

Клиентоориентированность

как конкурентное преимущество

Практические инструменты повышения лояльности
и долгосрочного взаимодействия



Алабичева Юлия

Менеджер продукта ООО “Ай Кью Стор”

Лаборатория инноваций и лучшего клиентского опыта



13 лет

на рынке

100+

успешных проектов

Исследования

Помогаем выявить недостатки и найти решение с применением лучших практик

Консалтинг

Проектируем оптимальный путь клиента и стратегию развития цифровых каналов

Разработка

Разрабатываем собственные продукты для работы с клиентами и ИИ-автоматизации

Внедрение

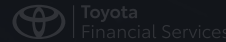
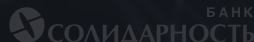
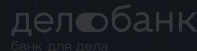
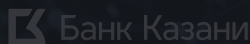
Поставляем комплексные решения для коммуникации и обслуживания

Автоматизация

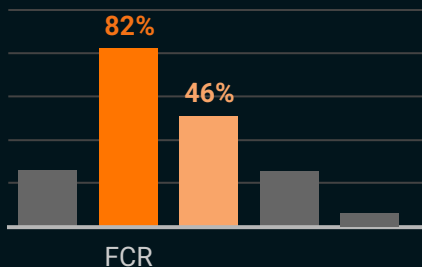
Внедряем ИИ-технологии для улучшения сервиса и снижения нагрузки на персонал

Интеграция

Интегрируем информационные системы в единую платформу цифровых коммуникаций



Почему важно?

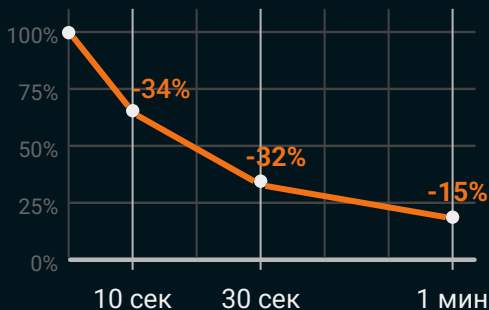


82%

Считают, что самое главное, чтобы их вопрос решили с первого обращения

46%

Считают самой большой проблемой очередь и ожидание ответа оператора



90%

Ожидают моментальный ответ

34%

Не готовы ждать ответ от службы поддержки дольше 10 секунд

Готовы отказаться от услуг компании из-за негативного опыта общения с ее сотрудниками

65%



Почему может быть не решен вопрос клиента?

ПРОБЛЕМА	 Непонимание оператором вопроса / незнание, как его решить	 Закрытие обращения после шаблонного ответа без подтверждения клиента	 Невыполнение оператором обещаний клиенту по обратной связи
ПРИЧИНА	● низкая компетентность ● сложный поиск информации ● недостаточно полномочий	● халатность ● политика компании	● отсутствие инструментов контроля и мониторинга обязательств
ВАРИАНТЫ РЕШЕНИЙ	● интегрированная База знаний в чат-платформу ● распределение обращений по навыкам операторов	● подтверждение решения вопроса клиента (опрос) ● речевая аналитика и GPT-супервизор	● заметки с напоминанием, на основании обращения ● система отслеживания зависших обращений ● отложенные обращения

Распределение по навыкам

Автоматическая маршрутизация обращений
на основании навыков

- сокращает время ожидания
- устраняет ненужные переводы
- ускоряет решение вопроса



