

Новый взгляд на техподдержку: современные решения КОММУНИКАЦИИ

Поддержка мирового класса с помощью платформы обмена сообщениями Freshchat.





Freshchat – платформа для обмена сообщениями, которая соединяет компании и их клиентов через Интернет, мобильные устройства и приложения легко и непринужденно.



A product by  freshworks



СРОЧНАЯ НОВОСТЬ!

Ваши клиенты не хотят звонить в поддержку

92% процента клиентов предпочитают чат телефону, электронной почте и социальным сетям, когда обращаются в поддержку

«Просто снимите трубку и позвоните» – больше не вариант. Голосовая связь все чаще является дополнительным, а не основным способом обслуживания. Клиенты больше не хотят продирааться через дебри голосовых меню автоответчиков.

Поприветствуйте *Freshchat* – систему чата для браузера и приложений, которая помогает компаниям поддерживать клиентов качественно и быстро.



Лучшие методики поддержки в чате

Вот некоторые рекомендации по увеличению числа обслуживаемых клиентов за счет построения успешной службы поддержки.

Будьте на месте тогда, когда это нужно клиентам

Проанализируйте веб-трафик в Google Analytics и выясните, на какое время приходится пик трафика. Так вы поймете, когда нужно быть в онлайне.

Имейте четкие ожидания

Если клиенту нужно подождать, скажите ему, сколько именно. Это увеличит доверие между вами, клиент поймет, что о нем не забыли.

Используйте сокращения

Используйте клавиатурные сокращения для часто повторяемых действий, например готовых сообщений. Это уменьшит время на ответ.

Задействуйте альтернативные средства связи

Экономьте время – отправляйте сообщения, файлы и скриншоты прямо в мессенджере. Это и упрощает общение, и ускоряет решение проблем.

Минимизируйте время первого ответа

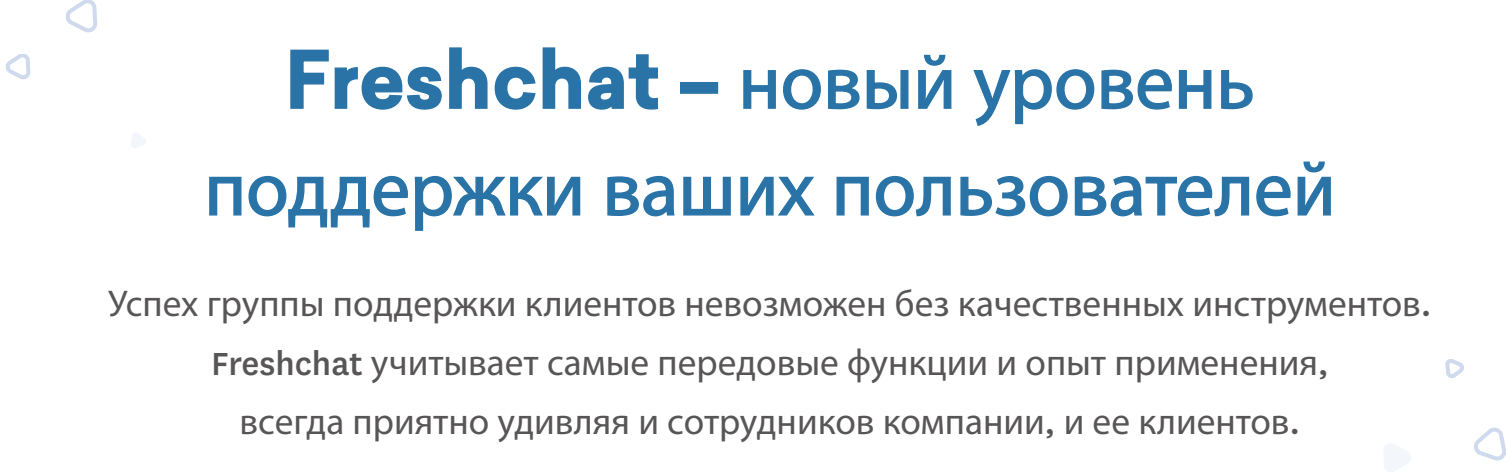
Среднее время первого ответа по отрасли – 47 секунд. Помните: чем быстрее ответ, тем больше довольных клиентов!

