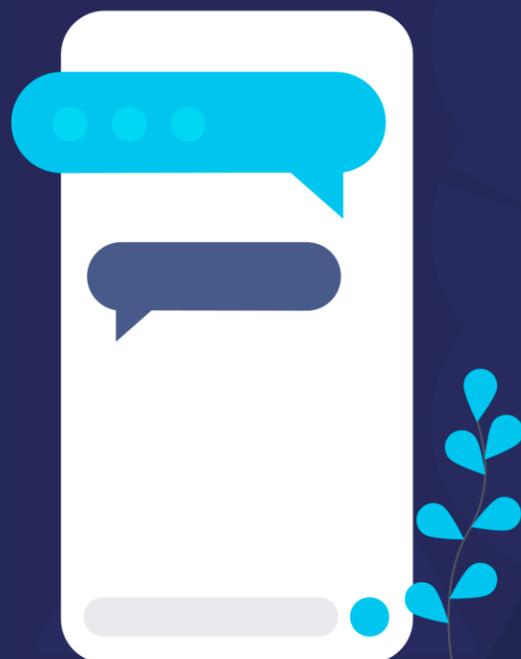


**OZON** travel

# Снижение издержек на КЦ с помощью чата на сайте



# КОМПАНИЯ

**Ozon.travel** — онлайн-сервис по продаже авиа и ж/д билетов. Технологии сервиса позволяют составлять маршруты любой сложности, а операторы колл-центра обеспечат круглосуточную поддержку, экспертную консультацию и качественный сервис на каждом этапе поездки.

- Более 10 лет на рынке;
- Более 3 млн посетителей сайта ежемесячно;
- Более 2 млн заказов за год.

В 2018 году компания решила установить онлайн-консультант на сайт [www.ozon.travel](http://www.ozon.travel). Учитывая посещаемость сайта и количество обращений, был нужен не просто чат на сайт, а кастомизируемый инструмент, который легко интегрируется с существующей инфраструктурой.

Ozon.travel выбрали Webim, потому что сервис удовлетворил всем основным запросам:

- возможность встроить чат-бота в чат на сайте и во все другие каналы в дальнейшем (чат в мобильном приложении, социальные сети, мессенджеры);
- SDK для встраивания чата в мобильное приложение;
- возможность встроить бота-суфлера для операторов;
- наличие чата между операторами внутри сервиса;
- возможность интеграции с CRM и т.д.

## ЦЕЛЬ УСТАНОВКИ ЧАТА НА САЙТЕ

Чат Webim установили на сайт в сентябре 2018 года, до этого основная нагрузка по поддержке клиентов падала на колл-центр. Практически все вопросы по обмену и возврату билетов, поиску информации на сайте решались звонками. Обсуждать подобные проблемы по телефону не всегда эффективно, ведь нужно объяснять алгоритм действий на словах. Гораздо проще сделать это в чате. Кроме того, по расчетам компании, обработка звонка **в 3 раза дороже**, чем стоимость обработки чата..

Поэтому компания поставила цель **постепенно переводить клиентов в текстовые каналы**, в первую очередь в чат на сайте. Это поможет снизить расходы на обработку обращений, но при этом повысить удовлетворенность клиентов - ведь они будут получать ответы быстрее и смогут обратиться в компанию удобным способом.

# УСТАНОВКА И ТЕСТИРОВАНИЕ

Из-за высокой посещаемости сайта не исключена была вероятность, что после установки онлайн-консультанта произойдет наплыв обращений, с которыми операторы не справятся. Именно поэтому в первое время чат работал в тестовом режиме:

