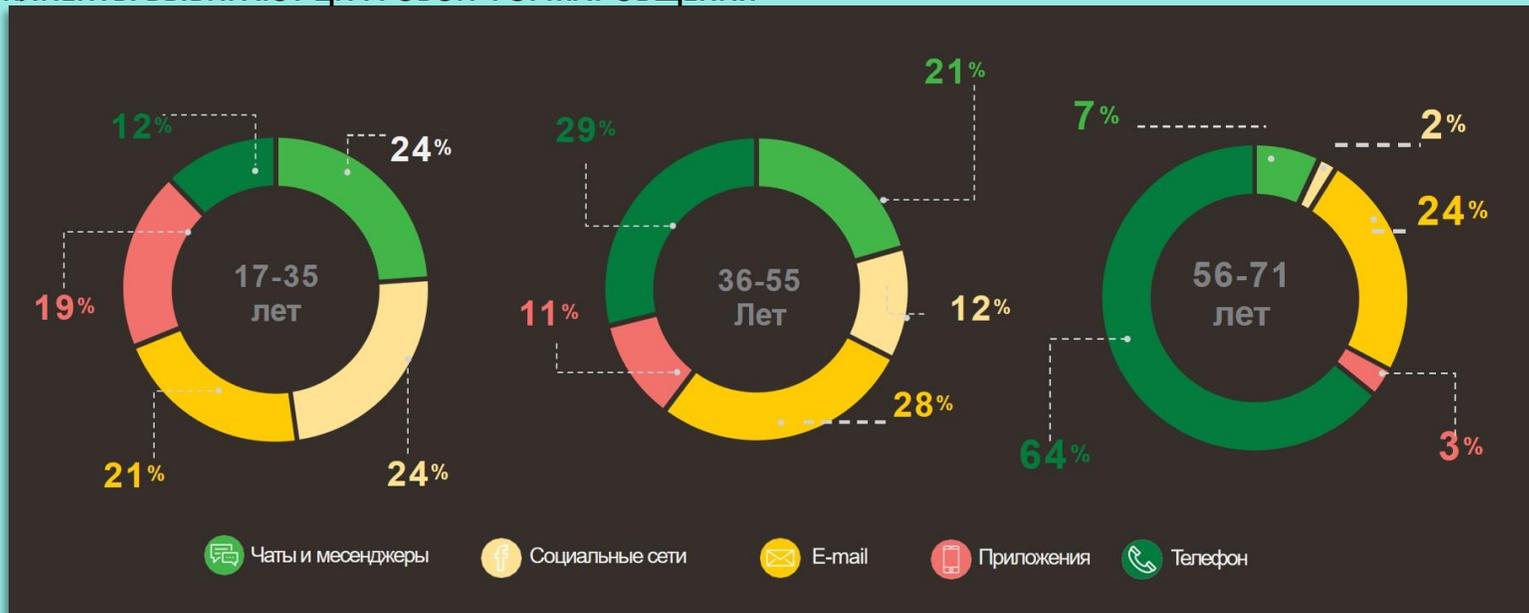


«Лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать»  
Народная мудрость

# ПРЕДПОСЫЛКИ ДЛЯ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

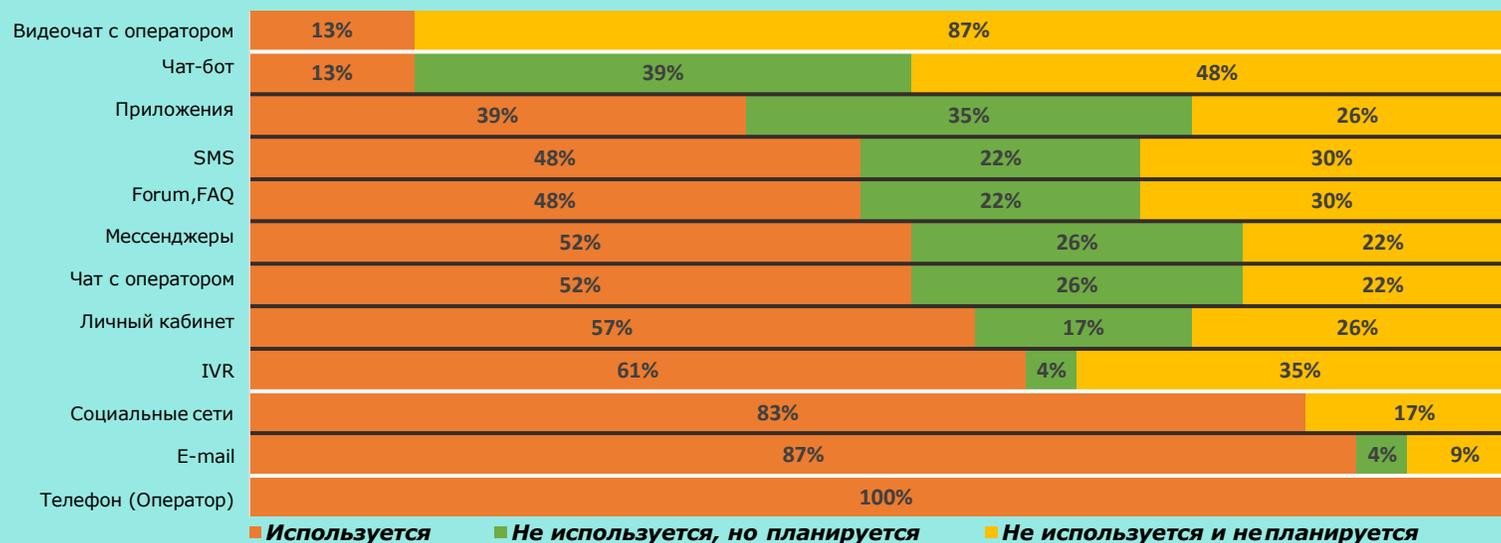
## КЛИЕНТЫ ВЫБИРАЮТ ЦИФРОВОЙ ФОРМАТ ОБЩЕНИЯ



✓ Более 70% респондентов в РК в возрасте 17-55 лет предпочитают цифровой канал взаимодействия с компаниями

✓ Цифровые каналы снижают издержки на обслуживание и удержание клиентов

## КОМПАНИИ ВЫБИРАЮТ ЦИФРОВОЙ ФОРМАТ ОБЩЕНИЯ



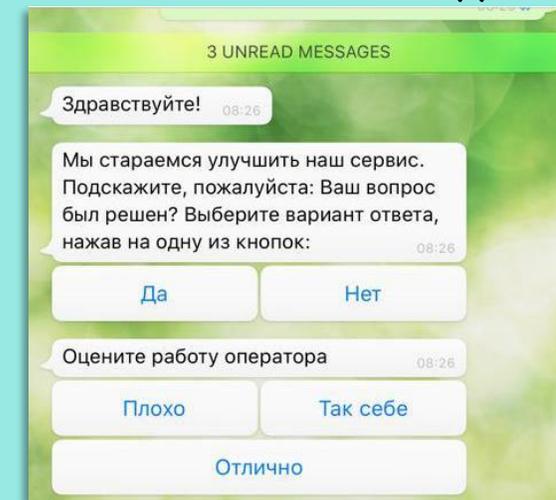
✓ Цифровые каналы позволяют компаниям предоставлять более широкий функционал сервисного обслуживания



- Доступ в любой точке мира
- Отправка документов, медиафайлов
- Сохранение истории
- Нет необходимости «ожидания ответа» на линии
- Возможность «бесшовного трансфера» обращения между операторами
- Возможность глубокой автоматизации
- Расширенная аналитика и управление качеством
- Экономия затрат



## Кнопки в WhatsApp:



## 1. ВАШ КЛИЕНТ ГОТОВ К СЕРВИСУ В ЧАТАХ?

✓ *АЛМА ТВ. 2018 год. Более 30% клиентов обслуживаются в WhatsApp*



✓ *АЛЬФА БАНК. 2020 год. Более 50% клиентов обслуживаются в WhatsApp\**

\*В карантин (с апреля 2020) 100% сервис в WhatsApp



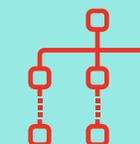
## 2. ВАША КОМПАНИЯ ГОТОВА К СЕРВИСУ В ЧАТАХ?



