



# Как бизнес улучшает клиентский сервис в цифровых каналах: передовой опыт edna

---

**Кошелев Евгений**

Руководитель  
направления продаж

✉ [evgeniy.koshelev@edna.ru](mailto:evgeniy.koshelev@edna.ru)

☎ +7 977 899 67 87

# edna – ведущий поставщик решений и сервисов в области цифровых коммуникаций

18 лет

на рынке услуг  
информирования

2 500+

корпоративных  
клиентов

100 млн  
человек

каждый месяц  
получают сообщения  
благодаря нашим продуктам

300+

сотрудников  
в команде



# Что edna готова предложить бизнесу в Казахстане



## Для эффективного диалога с клиентом

- Уведомления для клиентов
- Рассылки и аудитории
- Сценарии



## Для контактных центров

- Чат-центр
- Чат-боты



## Для верификации данных пользователей

- Одноразовые пароли



## Каналы

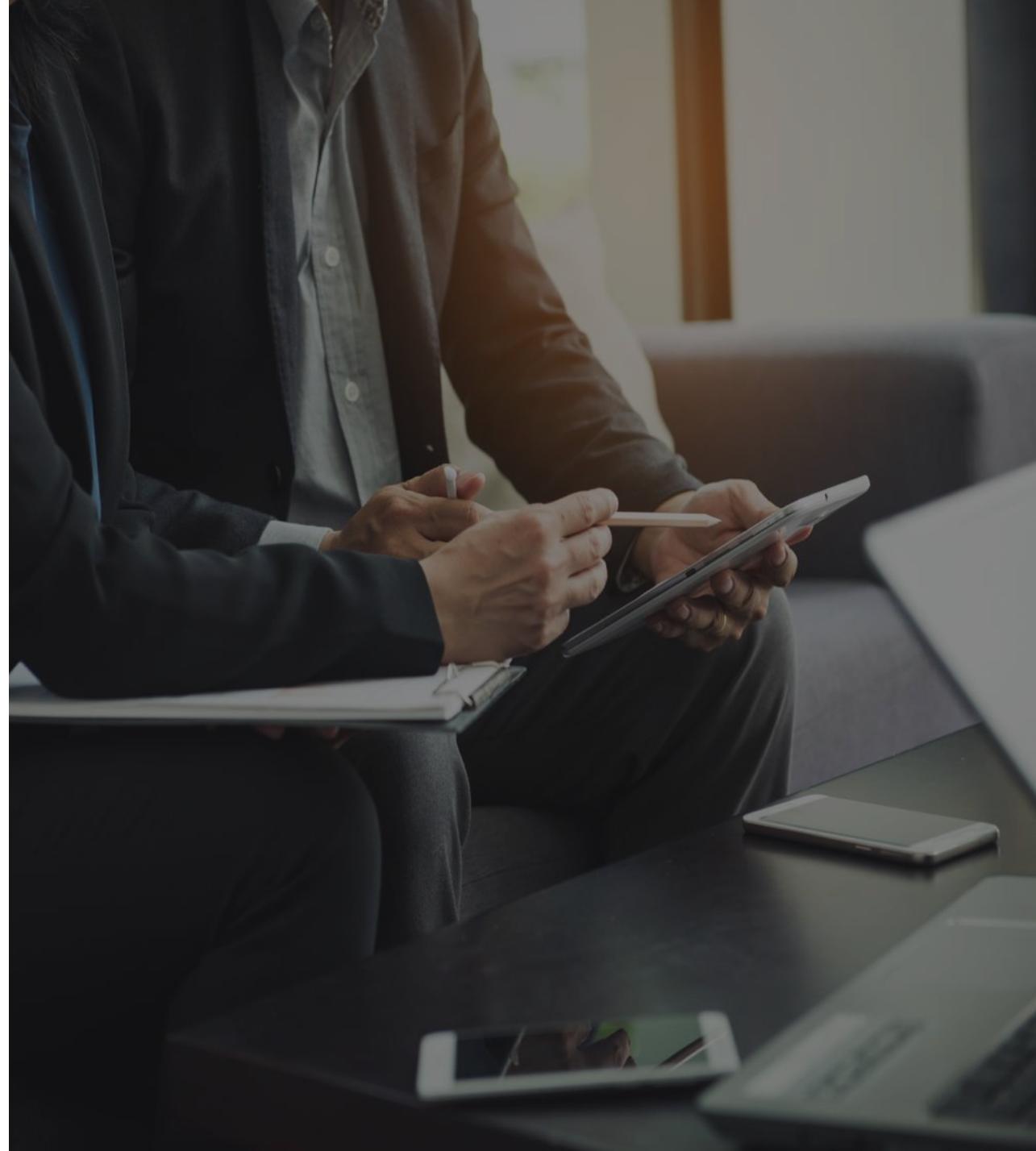
- |  |  |
|--|--|
|  WhatsApp  |  Apple Business Chat |
|  Telegram |  Push               |
|  Viber    |  SMS                |

