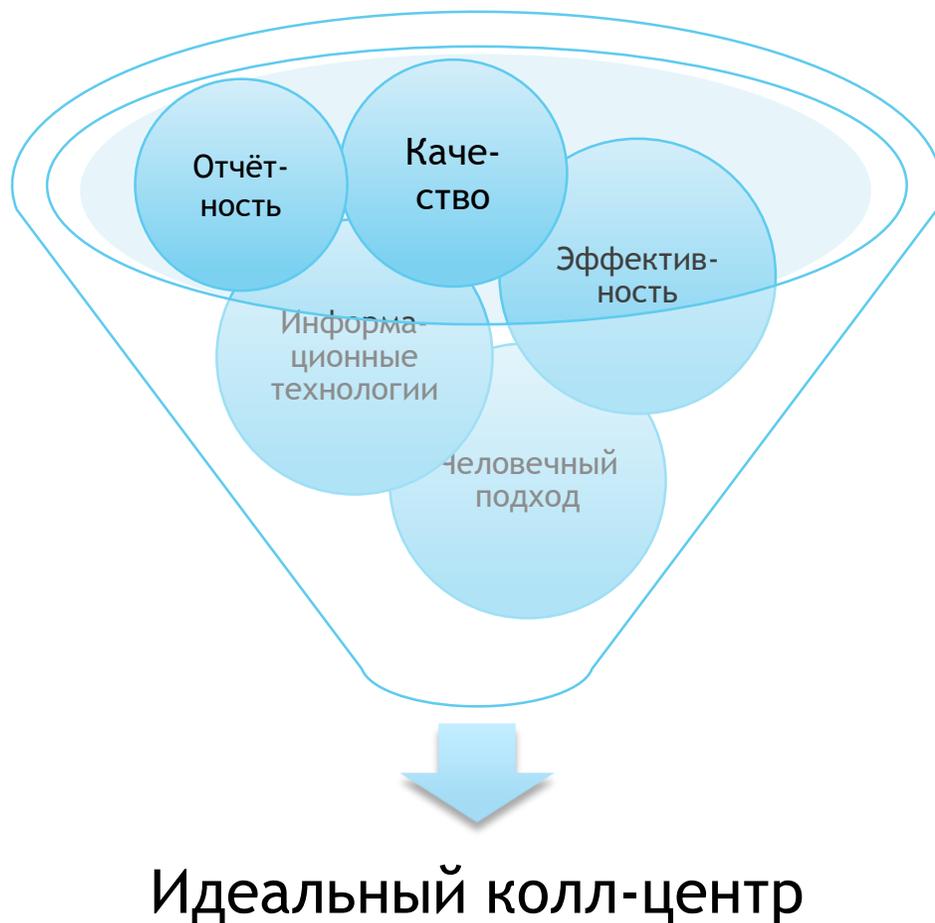


Будущее клиентского сервиса

Эвита Слишане

Идеальный мир для колл-центра



Клиент и продукт



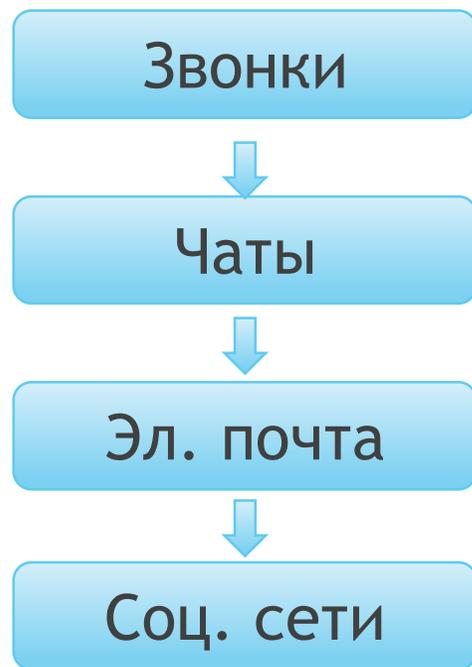
HOME TVPLAY **ex Viasat*

30% звонков абонента не являются уникальными

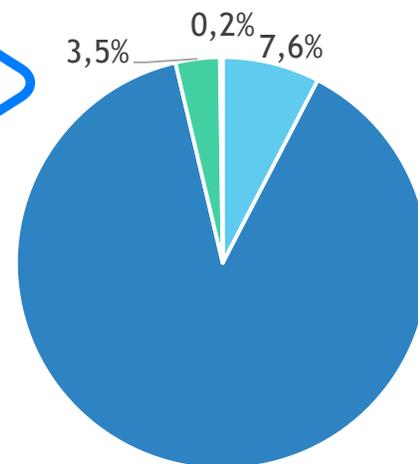
PREMIUM TVPLAY **ex Viaplay*

1% звонков абонента не являются уникальными

Каналы коммуникации

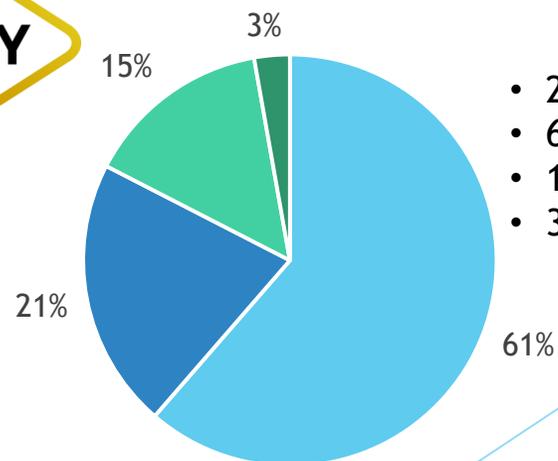


HOME
TVPLAY



- 88,7% звонки
- 7,6% чаты
- 3,5% эл. почта
- 0,2% соц. сети

PREMIUM
TVPLAY



- 21 % звонки
- 61% чаты
- 15% эл. почта
- 3% соц. сети

Средства, помогающие в работе с клиентами



Возможности
IVR



Чаты/
Чат-боты



Агентства,
