



ТИКЕТОН

Аутсорсинг: «за или против» в
реалиях современного онлайн-
сервиса

Наши достижения



**Более
3 600 000**

пользователей в месяц
(1,2 млн. клиентов в БД)



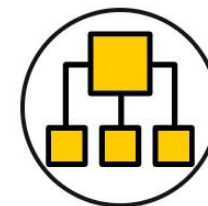
11 лет

успешной деятельности



**Более
12 000 000**

проданных билетов
(продаем от 5 до 50
тыс. билетов в день)



**250 подключенных
объектов**

кинотеатры / театры / спорт-
арены / концертные залы

В 27 городах Казахстана



АСТАНА
АЛМАТЫ
КАРАГАНДА
ШЫМКЕНТ
ТАРАЗ
КЫЗЫЛОРДА
КОСТАНАЙ
ТАЛДЫКОРГАН
ТЕМИРТАУ

ЖАРКЕНТ
СЕМЕЙ
КОКШЕТАУ
ПЕТРОПАВЛОВСК
АКТОБЕ
ПАВЛОДАР
УСТЬ-КАМЕНОГОРСК
АКТАУ
ЭКИБАСТУЗ

ЖАНАОЗЕН
ТАЛГАР
АТЫРАУ
ЖЕЗКАЗГАН
УРАЛЬСК
КОНАЕВ
МЕРКЕ
РУДНЫЙ
ТУРКЕСТАН

В трех странах Центральной Азии



КЫРГЫЗСТАН
УЗБЕКИСТАН
ТАДЖИКИСТАН

Партнерские каналы продвижения

Мы интегрированы с крупнейшими порталами страны. Вся информация о предстоящих событиях и возможность покупки билетов подгружается автоматически



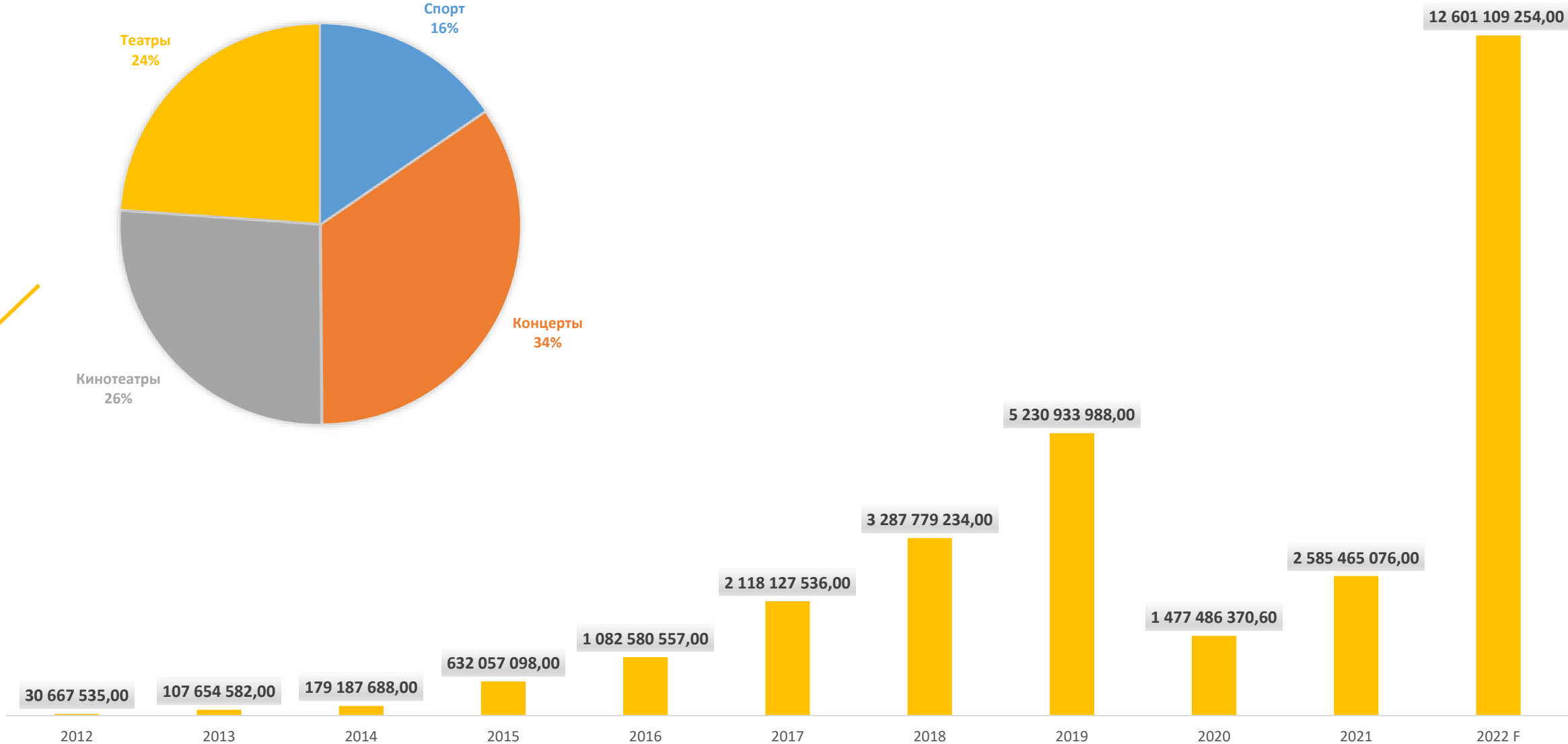
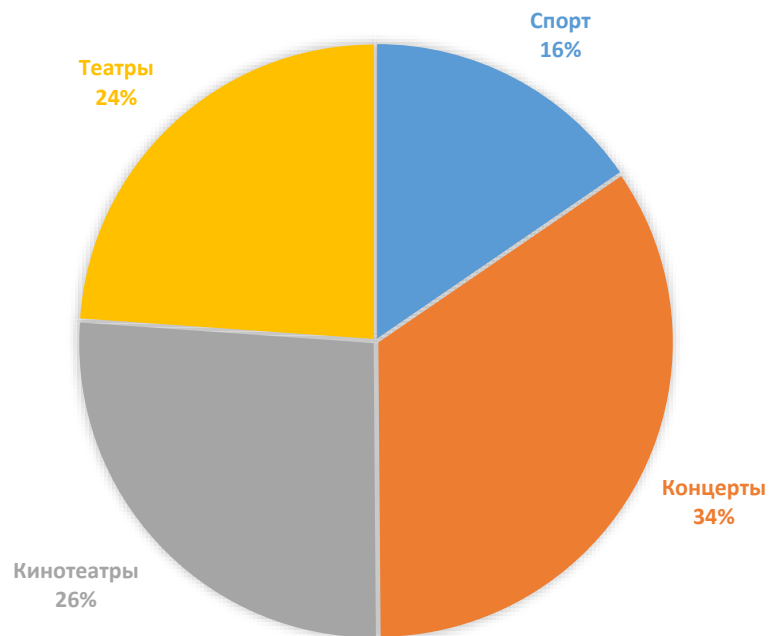
Bank