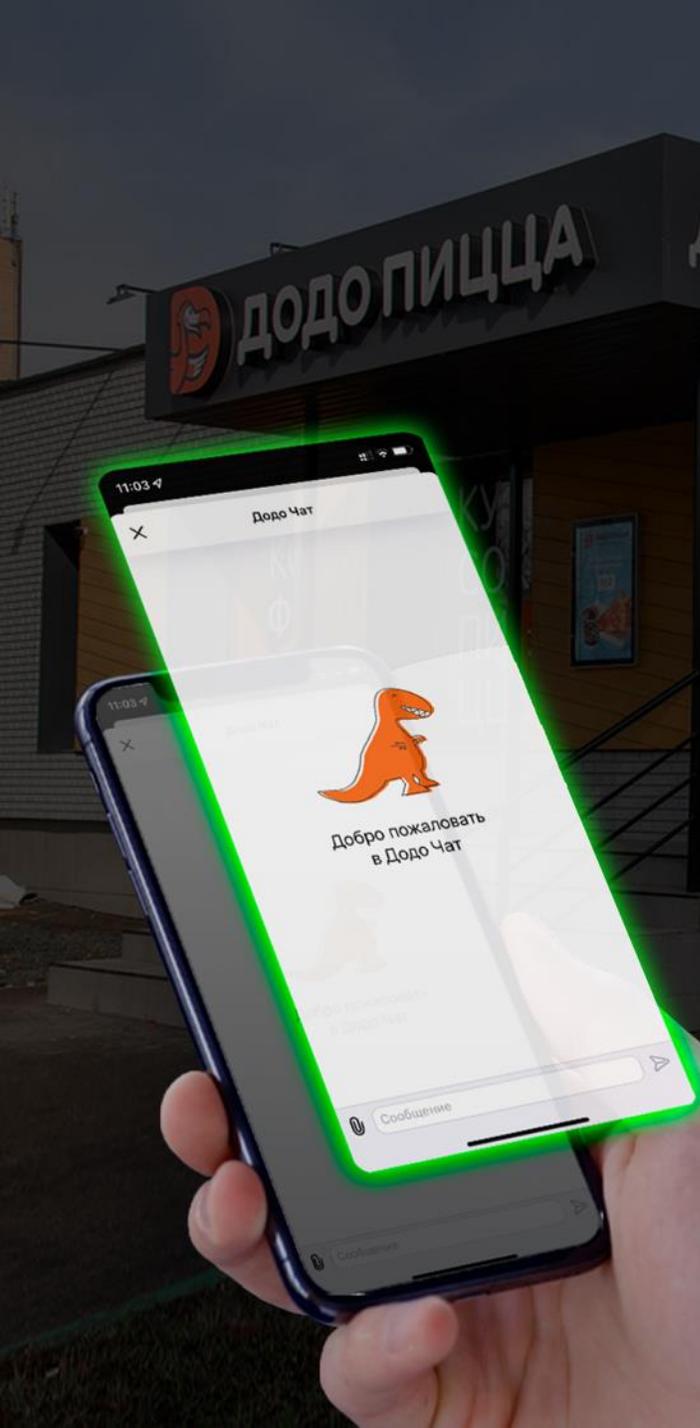


Контактный центр  
на стыке затрат и прибыли

# Кейс клиентский сервис

---





# «Додо Пицца»

---

Сеть пиццерий, которая к июлю 2023 года насчитывает 820 пиццерий и представлена в 15 странах

**В «Додо Пицце» есть контакт-центр, который помогает решать возникающие трудности. Ранее клиент мог связаться с оператором только двумя способами:**

- позвонить на горячую линию
- отправить письмо на электронную почту

Как следствие:

- долгое ожидание ответа оператора
- слабая контактность клиентов
- сложная автоматизация процессов



# Новые потребности

---

Задача — запустить новый  
современный канал  
для общения с клиентами

## **Чат**

Внедрение нового канала коммуникации —  
чат в мобильном приложении

## **Чат-бот**

Интеграция в каналы чат-бота и доведение  
автоматизации на первом этапе до 20%

## **Одна платформа**

Единое решение для текстовых каналов

## **Обслуживание клиентов**

Повышение качества обслуживания  
клиентов путем построения  
персонализированной, человеческой  
коммуникации с клиентами  
и предоставления ответов на обращения  
в режиме 24/7

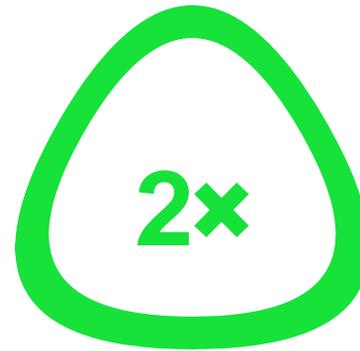
# Влияние чата на контактный центр «Додо Пицца»



Переток  
из e-mail в чат



Сокращение времени  
работы в чате



Возвращаемость  
клиентов за 28 дней



Увеличилась доля  
положительных оценок



Кол-во клиентов,  
оставивших оценку

# Кейс продажи

---



# Европейский медицинский центр

## Какие задачи решали?



### КАНАЛЫ

Сократить голосовые вызовы, перевести около 20% клиентов в цифровые каналы.



### АВТОМАТИЗАЦИЯ

Автоматизировать обработку типовых сообщений.



### ИНСТРУМЕНТЫ

Заменить SMS-рассылки исходящими рассылками в мессенджерах.

### Результаты

- Первый ответ клиенту за 30 сек
- SL на первый ответ клиенту от 30 до 60 сек.
- LCR сократился с 25% до 0,5%
- Потерянные звонки снизились до минимума
- До 25 % переток из голоса в текст
- Переток из голоса в текст за первые 4–5 мес.
- NPS вырос с 64% до 77%
- Средняя оценка по опросу
- Open rate 58%
- Знаем каждого «в лицо»

**-25%**

Сократилось количество «потерянных» звонков (LCR)

