

Неголосовые каналы и чат боты: успешные кейсы внедрения

**Даниил
Богородицкий**

Менеджер по работе
с ключевыми клиентами
Webim



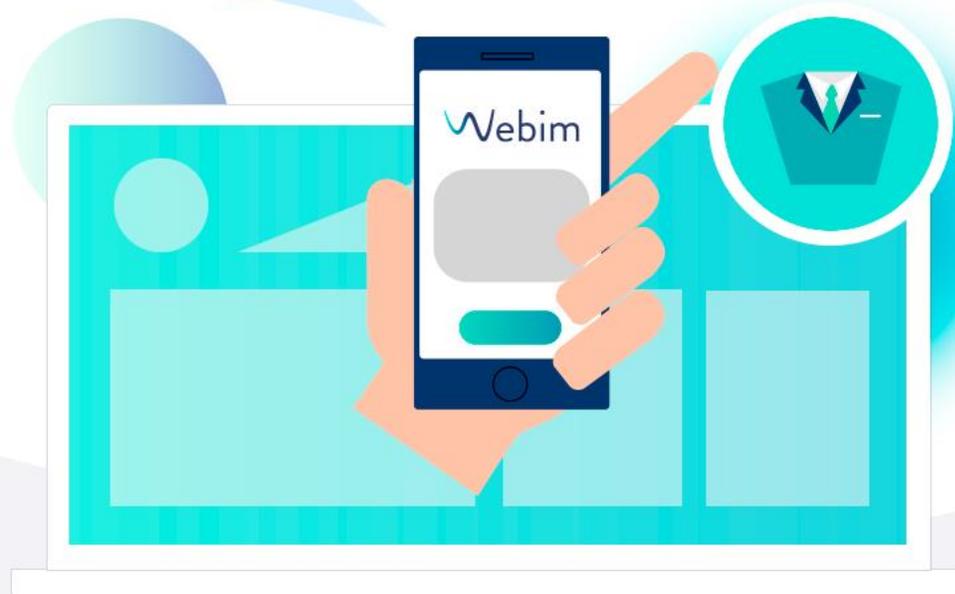
2005г.