и другие

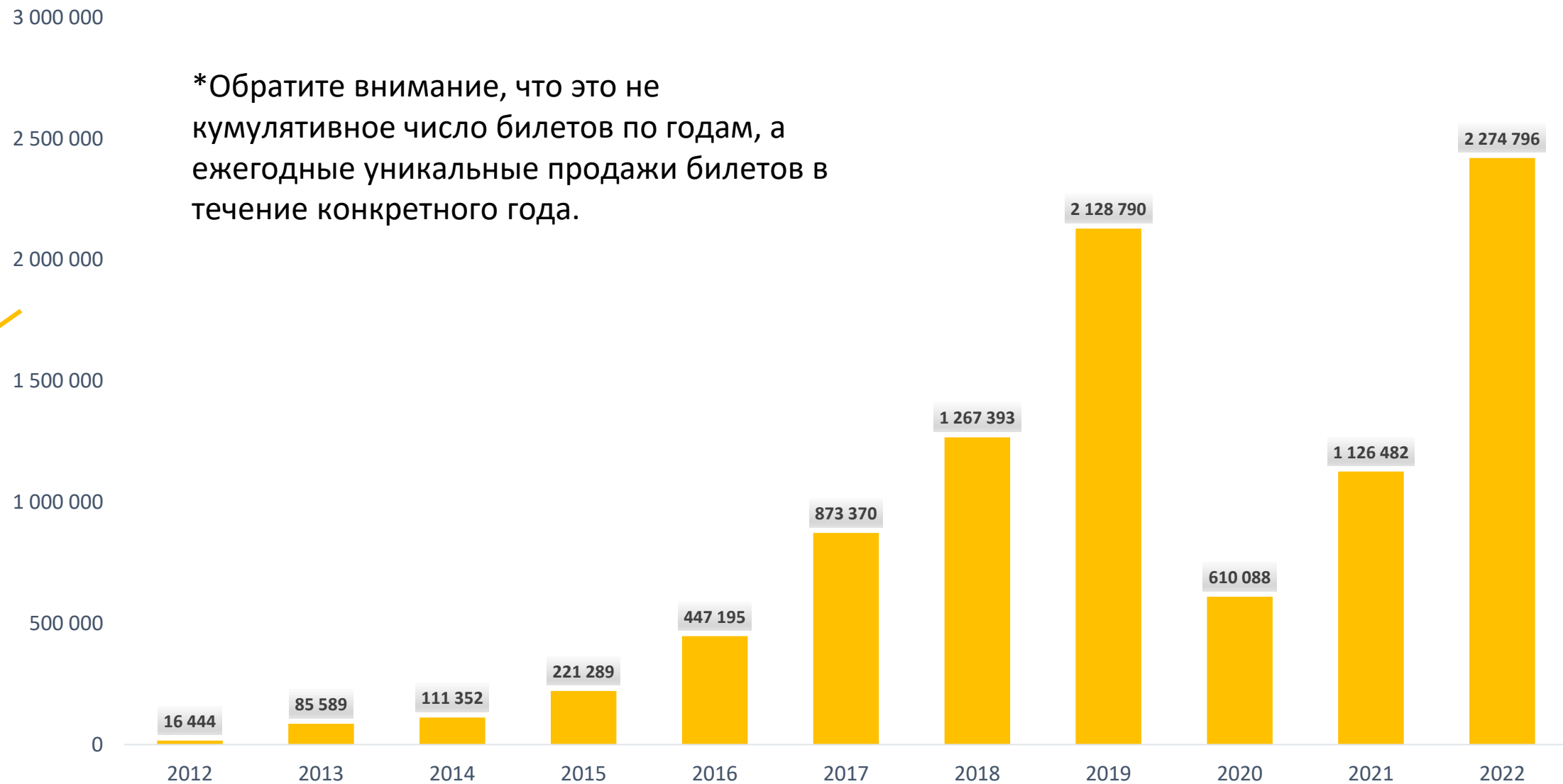
Общий охват составляет более
2 000 000 чел. в сутки

