**Исследование работы Экспертов в Амбере/Бенну. Интервью со Светой Путиловой.**

1. Чем занимаешься как Эксперт? Отвечаю на вопросы клиентов в чате.
2. Как давно? 4 года 8 месяцев, с первых дней в Точке – Эксперт чата.
3. Какие клиенты и вопрос? Все вопросы и клиенты, в том числе клиенты фокусные, с продуктами (когда не работают фокусные команды). Некоторые вопросы (например сверка по бухгалтерии) уношу в канал.
4. Какие инструменты используешь? Бенну, Амбер, Источник, поиск в ММ (ищу подобные кейсы).
5. Какая основная информация требуется при общении с клиентом? Всё зависит от вопроса клиента, например вопрос клиента «сколько осталось перевести?», смотрю ТП, счётчики, лимиты. Маст хэв – имя клиента, код АБС, ИНН. ИНН и код АБС для поиска инфы в Колвире, СА, ММ и прочих др местах. По кредитам в Амбере нет корректной инфы по Оверу и экспресс-кредиту (нет метода или он неправильный), поэтому за такой инфой иду в Колвир. Во вкладке ОБ, в разделе доходы – некорректна инфа о правках клиента, нужно ходить в Скрепку (админка ОБ).
6. Среднее время 1 сессии работы с клиентом? Нет среднего времени, мб простой вопрос «какие реквизиты?» и это посмотреть и скопи пастить ответ изи, а может быть вопрос «посчитайте мои операции для бухгалтерии», тут нужно много уточнять у клиента и разбираться. Ещё долго ходить в Колвир, тк он долго открывается. В целом же нет кейсов, где нужно бегать по кучи разных систем. Если ходим в др системы, то делаем это для подтверждения одинаковости инфы в Амбере и др админки.
7. Часто ли клиенты задают несколько вопросов? Обычно клиенты идут по порядку, сначала один вопрос, после полученного ответа другой, иногда по той же теме, иногда по другой. Редко, когда клиенты пишут портянкой все вопросы.
8. Нестандартные вопросы от клиентов? Такого не было, разве что сверка по ОБ, но это просто объёмно.

**КЕЙСЫ В БЕННУ**

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 Светы:

Пойду в раздел Кредиты в Амбере, смотрю заявки на кредиты, открою голубой раздел (значит там что-то есть), вижу предодобренное предложение от Открытия, есть подробная инфа об условиях и сроке действия. **(40 секунд).**

Расскажу клиенту, где он сам может увидеть это предложение, в вебе и мобилке.

Акцентирую, что предложение предварительное, это не окончательное решение.

**Общее время – 2 минуты**

ВС не смотрела.

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.

Действия Светы:

В чате вижу шильдик 60+ (**5 секунд**)

Чтобы дать ТП, нужно согласование с КС, но не помню форму согласования

Иду в источник, в раздел Тарифы, раздел особенности ТП Корпоративный и как подключить (**1 минута, 30 секунд**)

Спрашиваю у клиента, для каких целей ТП, если цели ок, пишу в канал КС.

Расскажу, как подкл ТП, что его не видно в ИБ и не подключить самому. **(3 минуты)**

Клиенту сможем дать ответ, только после ответа КС. Там есть ботик, он отвечает быстро. Если вопрос затянулся – передам клиента коллеге. Клиенту говорю, что нужно время на согласование, вернусь с ответом в течении 30 минут. Если решение затянулось, то прихожу к клиенту и прошу время до сл дня. Для передачи есть канал без Б, там есть механизм передачи клиента коллеге. Если клиента нужно подержать – в чате можно передать его сессию коллеге. Если нужно подождать ответ по вопросу клиента в др канале, ставлю реакцию загрузка в канале ММ Без Б, когда вопрос решен, пост отмечается галочкой.

Частые кейсы, когда есть зависимости от др команд, это Актуализация. Есть очередь процессов, а клиентам может бысть срочно.

Общее время без решения КС – **4 минуты 30 секунд**.

Клиент по кейсу 1 получил решение сразу, клиент по кейсу 2 может потребовать время на получения акцпета от др команды (КС), но если есть шильдик 60+, всё должно быть ок.

В 1ом кейсе можно было бы повесить ВС о нестабильности работы инета у клиента, чтобы отправляли смс, по решению.

В кейсе 2 можно было бы создать ВС, куда скинуть ссылку на ММ, где получаем ответ от КС.

---

В каком случае используются инструменты помощники, использую Тикеты на ВЭД, когда нужно передать инфу по клиентам.

Есть боль – старые Тикеты, которые становятся неактуальными, но висят.