**+5%**

Увеличился индекс NPS

**+10%**

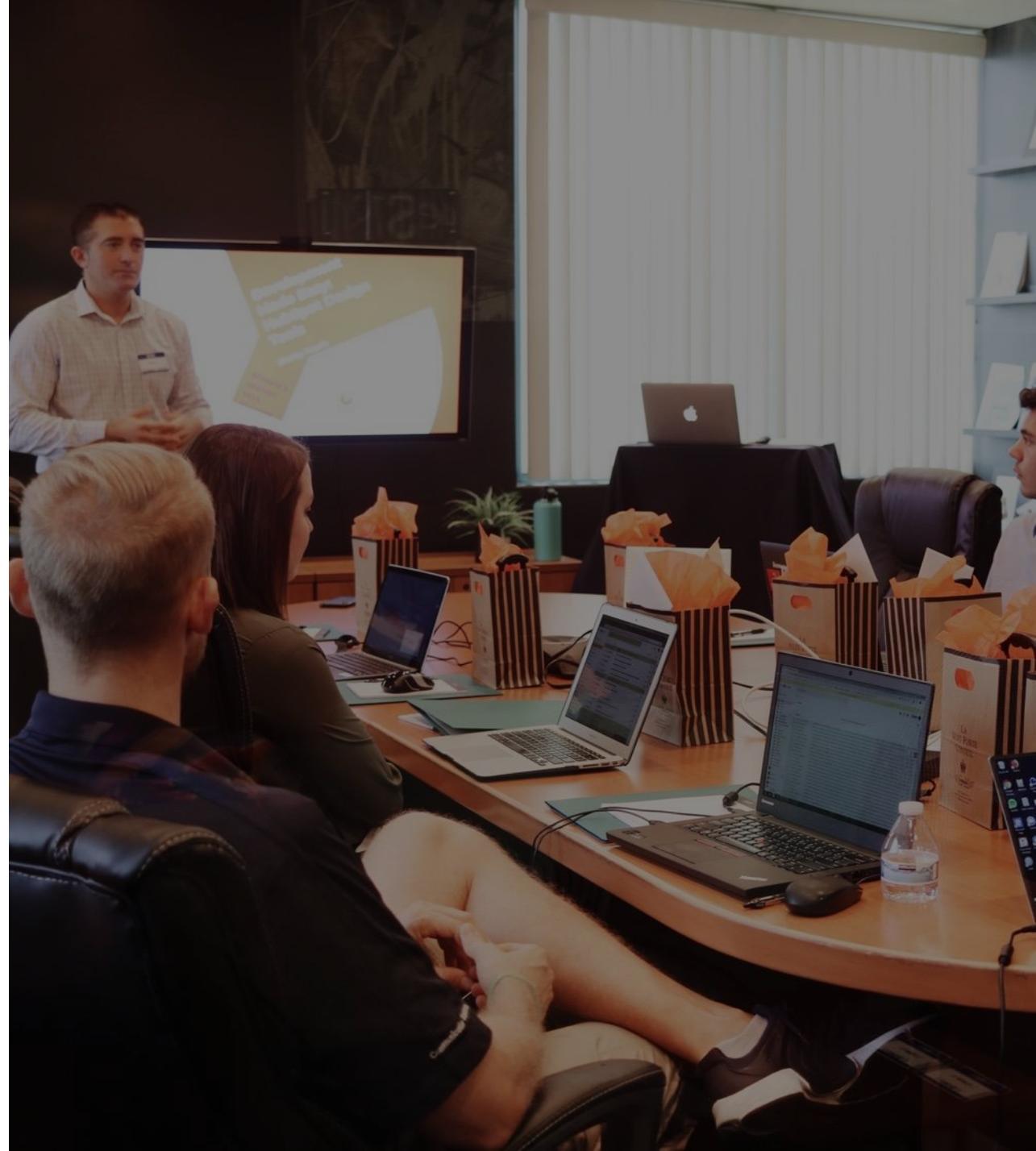
Выросла конверсия из рассылок в мессенджерах в продажи

**-30%**

Снизилась нагрузка на сотрудников контакт-центра благодаря внедрению бота

Мы не только  
следуем трендам,  
но и задаем их

---



# Чат-центр edna

## Исходящие сообщения



**Отправить исходящее клиенту Неизвестный клиент**

✓ Кому и куда — — — — — ✓ Содержание сообщения — — — — — 3 Что потом

3 Что должно произойти с тредом после отправки исходящего сообщения клиенту?