ПОКАЗАТЕЛИ ПРОДАЖ

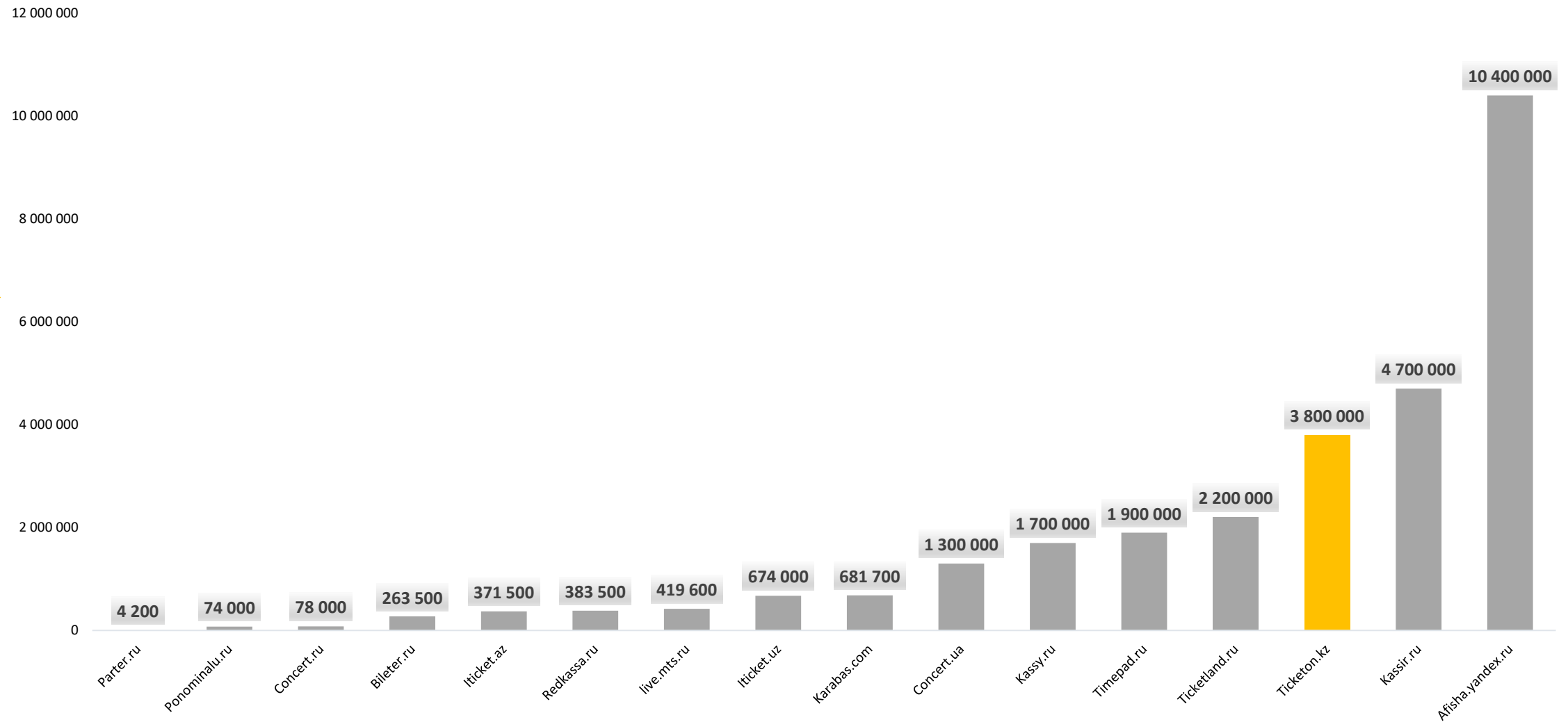


Количество продаваемых билетов*

*Обратите внимание, что это не кумулятивное число билетов по годам, а ежегодные уникальные продажи билетов в течение конкретного года.



Показатели трафика билетных операторов СНГ



*данные за март 2023 (SimilarWeb)

Клиентская база Тикетон*

*Клиент Тикетона – человек с уникальным номером телефона и мейлом, хотя бы раз купивший на тикетоне



Цели передачи трафика на аутсорсинг

1. Снижение затрат;

2. Улучшение качества;

3. Гибкий график;

4. Масштабируемость.