Если попадается старый Тикет, пишу создателю, что закрываю его. Сейчас не хватает уборки Тикетов. Раньше была Настя Науменко, которая пушила всех убирать старые Тикеты. Сейчас, частичный функционал Тикетов перешёл в личные заметки, но некоторые ребята всё равно вешают Тикет.   
Неактуальные Тикеты могут смутить, нужно доп время, чтобы понять «а точно ли нужно что-то сделать или обратить внимание на что-то», если это уже неактуально. Иногда такое может быть из-за перестраховки, когда ставили срок до «с запасом». Чистка Тикетов идёт вручную, тк нет инструмента массового редактирования. Подключали Экспертов, давали файл с кодами клиентов. Такие кейсы за опыт Светы были 2 раза. 1ый раз года 2 назад, по ОБ, когда указали не ту дату. 2ой раз дата была на 1,5 года вперёд, поэтому было более критично.

Текущие вопросы из кейсов были рядовыми (не простыми и не сложными).

Какие функции в Амбере и Бенну ты используешь, твой опыт?

БЕННУ

Настроены авто-приветствия, зеркалят приветствия клиента

Смотрю основную инфу по клиенту, ФИО, кодик

Тип подписи

Смотрю ВС, какие они, если вопрос соответствует ВС, разворачиваю и углубляюсь, если ВС на другую тему, то не раскрываю их

Тикеты, по аналогии с ВС

Далее разделы, в зависимости от вопроса (счета клиента)

Как ты обучалась всем инструментам? Изначально был другой чат. Когда создавали Бенну, пошла в 3-ю тестовую группу, привыкала. Разница старого и нового – дело привычки. Бенну быстрее, старый тормозил, долго загружались диалоги или же не подтягивалась инфа.

Кто обучает новичков? Либо Диалог-коуч, либо Наставник. Он рассказывает полезные фишки.

Как обращаешь внимание на фичи? В зависимости от вопроса клиента, обращаю внимание на конкретную фичу. Фича «нет номера в логине», понятно зачем она, но ни разу не пригождалась.

По центру есть быстрые сообщения, формы, для оперативного предоставления клиенту + эмодзи и стикеры.

Отложенные – туда скидываю клиентов, кому дан ответ на вопрос, но ещё не попрощались.

Раздел Тикеты не использую. Если нужно сохранить инфу для себя – создам заметку. Если нужно сохранить инфу для всего ОсК – поставлю ВС. Тикет использую только для передачи инфы по клиенту другому кругу, в частности ВЭД.

В работе с текущим чатом какие есть боли, влияющие на работу Эксперта? В Бенну нет инфы по картам (тк есть пересмотр лимитов по картам), в старом чате был. Сейчас хожу в Амбер за этим (мб дело привычки), но это бы экономило время. Инфа по продуктам есть в Амбере, тут вроде бы ок. В старом чате была кнопка «закрытие счёта», которая делала проверки по чек-листу, чтобы проверить все стоп-факторы для закрытия счета, сейчас этого нет, хожу в Амбер.

Есть ощущение, что функционал Тикетов и ВС Спецы мешают между собой и используют неправильно. Например, когда нужно сохранить инфу для всего ОсК – заводят Тикет, но если клиент позвонит, то Спец этого не увидит в Амбере (тк там нет Тикетов).

АМБЕР

Основная инфа

ВС

Распоряды

Заметки (если нужно найти историю обращения)

Бывают ли ситуации, когда нужно узнать историю общения Спеца и клиента, но в заметке инфы мало или нет? Бывает такое, но это единичные случаи. Сама ставлю заметки, только если клиент попросил позвонить, и я звоню.

Зарплатный проект – нет корректного отображения ставки по з/п проекту как в Амбере, так и у клиента в ИБ.

Фичи видно не все, в чате их больше. Чтобы в Амбере увидеть все фичи, нужно перейти на физа и открыть раздел фичи на доступе.

В Амбере не хватает логики открытия карточки, как в Бенну. Звонит конкретный ФЛ, и открывается карточка ЮЛ, но с открытием ещё и карточки конкретного ФЛ или пробрасывать именно его фичи.

Треугольник – полезная штука, там важная инфа, но она не бросается в глаза. Не понятно, как добавляются. Суть треугольника – оповестить клиента о чем-то важном, сделать на шаг больше. Но этого может не желать клиент, когда обращается по конкретному своему вопросу.

Звездочка – избранный раздел.

Как понять, что указывать в ВС? Есть ли критерии? Только на личных ощущениях.

Например, когда запаркован вопрос клиента или есть обещания клиенту вернуть комиссию в конце месяца, если не будет операций, чтобы видели все коллеги, если она обратиться ещё раз, и было понятно, на чем завершили диалог.

Сложности:

- Для просмотра фич, нужно сделать несколько действий

- Не все продукты и хотелки есть в Амбере, нужно идти в Админки