- Сразу завершить тред после отправки
- Отправить и назначить тред с сообщением на себя
- Отправить тред с сообщением в очередь на другого сотрудника/группу сотрудников, навык или подразделение

[Отменить](#) [Дальше](#)

---

**Отправить исходящее клиенту Неизвестный клиент**

✓ Кому и куда — — — — — 2 Содержание сообщения — — — — — 3 Что потом

2 Содержание сообщения

⚠️ Этому клиенту вы можете отправить сообщение только по предварительно одобренному шаблону.

Шаблон

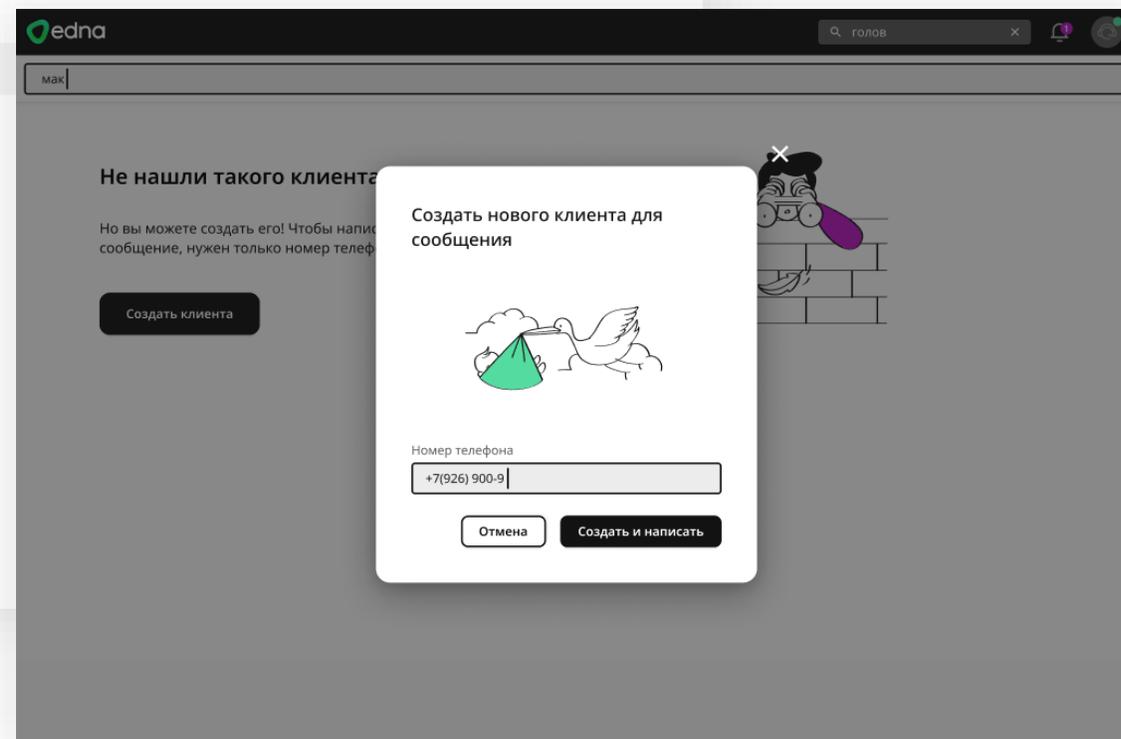
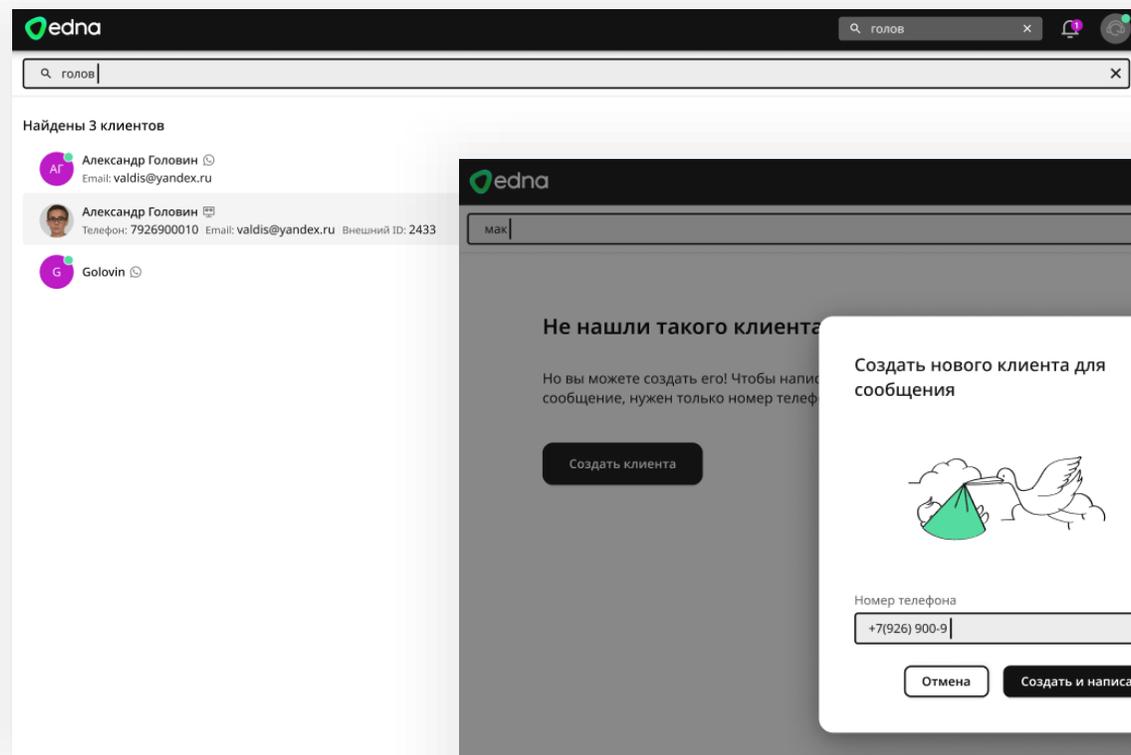
Успешная регистрация

