**Исследование работы Экспертов в Амбере/Бенну. Интервью с Настей Егоровой.**

1. Где ты работаешь? Я работаю в круге Реэкшн, Экспертом-универсалом. Это исходящие звонки клиентам: перезвоны по пропущенным, задачи от Продавцов, когда клиенты просят перезвонить в чате и исходящие сообщения в чате. Опыт в Точке – 1,5 года.
2. Вопросы клиентов абсолютно разные. Одни из самых длительных диалогов с клиентами – это темы Бухгалтерия, ЭЦП (со стороны клиента). Если же говорит со стороны Эксперта – это редкие вопросы, которые нужно чекнуть в Источнике. Например, Точка.Самозанятые.
3. Программы, в которых работаешь? Serb, Super-Agent, Фронт, Colvir. Сложность – это не быстрый путь найти инфу в программе, сначала смотришь путь в Источнике, далее идлешь в Колвир и т.д. Колвир часто используется для просмотра остатка собственных средств клиента. Было бы круто вывести эту инфу в Амбер/Бенну.
4. Путь диалога с клиентом? Захожу в клиента в Амбере, звоню ему из Амбера. Вопрос вижу заранее, могу подготовиться, посмотреть Источник и т.д.
5. Основной фокус работы – исходящие звонки и чаты, но крайне редко бывает подключение на входящие, когда на исходящем направлении нет задач совсем.
6. При подготовке к звонку смотрю конкретные признаки по клиенту – запрос КС, Актуализаия, блокировки. Если клиент сам просит перезвонить, смотрю фичи в чате, но как правило — это быстро, только критичное (ЗСК, Лимиты). Не заставляю клиента ждать. Если по клиенту несколько номеров в Бенну, смотрю в Амбере с какого номера клиент звонил в последний раз, чтобы перезвонить именно на него. Если клиент говорит какой-то конкретный вопрос, перезвоните мне по доступу – смотрю Амбер, раздел доступы. В общем «подготовка к звонку» зависит от конкретного кейса и вопроса клиента.
7. Что сейчас кажется неудобным? Такого нет, всё удобно.

**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 Насти:

Смотрю ВС на наличие предодобренных предложение по кредиту, смотрю сумму/ставку/срок

Если ВС есть – подтверждаю информацию из него **(1 минута)**

Далее рассказываю, что есть 30 дней для принятия решения и подсказываю, где клиенту найти раздел в ИБ

Далее иду в раздел Кредиты-Заявки и смотрю что у клиента есть из предодобренного

После этого смотрю Овердрафты, статус «отменен», но не понятно кем и почему отменен, для этого пойду в Источник. **(3 минуты, без Источника)**

Отвечает клиенту, что у него на текущий момент нет предодобренных решений по кредиту, прошлый предложения уже истекли. Можно пойти в ИБ и подать заявку самостоятельно.

После разговора – оставлю заметку в Амбере, напишу «из чата/или по задаче реэкшн/по пропущенному, суть вопроса и что решили» + ставлю тег.

+ можно отправить конспект «как оставить заявку на кредит». **Итого 4,5 минуты**

**Кейс 2.**

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 Насти:

Смотрю ВС, вижу, что есть Перс

Захожу в каждую компанию, в счета

Не могу найти, на какой из компаний/счетов есть ТП Корпоративный (тк есть Перс)

Спросила бы у клиента «ранее обслуживались на ТП Корпоративный или нет?»

Проверила бы чат с клиентом через вкладку в Амбере

Вижу фичу 60+, значит клиент может подойти на этот ТП, можно идти в КС и запрашивать согласование, если ок, можно изменить ТП в Амбере  
Оставлю заметку

**Итого: 6 минут**

Смутило, что есть ВС по клиенту, где указано, что у клиента есть Перс, в переписке в чате также есть упоминания об этом, однако нет счетов с ТП Корп.

Сложности:  
Когда нужно прочитать чат, тяжело понять это во вкладке в Амбере. Поэтому копирую код и иду в Бенну, в Амбере не удобно.

Что ещё можно было бы отметить по кейсам:

В кейсе 1, можно отметить про нестабильный интернет в Заметке + мб отнести клиента в Кредиты6 что клиенту нужен звонок.

