

Качественное общение
с клиентами в цифровых
каналах

NETBYNET



КОМПАНИЯ

NETBYNET – оператор высокоскоростной фиксированной связи. Абонентская база - более 944 тысяч клиентов. Компания обслуживает частных и корпоративных клиентов на территории семи федеральных округов.

С 2011 года NETBYNET – дочерняя компания ПАО «МегаФон».

ЦЕЛИ

В 2016 было принято решение внедрить цифровые каналы коммуникации, чтобы:

- действующие клиенты могли оперативно решить проблему, находясь в личном кабинете на сайте или в мобильном приложении «Wifire личный кабинет».
- действующие и потенциальные клиенты могли задать вопрос через удобный для них канал (сайт, приложение, социальные сети или мессенджеры).

ПРИМЕРЫ ВНЕДРЕНИЯ

Компания внедрила цифровые каналы для бренда Wifire - интернет-провайдера, который специализируется на услугах домашнего и мобильного интернета, цифрового и кабельного телевидения и телефонии.

Большинство обращений клиентов связаны с финансовыми и техническими вопросами. Для их обработки внутри компании есть собственный контактный центр.

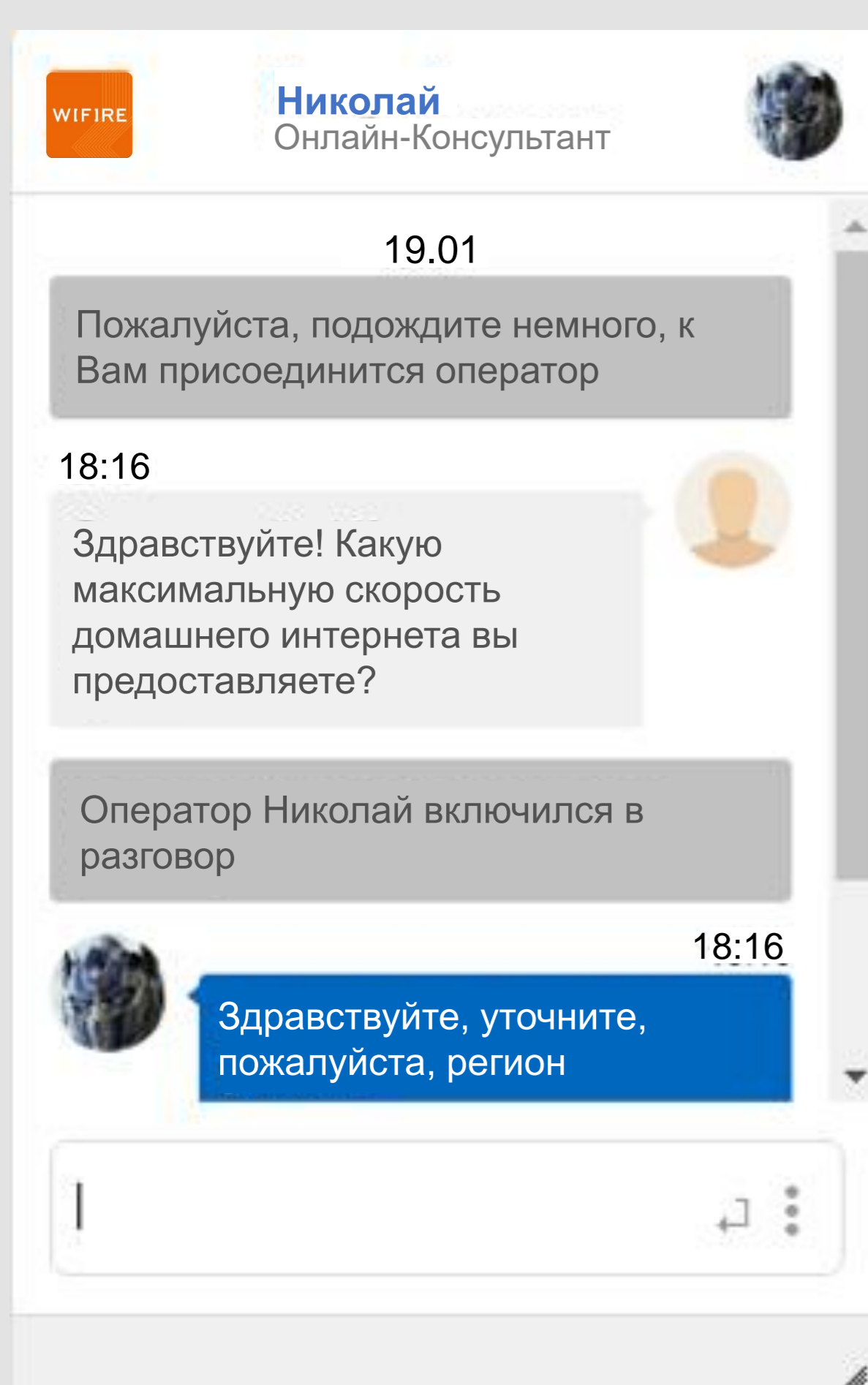
Сотрудники NETBYNET протестировали несколько сервисов, которые предлагают платформы для общения с клиентами онлайн. Критерии выбора сервиса:

- наличие SDK*,
- широкий функционал (чат на сайте, чат в мобильном приложении, интеграция с социальными сетями, интеграция с мессенджерами),
- цена.

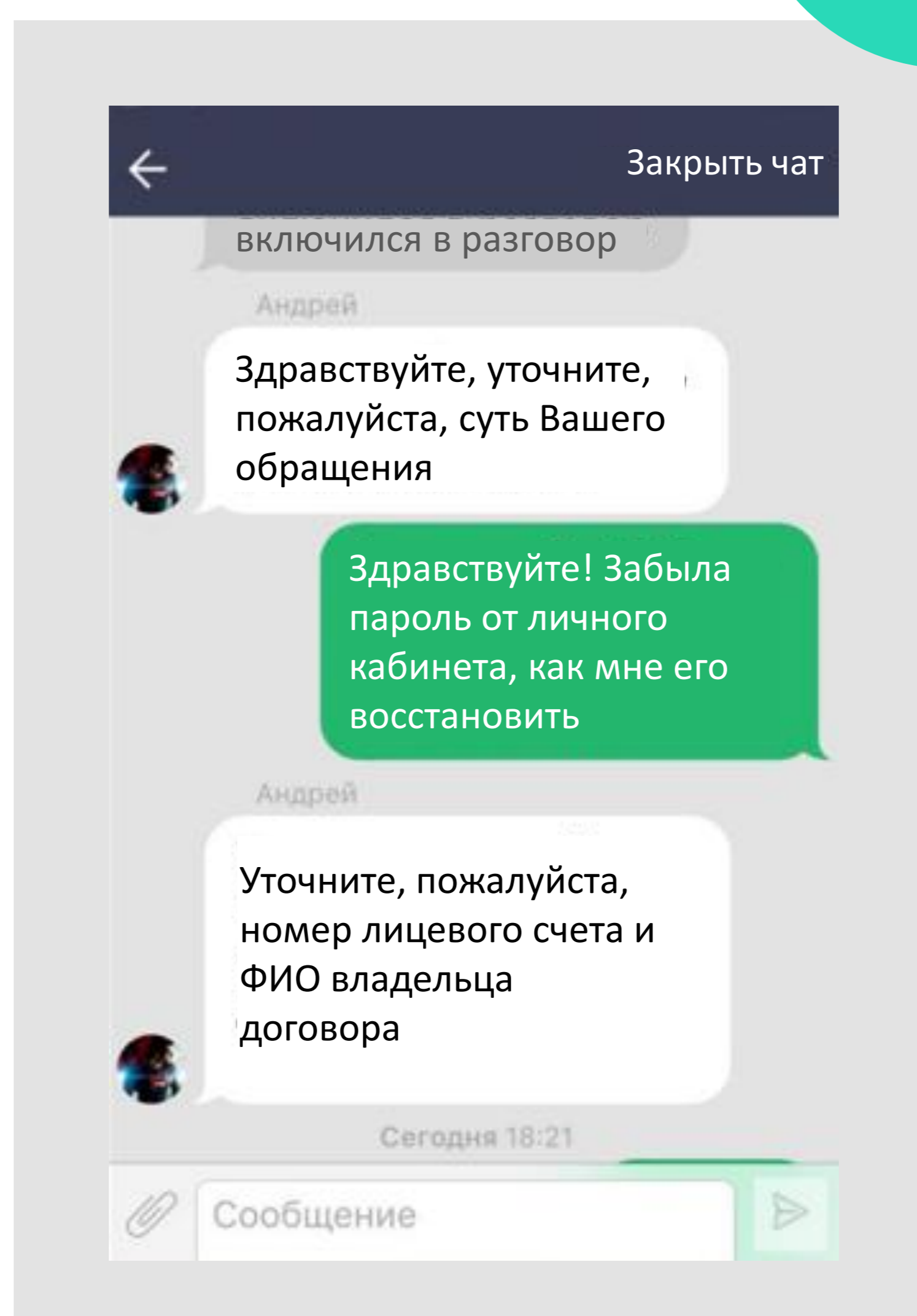
*SDK (англ. software development kit) – набор средств разработки. Позволяет встроить в мобильное приложение чат, который будет полностью повторять дизайн этого приложения.