Перенос записи

Отмена записи

[Отменить](#) [Дальше](#)

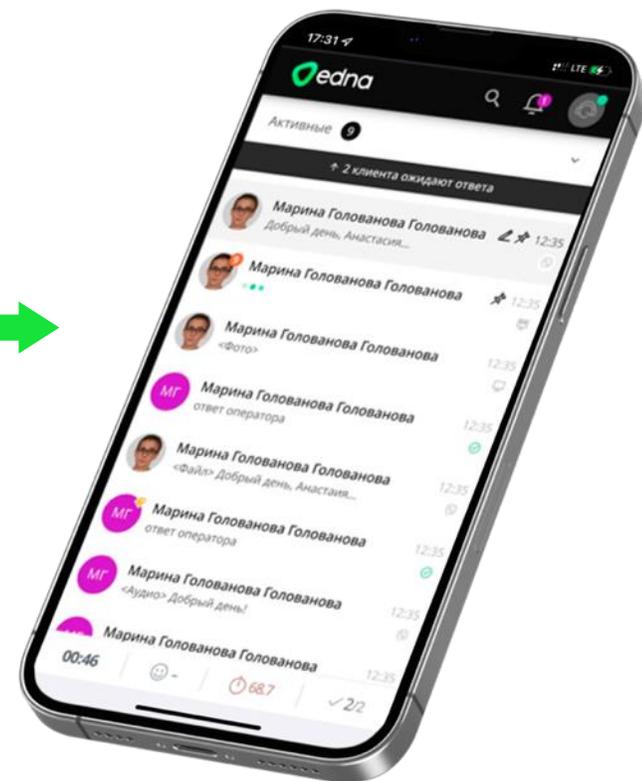
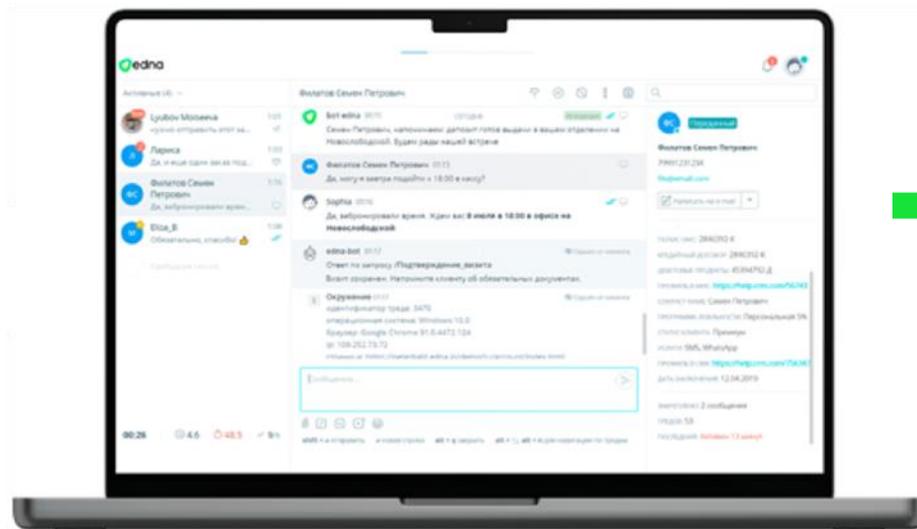
# Иницируйте диалог с новыми и действующими клиентами