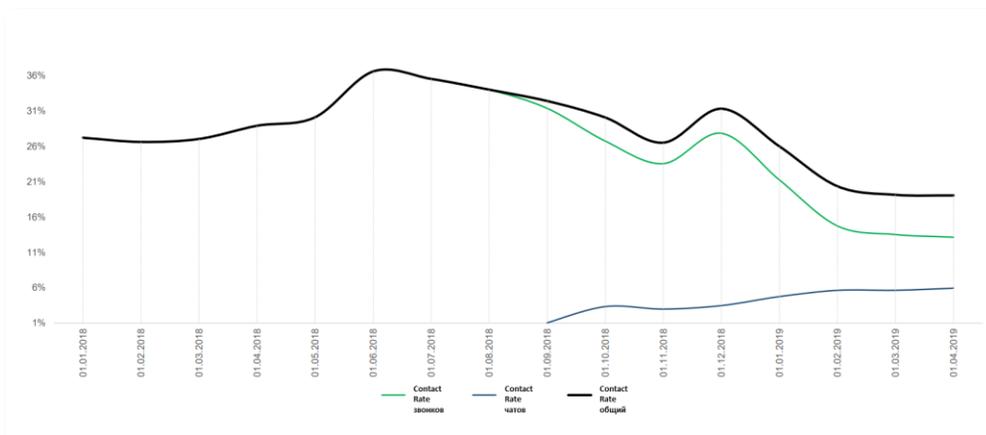
- около месяца несколько операторов работали с ограничением в два чата. Это означает, что у одного оператора одновременно могло быть открыто лишь два окна чата, а кнопка на сайте в это время исчезала. После освобождения временного слота кнопка снова появлялась. Это позволило понять, с какими вопросами обращаются клиенты, в какое время дня они наиболее активны. Также можно было спрогнозировать объем сообщений после полноценного запуска.
- Сразу настроили интеграцию с CRM для одновременного сохранения контактов. Благодаря этой опции в любой момент можно посмотреть, с чем обращался клиент. Это позволило персонализировать общение в чате.

Сейчас в колл-центре работает около 50 операторов. Из них после тестирования сервиса был создан отдел из 15 операторов, занятых только в текстовых каналах. Всего в дневное время онлайн находится 8-9 операторов.

Для того, чтобы мотивировать клиентов уходить в текстовые каналы, компания внедрила следующие изменения:

- номер телефона убрали с главной страницы, теперь его можно найти только в разделе «О компании»;
- во время ожидания на линии клиенты получают предложение обратиться в чат на сайте для скорейшего получения ответа.

На графике видно, что постепенно количество звонков снижается, а количество чатов — растет.



# ЧАТ-БОТЫ

По итогам 7 месяцев полноценной работы чата ТОП-3 темы для обращений в чате на Ozon.travel выглядят так:

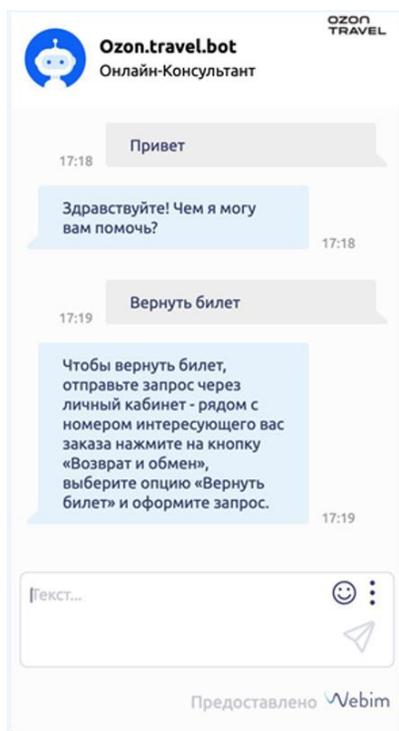
- поиск билетов и информация по ним;
- возврат билета;
- обмен билета.

Для дополнительного сокращения издержек и увеличения скорости ответа в чат добавили умного бота, разработанного на платформе JustAI. Он отвечает на вопросы и переводит обращение на оператора, только если не понимает формулировку.

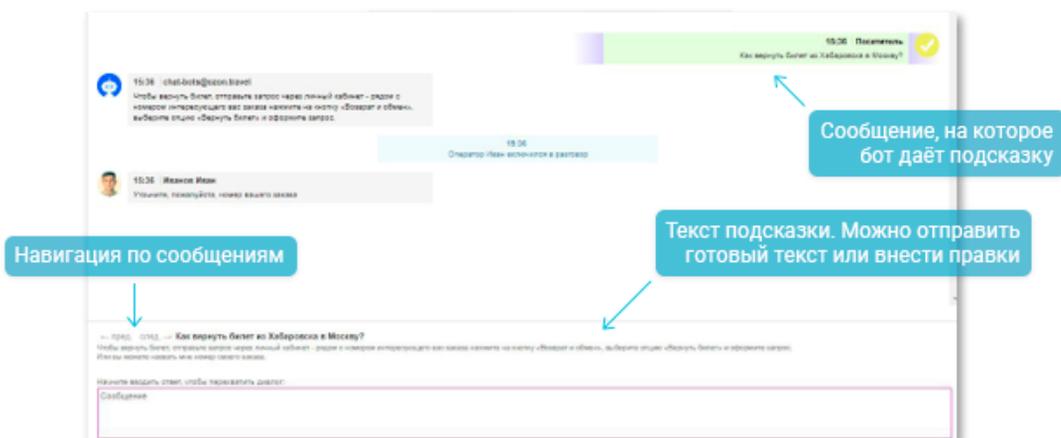
Бот помогает вот с такими вопросами:

- поиск билетов;
- короткая справочная информация по особенностям оформления билетов;
- интерфейс сайта.