Санкт-Петербург



Все крупные аутсорсинговые
контактные центры
в России – партнеры
Webim

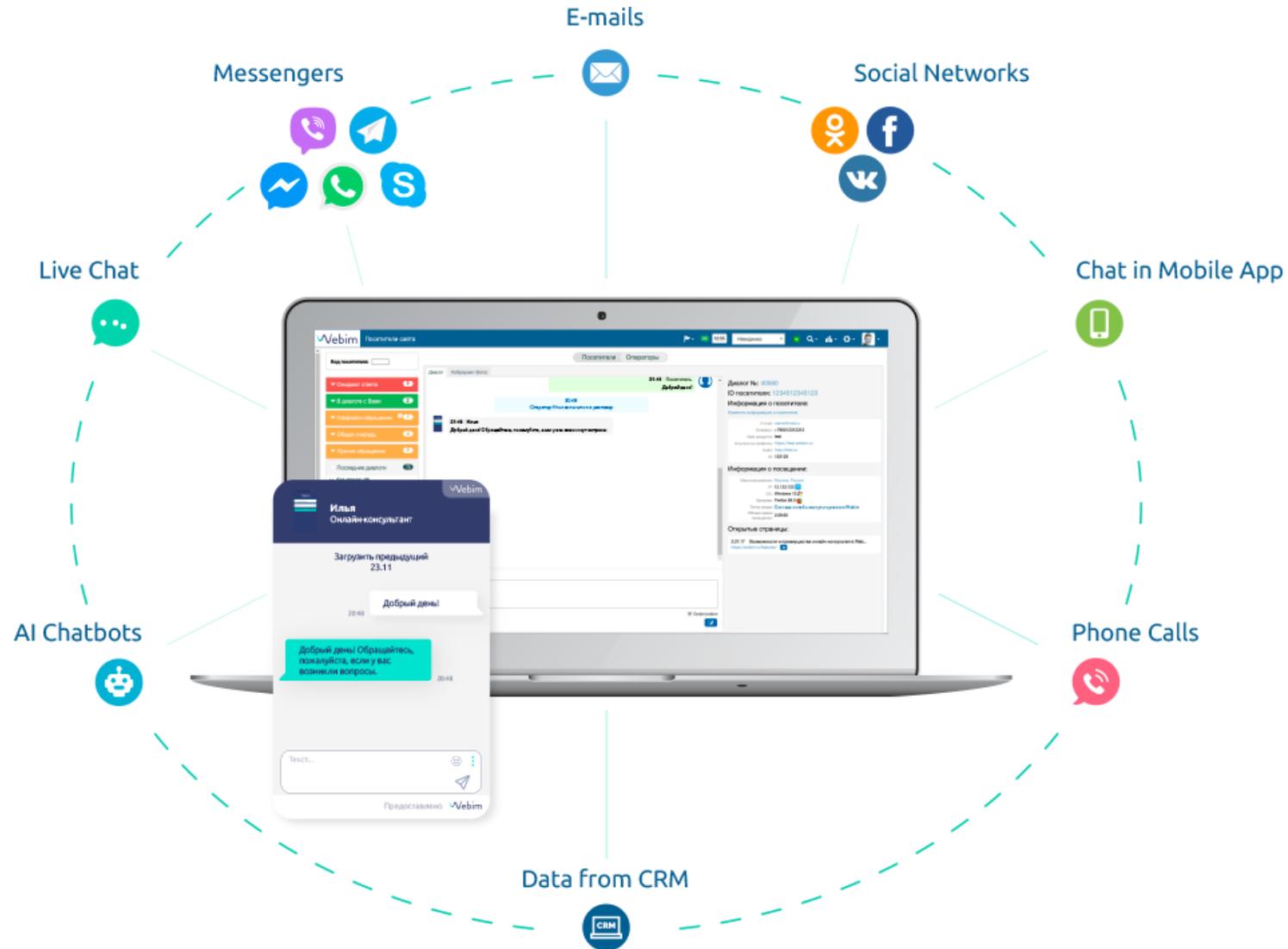


Основной продукт
компании

Офисы
в Санкт-Петербурге
и Москве



Резидент
Sk
СКОЛКОВО



58%

потребителей в России предпочитают разрешать возникшие сервисные проблемы, общаясь с живыми людьми через цифровые каналы

ACCENTURE

Компании, общающиеся с клиентами в мессенджерах в 2017 г.:

темп роста годовой выручки на 25% больше, чем у компаний, не использующих мессенджеры.



Источник: Aberdeen's CEM Executive's Agenda 2017

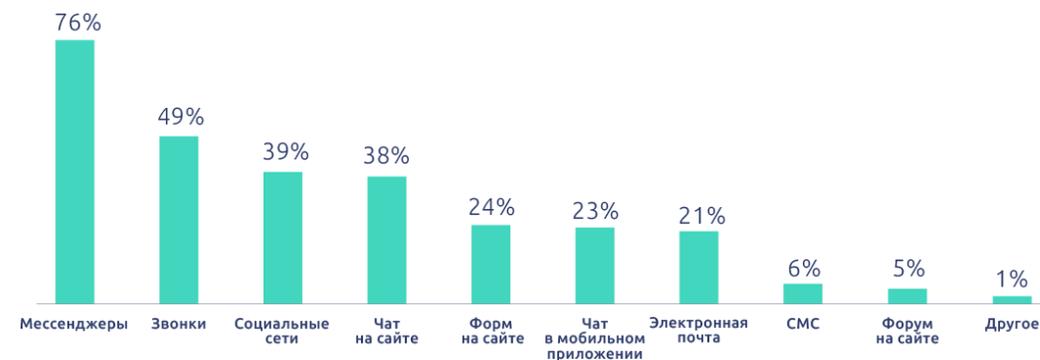
Посетители сайта, общавшиеся в чате на сайте, на **83%** чаще становятся клиентами, чем те, кто не общался

INTERCOM

Распределение ответов на вопрос:

«Какие способы обращения в компании, по вашему мнению, станут самыми популярными в 2018 году?»

Можно было выбрать несколько вариантов ответов.



Исследование малого бизнеса Webim и Nethouse, февраль 2018 г.

Чат на сайте



Чат в мобильном приложении



Электронная почта



Мессенджеры Telegram , Viber, Facebook Messenger, WhatsApp, Skype



Социальные сети: ВКонтакте, Facebook, Одноклассники.



Яндекс.Диалоги (чат в поиске Яндекса)



РАБОЧЕЕ МЕСТО ОПЕРАТОРА



Вкладка с кобраузингом

Окно диалога

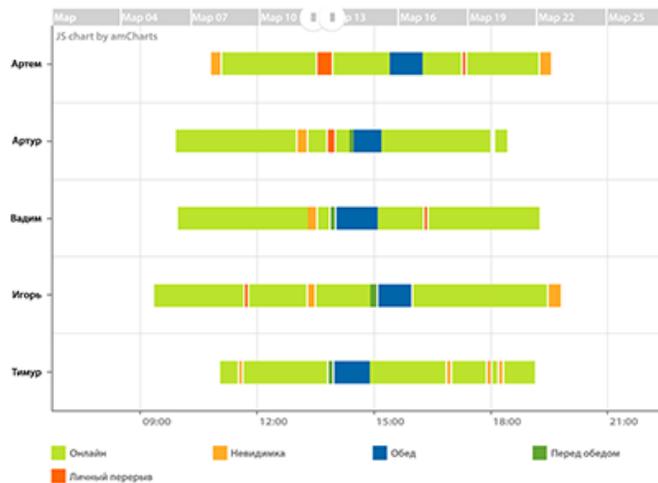
Окно набора текста с шаблонами ответов

Очередь

Информация о посетителе

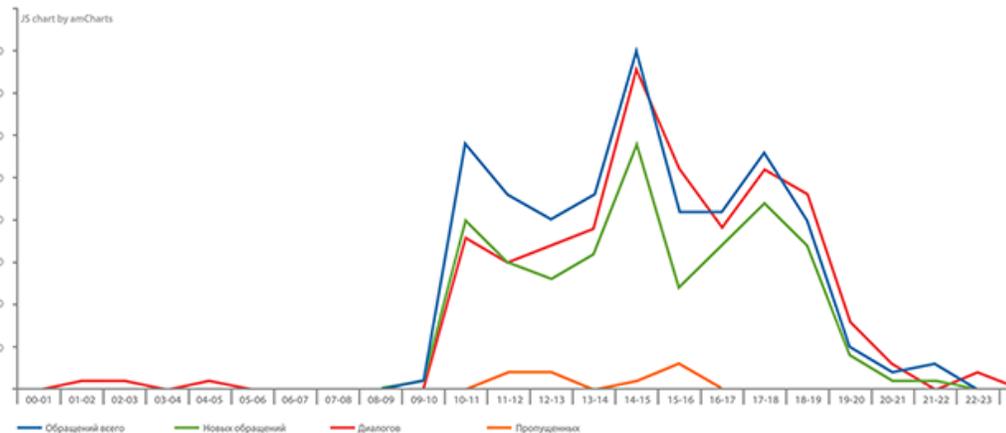
The screenshot displays the Webim operator interface. At the top, there's a navigation bar with 'Webim' and 'Посетители сайта'. Below it, a 'Код посетителя:' field is visible. The main interface is divided into several sections:

- Queue (Очередь):** A vertical list on the left showing various categories of requests: 'Ожидают ответа' (8), 'В диалоге с Вами' (4), 'Оффлайн-обращения' (3), 'Общая очередь' (15), 'Прочие обращения' (7), 'Последние диалоги' (75), and 'Без отдела: (3)'. The 'Без отдела' section lists three operators: Артур, Посетитель, and TestOperator.
- Chat Window (Окно диалога):** The central area shows a chat conversation with a visitor. The visitor's message at 14:05 says 'Вконтакте и Facebook в первую очередь'. The operator's response at 14:06 says 'У нас есть интеграции с Вконтакте, Facebook и Одноклассниками'. The visitor's response at 14:06 says 'Ок'. The chat also shows system messages: 'Оператор Тимур включился в разговор' at 14:05, 'Посетитель закрыл диалог' at 14:07, and two messages about the visitor navigating to help and features pages at 14:10.
- Text Entry (Окно набора текста с шаблонами ответов):** At the bottom of the chat window, there's a text input field with the placeholder 'Рад был помочь! Всего доброго!' and a 'все |' button. There are also 'Шаблоны' and 'Орфография' options.
- Visitor Information (Информация о посетителе):** A panel on the right provides details for dialog 40560. It includes the visitor's ID (1234512345123), contact info (name@mail.ru, +790012312312, test), and profile links. It also lists technical details like location (Moscow, Russia), IP (12.123.123), OS (Windows 10), browser (Firefox 59.0), and session time (2:29:50). A list of open pages shows the visitor viewed the help and features pages at 2:21:17.



Показать все

График использования системы по часам (онлайн)



Дата	Обращений поступило	Запрос впервые	Сообщений операторов	Сообщений посетителей	Среднее время проведённое в очереди	Среднее время ожидания оператора в его очереди	Среднее время ожидания для пропущенных	Среднее время ответа на сообщение	Диалогов	Ответ дан за 20 с.	Ответ за 10 сек	Ответ за 20 сек	Ответ за 30 сек
12.04.2018	8	6	21	22	07:35	00:17		00:51	7	6	85,71%	100,00%	1
11.04.2018	17	12	24	32	00:02	00:19		00:50	12	7	10,00%	70,00%	5
10.04.2018	6	6	14	15	00:01	00:29		00:57	5	2	40,00%	60,00%	1
09.04.2018	19	13	36	59	00:02	00:20		01:17	17	6	20,00%	60,00%	5
07.04.2018	1	1			01:35								
06.04.2018	15	10	49	41	00:01	00:17		00:57	13	10	35,71%	78,57%	5
05.04.2018	8	7	26	27	00:01	00:17	01:55	00:53	6	5	14,29%	71,43%	1
04.04.2018	14	11	55	60	00:45	00:37		01:26	11	5	9,09%	45,45%	1
03.04.2018	15	12	39	40	00:00	00:22	00:44	00:56	14	8	30,77%	61,54%	5
02.04.2018	8	5	42	41	00:46	00:15		00:24	8	6	25,00%	87,50%	1
Итого	111	83	306	338	00:48	00:21	01:219	01:01	94	56	18,60%	66,28%	5