Создайте поток сообщений

Создайте потоковую систему, обеспечивающую единый процесс поддержки клиентов и план назначения агентов на заявки.

Отслеживайте успехи и метрики

Принимайте решения на основе регулярного мониторинга аналитических параметров, таких как средний срок ожидания, удовлетворенность клиента и продуктивность агента.



Freshchat – новый уровень поддержки ваших пользователей

Успех группы поддержки клиентов невозможен без качественных инструментов.

Freshchat учитывает самые передовые функции и опыт применения,
всегда приятно удивляя и сотрудников компании, и ее клиентов.



01

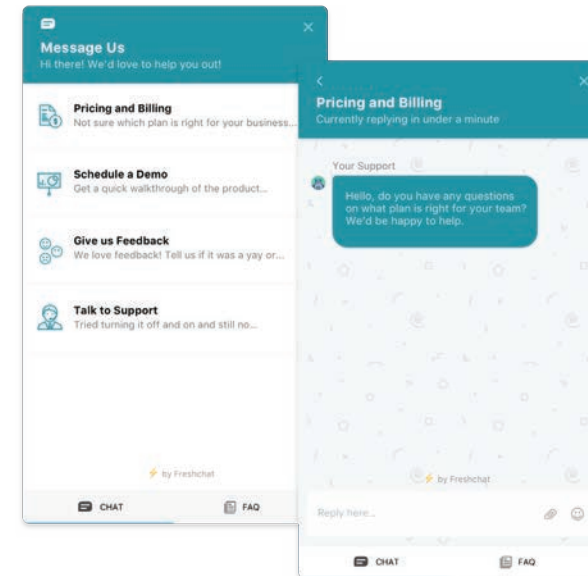
Восхитите клиента

Упрощение навигации в поддержке

Каналы сообщений

Разговоры классифицированы в виджете по тематическим каналам: возврат денег, доставка и др. Это упрощает всю навигацию. Каналы сообщений позволяют клиентам выбирать тему запроса и узнавать мнение экспертов, обслуживающих данные каналы.

[Узнать больше](#)



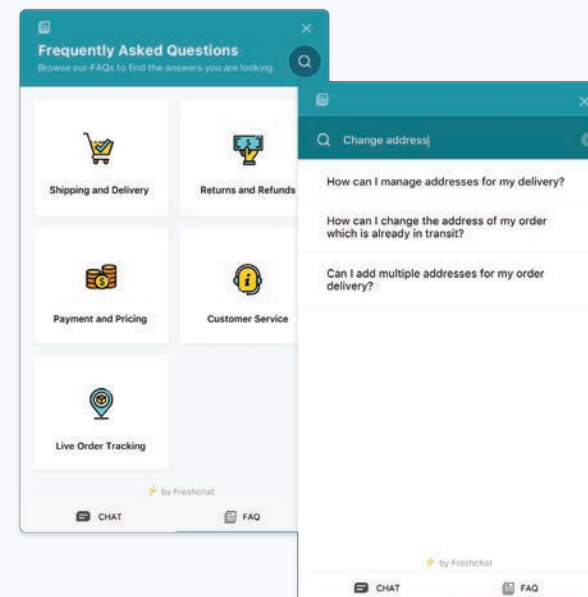
Помогите клиентам найти ответы самостоятельно

Встроенные вопросы и ответы

Облегчите агентам работу – привяжите прямо к чату систему самообслуживания. Встроенные вопросы и ответы помогут клиенту найти ответ на интересующий его вопрос, не выходя из чата. Результат – снижение числа заявок на поддержку.

Встроенные вопросы и ответы помогают тратить меньше времени на малозначимые запросы и больше – на запросы, важные для бизнеса.

