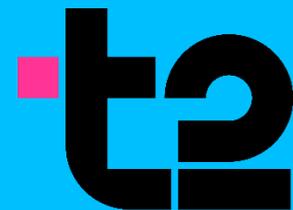




ЕДИНОЕ ОКНО СПЕЦИАЛИСТА ДИСТАНЦИОННОГО СЕРВИСА

Елена Кудашкина,
менеджер по развитию систем и автоматизации процессов t2



ДИСТАНЦИОННЫЙ СЕРВИС

4 центра
дистанционных продаж
и сервиса

> 2 000
Total сотрудников

3 часовых пояса
24/7/365



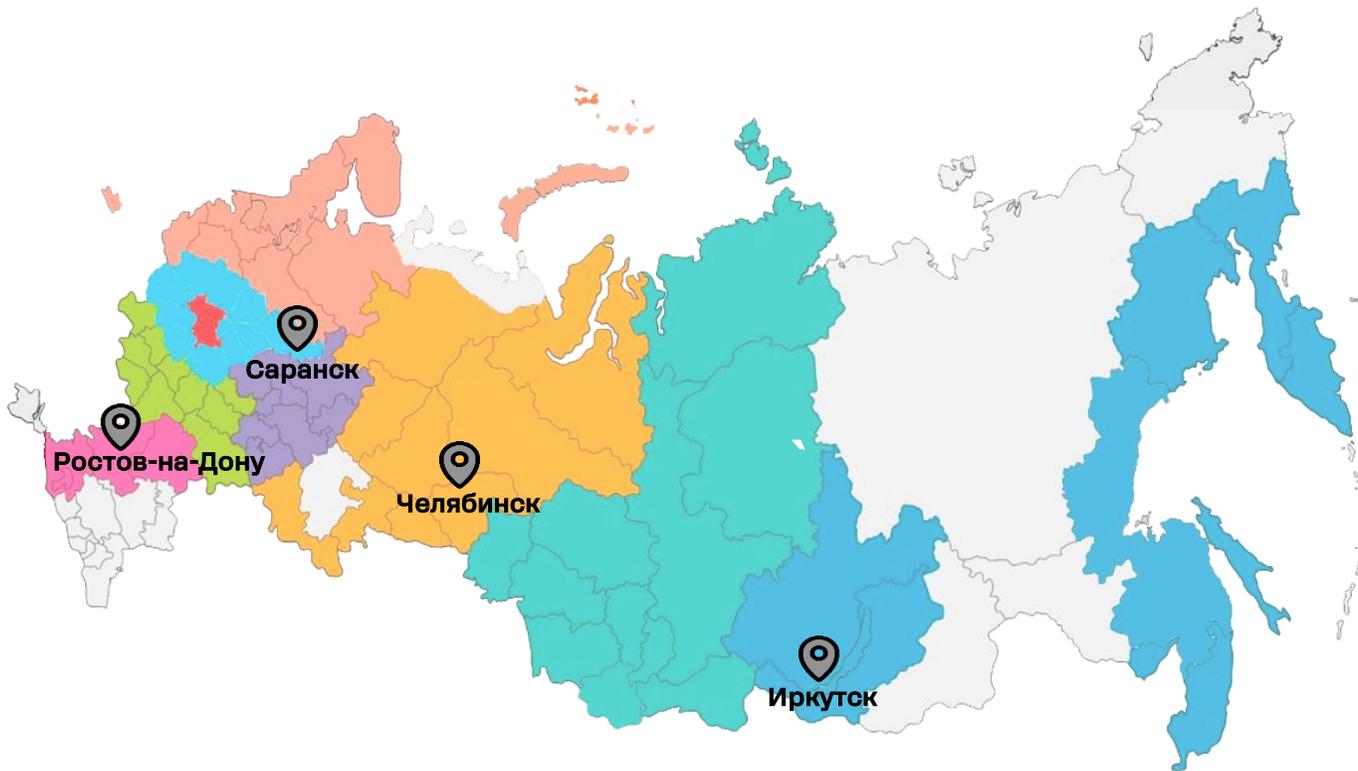
Лучший
человекоцентричный
клиентский опыт 2022