НАСТОЯЩАЯ ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ

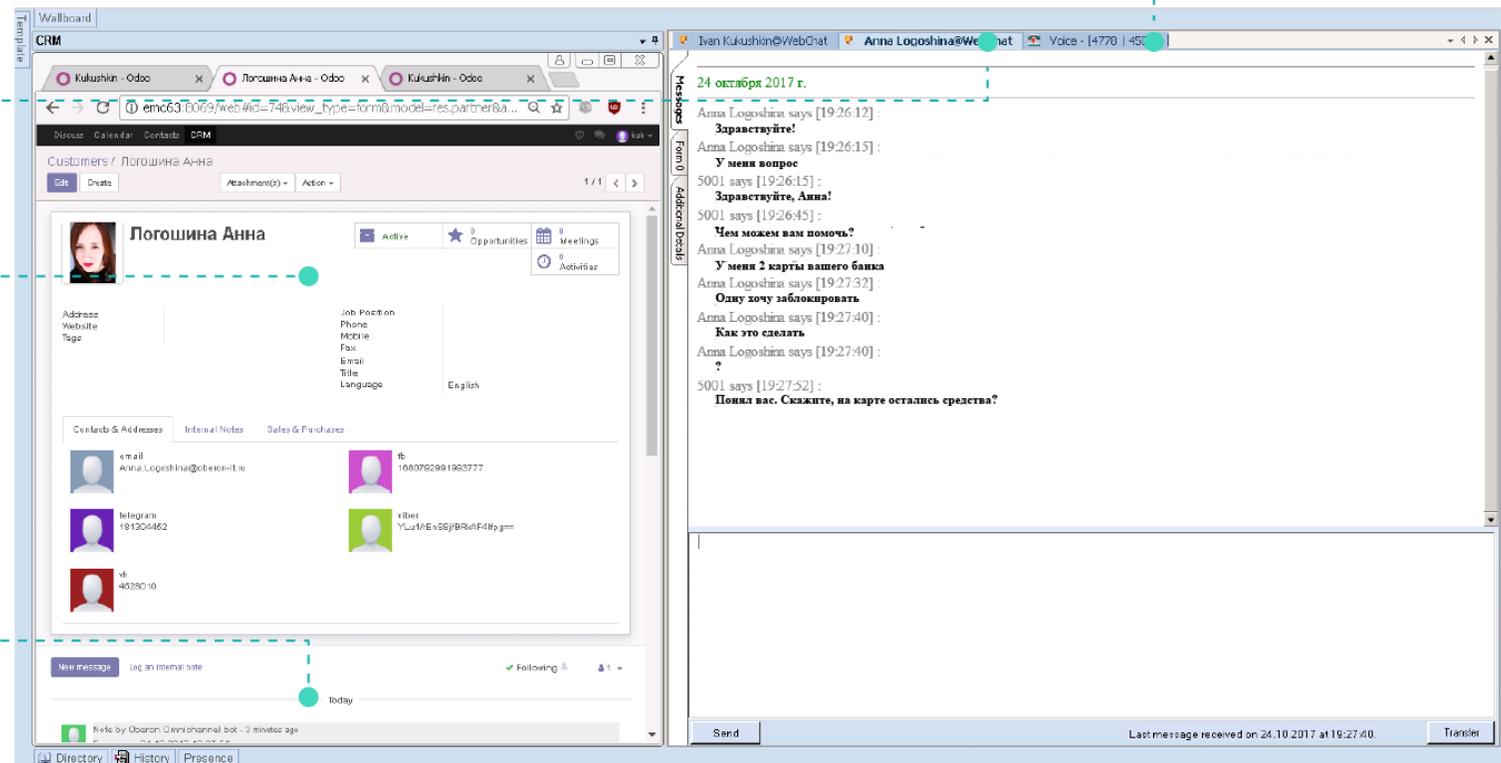


Звонок

Обращение из чата на сайте

Карточка клиента из CRM

История обращений



- Интеллектуальная маршрутизация
- Мониторинг занятости операторов

- Подгрузка данных в CRM
- Сохранение бизнес-процессов

Единое рабочее место оператора

Онлайн-мониторинг показателей

Карточка клиента из CRM

История обращений из разных каналов

Окно чата

The screenshot displays the Webim operator interface with the following components:

- Top Status Bar:** Shows system time (05:59), current call duration (01:14), and other metrics like 'В обработке' (00:00) and 'На перебиве' (00:00). It also displays 'Всего обращений (вх./исх./дискр./чатов) 0/0/5/3' and 'Разговор 01:16'.
- Navigation Bar:** Includes '3. Мгновенные сообщения из Facebook, Вк...', 'Домашняя страница', 'Статистика', 'Громкость', 'Внутренний чат', 'Очереди вызовов', and 'История обращений'.
- Client Card (CRM):** Titled 'Информация о клиенте', it shows 'Найдено клиентов: 1' and a table with columns 'Название/ФИО', 'Адрес', and 'Телефоны'. The entry is 'Аллен Тим' with phone number '8 900 123 45 67'. Below the table are radio buttons for 'Новый клиент' and 'Не связывать звонок с клиентом', a search field, and a 'Найти' button. Further down are input fields for 'Фамилия' (Аллен), 'Имя' (Тим), and 'Мобильный телефон' (89001234567).
- Contact History:** A table with columns 'Дата', 'Оператор', and 'Тема'. It lists several interactions from 01.02.18, including address requests and messages like 'Нам Раде хорошие ^_^' and 'Классная фотка'.
- Chat Window:** A conversation with the client. The client asks for help and a specific address in Chelyabinsk. The operator responds with a list of 5 addresses: 1. Приветствие, 2. Адрес Екатеринбург, 3. Адрес Москва, 4. Адрес Севастополь, 5. Адрес Тюмень. The chat ends with a 'Завершить' button.

