



# Чат в мобильном приложении



# КОМПАНИЯ

Pandao — это удобный сервис для поиска уникальных товаров из различных магазинов Китая и Кореи. Pandao помогает пользователю делать покупки, не выходя из дома, делая процесс легким, быстрым и доставляющим удовольствие.

Сервис Pandao был запущен в сентябре 2017 года. Во втором квартале 2018 года ежемесячная активная аудитория Pandao составляла 6 млн. человек\*. Общее количество скачиваний мобильного приложения превысило 20 млн.

\*Источник

## ЧАТ В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ

Пользователи быстро оценили приложение, но с большой популярностью Pandao стали появляться обращения от клиентов. За первый месяц работы приложения операторы получили сразу 220 000 сообщений

Основные темы обращений были:

- вопросы по приложению,
- сложные ситуации со списанием денежных средств.

С этими вопросами удобнее обратиться в чат, чем звонить по телефону: не нужно выходить из приложения, можно отправлять скриншоты и ссылки, копировать информацию. Вся история диалогов сохраняется.

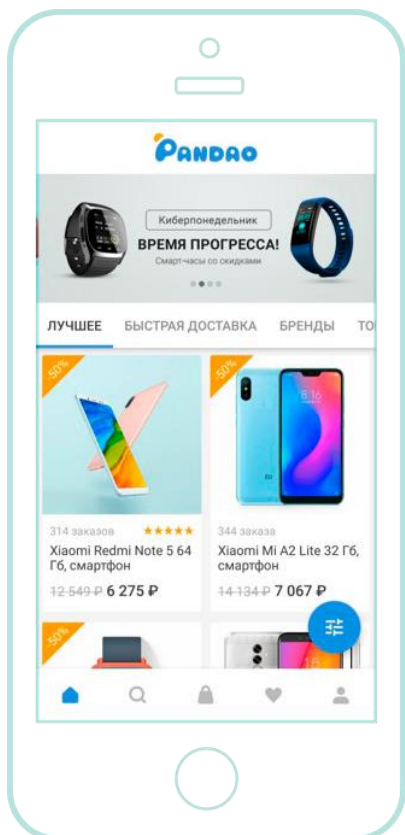
Однако из-за большой нагрузки у сервиса, который предоставлял чат в мобильном приложении, регулярно «падал» сервер и операторы Pandao часам оставались без связи с пользователями. Тогда было принято решение оперативно поменять сервис.

Критериями выбора нового вендора были максимально подходящий SDK\*\* и возможность индивидуальных доработок сервиса, например, создание нового раздела в статистике.

Уже в марте 2018 года операторы Pandao перешли на Webim.

Благодаря [Webim Mobile SDK](#) можно легко установить чат в мобильное приложение и оформить его в вашем стиле.

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



Главная страница приложения Pandao

# РАБОТА ОПЕРАТОРОВ

Для работы с клиентами в Pandao создан внутренний контакт-центр, где работают более **50** операторов; одновременно в статусе «онлайн» находятся до **19** человек. Есть 2 группы операторов:

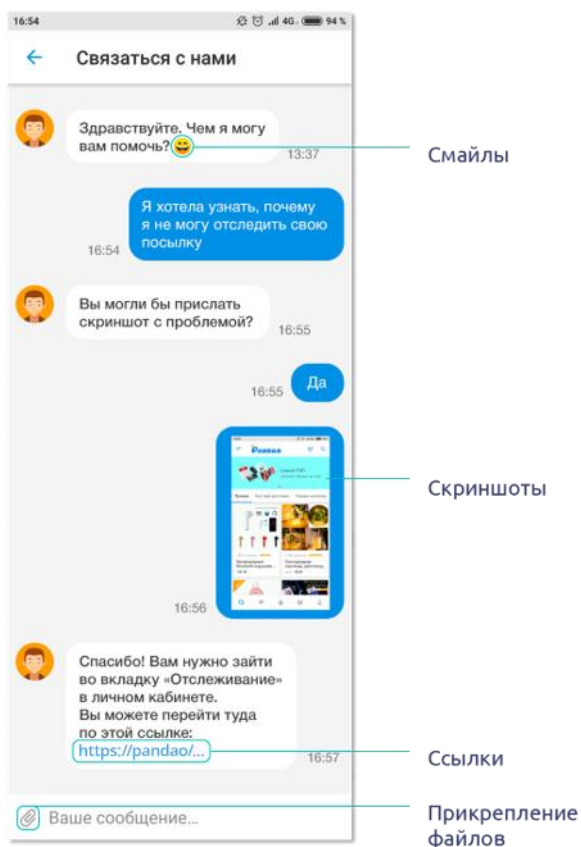
- **Споры**, куда попадают пользователи, которые пишут из соответствующего раздела. Операторы сразу видят номер проблемного заказа и оперативно консультируют по нему без лишних вопросов.
- **Общие вопросы** - все остальное (проблемы в работе приложения, денежные средства не поступили на счет и т.д.).