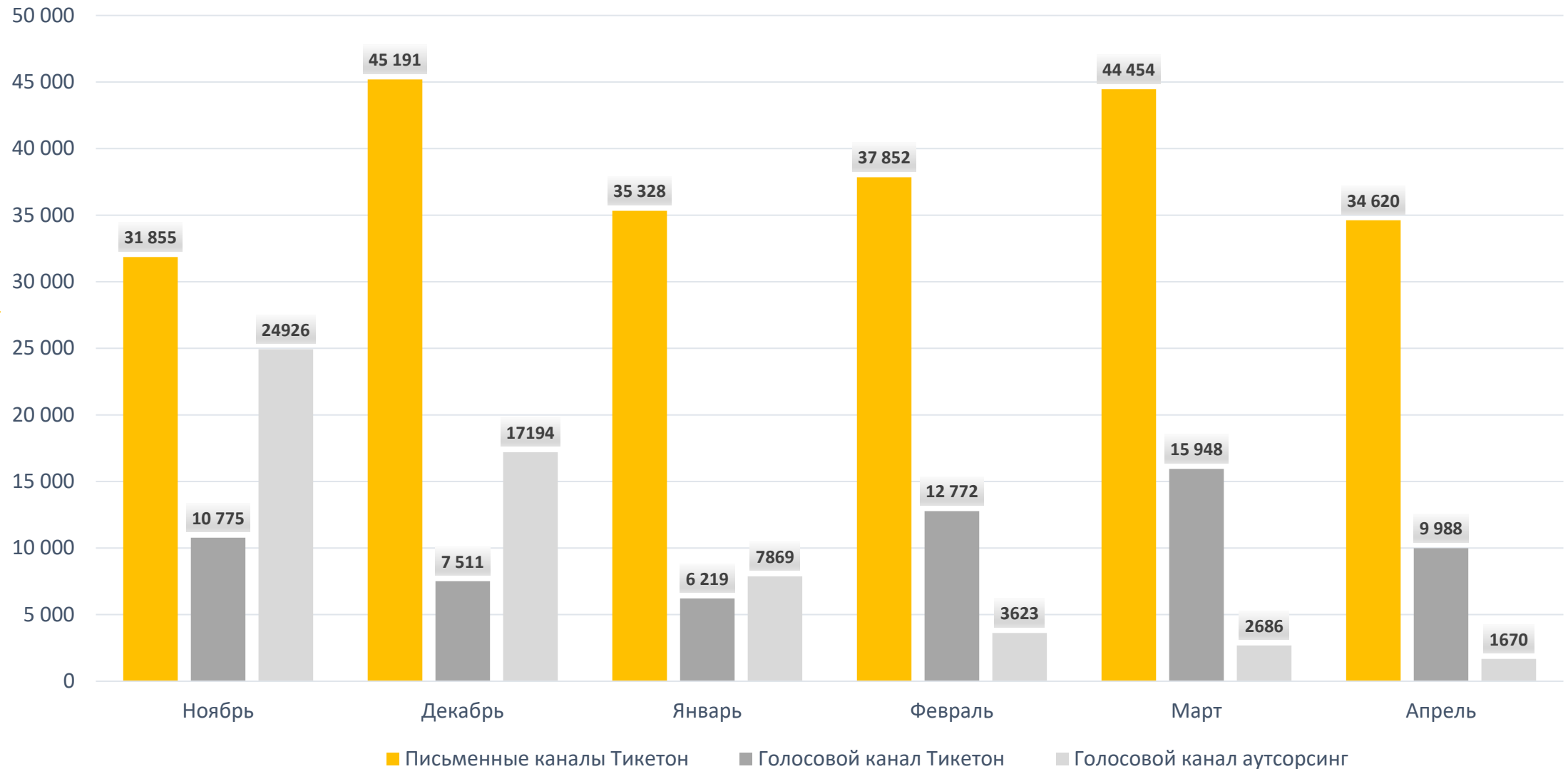
Основные бизнес-процессы

1. Процесс общения и обмена информацией;
2. Процесс обучения сотрудников;
3. Процесс управления качеством обслуживания клиентов;
4. Процесс управления инцидентами;
5. Процесс мониторинга и анализа производительности.

Методы контроля качества работы аутсорсингового КЦ

1. Определение показателей производительности
2. Аудиты и проверки обслуживания
3. Обратная связь от клиентов
4. Сотрудничество и калибровочные сессии с аутсорсинговым колл-центром.