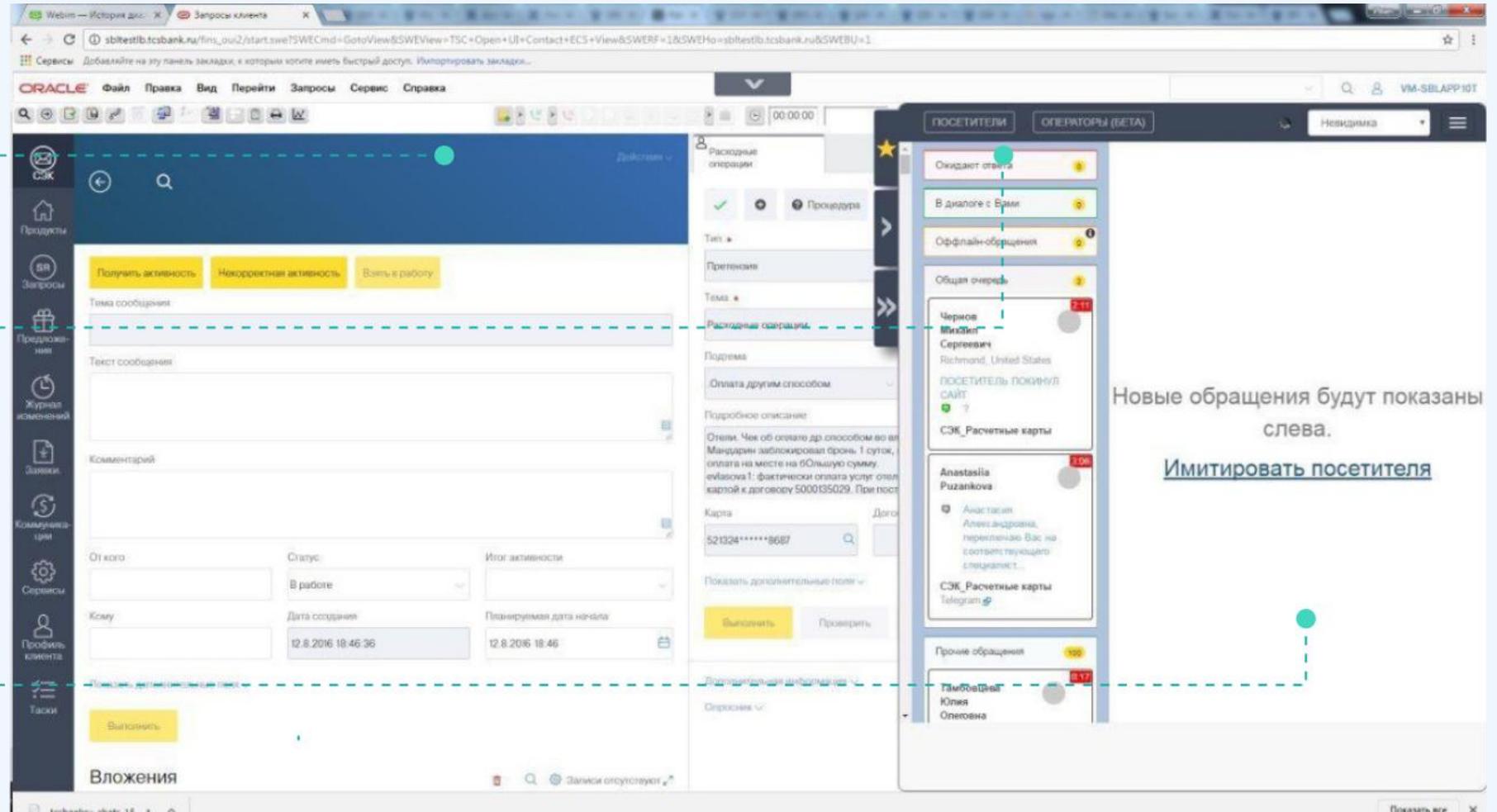
ИНТЕГРАЦИЯ С CRM



CRM

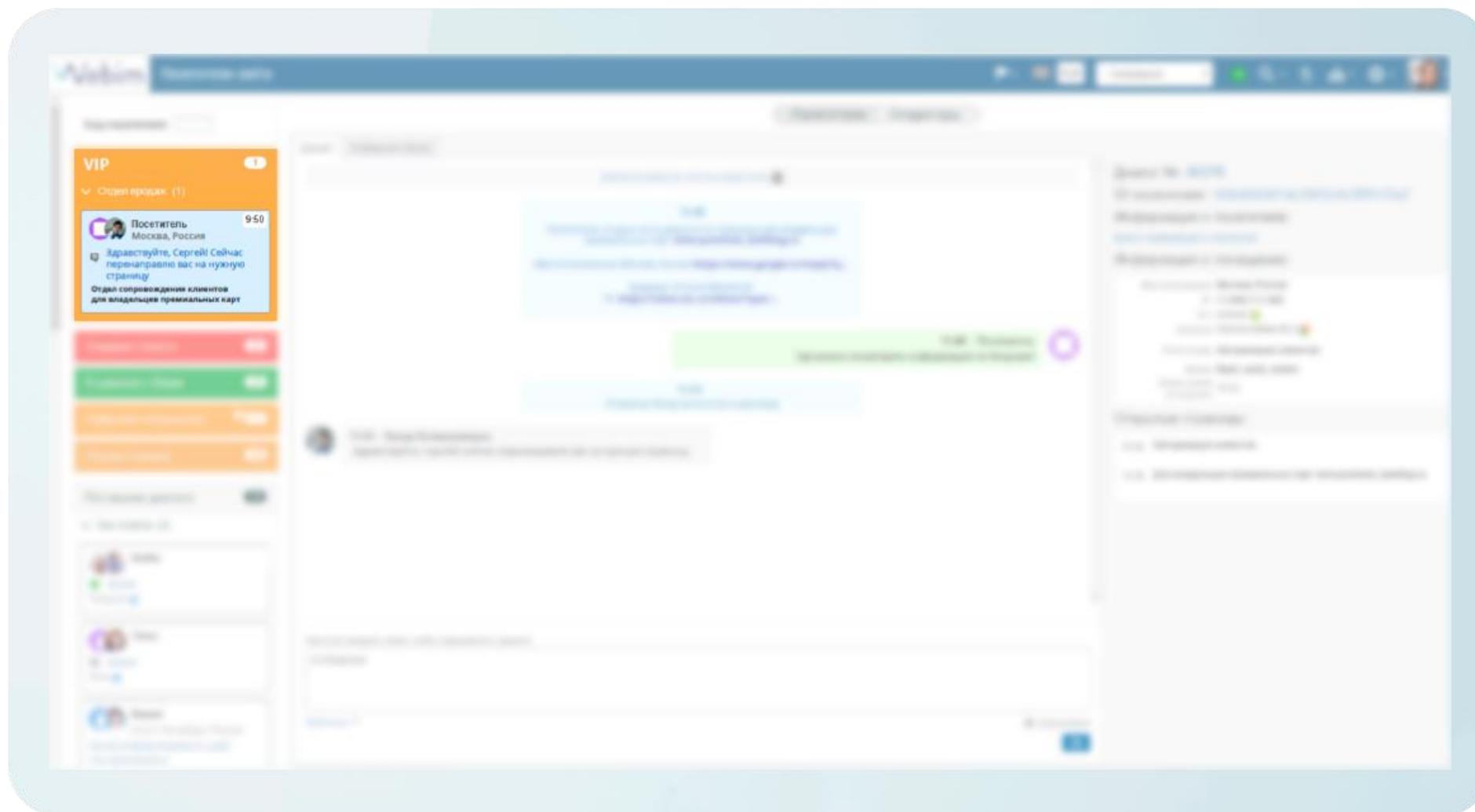
Общение в очереди

Рабочее место оператора, интерфейс Webim



ОПРЕДЕЛЕНИЕ КАТЕГОРИИ КЛИЕНТА

Webim



ВОЗМОЖНОСТЬ НАСТРОИТЬ ОНЛАЙН-МОНИТОРИНГ С НЕОБХОДИМЫМИ ПАРАМЕТРАМИ

Задаёте нужные Вам метрики

Что считаем

Количество ▾

По операторам

Все ▾

По отделам

Отдел продаж ▾

Тип обращения

Любое ▾

Состояние