Цифровые каналы для общения с клиентами компания начала внедрять в 2016 году и продолжает развивать это направление.

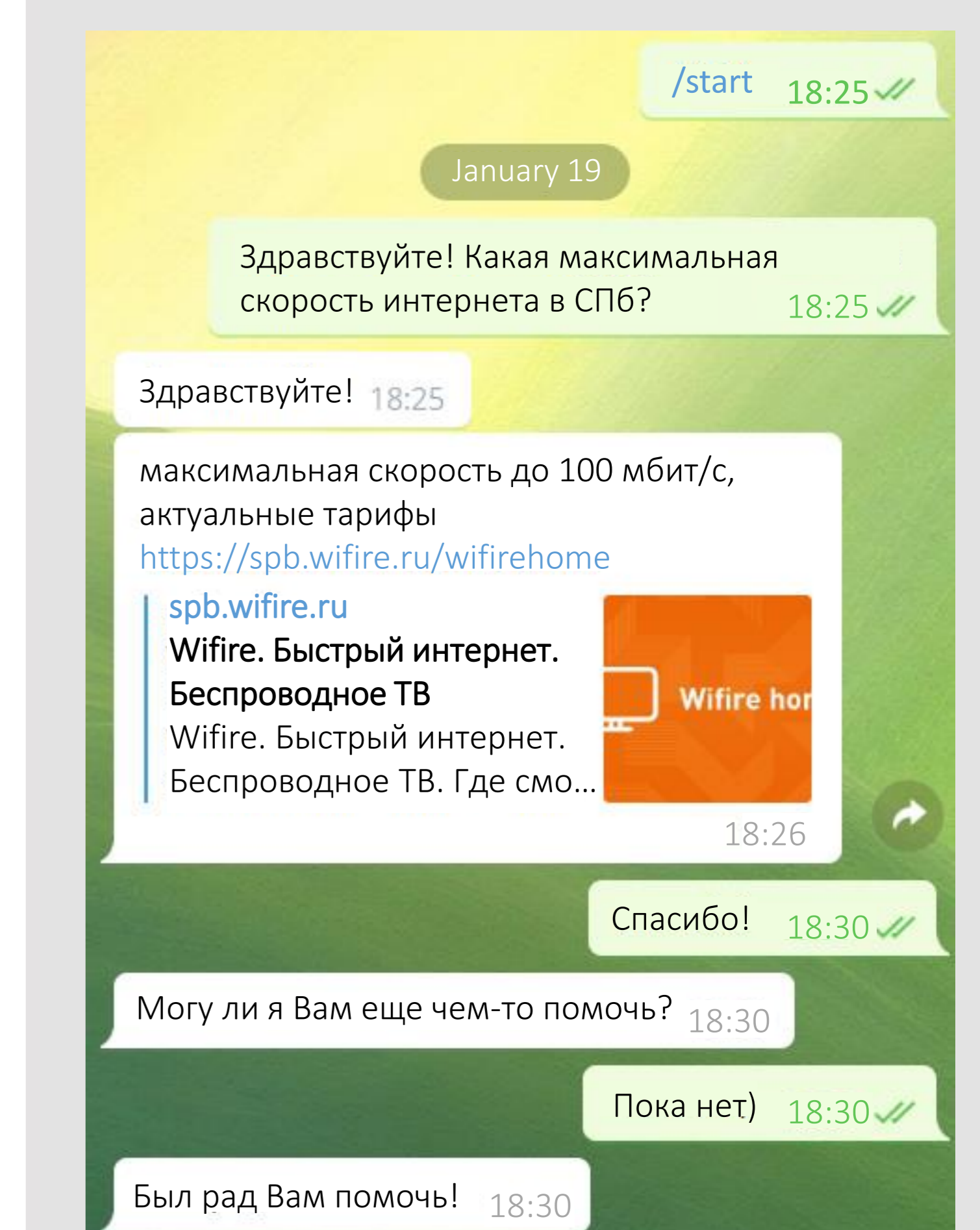
В итоге сотрудники NETBYNET выбрали сервис Webim