[Узнать больше](#)





02

Восхитите свою команду

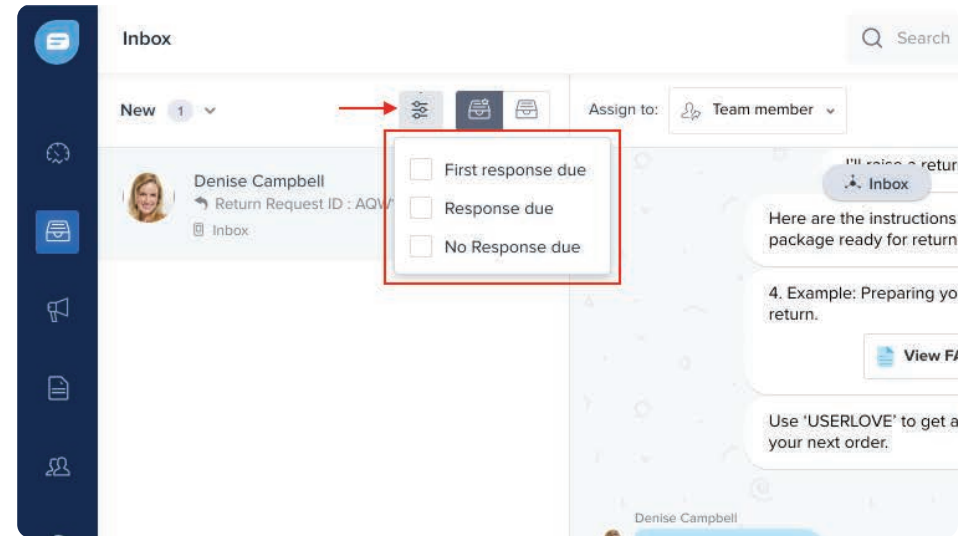
Уснул – проиграл

Сортировка заявок по приоритету

Не заставляйте клиентов ждать – быстро находите самые срочные запросы и отвечайте на них с помощью сортировки по сроку выполнения.

Фильтр приоритета показывает список разговоров таким образом, что агенты могут быстрее реагировать на заявки, требующие немедленного внимания.

[Узнать больше](#)



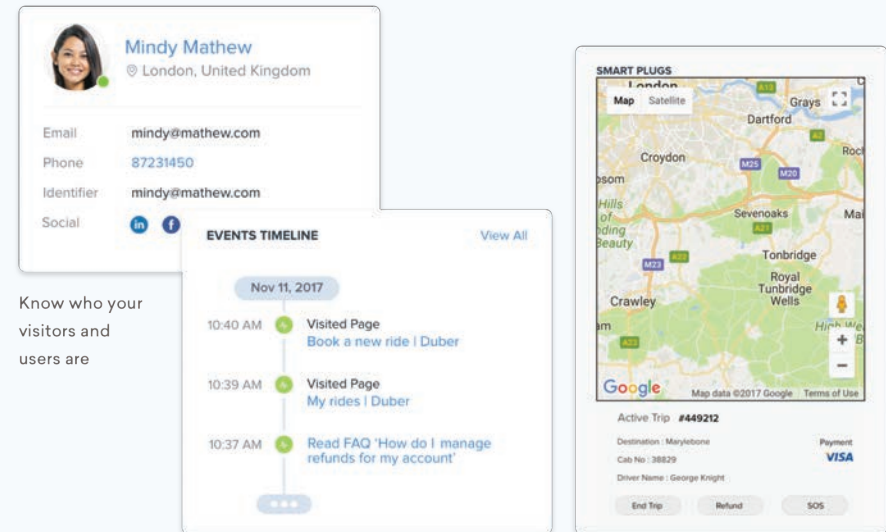
Дайте команде контекст

Smart Plugs

Прямо в чате агент поддержки видит весь контекст из внешних приложений и систем – поддержка становится оперативнее и умнее.