СОВМЕСТНО
с ботом

Уменьшение
очереди

16%

Уменьшение
количества переводов
на другого оператора

48%

Увеличение FCR

17%

Уменьшение АНТ

15%

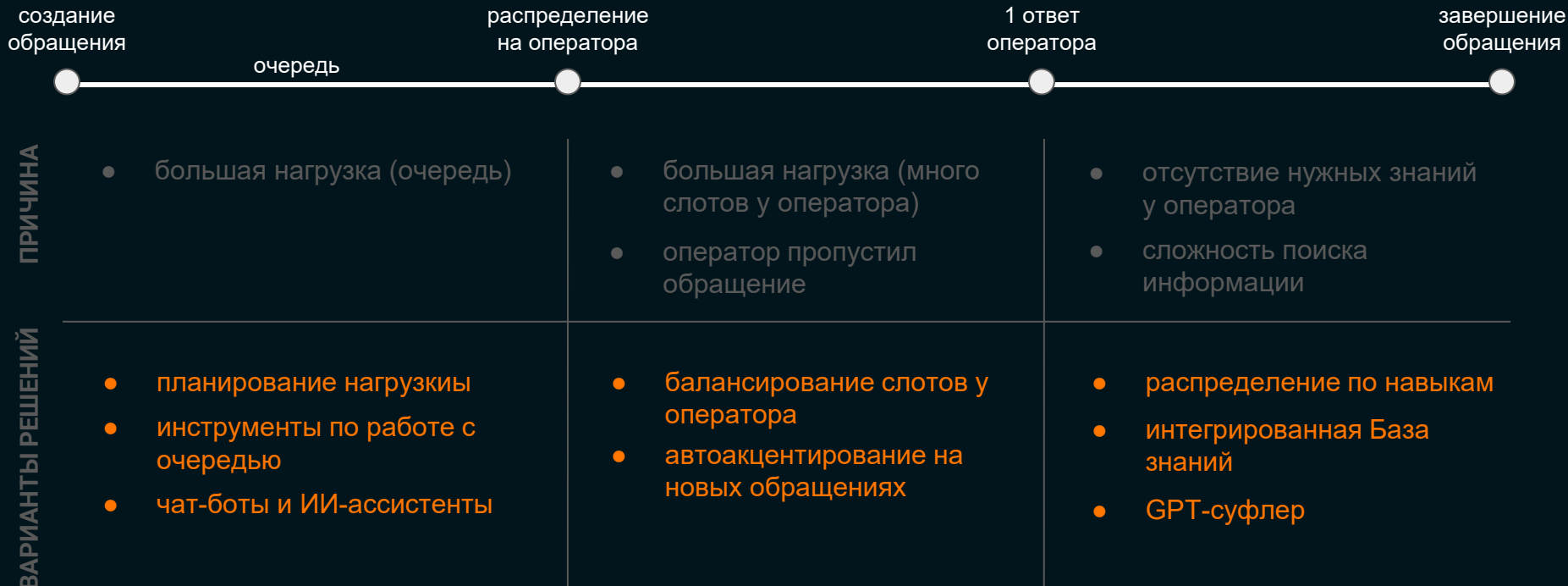
Увеличение NPS

27%

Увеличение средней оценка оператора

с 3,7 до 4,2

Долгое время ожидания



ПРОБЛЕМА: клиент с критичным вопросом стоит в очереди, а оператор разбирается с незначительными проблемами.

3 5 3 2 4 3 3 3

В работе

2 3 3 5 3 3 3 1 2 3 3 2 3 3 5 4

В очереди

Повышается вероятность
понижения лояльности или
потери клиента

Гибкое распределение по приоритетам

- большой набор параметров фильтров и возможность создавать сложные фильтры из нескольких параметров
- возможность присвоения приоритета обращения на основе фильтров (например низкоприоритетные обращения при определенных обстоятельствах могут повысится в приоритете)
- каскадные правила распределения

Создание правила

Название: Проблемы с приложением

Группа операторов: Техподдержка

☐ Распределять на группу, только если есть операторы в статусе "Активен"

☐ фильтр Каналы

☒ фильтр Тематика

Проблемы в приложении, Проблемы с оплатой, Другие проблемы

☒ фильтр Группа клиентов

Авторизованные клиенты

☐ фильтр Маркер клиента

☐ фильтр Рейтинг клиента

☐ фильтр Приоритет

☐ фильтр Время

☒ Присвоить приоритет обращениям:

2

Инструменты для анализа приоритетности ответов

ПРОБЛЕМЫ:

1. слоты и список обращений занимают обращения, где ответ оператора не нужен в данный момент
2. оператор отвечает на менее приоритетные обращения