Чат на сайте www.wifire.ru



Чат в мобильном приложении «Wifire личный кабинет»



Бот в Telegram

РАБОТА ОПЕРАТОРОВ

NETBYNET использует несколько параметров для оценки операторов:

- CSI*,
- доля пропущенных диалогов,
- среднее время первого ответа.

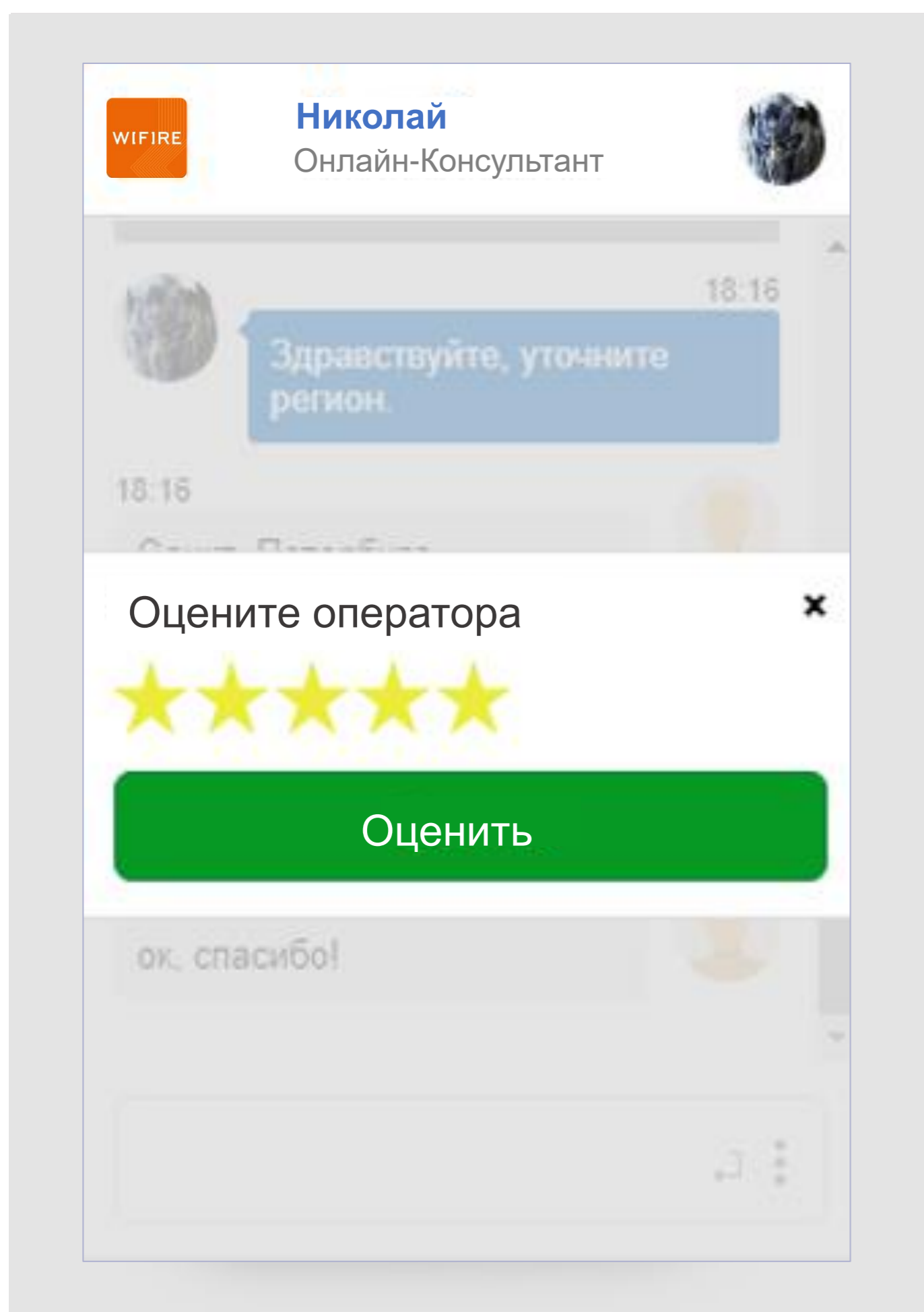
Компания делает ставку не только на быстрое решение вопросов, но и заботится о качестве обслуживания, для оценки которого использует CSI.