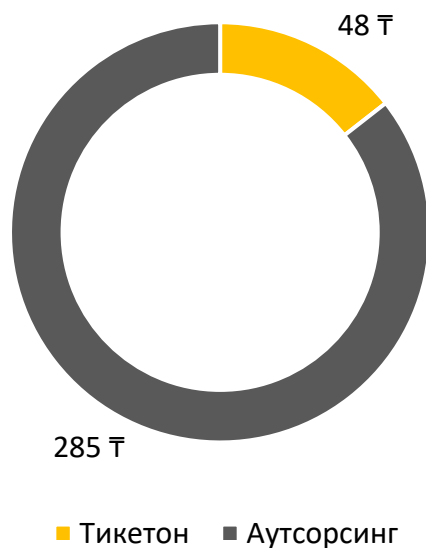
Динамика обращений



Сложности с которыми столкнулись в процессе работы

1. Затраты

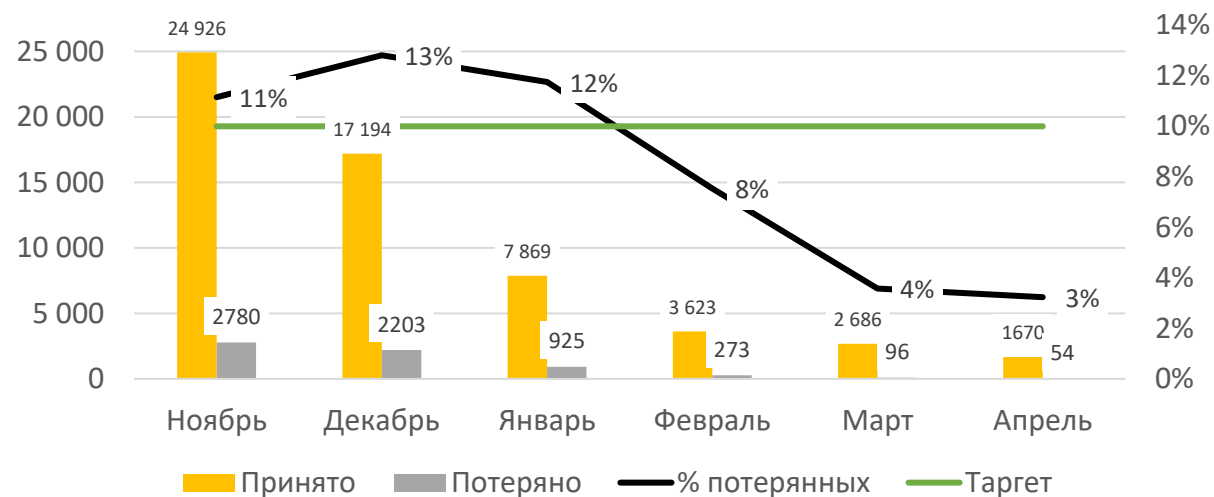
Средняя стоимость обработки обращения



2. Масштабируемость

При резких скачках нагрузки не было оперативного увеличения количества выделенных сотрудников. В связи с недостаточностью человеческих и временных ресурсов.

Динамика входящих звонков (аутсорсинг)



Сложности с которыми столкнулись в процессе работы

3. Качество

Тикетон, система онлайн-покупки билетов

[+ Добавить филиал](#)

