

# МИР

## Центр экспертной поддержки клиентов Mir Pay

Как сформировать команду профессионалов в Контактном центре, способную выдержать непрогнозируемый рост нагрузки



# Mir Pay - это

Удобное приложение для бесконтактных платежей с карты «Мир»



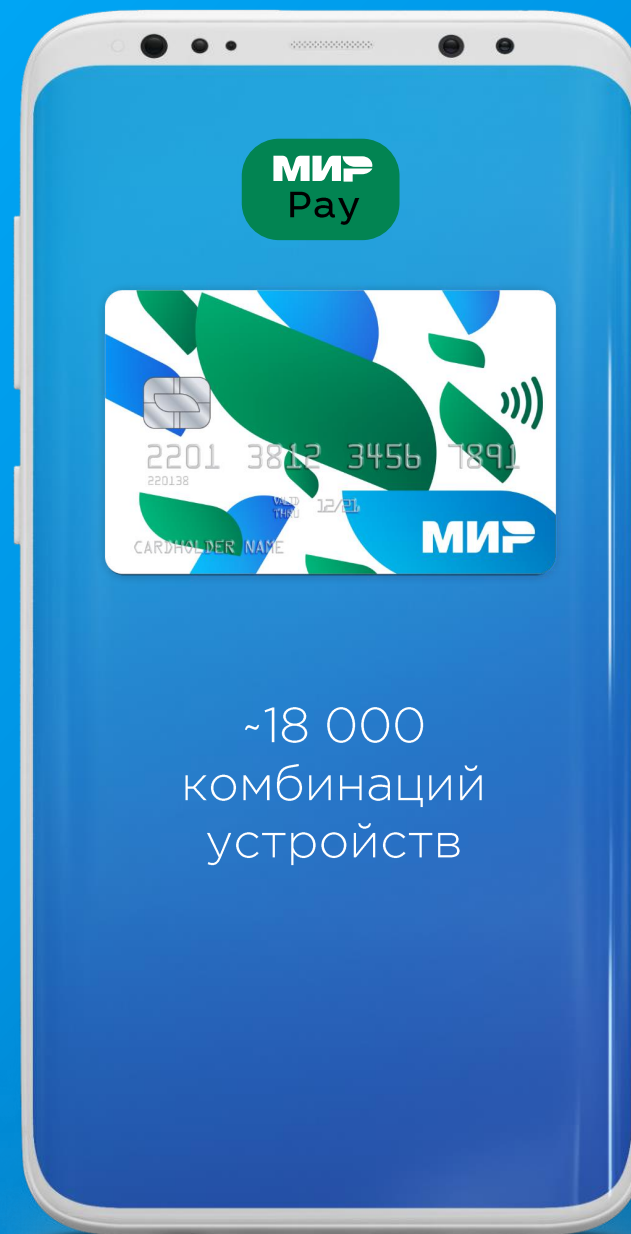
~9 млн транзакций в день



167 банков - участников



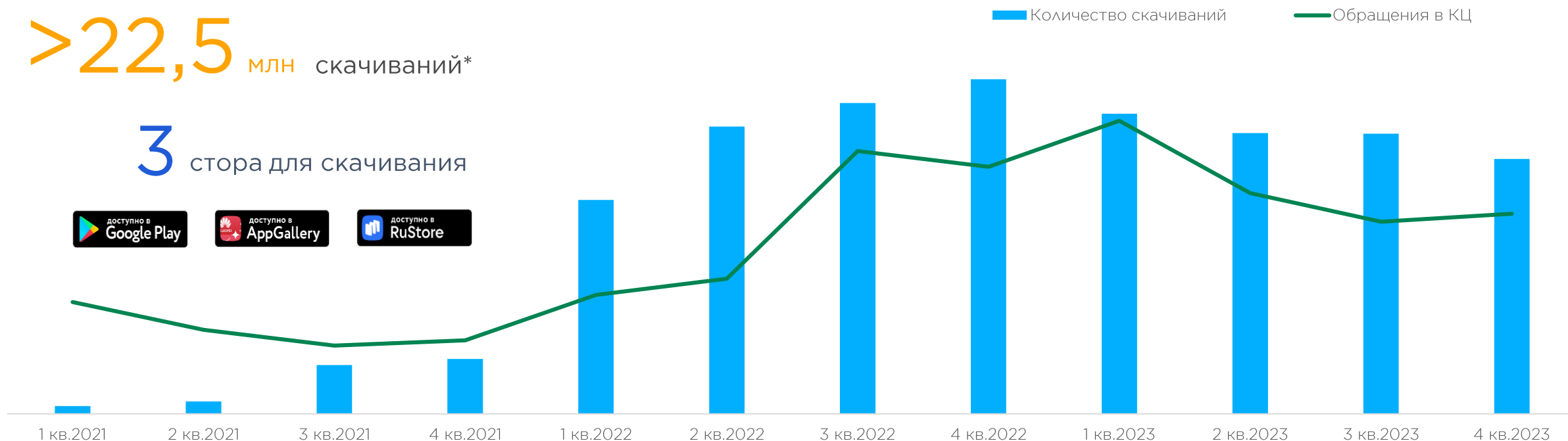
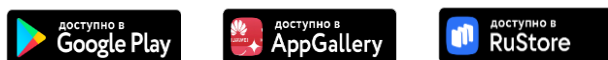
Бонусы от банков и платежной системы



# Mir Pay в 2022-2023

>22,5 млн скачиваний\*

3 стора для скачивания



## Ключевые фокусы:



Поддержка роста нагрузки



Настройка взаимодействия команд



Разгрузка разработчиков от нецелевых задач



Улучшение внутренних процессов

\* суммарно скачиваний по данным аналитики в Google Play, App Gallery и RuStore на конец ноября 2022

# Основные этапы процесса реализации улучшений

Создание тех. службы поддержки - это сложный и трудоемкий процесс, так как нужно иметь в команде технических экспертов



4Q 2022 г.

- Формирование команды специалистов в КЦ
- Выстраивание технических вопросов поддержки



1Q 2023г

- Организация взаимодействия команд
- Выработка новых решений проблем, связанных с приложением



2Q 2023г.

- Онбординг клиентов
- Изменение работы с отзывами клиентов в сторсах



3Q 2023г.