По 2 кейсу можно оставить заметку, что «хочет ТП Корпоративный, написала в КС».

**АМБЕР**

Какие блоки используешь?

Основная инфа по клиенту, фичи (Виден в ИБ – не знает что такое)  
ВС

Вкладка события (если нужно увидеть подробности по ВС)

Распорядители (не понятна логика сортировки)

Контакты (сюда иду, если вопрос касается уведомлений)

Вкладки, ТОП по использованию (счета, карты, таймлайн, СБП, риски по операциям, шаблоны писем, кредиты)

В каком случае идёшь в Источник? Когда редкий кейс, ответ на который не держишь в голове.

Кнопка «передать ждуна», что это? Здесь можно оставить клиента, который интересуется каким-либо сервисом, который только планируется создаваться, чтобы с клиентом связались, как сервис появится.

Звездочка, треугольник – не знаю, что это такое, не использую.

Но прочитав, инфа из треугольника полезная. Где можно было бы разместить? В раздел по клиенту + поменяла бы цвет, тк он серый, незаметный.

Что ещё можешь оставить по клиенту, помимо заметки. Могу оставить ВС, через вкладку события, например, когда клиент воспринимает инфу голосом, а все Спецы стараются увести в чат, чтобы не просили клиента каждый раз уходить в чат, а понимали, его особенности.

Чего не хватает?

Не очень удобно что, когда нужно посмотреть смс по клиенту, нужно смотреть и карточку ЮЛ и карточку ФЛ.

В разделе Email было бы удобно скачать вложения.

**БЕННУ**

ФИО

Тип подписи (удобно, что ещё и цветом выделено)

Фичи (не хватает расшифровки, что означает фича, было бы удобно наводя мышью раскрыть описание)

Не понятно почему в Бенну фич отображается больше, чем в Амбере

Удобен признак платная/бесплатная ОБ

Раздел Счета (удобнее смотреть в Амбере, некоторые поля лишние будто бы)

Раздел ВС

Тикеты (можно оставить на команду/на кого-то лично) удобно, использую

Связи (удобнее смотреть в Амбере, в чате не использую)

Блокировки

Адреса – использую, удобно

Процессы – удобно, сразу видно текущие процессы + можно запустить новый. Но не понятно, что за кнопка «созданные», в ней не видно процессы при создании, после обновления их видно во вкладке «в работе»

Документы – можно провалиться в юр досье

Файлы – всё, что клиент скидывал в чат (но не пользуюсь, не приходилось, смотрю всё в окне переписки)

Личные заметки – использую, например сохраняю кодики клиентов для конкурса. Шаблоны сообщений храню в документе на рабочем столе, тк страшно оставлять их в Бенну (был опыт, когда пропали быстрые шаблоны при сбое, долго не получалось их вернуть)

Тикеты – удобно смотреть, кто оставил Тикеты на меня, но мне не пригодилось это в работе, только для конкурса. А так это может быть полезно команде ВЭД, например.

Чего не хватает?

Плохо, что Бенну часто вылетает. Бывает, что он не загружается. Чистишь кэш/куки, перезагружаешь комп, это доставляет массу неудобств.   
А в интерфейсе всё ок.

Когда появляются изменения в Амбере и Бенну, как узнаешь? Есть канал в ММ, где постят релизы, есть роль Инфомен. Также можно найти в Источнике.

Не хватает информации из срм, которую оставляют Конверсия и прочие Продавцы, хотелось бы, чтобы эта информация сразу была в Амбере. Тк ходить туда неудобно, нужно логиниться, нужно искать инфу, которая храниться неудобно.

Есть ли потребность в инфе, связанной не с бизнесом, а с особенностями клиента?  
Да, это было бы круто. Но сейчас я фиксирую это в заметках, дабы не захламлять другие разделы + это встречается не часто.

Дополнение от Насти после интервью

В Бенну не хватает инн или колвир-кода. вместо фио, например. потому что часто, когда нужно найти клиента в списке всего множества чатов, ориентируешься точно не на название или фио.

Допустим, в треде общаешься по клиенту, там мы указываем код\инн, получаешь ответ и идешь писать клиенту. Так вот, чтобы найти его в бенну в отложенных чатах , приходится перебирать всех, либо идти в амбер в поиск вводить код, смотреть название компании и обратно в бенну.

