**Исследование работы Экспертов в Амбере/Бенну. Интервью с Димой Евграфьевым.**

1. Чем занимаешься? Помощь клиентам по всем вопросам по телефону. Также общаюсь с некоторыми клиентами в чате, кто не является распорядителем по счёту, но ведёт диалог с Точкой и хочет решить свой вопрос или узнать какую-то информацию.
2. Как давно работаешь в Точке? Работаю Экспертом 4 года.
3. Как строится работа? В Авае есть статус «готов» - ставлю, когда я готов принимать звонки. Когда поступает звонок в Амбере открывается карточка клиента с его данными, также до открытия карточки вижу ВС, Задачи и Прямые продажи по клиенту, если они есть.
4. Основная инфа для начала разговора? ФИО клиента, номер телефона, возраст и пол – это нужно, чтобы понимать, что на том конце именно наш клиент, и ему можно безопасно предоставлять информацию. Также есть специальные вопросы для ИД клиента, которые можно задать при сомнениях.
5. Есть ли сложности с нахождением информации, которая может понадобится для ИД? -Нет, всё под рукой, всё удобно.
6. Есть ли определенные факторы, которые влияют на длительность разговора с клиентом? Когда нужна информация по кредитам, или же сколько у клиента собственных средств, а сколько кредитных – для этого нужно идти в Колвир. Это не очень быстро, тк Колвир используется не часто, но там очень сложное ИД, если ты забыл пароль, на восстановление может понадобится много времени.

**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?

Решение Димы:

Смотрю с какого номера звонит, чтобы понять нужно ли ИД.

Захожу в раздел Кредиты, Заявки – вижу предложение с условиями и сроком действия. **(1 минута 30 секунд)**

Расскажу все условия и срок действия.

Текущее ВС про конференцию не посмотрел  
ВС про нестабильный инет не поставил

Есть ли что добавить? Наверное нет, разве что можно дополнительно отправить инфу по кредиту клиенту. Кейс частый, простой.

**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 Димы:

Посмотрю ТП клиента по всем счетам

Рассказал бы условия подключения ТП Корпоративный

Спросил бы, соответствует ли клиент требованиям ТП Корп?

Только потом посмотрел, что у клиента фича 60+

Посмотрел бы историю коммуникаций, чтобы понять кто обещал.  
Посмотрю лимиты

**Общее время 3 минуты 20 секунд**

Запрос КС не проверил

Замечание не зарегал

Чтобы поменять ТП, провел бы ИД, уточнил вопросы и сделал бы сам изменение ТП в середине месяца.

Какую информацию можно было бы дополнительно зафиксировать по этим 2-м кейсам?

Кейс 2

Посмотрел бы обещание по ТП Корпоративный в срм (может быть обещал продавец или МРП по комментариям). В Амбере нет информации о чём говорили с Продавцом. Но такие кейсы не частые.

---

**АМБЕР**, какой функционал использую:

ФИО, КОД АБС, Фичи  
Важные события  
Связи, распорядители  
Контакты клиента  
это всё используется достаточно часто

Разделы Амбера – очень много информации, есть вкладки, которые использую очень редко, кажется их можно было убрать с главное страницы. Либо объединить разделы в 1 кнопку, малоиспользуемые убрать вниз списка.

Чтобы ты ещё хотел видеть перед глазами? Не знаю, сейчас не приходит в голову. Часто захожу в карточку ФЛ. Смотрю, заходил ли клиент в ИБ.

Ещё смотрю раздел с заметками по клиенту, полезно понимать, что обсуждалось с клиентом ранее, по каким темам клиент обращается чаще. Блок очень полезный и информативный. Смотрю его в момент общения с клиентом. Обычно клиент звонит либо с новым вопросом, либо последняя заметка даёт контекст, листать не приходится, было бы достаточно 5 последних заметок.

Кнопка передать ждуна – не использую и не знаю зачем она.

Видеть ИБ – фича. Не знаю, что это такое.

Треугольник – редко обращаю на него внимание. Не помню, когда в последний раз использовал.

Расскажи подробнее про блок ВС? Там содержится нюанс по работе с клиентом, красное, привлекает внимание. Смотрю на них и заношу сам, при ситуации, определенных критериев нет, решаю сам. Из последнего, добавлял ВС по инструкции, было связано с Акцией по ТП и его сменой, решение принимал не сам, а как этап инструкции.

Также ВС может быть оставлено по специфике голоса, например, у девушки специфический голос, может показаться, что это мужчина.

Обычно, при общении с клиентом то, что должно быть в ВС – уже есть, сам не заношу.

Есть ли разделы в Амбере, где ты что вносишь или изменяешь. Это может быть редактирование клиентского номера телефона, если он стал не актуальным или появился новый номер.

**БЕННУ**

Использую для отправки инструкции/конспекта клиенту, когда решение вопроса клиента отложилось, и с решением я прихожу в чат. Для запоминания таких кейсов использую блокнот (стандартное приложение). В Амбере такого функционала нет.

Почему в Бенну видно больше фич, чем в Амбере, хотя клиент один и тот же? Я не разбирался с интерфейсом Бенну. Использую его редко, для отправки инфы клиенту или запуска процесса по клиенту. Почему использую Бенну, чтобы в процесс сразу подтянулась ссылка на чат.

Знаю, что есть Тикеты, которые можно оставлять подобно ВС в Амбере.

На клиенте фича «не доступна оплата с фондов», как бы ты нашёл эту инфу, если бы клиент позвонил? Не знаю. Не хватает её, было бы круто добавить.

По мнению Димы ВС в Амбере и Бенну должны различаться. Думает, что сейчас так и работает, то есть они не синхронизируются.

Есть ли у тебя личные заметки по клиенту, которые нужно зафиксировать, но это не нужно всем клиентам и нести в ВС. Я бы написал это в заметки, а так потребности нет.

Чего не хватает в Бенну?

Было бы удобно разместить инструкции для клиента в Бенну, чтобы отправлять их сразу, без похода в Источник (но мб такое уже есть, и я не знаю, тк не пользуюсь Бенну часто).

99% вопросов клиентов решаю с помощью Амбера, всё ок, нет потребности в каких-то новых фичах, всего хватает.

Чего можно добавить, чтобы было ещё лучше? Такого нет, всего хватает.

Есть частные истории, например, в Амбере было бы удобно отправлять какую-то инфу6 не заходя в Бенну. Но критичного ничего нет.