

90%

Всех обращений
клиентов приходится
в **Digital каналы**
обслуживания

Адаптивный FAQ – что это такое



Адаптивный FAQ

– улучшенный **раздел поддержки** в мобильном приложении, в котором представлены ответы на популярные вопросы клиентов

В отличие от большинства статичных **FAQ информация** подстраивается под конкретного клиента и выдает набор максимально таргетированных ответов

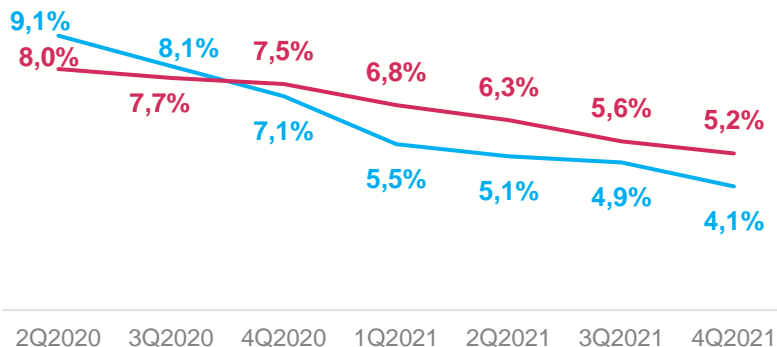
Какую именно информацию в FAQ получит клиент

– зависит от набора **уникальных параметров**, которые задаются на основе глубокой аналитики

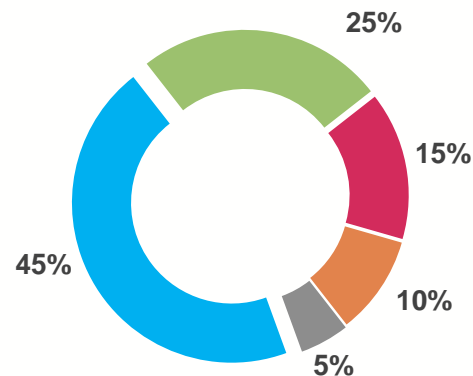
Ключевой KPI



% ОБРАЩЕНИЙ К ОПЕРАТОРУ
НА 100 КЛИЕНТОВ АБОНЕНТСКОЙ БАЗЫ



ВЛИЯНИЕ НА CR



В 2021 году FAQ стал **самым эффективным** инструментом снижения обращаемости, существенно опередив ЧатБот – этому способствовали как эффективность самого FAQ, так и временные тех. ограничения бота

При этом потенциал ЧатБота будет раскрываться в дальнейшем и вкпе с сильным FAQ давать **превосходные результаты** по снижению обращаемости к оператору

- 1. Адаптивный FAQ
- 2. Оптимизация CJM и процессов обслуживания
- 3. ЧатБот
- 4. Yota Гуру
- 5. Развитие инцидент-менеджмента

Ключевые action point для создания сильного FAQ



1

Сегментировать клиентов в разрезе их обращаемости в разных состояниях фин. блокировка – один сегмент, нахождение в роуминге – другой и т.п.

2

Определить рейтинг тематик обращений в каждом сегменте, исходя из количества обращений

3

Определить внутри каждой тематики самые частые первые фразы, с которыми приходит клиент к оператору

4

Определить внутри тематик самые действенные решения проблемы и их суть (если подразумевается несколько)

Работа FAQ на примере **реального CJM** клиента



Лайфхаки по наполнению **пунктов FAQ**



1

Названия пунктов должны быть исключительно **триггерными** и соответствовать тому, как формируют свой вопрос клиенты

2

Визуальная часть: иконки, картинки, спойлеры, работа с удобством изучения – повышают **конверсию прожатий** и итоговое самообслуживание

3

Блок схемы и видеоролики – сильно **повышают** эффективность FAQ

4

Лаконичный текст - **must be**

Плюсы и минусы решения



Синергия с ЧатБотом – в FAQ можно заводить темы с «низким» процентом точности

Невысокий уровень ожиданий у клиента от FAQ – можно «удивлять»

Высокая **окупаемость** вложений

Можно **использовать** при обслуживании оператором, обучении, базах знаний



Требует **серьезного** подхода к аналитике данных

Нужно регулярно поддерживать **актуальность**

Ключевые фокусы на развитие FAQ



**Синергия FAQ
и ЧатБота**

**Более сложная
сегментации
клиентов**

**Продвижение
FAQ через
Yota Гуру**