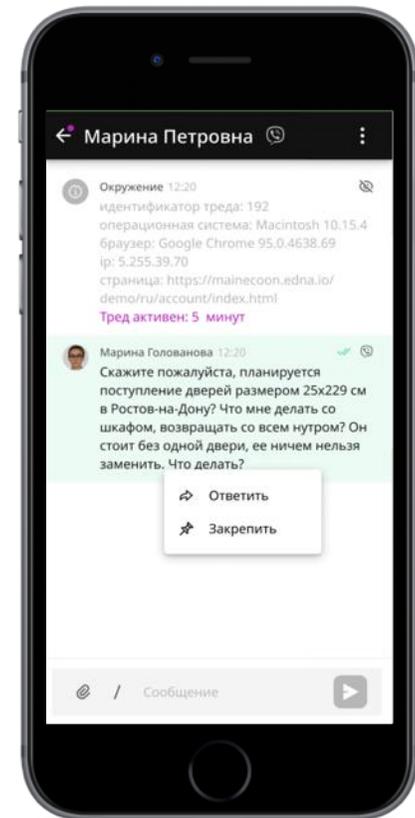
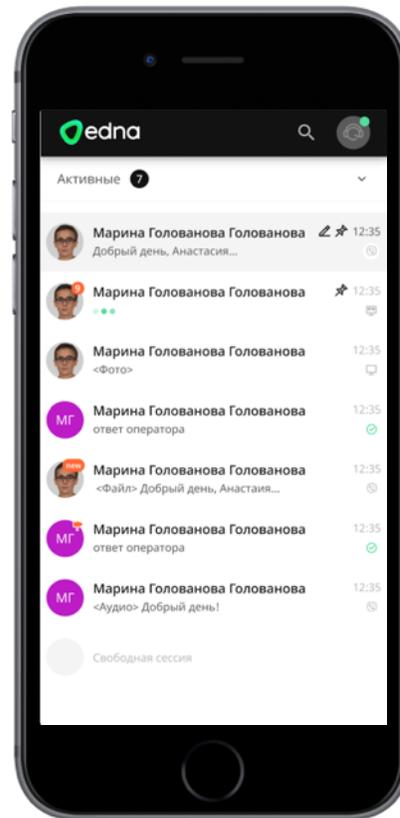
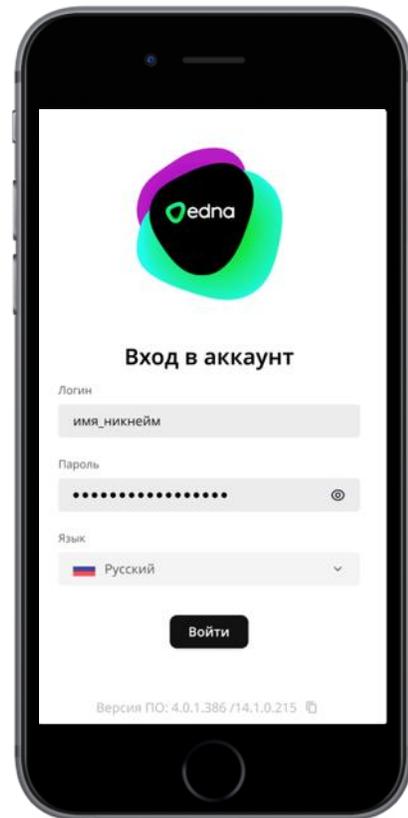


