
eNPS

оценки консультации от  
клиентов

# Планы на будущее



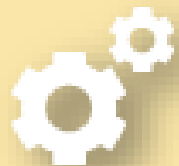
Создание тикетной системы по претензионным обращениям



Внедрение алгоритма создания автоматических жалоб



Введение речевой аналитики



Автоматизация работы с подарочными сертификатами



Вывод в личный кабинет оператора средней оценки их консультаций

# Удачи в развитии клиентской поддержки

[www.astrapage.ru](http://www.astrapage.ru)