В очереди ▾

По времени

6 часов ▾

Пороговые значения: +

Отслеживаете их онлайн за нужный Вам период

	Пропущенные диалоги	Обращений в очереди	Среднее время в очереди
Сергей	4	6	2:02
Максим	0	4	1:17
Анна	0	2	0:56
Татьяна	2	3	1:03

ВИРТУАЛЬНАЯ ОЧЕРЕДЬ В ЧАТЕ





Илья
Онлайн-консультант

Загрузить предыдущий
23.11

20:48

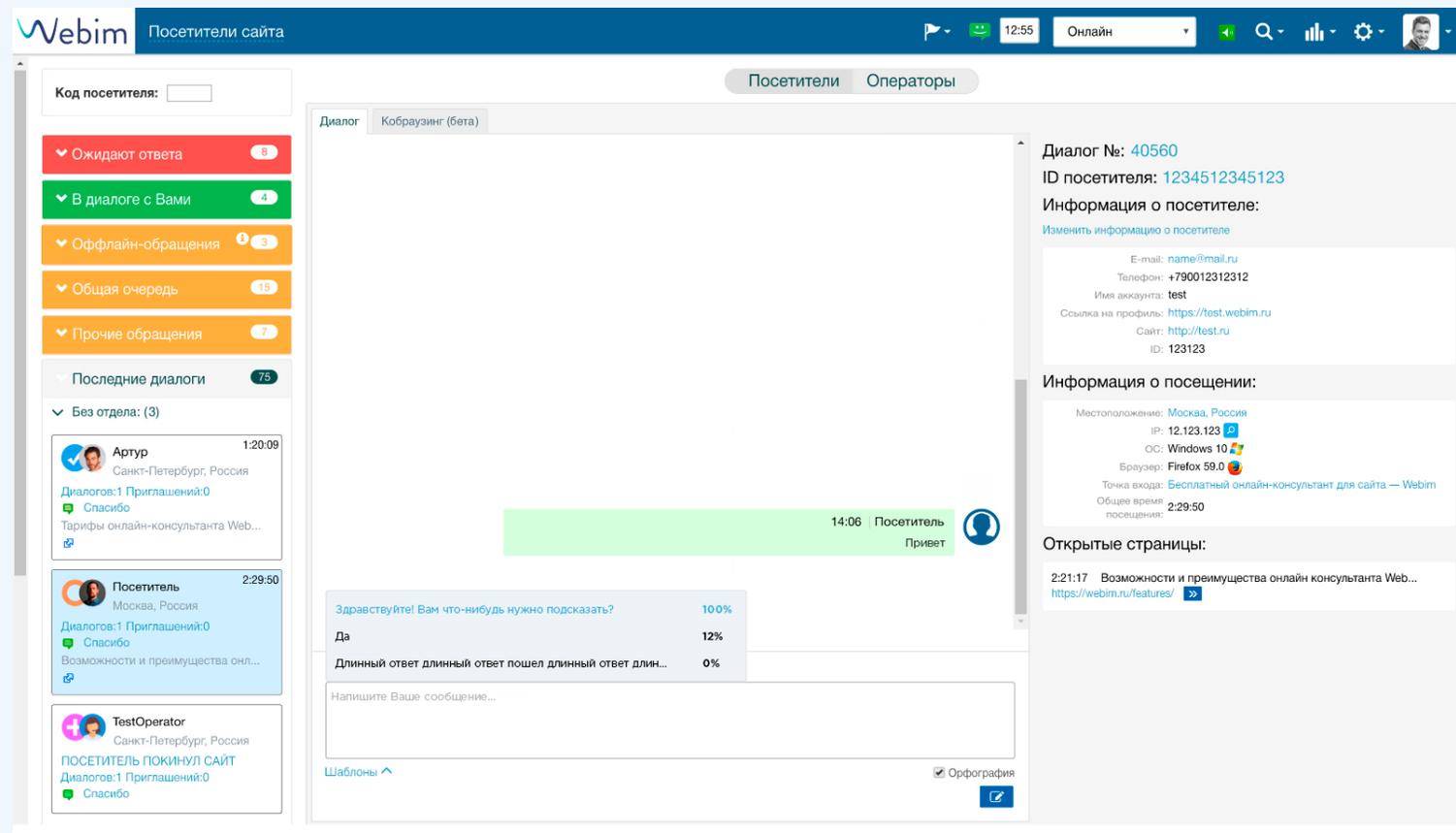
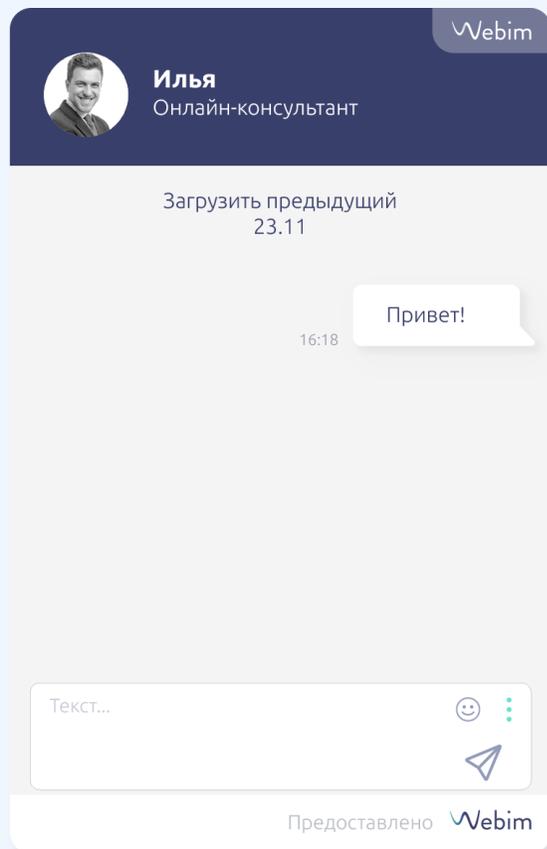
Добрый день!

