**Исследование работы Экспертов в Амбере/Бенну. Интервью с Катей Фегеле.**

1. Что ты делаешь в роли Эксперт? Катя не так давно сдала Ревью, Эксперт – её основная роль, пока единственная. Помогает клиентам в чате. Работаю со всеми клиентами, вне зависимости от фокуса, когда фокусные круги не работают. На помощь приходит Источник, Справочная, поиск в ММ.
2. Как ты не забываешь вернуться к клиентам, если вопрос решается не в моменте? Ставлю заметку в чате + проверяю решение по клиенту заранее, до дедлайна.
3. Как давно работаешь в Точке? 4 месяца.
4. Прошлый опыт? Работала в банке, на фронт-линии в оффлайн формате. Там программы были совершенно другие.
5. Как погружалась в системы Точки? Обучение было по большей части на практике, через работу с Наставником.
6. Чего не хватило? Пока не знаю, разве что в работе с клиентами попалось замечание от клиента, а этого не было в погружении. Обращалась к Наставнику дополнительно за помощью, как его зарегистрировать.
7. Что в первую очередь ты видишь в чате, при обращении клиента? В правом верхнем углу загорается кнопка «поехали», значит клиент ждёт в очереди. В зависимости от цвета показывается как долго ждёт клиент зелёный – недавно, синий – давно. После нажатия кнопки открывается чат с клиентом. Сначала читает вопрос клиента. Смотрю филиал банка, где открыт счёт клиента.

Не хватает: во вкладке «счета» не хватает информации о закрытых счетах, чтобы понимать, у клиента они закрыты или же он только открывает счет или регистрирует бизнес. Такие кейсы не часто, но порядка 1-2 раз в неделю. За этой инфой иду в Амбер.

1. Какие ещё системы используешь? Почти всегда открыта Скрепка и КЭП админка, тк много вопросов таких стало поступать к концу года.
2. Вопросы по ОБ сезонные? Вопросы с ЭЦП возникают из-за изменений в законодательстве с 23 года. А вопросы по налогам и взносам – регулярные, в период сдачи отчетности.
3. Какие направления фокусных кругов для тебя самые сложные? Самое страшное будет интеграция/эквайринг/кассы, технические штуки, которые сложно понять из теории. Пока таких не было.

Было бы полезно видеть в чате признак, что у клиента есть картотека + если есть блокировки от ФНС или ФСС (по аналогии с фичей по КС). Но это есть в Амбере, смотрю там.

Частенько приходится идти в Амбер, работая в чате. Когда не проверяешь в Амбере, есть риск нарваться на ошибку. Был кейс, когда не проверила клиента в Амбере, по вопросу с обменом баллов на рубли, а оказалось у клиента есть блокировка и это стоп-фактор.

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 Кати:

Открываю Амбер – раздел Кредиты, посмотрела бы предложения – их нет

Рассказала бы условия, как оформить, как подать заявку, до какого действует

Предложила бы продублировать информацию в СМС, но подчеркнула бы, что для подачи заявки нужно клиенту подать заявку самостоятельно через ИБ (2 минуты)

Ещё по клиенту бывают ВС с предодобреным решением по кредиту, но их могут забыть убрать и они будут неактуальными, поэтому в любом случае проверяю всё в разделе Кредиты в Амбере.

(Общее время 3,5 минуты)

Часто ли случаются такие вопросы с кредитами? Каждый день.

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 Кати:

Вижу фичу 60+ в Бенну, это говорит о доступности перехода на ТП Корпоративный (30 секунд)  
Сам клиент подключить ТП не может, нужно написать в канал, чтобы клиента перевели на этот ТП, и «вроде бы с ним там связываются». Название канала не помню, проверю в Источнике.

Ещё можно было бы пойти в Амбер и посмотреть заметки, спросив клиента как давно он общался с Точкой. (2 минуты)

Идёт в Источник, раздел Тарифы, через ктрл + ф ищет «Корпоративный», чтобы найти как его подключить, в какой канал идти для согласования. (поиск инфы в Источнике - 2 минуты).

Пишу в канал КС, прошу согласовать ТП Корпоративный, когда получаю ок, иду к клиенту, прошу написать фразу «прошу перевести на ТП К с такого-то числа…», после меняю ТП в Амбере.

Если бы фичи не было, то нужно было бы подтвердить оборот.

Если команда КС во время обращения клиента ещё работала, то попробовала решить вопрос в 1 сессию. Если нет, то оставлю себе заметку. Этот функционал удобен. На цвет стикеров не обращает внимание.

Если оборота не хватает, то ничего бы не фиксила, попросила бы прислать доки в чат, как будут готовы.