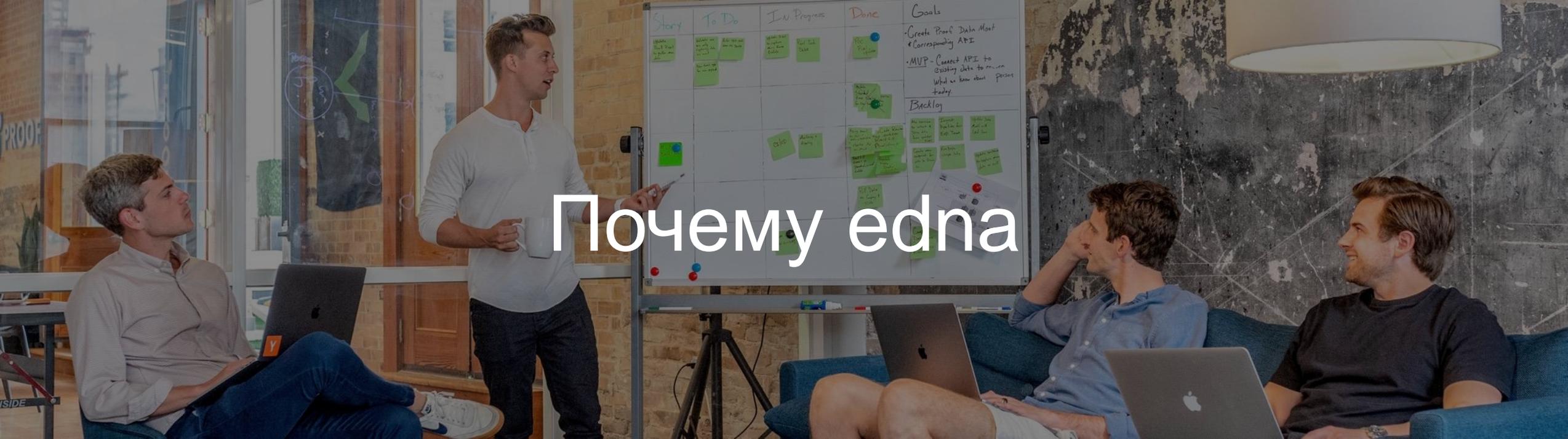
# Чат-центр edna

## Мобильное рабочее место оператора



# Полноценное рабочее место оператора, только в телефоне





# Почему edna



**Продаем  
собственные  
решения  
и разработки**



**Сервера  
в Казахстане**



**Местная  
техподдержка**



Евгений  
Кошелев

---

+7 977 899-57-87  
[evgeniy.koshelev@edna.ru](mailto:evgeniy.koshelev@edna.ru)



[edna.kz](http://edna.kz)