Реализовано это так: посетитель закрывает чат на сайте или в мобильном приложении, в окне чата возникает окно с просьбой оценить оператора по 5-балльной шкале. Но с помощью Webim компания планирует внедрить 10-балльную оценку и рассчитывать индекс лояльности NPS**.

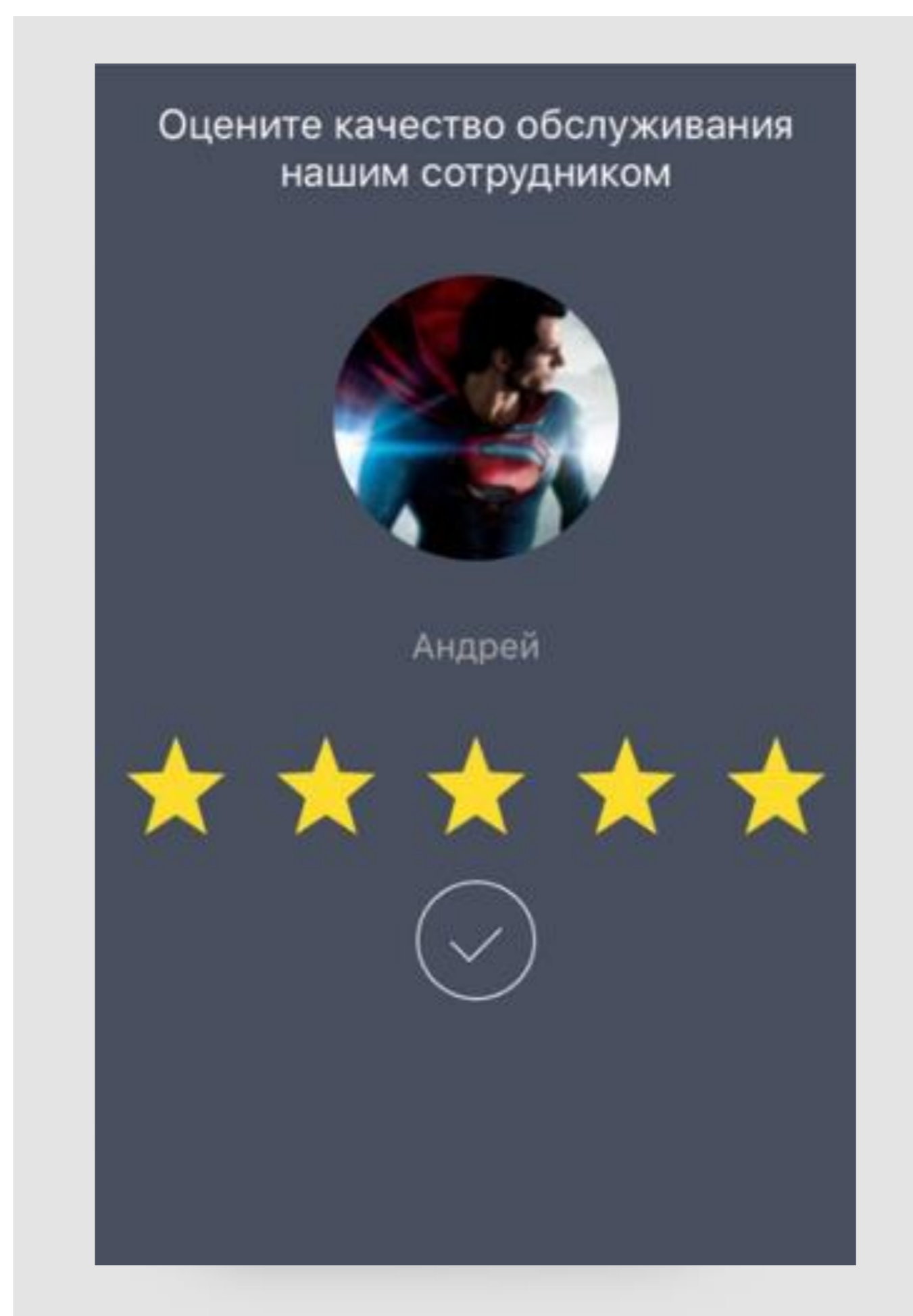
*CSI (англ. Customer Satisfaction Index) – оценка удовлетворенности клиентов.