Best contact center
of the world
2020 - 2022



Лучший цифровой
клиентский опыт
2022 - 2023

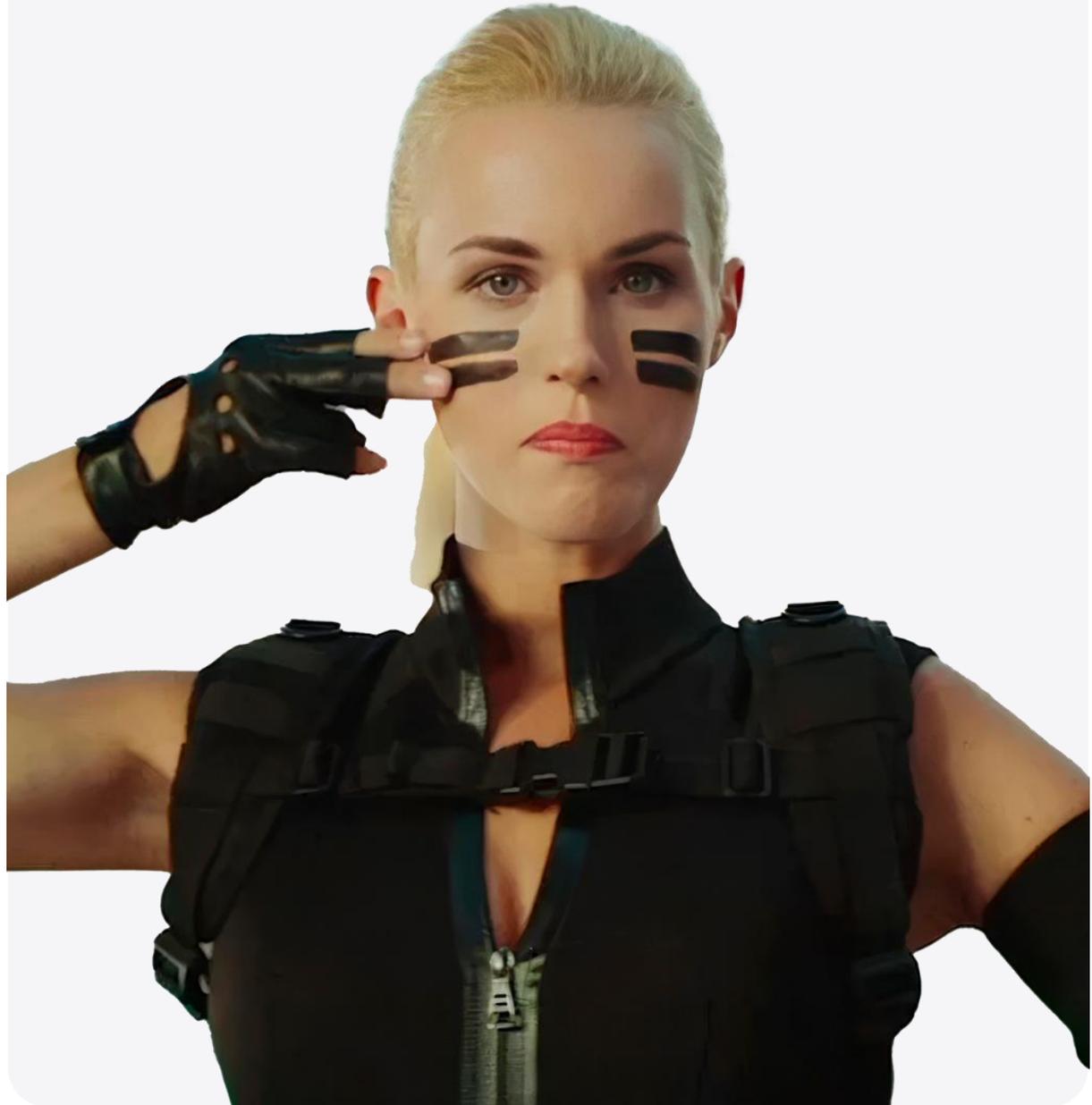


ТЕКУЩИЕ ВЫЗОВЫ

- Импортозамещение
- Рост дефицита человеческих ресурсов и потребности в автоматизации операций
- Упрощение клиентского пути в цифровом и голосовом сервисе
- Снятие рутины с оператора