- Расширение видов тестирований
- Изменение описания настроек в приложении

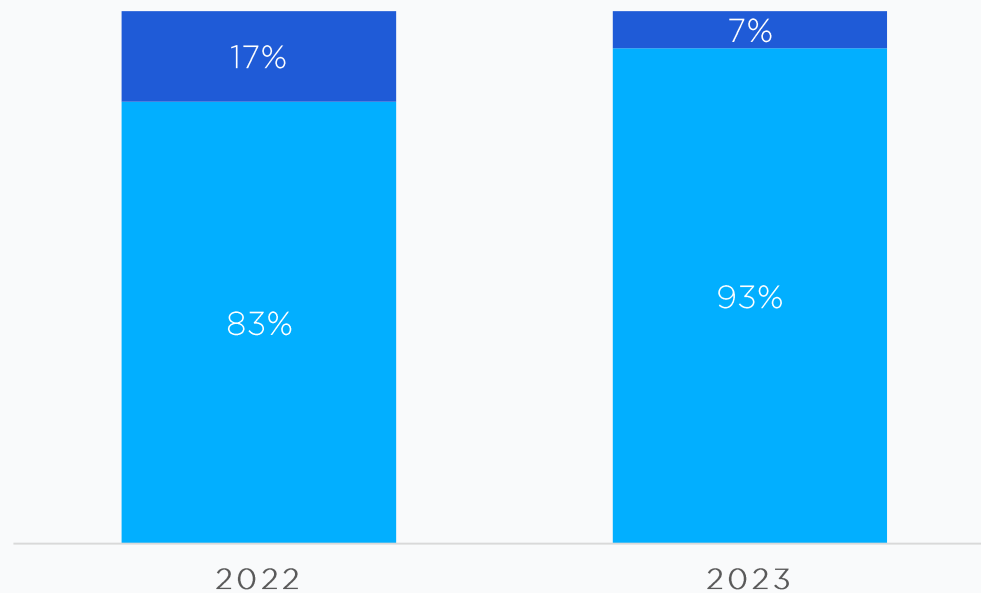
# В итоге

Результаты

## В 3 раза

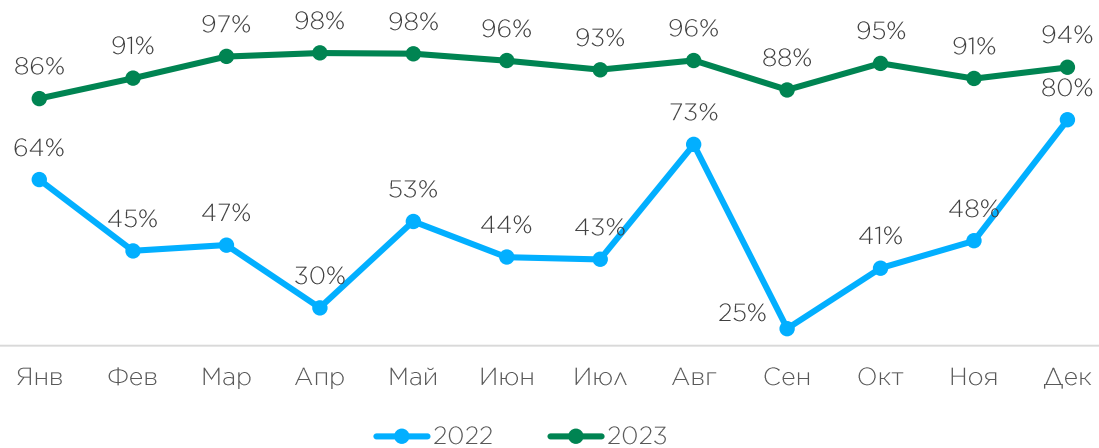
сократился средний срок  
рассмотрения заявок по проблемным  
вопросам

Более 90% обращений от всех поступающих  
вопросов по Mir Pay, решаются в режиме  
онлайн