Чем меньше у пользователей приложения проблем, тем меньше вопросов от них поступает. Поэтому перед командой стояла задача оптимизировать приложение и снизить количество обращений.

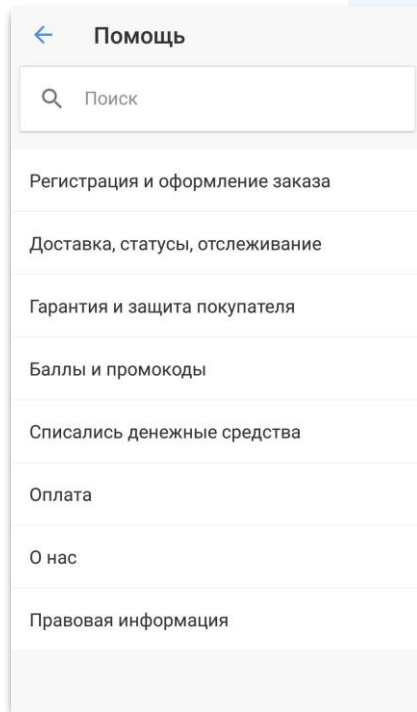
В октябре 2018 года операторы обработали около **44 000** обращений, то есть за год их количество снизилось в **5** раз.

Если раньше любой вопрос попадал на прямую к оператору, то сейчас на сайте и в приложении есть раздел «Помощь», где написаны ответы на распространенные вопросы. Таким образом до оператора доходят только срочные вопросы.

Команда регулярно добавляет в раздел «Помощь» ветки, объясняющие как действовать в той или иной ситуации; при необходимости в эти ветки добавляют возможность написать в чат.



Чат в приложении Pandao



Страница помощи

в **5** раз

за год снизилось количество обращений с проблемами

~ **44** тыс  
обращений

поступило операторам Pandao в октябре 2018 г.

# КАЧЕСТВО РАБОТЫ

## ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА, КОТОРЫЕ ОТСЛЕЖИВАЕТ PANDAO

1. Средняя оценка оператора в октябре 2018 г.

**4,32\***

2. Средняя скорость реакции на чат

**3,5 мин \*\***

3. **Количество обработанных чатов** (в соотношении с другими операторами с таким же графиком и таким же количеством часов)

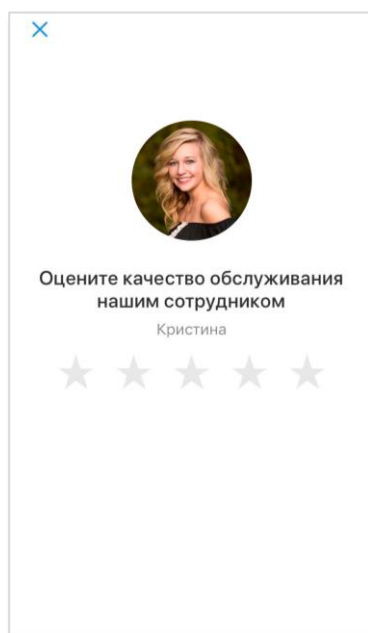
4. **Качество ответов** (регулярные вычитки рандомных чатов)

\*После закрытия диалога клиент оценивает работу оператора по 5-балльной шкале. На основе этих данных оценивается удовлетворенность клиентов.

\*\*Операторы видят историю заказов, поэтому могут быстро помочь. По телефону на это понадобилось бы несколько минут.

Есть несколько функций Webim, которые облегчают работу операторов, помогают отвечать быстрее и точнее:

- **шаблоны ответов** – когда оператор набирает ответ посетителю, система начинает отображать подсказки под строкой ввода. Оператору достаточно выбрать один из шаблонов и отправить готовую фразу посетителю.
- **Межоператорский чат** – если оператор в чем-то сомневается, он может спросить у коллег совет прямо в интерфейсе Webim.
- **Поиск по диалогам** – с помощью него можно прочитать всю переписку с определенным пользователем и отслеживать качество работы операторов;
- **Черный список (бан)** – если пользователь присылает спам, его можно заблокировать.



*Оценка оператора после завершения диалога*

Таким образом компания поддерживает отличный уровень сервиса и быстро решает вопросы клиентов.

« Наш менеджер - просто мечта любого партнера! Скорость реагирования - мгновенная! Технические проблемы - крайняя редкость, при этом обратная связь всегда присутствует и всегда своевременная. »

*Ирина Аленер,  
Руководитель контакт-центра Pandao*

# Webim

мощный сервис  
для онлайн-консультирования

**Протестируйте  
возможности Webim**

**7 ДНЕЙ БЕСПЛАТНО**

Предложите своим клиентам новый уровень  
сервисной поддержки с помощью  
Webim Mobile SDK

[Информация для разработчиков](#)



ООО «ВЕБИМ.РУ»

г. Санкт-Петербург Большой проспект П. С., 18

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