КУРС НА РОБОТИЗАЦИЮ



ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ CRM

20

сотрудников

55 дней

средний lead time

> 60

бизнес-требований в квартал

> 30

технических требований
в квартал



ВОЗМОЖНОСТИ СИСТЕМЫ

**Решение вопроса:
информирование и
администрирование номера**

**Вся история
взаимодействия клиента
с компанией**

**Обратная связь от клиента
и оператора**

**Дашборд для контроля KPI
в онлайн**



РАБОЧЕЕ МЕСТО СПЕЦИАЛИСТА В CRM

СЕЙЧАС

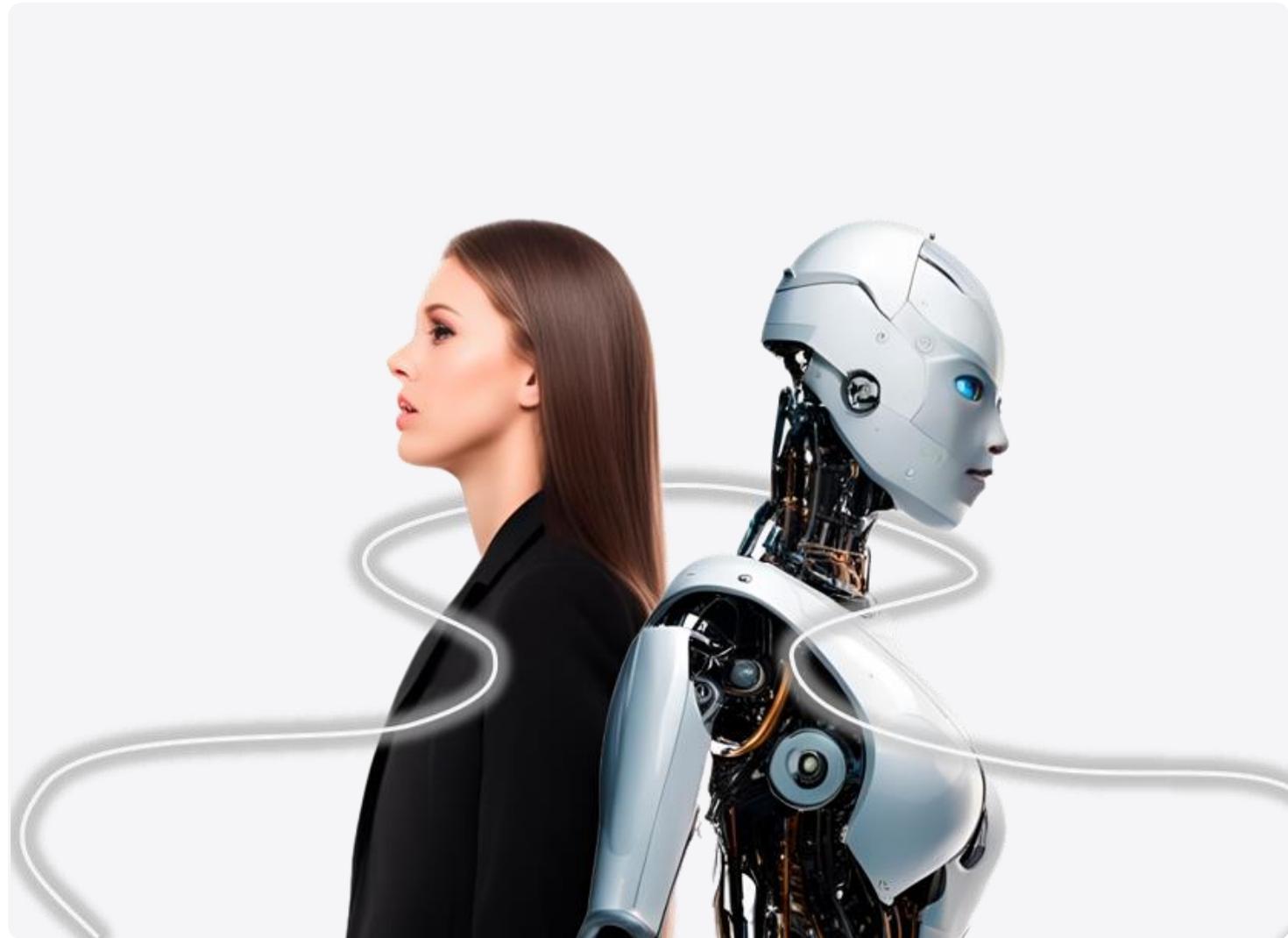
70%

необходимой информации
в одном окне CRM

NEXT STEP

100%

необходимой информации
в одном окне CRM



БОТ-ПОМОЩНИК ДЛЯ ОПЕРАТОРА

БЫЛО

 Обращение клиента

Оператор использует алгоритм



Проверяет ограничения в 2-3
программах



Сверяется с алгоритмом



Дает решение клиенту



Регистрирует причину
обращения



Составляет и передает заявку
на 2 линию (при необходимости)



БОТ-ПОМОЩНИК ДЛЯ ОПЕРАТОРА



СТАЛО

Обращение **клиента**



Оператор использует бота



Бот проверяет ограничения в программах по сценариям, регистрирует заметку, составляет заявку (при необходимости)



Оператор дает решение клиенту



- 15 сек. сократилось среднее время разговора

ПРЕДИКТИВНАЯ ДИАГНОСТИКА

Создание маркеров, подсвечивающих триггер обращения клиента

Преимущества:

- Сокращает ручные проверки сотрудника
- Сокращает длительность диагностики проблемы
