**Исследование работы Экспертов в Амбере/Бенну. Интервью с Аркадием Шаровым.**

1. Расскажи о своей роле, чем занимаешься? Я в Точке 6 лет, начинал с ОперО, был на роли Эмпат некоторое время, был опыт по обмену ролями в ОО, а так всё время работаю в чате.
2. Какие вопросы задают клиенты? Это солянка, от «где мои реквизиты?» до «тендерного сопровождения», по времени решения от 20 секунд до «пол-дня».
3. Как происходит общение с клиентом? Статус ON, открывается условная очередь, видно количество клиентов. Мы делимся на команды, у каждой своя очередь.
4. Какие ещё системы открыты, помимо Бенну? Это Амбер, сайт Точки, тестовый ИБ, Колвир (но он периодически он выходит), СА, Бэкки.
5. Цель? Главное помочь клиенту, время вторично.
6. Колвир используется как основная система, используется для различных отчетов.
7. Боли – для реализации идей в Амбере нужно сильно постараться, чтобы доказать и реализовать даже те истории, без которых Эксперту сложно и долго решать вопросы клиентов.
8. Какая информация тебе нужна, когда ты только открываешь входящую сессию с клиентом? Всё зависит от вопроса клиента. Если клиент обращается по фокусному вопросу, лучше сразу передать его в фокусный круг. Далее смотрю ФИО, кто пишет; тип подписи; важные события (там может быть существенная информация), первично этого достаточно. Ответ пишу в блокноте, прежде чем вставить в чат (старая привычка, тк чат мог вылетать и не сохранить ответ). Для ответа клиенту могу сходить в ММ.
9. Если решения по клиенту требует длительное время? Доношу это до клиента, что нужно время до завтра. Если нужно передать клиента коллеге внутри команды, ставлю задачу в Трелло. Тикеты используются для передачи клиента в другой круг. В личные заметки пишу не срочные задачи по клиентам, например уведомить клиента, когда появится факторинг для ИП.
10. Почему внутри круга не передаём через Тикеты, тк раньше было не удобно, в Трелло удобнее, что есть структура, что важнее, что взяли, что готово.
11. Идея: сделать связь между заметками и отметкой на открытой сессии.

**Кейс 1.**

Добрый день! Мне звонили из банка Точка пару недель назад, сообщали, что мне предодобрен кредит. Я нахожусь и буду находиться в другом городе еще несколько месяцев, где нестабильный интернет, поэтому не всегда могу читать чат и заходить в банк. Предложение еще актуально? Сколько оно будет действовать и где его найти?

Действия Аркаши:

Смотрит ВС

Идёт в Амбер, в раздел Кредиты-Заявки, нахожу инфу и даю её клиенту – условия, срок действия, как найти в Приложении/ИБ (+ проверю фичи, какой ИБ/Мобилка у клиента). Разъяснил бы, как можно оформить. Если клиент был бы заграницей, предложил бы добавить иностранный номер.

ВС по инету не поставил, но по контексту как будто и не надо было. (время 2,5 минуты)

Какие могут быть сложности в подобных обращениях? Бывают вопросы по продуктам, ответ на которые может быть сложно найти, тк инфы много, она постоянно растёт, Источник большой. Помогает Клиппит.

**Кейс 2.**

Добрый день. Хочу сменить тариф. Уже обращался к вам, и девушка какая-то мне сказала, что это можно сделать в банк-клиенте, но у меня ничего не получилось. У меня нет смены тарифа, я хочу подключить тариф Корпоративный на данную компанию, но не могу найти его в интернет-банке, что делать, где смогу поменять тариф? Вроде бы при открытии счета сказали, что это возможно.

Решение Аркаши:

Смотрю кто пишет? Право подписи

Обращения в Амбере + ВС

Дам консультацию по ТП Корпоративный, стоимость, требование и тд

Спрошу у клиента, есть ли оборот 60+

Далее иду в Колвир, чтобы посмотреть оборот клиента за год по выписке

Фичу 60+ не заметил

Далее иду в ММ в канал КС, согласовываю ТП Корпоративный

Если решение положительное, прошу клиента написать фразу и меняю ТП

Обсуждения кейсов:

Про Фичу 60+ сказал, что это может быть ориентиром, что не нужно проверять оборот.

«По Фичам не хватает расшифровки, некоторые фичи непонятные, например ДДС, даже ТЛ не знают».

АМБЕР

Какие блоки используешь при работе с клиентами?

Важные события (нравится, что большое окно и подсвечено красным)

Фичи

Идея от Аркаши: нажимаю на фичу «Лимиты» - перемещаюсь во вкладку с лимитами.

Раздражает куча вкладок с разделами.

Не знает, почему в Амбере не все Фичи, которые есть в Бенну.

Фича «Виден в ИБ» - непонятно. И вообще фичи для нас вытащены, но не объяснено зачем они.

ВС, показал, как создать. Поделился, что туда нужно вытаскивать глобальные вещи, тк видят все.

С чем связаны ВС? Может быть что угодно, любой вопрос.

Если бы в ВС была инфа, что условно у клиента странный голос? -Это было бы полезно!

По ВС было бы полезно добавить описание, открывающиеся при наведении.

Аркаша предлагал идею на планирование ОКР своего круга, отправлять клиентам форму, «что вам нравится?», из личных увлечений, чтобы мы могли лучше знать клиента.