Отрицательные ▾

Без ответа

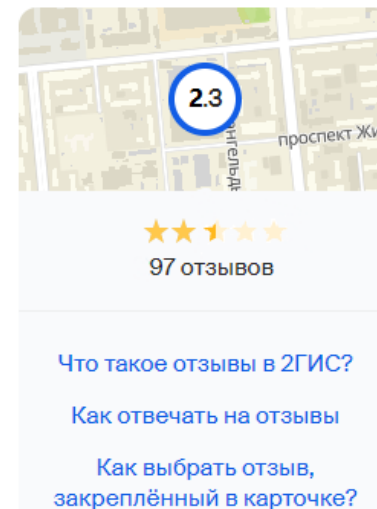
Выбрано 3 площадки

2GIS, Booking, НетМонет

Популярные мнения о вашей компании в 2GIS

Все мнения

Ужасное обслуживание ⚡

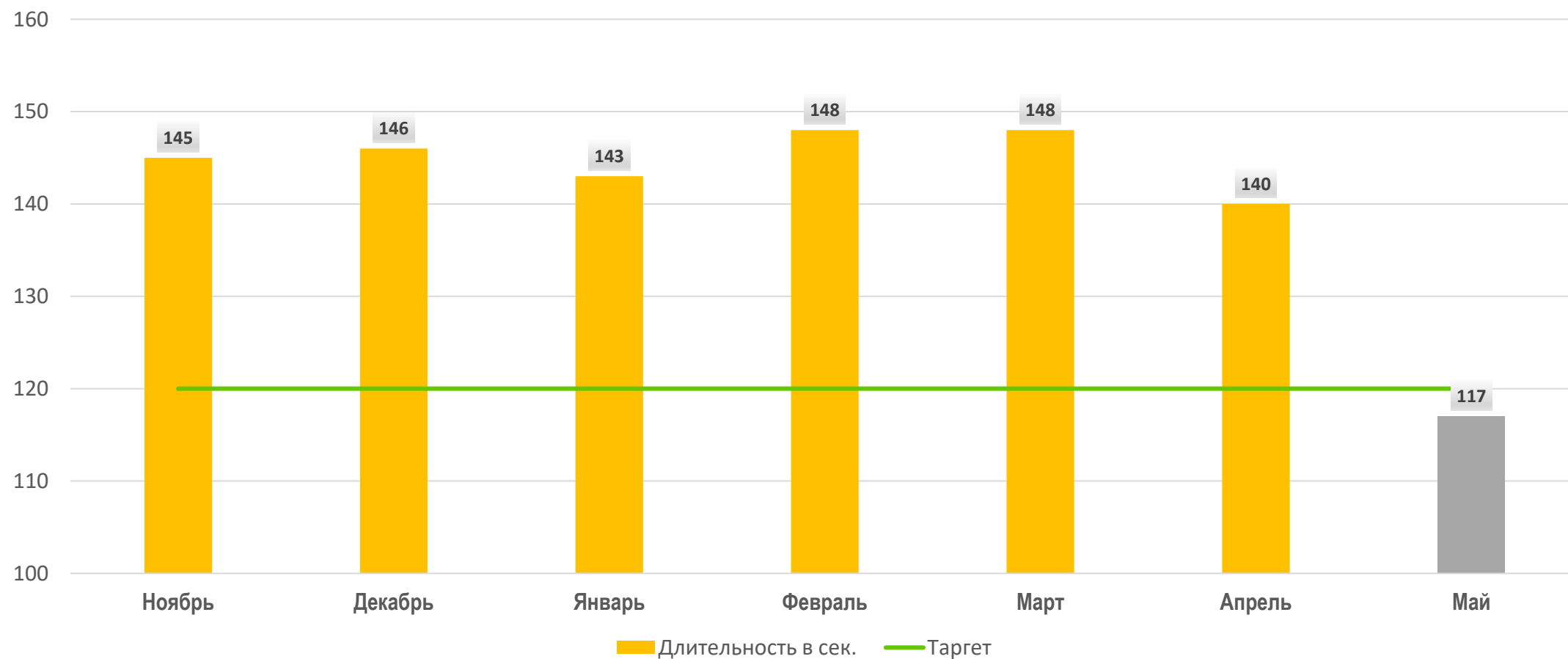


Причины перехода во внутреннюю поддержку

1. Качество обслуживания: клиенты испытывали недовольство и негативный опыт от общения с агентами аутсорсингового колл-центра. Возникшие проблемы негативно сказывались на образе компании и клиентском сервисе.
2. Уровень расходов: стоимость обработки одного обращения в разы выше, чем в домашней поддержке.
3. Недостаточная экспертность в проекте в связи с масштабированием. Так как проект рос, то набирались новые операторы, которые были недостаточно обучены и не владели навыками бизнес-этикета на должном уровне.
4. Плавный спад нагрузки с возможностью расширения и качественной подготовки сотрудников внутренней поддержки.

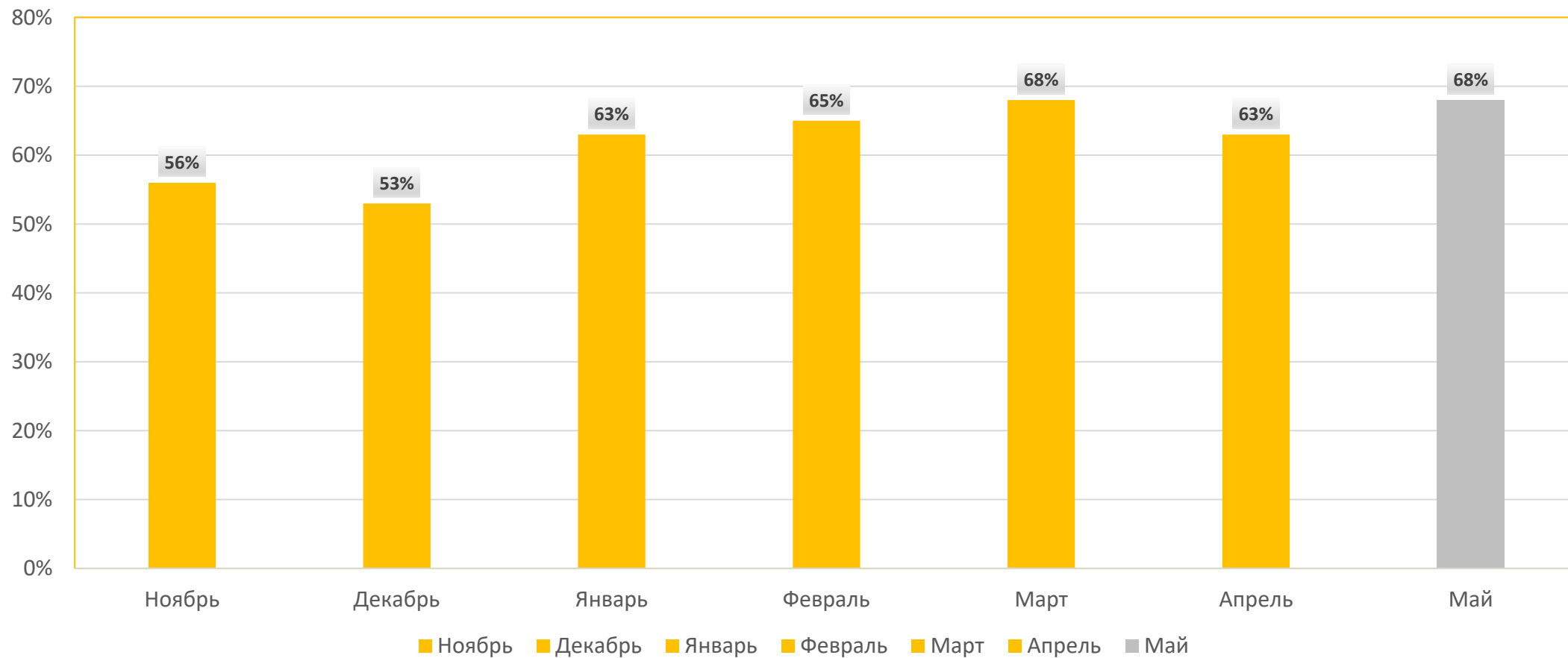
Результаты полученные после перехода во внутреннюю поддержку