К сожалению, все операторы заняты.
Ваше место в очереди: **3**
Примерное время ожидания: **1 минута**

Текст...

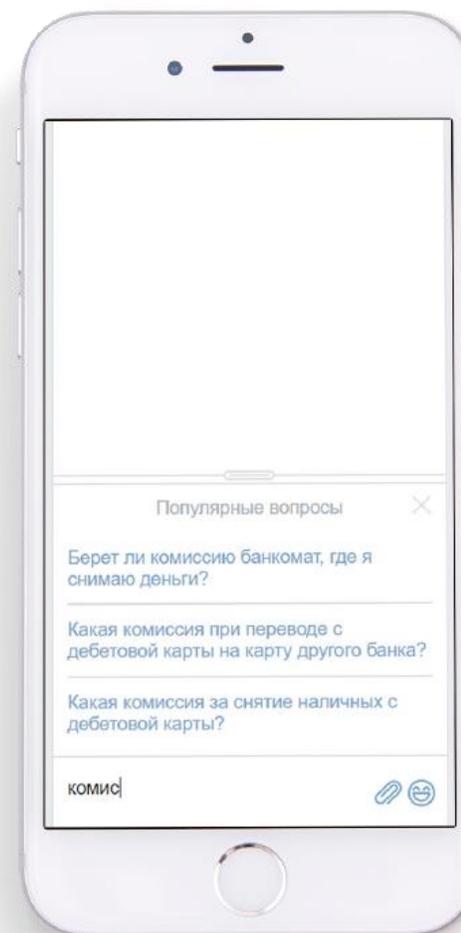
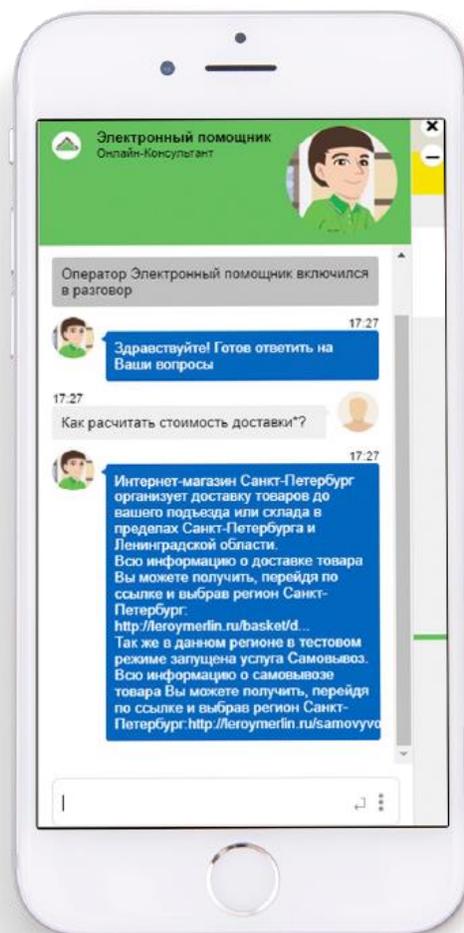
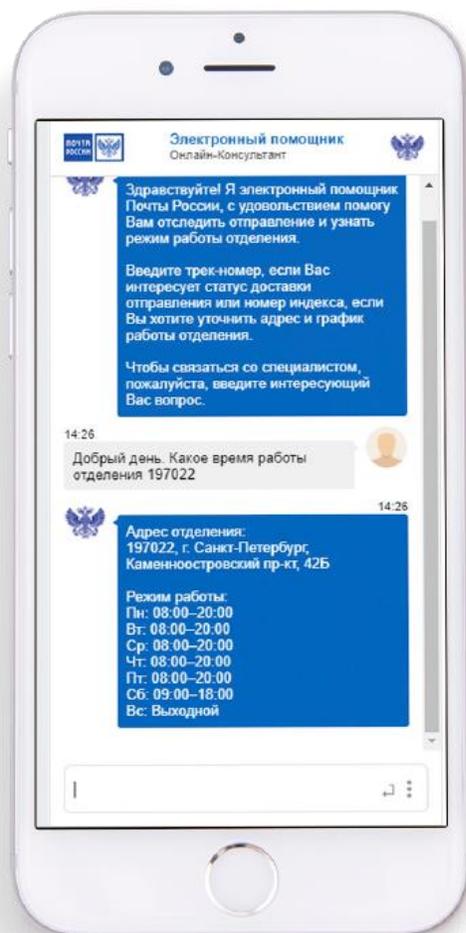


