**Исследование работы Экспертов в Амбере/Бенну. Интервью с Таней Жияновой.**

1. Чем занимаешься в роли Эксперт? Помогает Предпринимателям с вопросами по телефону, основная программа – Амбер. В Бенну заходит редко, если что, помогают коллеги из фокуса чат. Амбер удобен, быстро ориентируется по нему. Экспертом работаем полгода.
2. Используешь ли гайды/инструкции по рабочим программам? Знаю, что они есть в Источнике, но ни разу не открывала, тк в Амбере всё и так понятно, а в Бенну проще спросить у коллеги, нежели идти в Источник, тк так быстрее.
3. Есть ли определенные сегменты клиентов? Нет, любые клиенты с разными вопросами обращаются.
4. Хватает ли компетенций или используешь справочные материалы? Постоянно открыт Источник, если не знаю ответ на вопрос клиента, беру паузу, отключаюсь, иду в Источник, после перезваниваю.
5. Сколько времени может проходить между 1ым звонком клиента и ответом по перезвону? Зависит от вопроса, если достаточно посмотреть Источник, то оставляю клиента на телефоне, узнаю и быстро возвращаюсь. Если же нужно пойти в канал, то это как правило минимум 20 минут, поэтому предлагаю клиенту перезвонить самой через полчаса. Клиента и перезвон сохраняю к себе в заметках (функция в Амбере с таймером). Если звонит 3-лицо, и не могу дать инфу по телефону, то направляю клиента в чат, чтобы дать инфу там и закрыть риски ИД.
6. Есть ли информация, которую тебе важно знать, когда только берешь звонок от клиента? Его псевдоним, карточка компании. После того, как клиент задает вопрос, смотрю историю заметок по прошлым разговорам. Если вижу, что клиент писал в чат, смотрю через Амбер его последние переписки.

Недостаточно в Амбере, что не подсвечивается раздел «СБ», если по клиенту идёт какой-либо разбор, чтобы это сразу бросалось в глаза.

1. Опыт прошлой работы? В банке не работала, работала в продажах, и там срм отличалась полностью от наших внутренних систем.
2. Как погружалась в программы? Был курс по Амберу, была работа-практика с Наставником, так училась работе в Амбере. В Бенну был опыт общения с клиентом на самом старте, тк диалог с клиентом начинаешь с переписки, а не со звонков, но курсов по Бенну не было.
3. Достаточно ли инфы по программам при погружении? Да, подготовка была полной и полезной.

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 Тани:

Иду в раздел кредиты, не нахожу инфы

Иду в коммуникации, не вижу инфы, спрошу у клиента куда получал

Смотрю ВС

(1 минута 30 секунд)

Попрошу клиента вместе зайти в ИБ, чтобы подать заявку

На ФЛ смотрю какой у клиента интерфейс  
  
Если клиент не может зайти в ИБ, пойду в канал ММ Кредиты, уточню по клиенту, а клиента отпущу и по нему оставлю заметку (3 минуты 30 секунд).

Боли по Амберу: иногда при звонках авторизованных клиентов не открывается карточка клиента, определяется аноним. Из-за этого тратится лишняя время + заставляем клиента проходить ИД.

В разделе Кредиты – инфа по кредитам понятная, а по Овердрафтам не понятная, раздел вызывает вопросы. + бытует мнение, что в Амбере в разделе Овердрафты стоят неверные суммы. За инфой нужно идти в Колвир.   
Но в Колвир обращаюсь не часто, за выпиской или для редактирования счетчиков.

Какие ещё системы держишь открытыми?

КЭП-админка, Скрепка – вопросы по ОБ

Вопросы по кэшбеку – иду в Ларгус

Фронт – проверяю ключи

СРМ – вся работа по заявкам на открытие счета (она непонятная на первый взгляд)

Тестовые ИБ – чтобы в моменте проходит с клиентом его путь

ЭДО – заказ нестандартных справок и запуск процессов

Было бы удобно, если в Амбере была бы инфа о программе лояльности, какая и когда подключена.

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 Тани:

Посмотрела бы историю чата

Спросила бы, когда общался

Рассказала бы условия ТП Корпоративный, про требования в 60+ и необходимость согласования

Запросила документы

Пошла бы в канал КС

Копирую код и инн вручную, не нажимая «скопировать», тк там копируется лишняя инфа

Иду в Бенну, пишу клиенту какие нужны документы и жду, когда пришлёт

Фичу 60+ проигнорировала

Дополнения по кейсам:

Нужно доп время по обоим кейсам, в кейсе 1 – тк нет инфы про предодобренные заявки в Амбере.

В кейсе 2 – для согласования нужно доп время. В заметке по клиенту обратила бы внимание коллег, что сам не нашёл нужный раздел в ИБ.

Кейс 3. АМБЕР

Какие функции используешь?

Разделы:

Коммуникации с клиентом – смотрю что отправляли клиенту, каким каналом. О чем были прошлые обращения клиента по телефону и в чате. В Бенну есть кнопка «открыть клиента в Амбере», а в Амбере, если есть фича активная сессия в чате, нет перехода в чат по нажатию, а было бы прикольно! Вкладка 1С никогда не использовала, кажется бесполезная.