- Исключает возможность ошибки
- Меньше вопросов клиенту



ПРЕДИКТИВНАЯ ДИАГНОСТИКА

Получая обращение клиента, слушаем и задаем клиенту вопросы

БЫЛО

3 МИНУТЫ

для диагностики проблемы

Проблема наблюдается только по этому адресу или везде?

Куда выходят окна?

Где вы находитесь?

Проблема на нескольких номерах?

На каком этаже?

Как давно наблюдается проблема?

Какая у вас модель и марка телефона?

Полностью нет интернета или низкая скорость?

Ваш адрес?

В какой сети проблема?

Какой значок горит у нас на экране?

ПРЕДИКТИВНАЯ ДИАГНОСТИКА



Получая обращение клиента, знаем причину и дальнейшие действия

СТАЛО

30 секунд

для диагностики проблемы

Клиент [Имя]

Общая информация | Финансы | Услуги | Подписки | Комментарии | Покрытия

Абонент в компании более 3 лет

Интернет: Низкая скорость

Интернет: Низкая скорость

Проблемная зона
Планируемая дата завершения: 21.10.2024
Возможные жалобы: качество интернета в 4G (низкая скорость-прерывистое соединение). Должна отражаться индикация 4G;

Как и когда устранят: Планируется установка нового оборудования на базовую станцию. После этого качество интернета должно улучшиться.
Срок: 21.10.2024.

Вопрос решён

ПРЕДИКТИВНАЯ ДИАГНОСТИКА

- **7** секунд

сокращение времени
разговора

99 %

удовлетворенность сотрудников
новым инструментом





ЕЛЕНА КУДАШКИНА

**менеджер по развитию систем
и автоматизации процессов**