В результате за 3 месяца работы чат-бота в связке «бот+оператор» удалось автоматизировать около **5% обращений**. При этом, по расчетам Ozon.travel, автоматизировать можно еще в два раза больше сообщений.



Для операторов есть бот-суфлер, встроенный в интерфейс Webim, позволяющий сократить время ответа оператора. Как это работает: оператор выделяет определенное сообщение клиента, бот распознает просьбу клиента и предлагает подходящий ответ. На этом примере клиент просит удалить из заказа часть билетов, а бот предлагает варианты билетов.



# РЕЗУЛЬТАТЫ

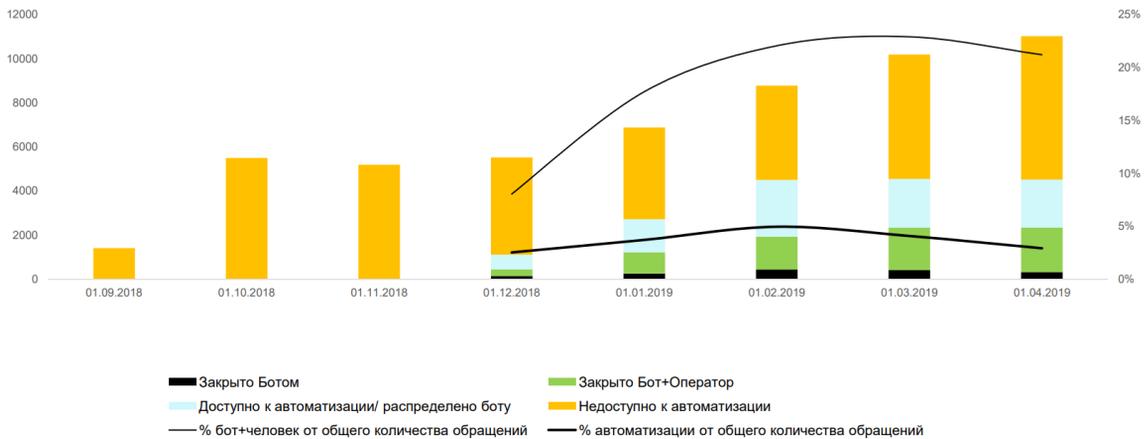
- Через 7 месяцев работы обращения в чате на сайте составили 40% от звонков, при этом они обходятся компании в 3 раза дешевле; компания планирует увеличивать долю чатов;

## 95%

Составил Customer Satisfaction Score (CSAT — индекс удовлетворенности клиентов) в марте 2019 года

## Около 5%

Обращений удалось автоматизировать в связке «бот+оператор»



Удобно, что необходимые доработки специалисты Webim делают быстро и четко. Также удобно коммуницировать с менеджерами, быстро решаются возникающие вопросы.

*Алексей Гвильдис, Product-менеджер Ozon.travel*



## СОВЕТЫ ДЛЯ ТЕХ, КТО ХОЧЕТ ПЕРЕВОДИТЬ КЛИЕНТОВ В ТЕКСТОВЫЕ КАНАЛЫ

1. Тестируйте чат, чтобы наладить качественное общение. Есть несколько вариантов, как организовать тестирование без риска испортить клиентский сервис:

- *ограничение максимального количества обращений на 1 оператора.* После достижения лимита кнопка чата либо исчезнет, либо посетителю сайта придет уведомление о том, что все операторы заняты.
- *Размещение кнопки не на главной странице.* Кнопку можно разместить, например, на странице «Помощь» или только в личном кабинете — так можно избежать внезапного наплыва обращений.
- *Низкая вероятность показа кнопки.*

2. Показывайте выгоду от того, что клиент будет писать вам, а не звонить. Сообщайте, например, что в чате оператор или бот ответит мгновенно и проблема будет решена быстрее.

3. Уберите номер телефона с главной, и перенесите в раздел с контактами, чтобы только тот, кому действительно критично звонить, а не писать, его нашел.



Платформа для общения с клиентами  
в текстовых каналах

**Протестируйте  
возможности Webim**

**7 ДНЕЙ БЕСПЛАТНО**



**ООО «ВЕБИМ.РУ»**

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

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