Средняя длительность диалогов



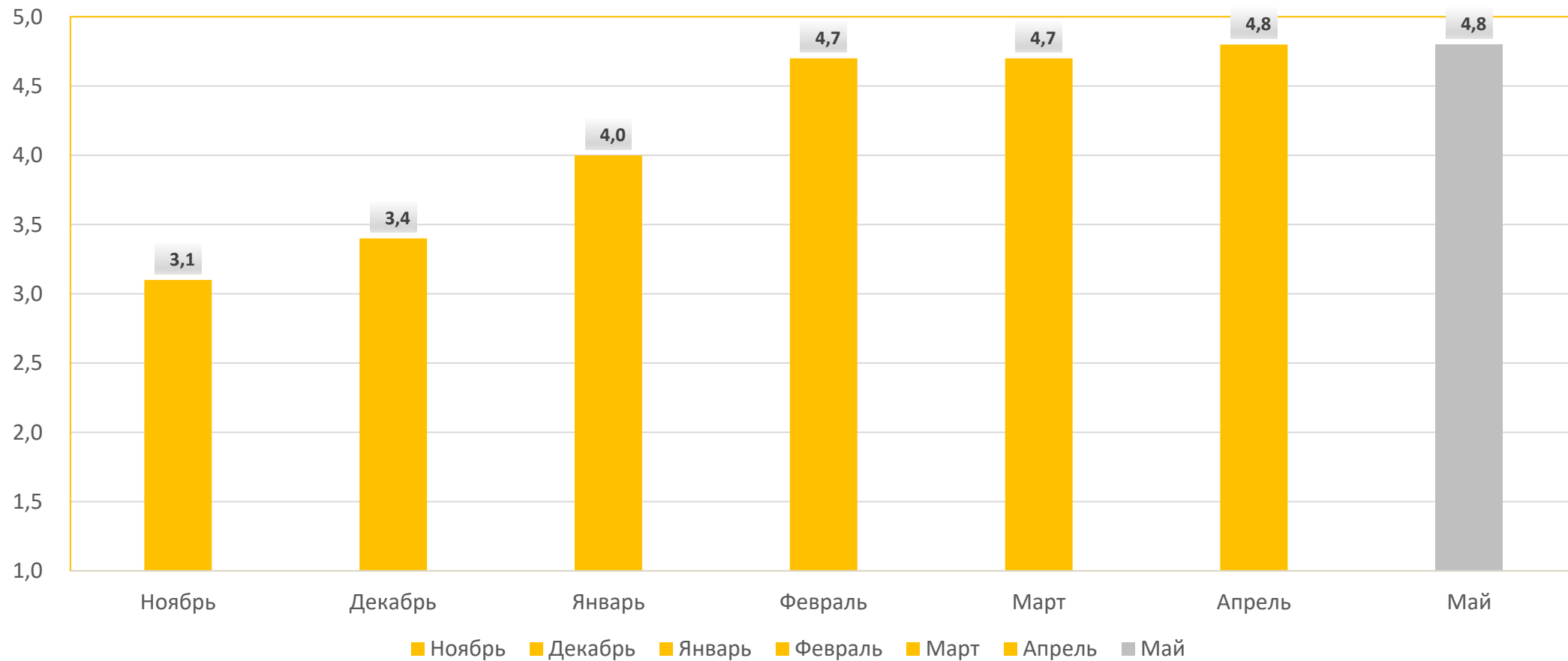
Результаты полученные после перехода во внутреннюю поддержку