Smart Plug – это настраиваемые интеграции для обмена информацией между вашей системой, CRM и любым сторонним приложением. Они дают вашей команде контекст для информированного общения с клиентом.

[Узнать больше](#)



Know what you

Pull data from external apps

Умное распределение и контроль разговоров

IntelliAssign

Автоматический перевод разговоров нужным членам команды исходя из их текущей нагрузки и даже уровня опыта.

IntelliAssign снимает с агентов необходимость периодически проверять разговоры, а с менеджеров – проверять вкладку с разговорами агентов.

[Узнать больше](#)

TEAM MEMBER SETTINGS

- Set member as inactive for IntelliAssign if the member is idle for: 10 mins
- Set a conversation as inactive if customer has not responded in: 15 mins
- Reassign conversation to the same member if conversation is reopened:
- Reassign to same member if conversation is reopened within: 30 mins
- Active conversations per member: 5

SKILL LEVEL

If you need to have higher active conversation limits for your experts or need to lower that limit for your new team members you can selectively override the limits for them. Add experts, increase or decrease conversation limits for experts and selectively override overall IntelliAssign conversation limit settings.

SKILL LEVEL	CONVERSATION LIMIT/TEAM MEMBER	TEAM MEMBERS	ENABLE/DISABLE
BEGINNER	3	1 team member	<input checked="" type="checkbox"/>
INTERMEDIATE	5	No team members yet	<input type="checkbox"/>
EXPERT	8	1 team member	<input checked="" type="checkbox"/>

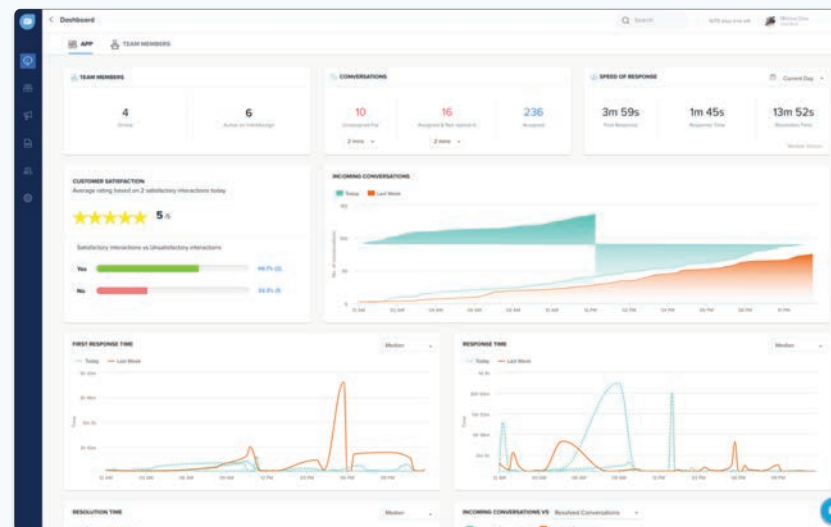
Не полагайтесь только на отчеты – можно опоздать

Панель управления реального времени

Действуйте с упреждением на основе метрик. Наша панель управления реального времени помогает отслеживать качество работы с клиентами с помощью обновляемых показателей времени первого отклика, среднего времени всех откликов и времени разрешения заявок.

Принимать решения, требующие данных, становится проще за счет метрик в реальном времени. Вы всегда знаете, когда есть новые обращения или когда агенты загружены и не могут ответить.

[Узнать больше](#)



Другие функции поддержки, которые любят наши клиенты



Общие входящие

Сотрудничество и совместное разрешение проблем. Агент добавляется в разговор упоминанием со знаком «@» или заметкой.



Кампании на мобильных устройствах

Общение с клиентами прямо в продукте с таргетингом по нужным группам.