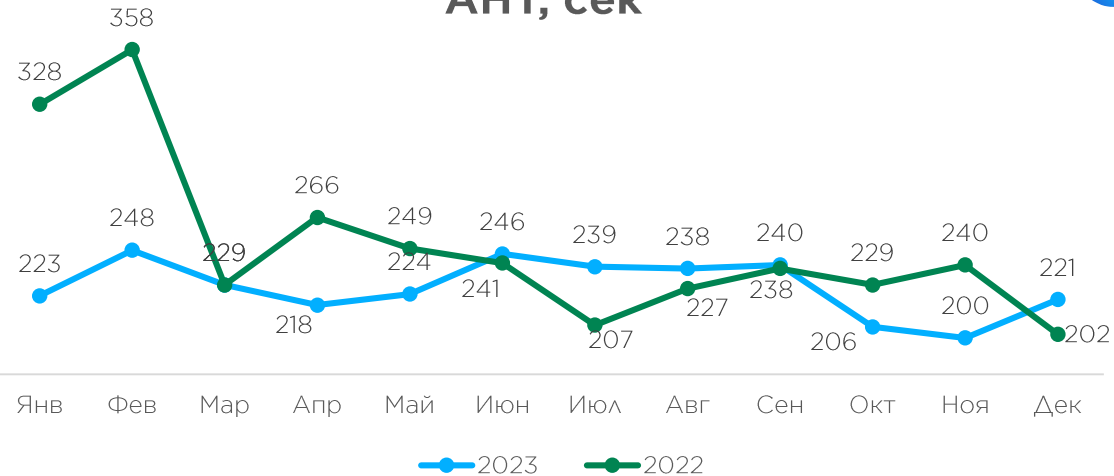


# Динамика показателей обращений Mir Pay

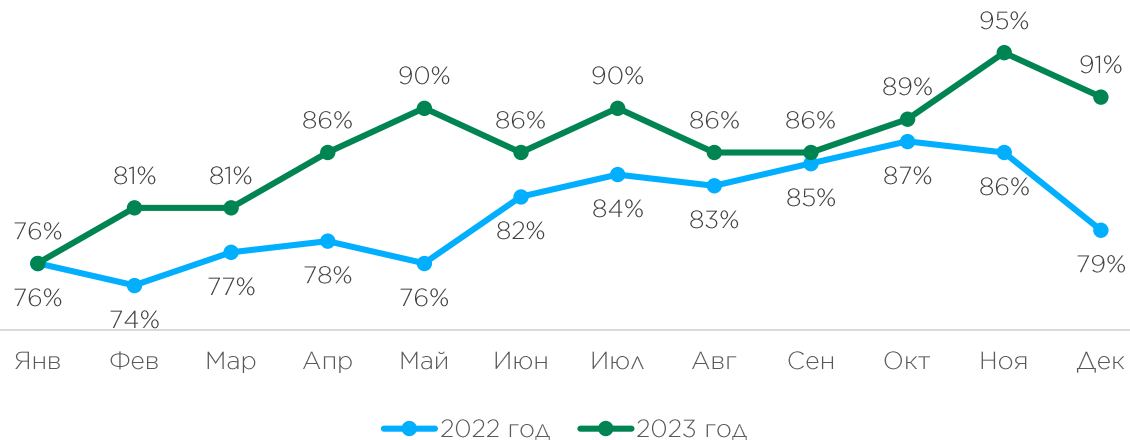
## SLA 5 дней



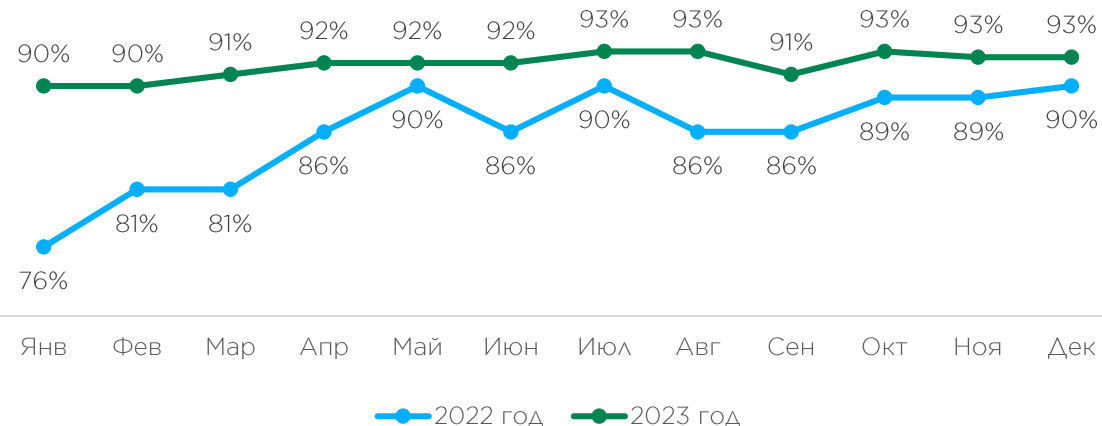
## АHT, сек



## FCR



## CSI



# Mir Pay: рейтинг и отзывы

Было

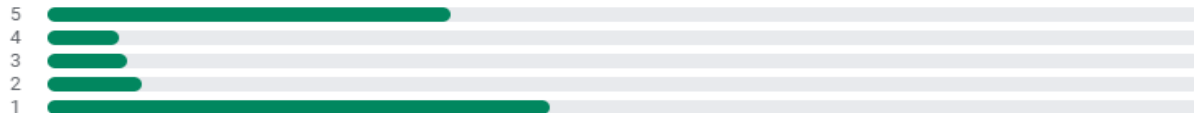
Оценки и отзывы →

Оценки и отзывы проверены ⓘ

Телефон

Планшет

2,8



Стало

Оценки и отзывы →

Оценки и отзывы проверены ⓘ

Телефон

Планшет

3,3



А Антон Смирнов

★★★★★ 23 февраля 2023 г.

