# 1. Процесс обработки запросов клиентов

## 1.1 Прием и классификация запросов

**Цель:** Эффективно управлять всеми запросами клиентов, классифицировать их по типу и направлять к нужным специалистам для быстрого решения.

**Каналы получения запросов:**

* **Телефон**: Прямой звонок в компанию.
* **Email**: Сообщения на электронную почту компании.
* **Чат на сайте**: Всплывающее окно на веб-странице с возможностью общения с клиентом.
* **Социальные сети**: Вопросы через Instagram, Facebook, Vkontakte и другие платформы.
* **Мобильное приложение**: В случае использования мобильного приложения компании.

**Классификация запросов:**

* **Технические вопросы**:
  + Пример: "Как настроить систему умного дома для автоматического включения света в определенное время?"
  + Примечание: Запросы, связанные с инструкциями по установке, настройке и эксплуатации оборудования.
* **Запросы на консультацию**:
  + Пример: "Какую систему умного дома вы рекомендуете для 2-комнатной квартиры?"
  + Примечание: Вопросы о продуктах и решениях, консультации по подбору оборудования.
* **Запросы на поддержку**:
  + Пример: "Мой датчик движения не работает после последнего обновления."
  + Примечание: Вопросы о проблемах с оборудованием или услугами (гарантия, неисправности).
* **Запросы на заказ**:
  + Пример: "Я хочу заказать систему умного дома для своего дома."
  + Примечание: Запросы, касающиеся оформления заказов, информации о стоимости, сроках поставки и установке.

**Стандарты обработки:**

* **Ответ на запросы через Email и телефон** — в течение 1 рабочего дня.
  + Пример: Если клиент отправил письмо на email, то через 24 часа ему должен быть отправлен ответ.
* **Время отклика на чаты и сообщения в соцсетях** — в течение 30 минут.
  + Пример: Если клиент написал в чат на сайте, оператор должен ответить в течение 30 минут, с предложением помочь или предложением решения.

## 1.2 Этапы обработки запросов

**Цель:** Обеспечить структурированный и своевременный ответ на запросы клиентов, с соблюдением всех сроков и уровней приоритетности.

**1. Первоначальная оценка запроса:**

* **Шаг 1:** Получение запроса через любой канал.
  + Пример: Клиент пишет в чат на сайте с вопросом о том, как настроить освещение через систему умного дома.
* **Шаг 2:** Оценка запроса на предмет сложности.
  + Пример: Вопрос простого типа (например, как подключить умную розетку) может быть обработан через чат-бот, а более сложный запрос (например, настройка системы для всего дома) передается инженеру.

### 2. Определение приоритетности запроса:

* **Запросы с высоким приоритетом**:
  + Пример: "Мой датчик движения не работает, и я не могу управлять системой." — это приоритетный запрос, который требует немедленного внимания.
* **Запросы с обычным приоритетом**:
  + Пример: "Какие у вас есть системы для автоматизации отопления?" — может быть обработан через стандартную консультацию в течение 1-2 рабочих дней.
* **Запросы с низким приоритетом**:
  + Пример: "Можете рассказать о новых продуктах в вашем ассортименте?" — такие запросы обрабатываются в течение 3 рабочих дней.

### 3. Распределение запросов по специалистам:

* **Технические вопросы** перенаправляются инженерам, которые могут предоставить точные инструкции.
  + Пример: Запрос клиента по настройке устройства должен быть перенаправлен инженеру для предоставления точных шагов.
* **Консультации** обрабатываются менеджерами по продажам, которые могут предложить решения и товары.
  + Пример: Вопросы о возможности установки системы в конкретных условиях направляются менеджеру для подбора решения.
* **Техническая поддержка** передается специалисту по поддержке, который занимается ремонтом или устранением неисправностей.
  + Пример: Запрос о неисправности оборудования должен быть передан специалисту по ремонту для диагностики.

### 4. Решение запроса:

* **Простые запросы**:
  + Пример: "Как включить систему в ночном режиме?" — запрос решается через чат-бот или стандартную инструкцию.
* **Сложные запросы**:
  + Пример: "Как интегрировать систему умного дома с системой отопления?" — запрос требует консультации инженера и подробных инструкций, а также назначения встречи.

### 5. Закрытие запроса:

* После того как запрос решен, клиенту отправляется уведомление или ему предлагается подтвердить, что вопрос решен.
  + Пример: Если проблема с датчиком была решена, клиенту отправляется письмо с благодарностью за обращение и инструкцией по проверке исправности оборудования.

## **1.3 Стандарты качества обслуживания при обработке запросов**

**Цель:** Установить четкие требования к качеству обслуживания на всех этапах работы с запросами клиентов.

1. **Время отклика**:
   * Запросы, полученные через Email или телефон, должны быть обработаны в течение 1 рабочего дня.
   * Запросы, отправленные через чат или социальные сети, должны получить ответ в течение 30 минут.
2. **Уровень вежливости и профессионализма**:
   * Все коммуникации должны быть вежливыми, профессиональными и ясными. Необходимо избегать использования жаргона и сложных технических терминов без необходимости.
     + Пример: "Добрый день! Спасибо, что обратились к нам. Ваш вопрос о настройке освещения в системе умного дома будет передан инженеру для дальнейшего решения."
3. **Четкость решения**:
   * Ответы должны быть простыми и понятными, с четким объяснением шагов или рекомендаций.
     + Пример: "Для настройки устройства, пожалуйста, выполните следующие шаги: 1) Откройте приложение... 2) Перейдите в раздел 'Устройства'..."

## **1.4 Подтверждение решения**

**Цель:** Убедиться, что клиент удовлетворен решением запроса и что проблема была полностью устранена.

* **Опрос клиента**:
  + После закрытия запроса клиенту отправляется короткий опрос с просьбой оценить качество обслуживания.
  + Пример: "Были ли вы довольны качеством обслуживания? Оцените от 1 до 5."
* **Отзывы**:
  + Все отзывы должны быть собраны и проанализированы для улучшения качества обслуживания.
  + Пример: Положительные отзывы могут быть использованы для улучшения репутации компании на сайте, а негативные — для анализа ошибок и улучшения процессов.