Группировка обращений

Обращения где не нужен ответ оператора в данный момент перенести в соответствующие группы (мы ждем ответа от клиента, холд и т.д.). Тогда в группе “Новые” и “В работе” останутся обращения где нужен ответ от оператора

Маркирование обращений

Предоставление оператору информации для анализа приоритетности ответов

▼ НОВЫЕ: 2			
	Иванов Сергей Николаевич У меня не открывается именно раздел	14:05	очередь: 00:00:17 00:02 2
	Агафьев Артем Викторович Добрый день! Я ранее писал по проблеме	14:21	00:03 3
▼ В РАБОТЕ: 3			
	Полякова Оксана Васильевна Вот как на скрине выше	14:21	00:03 1
	Гурьева Татьяна Анатольевна Я уже и кеш чистила и перезапускала, не	14:13	Офлайн 00:11 3
▼ В ОЖИДАНИИ: 2			
▼ ОТЛОЖЕННЫЕ: 1			
▼ ЗАКРЫТЫЕ: 10			

Внедрение интегрированной Базы Знаний

Оптимизация времени обработки обращений за счет внедрения базы знаний в формате единого окна.

Интегрированная в чат-платформу база знаний автоматически подбирает статьи по тематике обращений и предоставляет шаблоны ответов.

Уменьшение
количества переводов
на другого оператора **37%**

Уменьшение среднего
времени до 1 ответа
оператора **15%**

Уменьшение
АНТ **15%**

Увеличение
FCR **30%**

Увеличение лояльности
(CSI) **27%**

Увеличение средней оценка оператора
с 3,7 до 4,2

Чат – больше, чем переписка

Все действия в чате

ПРОБЛЕМА: во время консультации клиенту для решения проблемы необходимо перейти в другой раздел

РЕШЕНИЕ: запрос и предоставление данных в чате без переходов в другой раздел

Увеличение
лояльности
(CSI)

10-13%

Уменьшение
повторных
обращений

17-25%

Где заполнять заявку на
получение?

Вы можете заполнить
заявку на получение в чате

Пожалуйста, укажите Ваши данные

Введите ФИО:

Платежный документ:

Телефон:

Адрес для получения

☐ [Согласие на обработку персональных данных](#)

Отправить



Кроссовки женские Nike Air Zoom Pegasus 40

Беговые кроссовки Nike Air Zoom Pegasus 40 представляют собой оптимальный вариант для тех, кто ищет обувь для ежедневных пробежек.

Технология: Nike Zoom

12:53

Купить за 16 099 Р

Отказаться

30-70% обращений связано с консультацией по товарам и услугам

84% покупателей совершают импульсивные покупки

Простая покупка

ЗАДАЧА: максимально упростить клиенту покупку товара, без прерывания клиентского пути.

РЕШЕНИЕ: возможность приобретения товара в том же канале, где идет консультирование.

Увеличение лояльности (CSI) 13-18%

Увеличение продаж 22-38%

40%

пользователей
предпочитают общаться
аудио-сообщениями

Голосовое управление

С ростом популярности голосовых помощников и умных устройств остро ощущается потребность в сервисах клиентского обслуживания на этих устройствах

Ряд базовых возможностей при голосовом управлении:

- информация о балансе
- оплата заказа
- статус заказа
- заявка на доставку

Увеличение
лояльности
(CSI)

8-14%

Увеличение
продаж

10-14%



Быстрый старт и неограниченные возможности

1

Внедрение базовой версии

Внедрение платформы с базовыми чат-каналами (чат на сайте, e-mail, чат в личном кабинете, чат в мобильном кабинете, социальные сети, мессенджеры)

10 — 20 дней

2

Развитие и кастомизация

Автоматизация с помощью ИИ-ботов, реализация индивидуальных интеграций, уникальных задач бизнеса, подключение кастомных каналов, средств мониторинга и аналитических систем

2 — 3 месяца

3

Поддержка и обновление

Получение официальных платформенных обновлений в рамках сопровождения, даже после выполнения кастомных доработок и уникальных интеграций

Релиз каждые 30 дней

Спасибо за внимание



Алабичева Юлия

Менеджер продукта ООО "Ай Кью Стор"