Счета – смотрю инфу по движениям, выписку

Карты – смотрю инфу по вопросам с картами или когда провожу ИД, чтобы чекнуть карту (ставлю ей лайк, хорошая вкладка)

З/П проект – в подразделе Выпуск карт не хватает конкретного статуса выпуска карты, для этого нужно идти в раздел сотрудники

Кэшбек – смотрю сколько баллов у клиента и на что может потратить

Бонусы и витрина - не использую никогда, такие вопросы не встречались

Эквайринг – подробный и полезный раздел, если вопросы от клиента с этим продуктом. + за подробные инструкции

Интеграции – не заходила ни разу

Пополнить/снять – полезно, пользуюсь, когда вопрос у клиента «где пополнить/снять» + отправляю карту клиенту, удобно

Заказ документов – полезно, но тут не хватает функции по нестандартным справкам, для этого иду в ЭДО

Шаблоны писем – использую для отправки клиенту инфы (без вложения) в чат или по смс, иногда использую конспекты по итогу разговора, отправляю диджитал-подарки

Внесение наличных – не пользовалась. Отображается только р2р, не знаю зачем нужен этот раздел

ОБ – очень классно расписаны основные платежи клиентов в пользу ФНС, видно статусы платежей

Кассы – смотрю, есть ли наша касса и на какой срок ФН, чтобы исключить эту причину, когда касса перестает работать

ЭЦП – не использую, иду в КЭП-админку

Чеки – не пользовалась, тк сервиса нет больше

Кадры – не пользуюсь

Холдинги – не пользуюсь

Выставление счета – иногда захожу посмотреть инфу, можно скачать в пдф – удобно

Депозиты – все ок, но не частые вопросы

СБП – смотрю лимиты и историю операций

Ликвидация – не захожу, тк если ко мне приходят с такими вопросами, то только узнают по условиям сервиса

Риски по операциям – полезно, смотрю рекомендации для клиента

Манибэк – открывала 1 раз на погружении

Таймлайн – вижу то, что видит клиент в таймлайне операций в ИБ

ВЭД – не пользуюсь, тк такие клиенты к Тане не обращаются

Самозанятые – аналогично ВЭД

Подписка – удобно смотреть, что входит, стоимость, даты подкл и откл

Телебанк – не знаю, что это

Маркетплэйсы – смотрю только кто работает с клиентом из команды, вопрос редкий

Перехожу в ФЛ, переключаюсь на пользователя, чтобы видеть какой интерфейс ИБ у клиента. Было бы удобно видеть это на карточке компании. Смотрю последнюю дату смену пароля, попытки входа в ИБ, если попытка неудачна – причину. Тут же есть манипуляции по восстановлению доступа и переключению интерфейсов ИБ.

Таня использует функционал личных заметок (звездочка) с напоминалкой, когда нужно вернуться к клиенту спустя время.

Удобно в блоке «информация по клиенту» смотреть фичи, почему разные цвета – не знаю.

Важные события – ставят круги, и любой Спец может.   
Например, вчера сама создала ВС, что как клиент пришлет скриншот, что с ним сделать. Всё сработала ок.

Что за треугольник в Амбере? Здесь отображается какая-то важная информация по клиенту, например, что у какого-то распорядителя заканчивается срок доверенности, но такой треугольник есть мало у каких клиентов. Но штука полезная, смотрю.

Отличие инструментов: Треугольник, он системный, мы сами не можем его наполнять; Заметки – это основной инструмент, там фиксируется вся история звонков с клиентами, по каждому звонку, заносят сами Спецы. Также изредка – это ВС, чтобы другим Спецам было быстрее найти инфу.

Есть ли пожелания по инструментам? Всё хорошо!

Если нужно передать вопрос по клиенту коллеге, то смотрю график своей команды, и передам коллеге вопрос через ММ, если вопрос паркуется до сл дня, то напишу на всю команду, коллеги подхватят, для этого заводят отдельный тред.

БЕННУ

Фичи по клиенту - если не знаю, что означает фича, иду в Клиппит, сначала пытаюсь найти инфу сама

Тикеты – ни разу не использовала, предполагаю, что ими передают клиента между кругами (чаще ВЭД). Приписка «для Круг 9», сама не знаю, что за круг.

Личные заметки – никогда не оставляла, достаточно в Амбере.

Посмотрели тематики ВС, Путешествия – в теории было бы полезно зафиксить это, но лишь гипотетически, тк пока не встречала на практике, что такое было бы полезно.  
Не хватает тематик бизнесовых, не личных (как сейчас), например – ждём документы.

Личные важные события, по типу женился и тд никогда не встречала по клиенту и у самой таких клиентов не было, чтобы зафиксить.

Что ещё хотела бы видеть в Амбере – платежки, которые созданы, но не подписаны (сейчас для этого хожу во Фронт).

Что за зелёная трубка в Амбере – не знаю. Попробовали, просто открыл поиск клиента.

Как узнаешь о новостях Амбера – смотрю релизы в канале Амбер в ММ, нравится, полезно. Если появляются вопросы или что-то не работает, то туда же можно написать.