БОТ-СУФЛЕР ДЛЯ ОПЕРАТОРА



АВТОМАТИЗАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПРИ ПОМОЩИ ЧАТ-БОТА. ОСОБЕННОСТИ ВНЕДРЕНИЯ

Webim



РЕЗУЛЬТАТЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БОТА В ТИНЬКОФФ БАНКЕ

Webim

~ **400** **ОПЕРАТОРОВ**
обрабатывают
20-25 тыс.
обращений в день

~ **2/3** **ВОПРОСОВ**
где выбиралась
подсказка бота, проходят
без участия операторов

ИЗ НИХ:

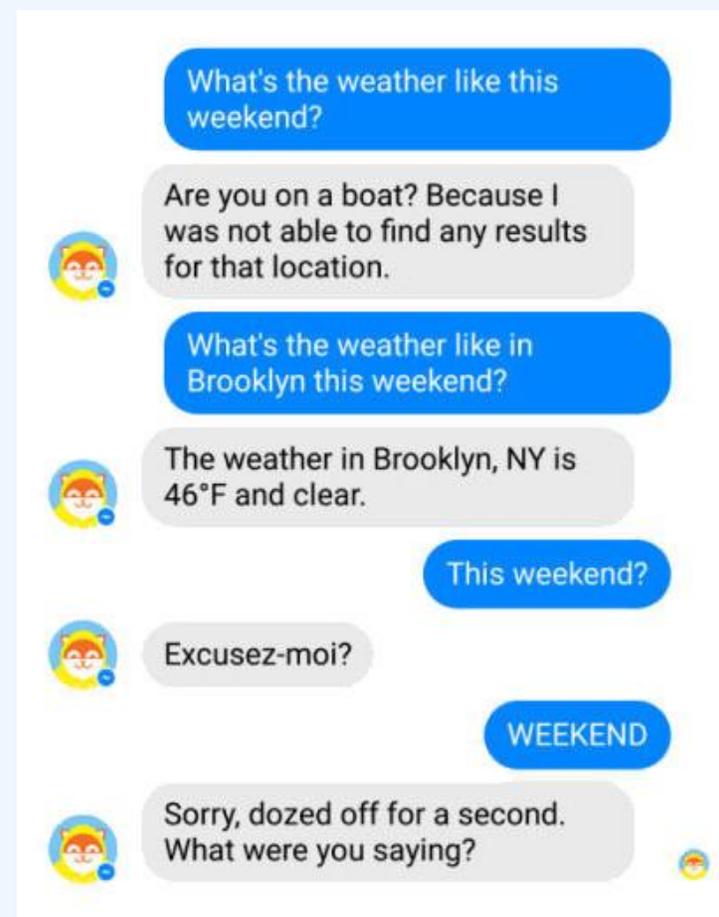
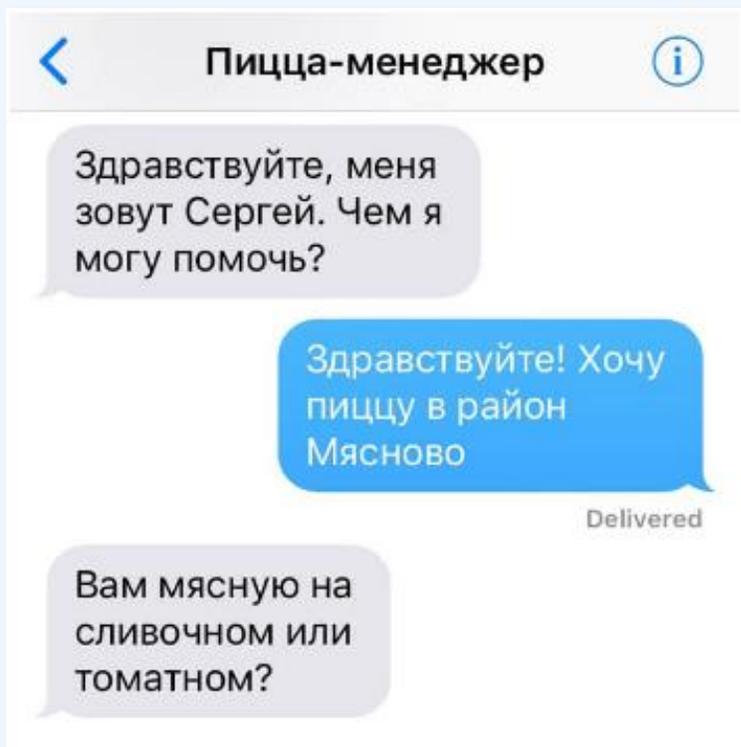
75% чат в мобильном
приложении

15% чат на сайте

10% мессенджеры

РЕЗУЛЬТАТЫ:

- Рост лояльности клиентов
- Снижение затрат на обслуживание



Webim



**Даниил
Богородицкий**

Менеджер по работе
с ключевыми клиентами

dbogoroditsky@webim.ru
Telegram: **@bogoroditskiy**
+7 981 778 41 08

Отдел продаж:

+7 812 385-53-37

Email: **sales@webim.ru**