**NPS (англ. Net Promoter Score) - индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать).

*IVR (англ. Interactive Voice Response) - интерактивное голосовое меню. Клиент взаимодействует с контактном центром с помощью клавиатуры на смартфоне или технологий распознавания речи. При этом он слышит предварительно записанные голосовые сообщения.



Оценка оператора в чате на сайте www.wifire.ru



Оценка оператора в чате в приложении «Wifire личный кабинет»

15
операторов

в режиме 24/7
обрабатывают запросы
из цифровых каналов

до **4**
чатов

одновременно
обрабатывают
операторы

В едином интерфейсе они получают запросы из:

- чата на сайте www.wifire.ru;
- чата в мобильном приложении;
- официальных групп бренда в Facebook и Вконтакте;
- ботов в Telegram и Viber.



Что касается планов, во-первых, мы заинтересованы, чтобы больше клиентов занимались самообслуживанием через личный кабинет и IVR*. Поэтому в планах активное развитие чат-ботов. Во-вторых, мы хотим перейти от 5-балльной системы оценки оператора к 10-балльной для расчета NPS. Это позволит оценивать не только качество обслуживания, но



*Юрий Советников, Начальник отдела развития систем взаимоотношений с клиентами
ООО «Нэт Бай Нэт Холдинг» (ПАО «МегаФон»)*

РЕЗУЛЬТАТЫ

Клиенты получают ответ на свой вопрос или решают проблему онлайн. Это влияет как на скорость обслуживания (операторы могут отправлять ссылки и изображения в чате, вместо того, чтобы объяснять последовательность действий по телефону), так и на удовлетворенность клиентов (если в данный момент клиенту удобно общаться в социальной сети, он получит консультацию там. Ему не нужно звонить или переходить на сайт).

~1 минута
среднее время первого ответа оператора

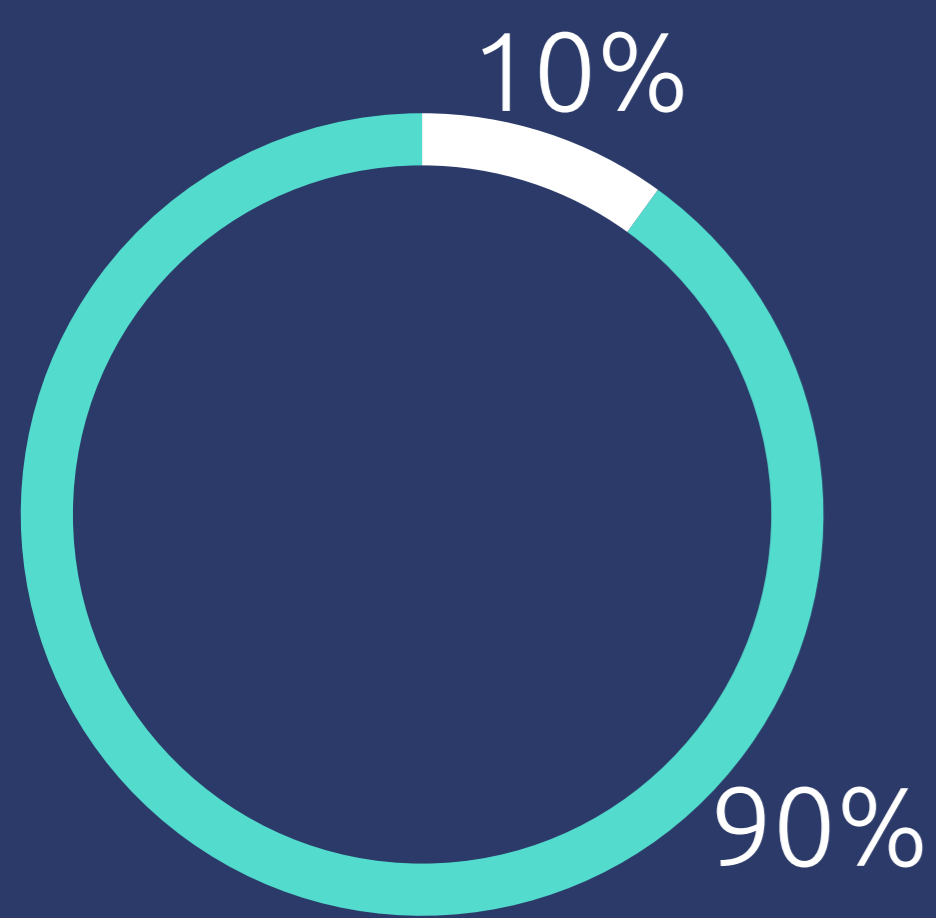
83% диалогов
в 2017 году получили оценку «5»