- Нет «эмоциональной» поддержки
- Грамматика
- Сложность в продажах
- 100% аргумент в руках клиента, с возможностью «заскринить качество» сервиса
- «Иногда проще позвонить»
- «Особый» портрет оператора

Дайте клиенту **возможность выбора**, «мягко» предлагайте цифровой канал

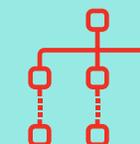
- ✓ *Изменить сайт компании*
- ✓ *Проанализировать смс клиентам. Изменить текст*
- ✓ *Изменить рекламный материал (буклеты, листовки)*
- ✓ *Развивать представленность в социальных сетях*
- ✓ *Изменить IVR, рассказать о чате, выслать смс с ссылкой*



**ИСПОЛЬЗОВАТЬ ЛЮБОЙ КОНТАКТ С КЛИЕНТОМ ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ О ЧАТ ПОДДЕРЖКЕ**

Обеспечьте **высокий уровень сервиса** в цифровом канале

- ✓ РАБОТА 24/7
- ✓ Полный функционал сервиса в чате (идентичный или выше, чем в голосе)
- ✓ Оперативность реагирования
- ✓ Постоянная работа с FCR, CSI, CES...
- ✓ Платформа, обеспечивающая высокий уровень аналитики и мониторинга клиентского настроения
- ✓ Увлеченная команда

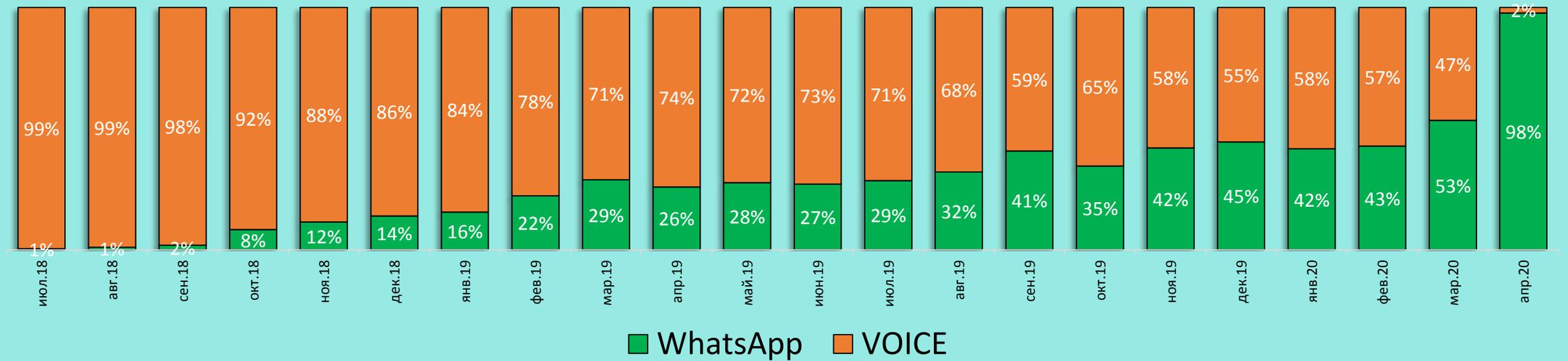


Определите **удобный для клиента** канал взаимодействия с вами



РЕКОМЕНДУЕМ :))

# ЧТО ВЫБРАТЬ? 😊



**ЧАТЫ + ГОЛОС**