Обновил телефон, установил приложение, подвязал карты. Появилась надпись, что карты не принимаются и приложение получается сделать главным по умолчанию, ползунок не сдвигается. На старом телефоне бывали сбои и работал медленно, но работал. После выбора Мир пей основной платёжной системой, вроде заработало, но операции более 1000р не проходят

2 человека отметили этот отзыв как полезный.

NSPK

23 февраля 2023 г.

Антон, если у Вас возникли какие-либо трудности при использовании приложения Mir Pay, то, пожалуйста, свяжитесь с нами по телефону 8 800 100-54-64 или напишите на электронную почту info@nspk.ru. Наши специалисты помогут разобраться!

★★★★★ 12.11.2023 / Версия 285

👍 1 🗨️ 2

Вячеслав

Мне нравится приложение. Им просто и удобно пользоваться. А самое главное, оно не перегружено рекламой, чем не могут похвастать приложения других банков. Заслуженные 5 звёзд.

Ответить

И Игорь Игорь

★★★★★ 21 ноября 2023 г.

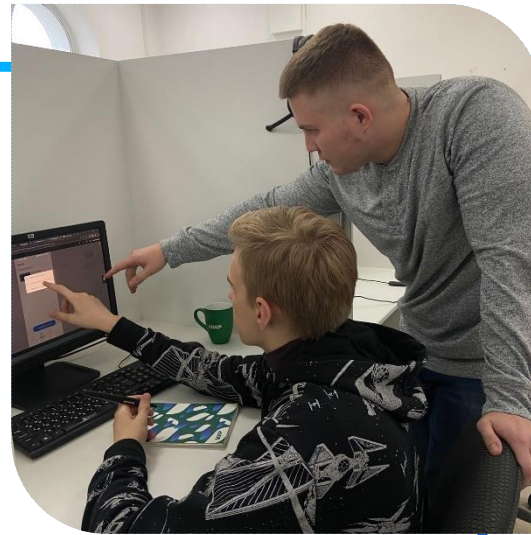
Отличное приложение! Пользуюсь достаточно давно. Периодически переключаю банковские карты для оплаты. Очень удобно, мне нравится. Был небольшой период времени, когда после обновления на Android 14 моего смартфона, приложение не работало несколько дней, но это, я считаю, небольшие мелочи, я обновил сегодня приложение и всё снова работает.

# Резюмируя



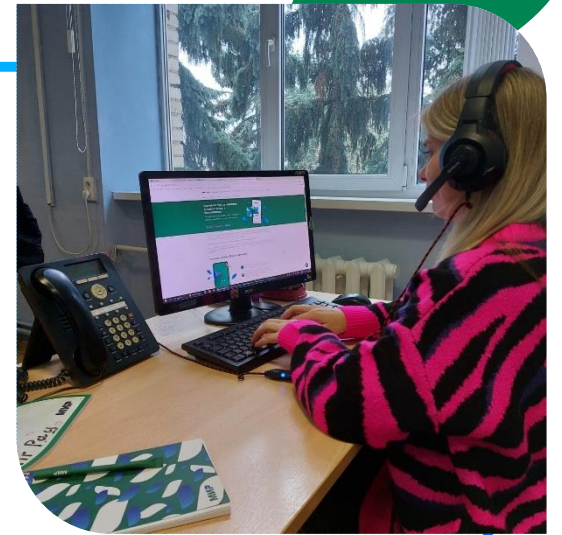
## Владельцы продукта

И разработчики оперативно получают обратную связь от пользователей для дальнейшего развития продукта



## Бизнес

Экономит на поддержке из-за сокращения нежелательных контактов, а также рост лояльности к бренду



## Контактный центр

Повышает производительность сотрудников за счет того, что перестроен процесс работы по проблемным кейсам



МИР

С нами  
удобнее!

