**Исследование работы Экспертов в Амбере/Бенну. Интервью с Александрой Попрыгиной.**

1. Чем занимается Эксперт и конкретно ты? Работа в чате с клиентами, помощь в решении клиентских вопросов. Это основная роль + есть дополнительные роли, занимающие около 30% времени. Срок работы в Точке – 1,9 лет.
2. Какие клиенты? Совершенно разные, общий поток, не профильный.
3. Точка входа клиента? Пришедший вопрос клиента.
4. Средняя длительность сессии? Очень по-разному. Бывает вопрос «где мои реквизиты» и решение занимает 1 минуту, а бывают кейсы, где нужно изучить клиента, переписку ранее. Сложные вопросы — это профильные вопросы, где нужно углубляться в суть сервиса, читать Источник (например, Кадры, Эквайринг).
5. Есть ли информация, которую ты смотришь до диалога с клиентом? Устройство клиента/ версия ИБ, тк в них отличается функционал. Ещё обращает внимание на роль клиента (Директор/распоряд…), чтобы понимать полномочия и права в ИБ. Также в зависимости от сути вопроса может быть какая-то своя специальная инфа (ограничения, блокировки). Смотрит в Бенну. Сложностей с поиском инфы нет, всё это есть.
6. Сложные кейсы? Обратился клиент, с потребностью в услуге по проверке контрагента, ранее Спец его сориентировал на количество бесплатных проверок и стоимость ниже, чем фактически была у клиента, тк клиент участвовал в тестировании от Продукта. Признак по клиенту был только в Амбере, на ФЛ, Специалист чата этого не отобразил, поэтому дал общие условия по Продукту.

**Бенну**

Проведи экскурс в Бенну для Новичка, на что важно обратить внимание, какие в нём есть лайфхаки?

Верхняя левая область, код АБС клиента, ИНН, название, ниже ФИО фл, кто обратился, пол, как обращаться (псевдоним), дата рождения (если оно скоро или уже, подсвечивается оранжевым, чтобы можно было поздравить). Ниже тип подписи, номер тел, далее фичи: 60+ (это оборот клиента за год) Саша применяет только в 1 случае, если клиент хочет сменить ТП на Корпоративный, что не нужно запрашивать выписки; Аналитика 3.0, значит клиенту доступен сервис; Недоступна оплата с фондов (клиент не может переводить напрямую из фонда); Моб инфо (можно предложить телеграм).

Важно ли обращать внимание на это? Важно, в зависимости от вопроса. С Фондами – это показатель может напрямую или предложить обходной вариант. С Моб инфой, можно предложить ТГ, почему красная не знает.

Кнопка перехода в Амбер (не всегда срабатывает, иногда приходится искать вручную).

Создать заметку – напоминание для себя, вижу только я, можно поставить срок с напоминанием. Личную заметку пишу только в случае, когда сама смогу проследить за клиентом, чтобы в течении рабочего времени вернуться к клиенту позже для каких-то манипуляций. Если нет возможности проследить за клиентом – Саша оставляет Тикет, чтобы при повторном обращении коллеги могли оперативно понять суть вопроса, его видят все.

Счета. Видно номер, можно копировать, вставить. Есть инфа по тарифу, по пакету, по остатку денег на счете, когда счет был открыт.

Переводы ЮЛ/ФЛ, можно копировать быстрое сообщение для клиента с его текущими остатками по лимитам.

Вкладка ВС. Отображены ВС по клиенту, видно дата создания, дата закрытия и кто автор. Например, у клиента пред одобрен кредит, это можно поместить в ВС и удобство в том, что их видно и в Бенну, и в Амбере, в отличии от Тикетов. ВС может создать любой Специалист, БЮ.   
Часто заносишь ВС? – нет, и Тикеты тоже не часто. Бывает, что с клиентом о чём-то поговорили, что клиент сам попросил это зафиксировать, тогда оставляю ВС, например, у клиента годовщина свадьбы. То есть это могут быть события, не связанные с бизнесом. На примере, чтобы его можно было поздравить его в определенный день. А как его поздравить? Только если увидим в этот день (сам обратится), автоматом никак не отслеживаем.

Тикеты – это может быть инфа, которая поможет Спецу быстро сориентироваться по вопросу клиента, который начал обсуждаться в предыдущем обращении. Это может быть передача документов клиента в фокусный круг. По своим Тикетам делает ревизию раз в 2 недели, чтобы проверить выполнил ли он своё предназначение, если да, убирает его. Но как такого регламента у ЭО по сроку размещения Тикетов и их отслеживания – нет. Если попадает клиент с Тикетом другого автора, Саша старалась их актуализировать и закрывать по неактуальности. Но случился опыт того, что такие круги как Бухгалтерия имели потребность в Тикете и договорились не убивать Тикеты профильных кругов (ОБ, ВЭД).

Ниже вкладки: Блокировки/Документы/Адреса. Вкладки полезные, для проверки данных по клиенту, но используются они не часто.

Сама популярная вкладка – Счета, тк для большего числа клиентских обращений инфа лежит там. Ещё вкладка документы, чтобы найти документ, который подгрузил клиент.