работающие с
соцсетями

← Рост эффективности →



Чемпионат мира по боксу
с Мерисом Бридисом

В 5 раз меньше
чатов

Качество и эффективность звонков



В среднем 6,5 в час

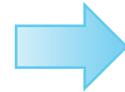


В среднем 8 в час

Социальные сети

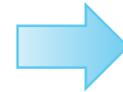
Активность в соцсетях:

- ✓ Более широкие возможности охвата большего количества клиентов



Открытость:

- ✓ Все видят все сообщения и вопросы (также и негативный факт)
- ✓ Защита персональных данных

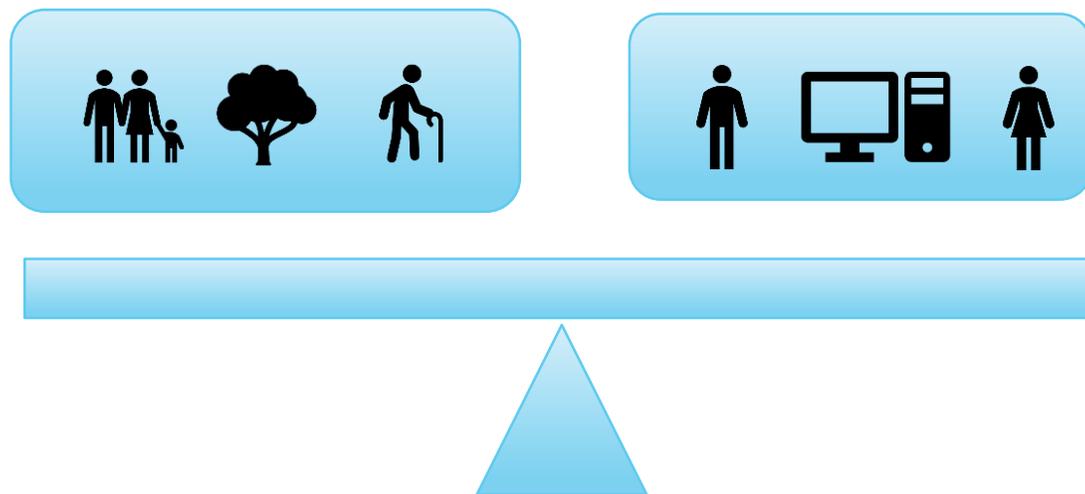


Агентство:

- ✓ Могут потребоваться услуги агентства по работе с соцсетями

Баланс

Человечный подход + Информационные технологии



Спасибо!

Вопросы?