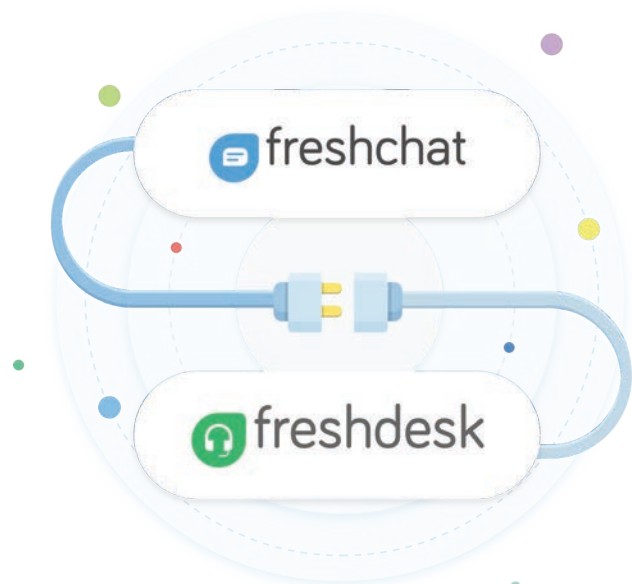
Правила назначения

Разговоры назначаются нужным членам команды или группы на основе заданных условий.



Готовые ответы

Заготовленные ответы помогают быстро отвечать на распространенные вопросы, сокращая время разрешения.



Freshdesk + Freshchat: поддержка и переписка в одном рабочем потоке

Все лучшее от экосистемы *Freshworks*.

Freshchat работает внутри Freshdesk и позволяет агентам общаться прямо в службе поддержки.
Не нужны никакие сторонние чаты.

Решайте проблемы пользователей прямо в чате и преобразуйте разговоры в заявки
в сложных случаях. Клиент всегда останется доволен.

Их клиенты довольны получаемой поддержкой.

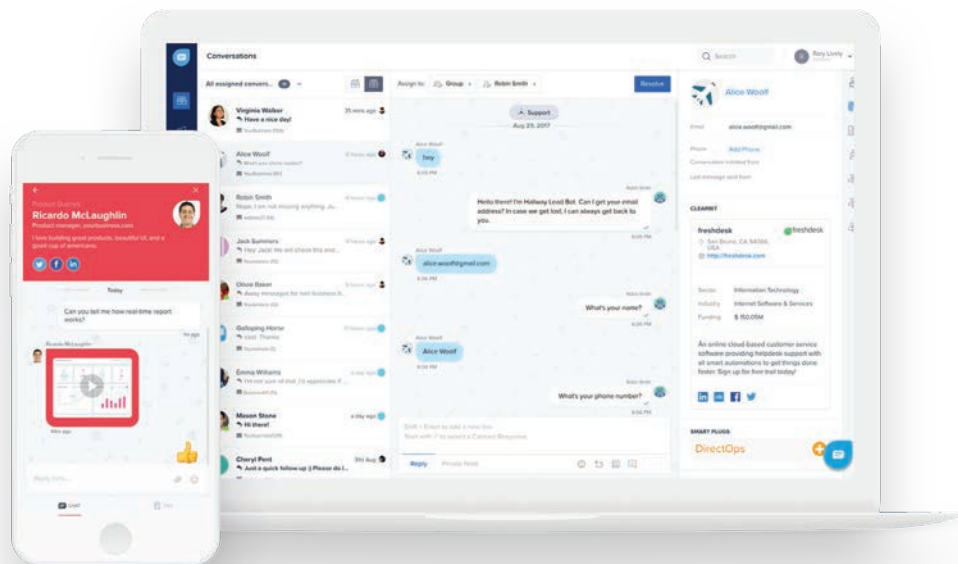
Ваши ничем не хуже.

“ make  trip ”

С помощью Freshchat мы решаем проблемы наших клиентов
точно и в реальном времени.

Rajesh Magow

Сооснователь и гендиректор, Индия, MakeMyTrip



Смелее! Freshchat – новый уровень поддержки ваших пользователей.

Ace conversations from wherever your prospects
and customers are.

[SIGN UP TODAY](#)

[Website](#) | [In-app](#) | [Mobile](#) | [Messenger](#)