Количество звонков остается весомым, прежде всего, потому, что большинство клиентов из регионов привыкли решать вопросы по телефону. Но чуть более, чем за год, 10% обращений стали поступать через цифровые каналы, и NETBYNET отмечает, что их количество стабильно растет.

Больше всего запросов поступает из чата на сайте. Он выступает и каналом продаж: на сайте есть баннеры и виджеты. Посетитель сайта видит их, интересуется предложением и пишет в чат для подключения и покупок.

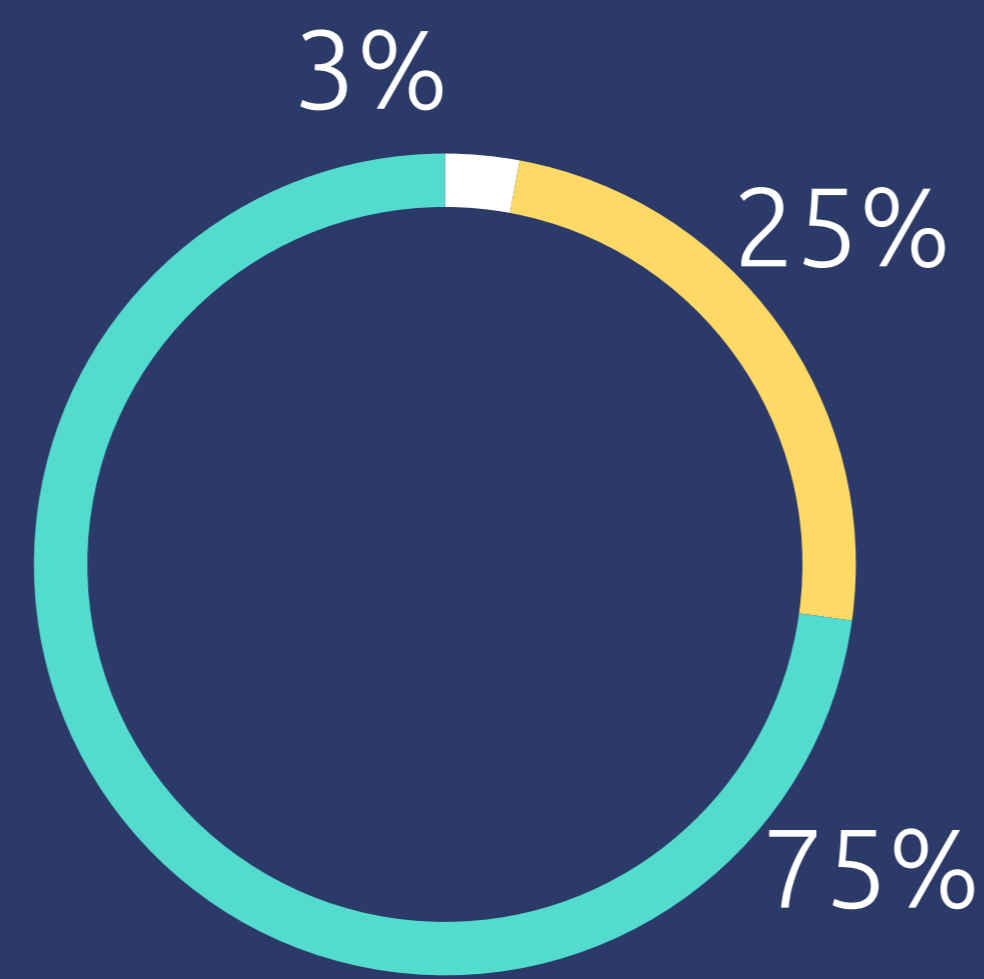
Из социальных сетей по количеству обращений лидирует ВКонтакте.