Дополнения по кейсам:

По второму кейсу бы пошла в Амбер, чтобы зарегать Замечание, тк клиенту обещали возможность самостоятельно подключить ТП Корп.  
Иду в Амбер – Шаблоны писем – Письма внутри банка – Замечание. Выбрала бы первую команду (Привлечение/продажи), тк клиент сказал, что обещали это при открытии счёта.

Хотела бы что-то дополнительно зафиксировать, передать коллегам?

Касаемо 1 кейса, возможно бы оставила Тикет на всех о нестабильности интернета, но только потому, что на эту мысль натолкнул Антон. Сама бы этого не делала.

Был опыт оставления Тикета, когда клиент просил скрыть Овердрафт, чтобы если вдруг спустя время он обратиться и коллеги смогли знать, что он есть, но скрыт (+ указала бы в Тикете коммент, чтобы удалили Тикет, после того как клиент попросит вернуть Овер).

Катя пыталась найти как в Амбере оставить Тикет, смотрела раздел Шаблоны писем.

«Было бы здорово, если бы была инструкция, как создать Тикет в Амбере».

Тикет – это может быть информация, которая важна или просьба сделать действие другому спецу или команде.

Увидели Тикет на круг 9, но Катя не знает, что это такое. Обычно указывается название круга ПОС/ВЭД. Попробовала бы найти инфу в Источнике.

КЕЙС 3. БЕННУ

Как используется информация в Бенну по клиенту?

КОД/ИНН – нужно для поиска клиента в наших программах

ИП или ООО – использую при заказе документов

Имя – как обращаться

Пол – удобно, чтобы понять мужчина это или женщина

Сверху – карточка компании, ниже ФИО, кто пишет в чате (распоряд)

Тип подписи – видны полномочия, это важно, чтобы понимать какие действия можем сделать по просьбе клиента

Номера телефонов – очень редко использую, когда не приходит смс клиенту

Фичи – они подтягиваются из Амбера, видим особенности клиента. Но не все их знаю, например, не знаю, что за фича ЗП-проект Х. Пошла бы смотреть инфу по ним в Источник. Ищет фичу зп-проект Х в разделе з/п проект через ктрл + ф. Не ищет. Нашла по слову фича.

Было бы здорово, если бы при наведении на фичу было описание или ссылка на источник, что она значит.

Ссылка на Амбер

Кнопка создать заметку – не использую в этом месте, удобнее руками через раздел заметки  
Счета – не хватает инфы про закрытые, хотя бы по клиентам, у кого нет активных счетов (сейчас для этого иду в Амбер, в раздел счета, закрытые)

ВС/Тикеты – разницы не вижу, как будто бы «одного поля ягоды», разве что ВС на длительный период, Тикеты на более короткий. ВС создаются только в Амбере, но не помню, где, не пользуюсь, пока не приходилось.

Связи – полезно, тк бывает, что клиенты задают вопрос по одной фирме, из чата другой фирмы. Это помогает в «расследовании».

Блокировки – не замечала, что тут могут быть блокировки от ФНС, может быть тут только от СБ Точки.

Адреса – использую, чтобы понять время клиента при общении.

Процессы – использую, чтобы посмотреть процессы по клиенту, пользуюсь ежедневно

Документы – не пользуюсь, отправляю документы через админку юр досье

Как узнаешь об обновлениях функционала? Каждое утро читаю Источник, там все обновления.

А если нужно узнать старый функционал, о котором не знаешь/забыла? Не задавалась таким вопросом, если бы такое случилось, спросила бы у коллег.

Что вносишь в Бенну? Тикеты - для передачи инфы-действия коллегам в моменте, ВС - передача инфы на более долгий срок для инфы, а не действия, личные заметки – инфа только для себя.

Что смотришь в Амбере?

ВС не смотрю, тк смотрю их в чате

Фичи, но видно не все, тк в Амбере фичи по компании, а в Бенну плюсом по физу

Счета, Карты – использую ежедневно, почти с каждым клиентом

Был теншен к интерфейсу Амбера, что-то не нравилось, но забыла.

Чеки/Телебанк/Интеграции – не приходилось использовать ни разу.

Звезда и Треугольник – ни разу не использовала. Знает, что звезда – это заметки, но они есть в Бенну. А треугольник не знает. Но открыв, предположила, что это ещё одни ВС. Они оказались интересными и полезными. При погружении никто не показал эту функцию.

Было бы здорово, подсвечивать баблом или циферкой раздел в Амбере, где есть что-то по клиенту?

Треугольник было бы круто перенести в блок с инфой по клиенту.

Какие истории ты бы оставляла в ВС? Было бы полезно видеть не только бизнесовую инфу? Интересно, но такое никогда ещё не встреча в работе, ни сама, ни с Наставником. Можно было бы подсветить в ВС, что к клиенту, по его желанию, нужно обращаться «на ТЫ», а не «на ВЫ».