Процент решенных обращений с первого контакта



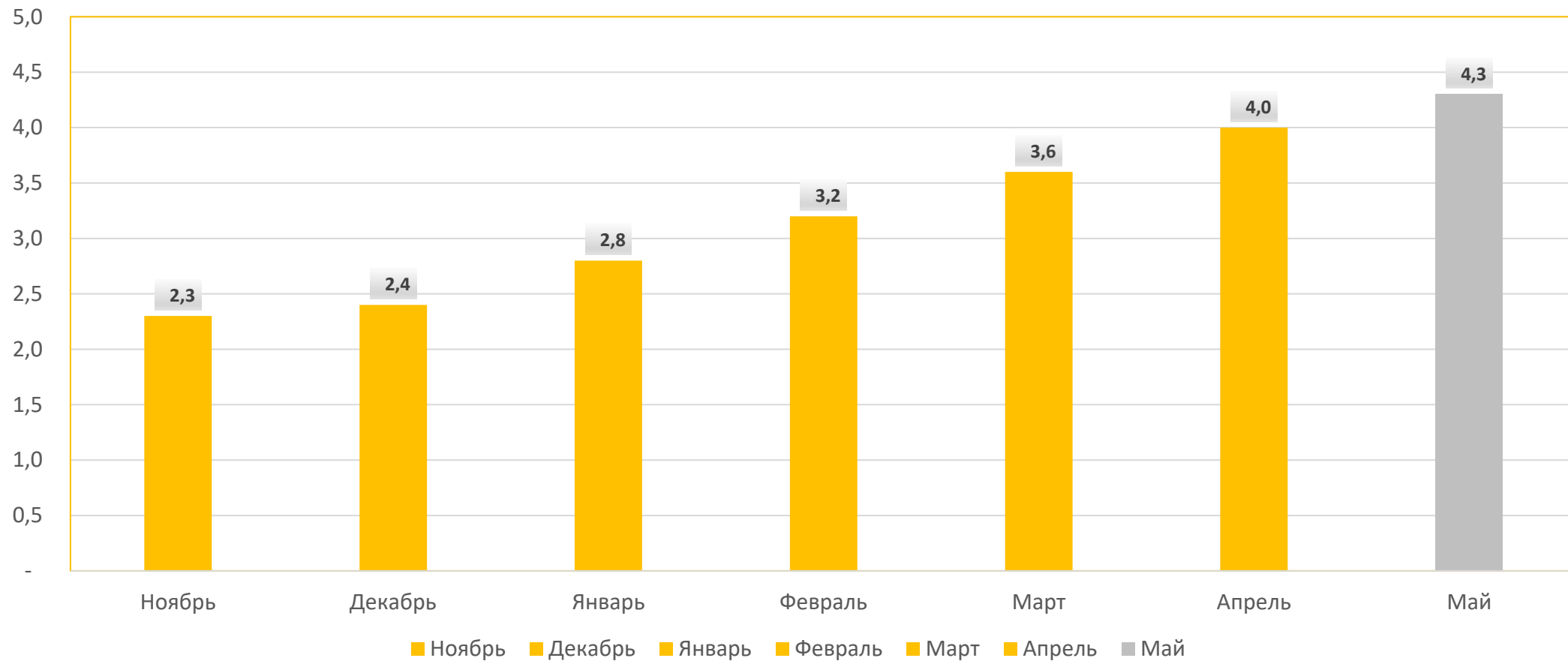
Результаты полученные после перехода во внутреннюю поддержку

Уровень удовлетворенности клиентов (оценка после контакта)



Результаты полученные после перехода во внутреннюю поддержку

Уровень удовлетворенности клиентов 2ГИС



Несколько положительных отзывов

Отзыв

V Veronika Kan 3 отзыва ★★★★★

Добрый день. Благодарю за оперативность разрешения моего вопроса. По техническим задержкам банка, не удалось выкупить выбранное место. Менеджер Кира помогла выбрать новое место и я сразу получила билет.

Review

A Aknur Almasbek 2 reviews ★★★★★

Хотела поблагодарить сотрудников Тикетона за оперативную и профессиональную помощь в решении вопроса с билетами. Отдельная благодарность оператору Алтынай, чуткий и понимающий сотрудник, который хорошо знает свое дело.

Отзыв

Гость Гость 11 отзывов ★★★★★

Самый лучший сайт покупки билетов. Пользуемся много лет. Никогда не возникало нареканий. Один раз только произвели изменение наших билетов по причине организаторов мероприятия, но поменяли на места, которые были удобны нам. Всегда оперативно обрабатывают запрос. Очень удобная оплата через каспи. Спасибо тикетон ❤️

АБ Александр Белый 1 отзыв 20 марта 2023 ★★★★★

Очень классный сервис. При покупке билетов возникли трудности, ну при обращении в службу поддержки очень помогли операторы Call-Center. Отдельную благодарность выражаю им! Мастера своего дела!

HD Hasan Demirci 1 отзыв Подписаться

★★★★★ 3 мая 2023

Super efficient support on telephone. Impressive. Many thanks to operator Mira

AA Aktilek Akhmetova 6 отзывов 20 марта 2023 ★★★★★

Очень быстро решили наш вопрос с возвратом билетов. Спасибо за быструю и качественную помощь 🙏

👍 Полезно 0

Пути достижения положительной динамики

1. Усиление критериев отбора в команду;
2. Повышение высокой корпоративной культуры внутри отдела;
3. Принятие ценностей компании каждым из сотрудников отдела;
4. Углубленное обучение, направленное на развитие бизнес этикета и навыков управления диалогом;
5. Высокая экспертность сотрудников;
6. Решение вопроса на первой ступени контакта;
7. Ответственность за результат.



ТИКЕТОН

Светлана Губаревич

Руководитель Службы
Поддержки
+7 (777) 055 49 58