Обращения в декабре 2017 года



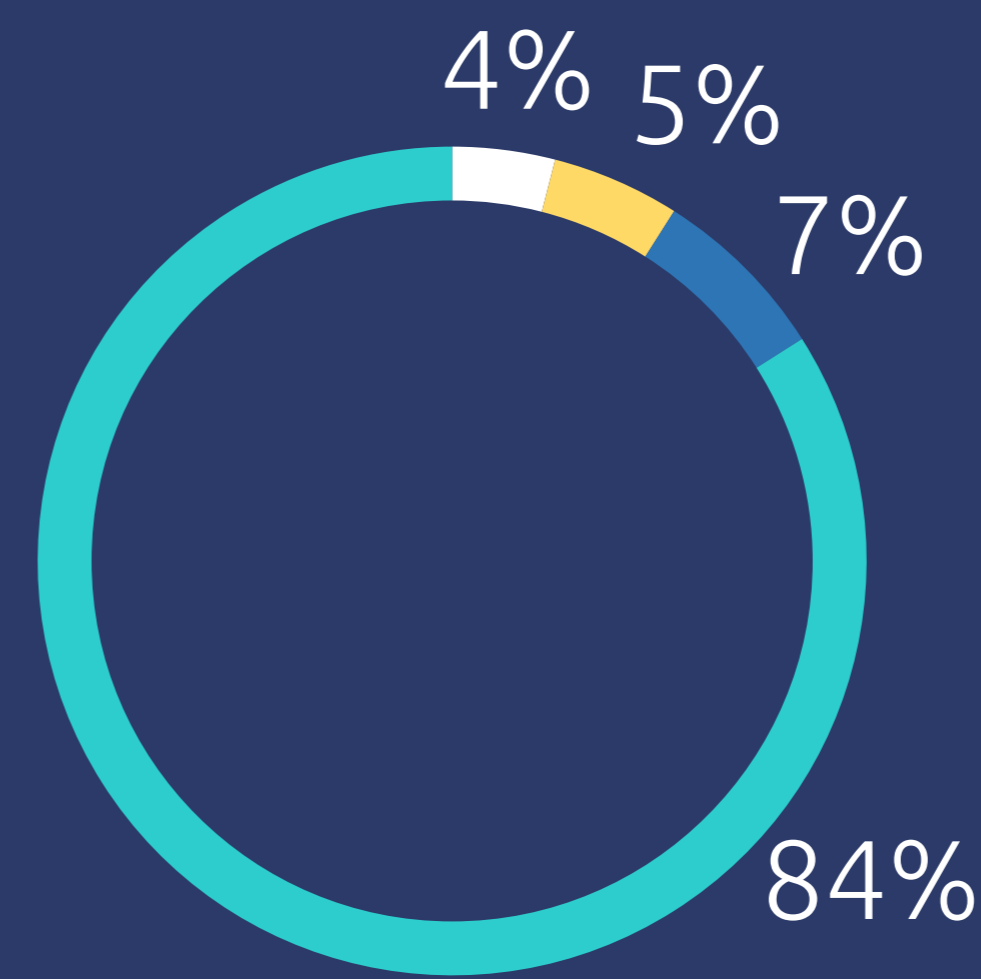
■ Звонки
■ Цифровые каналы

Обращения через цифровые каналы



■ Чат на сайте
■ Моб. приложение
■ Социальные сети и мессенджеры

Обращения через социальные сети и мессенджеры



■ Группа ВКонтакте
■ Бот в Telegram
■ Группа в Facebook
■ Бот в Viber



Мы выбрали Webim за широкий функционал и доступные цены. У нас большой поток вопросов и есть свои специфичные потребности, которые касаются, например, оценки сервиса в чате. Наши клиенты довольны, потому что могут решить проблему оперативно и так, как им удобно – с телефона или с компьютера. И за это высоко оценивают наших операторов.



Юрий Советников, Начальник отдела развития систем взаимоотношений с клиентами
ООО «Нэт Бай Нэт Холдинг» (ПАО «МегаФон»)

Webim

– это мощный сервис для
общения с клиентами онлайн

Протестируйте
возможности Webim

7 ДНЕЙ БЕСПЛАТНО



+7 (499) 322-37-54
+7 (812) 385-53-37
sales@webim.ru

ООО «ВЕБИМ.РУ»
г. Санкт-Петербург
Большой проспект П. С., 18