На Тикеты и ВС коллег обращает внимание всегда, а свои создаёт не часто.

Центральная область, внизу. Расположены самые популярные смайлики. Кнопка «тег», чтобы отметить обращение по клиенту. Стикеры. Формы, которые содержат шаблоны для клиентских заявлений.   
Справа отображены клиенты в работе и отложенные сессии. Кнопка «взять нового клиента».   
В тексте самого чата есть удобный поиск, чтобы не листать.

Уведомления о новых сессиях по конкретному клиенту – удобно, чтобы знать, когда клиент обратится вновь – в ММ придёт отбивка.

Кнопка личных заметок/тикеты, где есть фильтр по автору.

Личные заметки используются часто, функционал удобный, нравится. Иногда сохраняются вопросы клиентов, которые хочется держать на контроле, а иногда просто приятные слова от клиентов, чтобы перечитывать.

Есть ли сложности, которые повторяются часто в Бенну? Сейчас стало меньше, но бывает, что вылетает чат, может слететь уже написанное, но не отправленное сообщение. Не хватает наличие всех фич, но и не понятно как вместить все. В Бенну только часть фич, в Амбере больше, пока не ясно почему так, мб чтобы не захламлять чат.

**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?

Смотрю вопрос клиента и ВС – вижу предодобренное предложение. Вижу дату действия предложения и сумму. Также вижу предложение по Оверу. – 1 (48 сек)

+ Пойду в Амбер перепроверить (раздел Кредиты) - 1 (34 сек)

+ Пишу клиенту условия по 2м предложениям, с суммами, датами действия и инструкцией как подключить предложение. (2 минуты)

+ Если клиент пишет из Акварели – отправлю прямую ссылку на раздел – 1

В Мобилку – не отправить

+ Можно рассказать разницу 2х продуктов.

- Не зафиксит инфу по стабильности интернета у клиента.

Вопрос закрыт. Время 3,5 минуты.

Почему перепроверяешь инфу в Амбере? Не доверяет ВС (вдруг будет неактуальным), прошлый опыт – были ВС по клиенту, но они были недействительны.

Нужно ли учитывать инфу, что у клиента нестабильный интернет? В контексте вопроса эту инфу никуда бы не фиксировала.

**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.

+ Смотрю ТП – 1

+ Смотрю Фичу «60+» - 1

+ Иду в канал КС, согласовываю ТП

+ Смотрю лимиты в Амбере, чтобы проверить можно ли поменять ТП с текущего дня – 1 (30 сек)

Вопрос закрыт. Время 3 минуты 11 секунд (не считая похода в ММ канал КС)

Какую информацию для тебя важно отмечать после диалога с клиентом?

Кейс 1 – важно было бы сделать акцент на информации, что клиент находится загородом и у него продолжительное время интернет будет не стабильный. Унесу в ВС.

Кейс 2 – нечего зафиксить/передать через ИП.

**Амбер**

Коммуникации с клиентом:   
Заметки/смс/чат

КС – есть ли запрос

ЭДО – процессы по клиенту

Остальные разделы не использует, тк не приходилось

Счета:

Тарифы

Лимиты

Список операций

Карты:

Список карт

Выпуск новой

Подробная инфа о текущей карте

З/П проект:

Наличие

Список сотрудников

Кэшбек: не использую, тк не актульная инфа, смотрю Рембу

Бонусы, Витрина: не использую, пока не приходилось

Эквайринг: наличие продукта и инфа по нему

Заказ документов: не использую, заказываю в ЭДО, через Бенну

Пополнить/снять: не пригождалось, смотрю сайт Точки с таким же разделом (тк быстрее открыть сайт в закладках, чем идти в Амбер)

Кредиты: смотрю действующие и заявки

Шаблоны писем: регистрирую замечания (выбираю этап и команду, если непонятно – Забота)  
  
Ключ для смены номера

Отправить смс не заходя в Бенну

Подарки

Внесение наличных: не часто

ОБ: смотрю инфу по налогам и взносам, просрочки, что платить, статус. Обычно смотрю эту инфу в Скрепке, тк была информация, что в Амбере не всегда верная инфа, не видно отсрочку, удобнее смотреть в Скрепке.

Остальные вкладки использую только если есть схожий вопрос у клиента.

Обращаю внимание на: ВС, связи клиента, фичи по физику (только если соответствует вопрос клиента).

Есть ли потребность размещения функционала Бенну в Амбере? Кажется, что нет. В Амбере резюме диалога фиксируется в заметке. Если звоню клиенту – пишу заметку в Амбере. Если клиент звонил и тут же написал, отобразится значок трубочки, тогда я смотрю на заметку спеца, кто общался по телефону (навожу на значок трубочки в Бенну).

Значки: трубка – не пользуюсь, треугольник – не пользуюсь. Звёздочка – вроде бы это открывает нужный раздел, при открытии карточки клиента, но не пользуюсь.

Какая доля использования Амбера в обращениях клиентов через чат – примерно 70%