

ТЕЛЕФОН, ВСТРЕЧИ,
МЕССЕНДЖЕРЫ,
СОЦСЕТИ И EMAIL


КАК В 2020-м ЭФФЕКТИВНО
РАБОТАТЬ В РАЗНЫХ
КАНАЛАХ КОММУНИКАЦИИ

НИКИТА ЛЯЛИН

YEAHDESK.RU

Пишу и консультирую по клиентскому сервису.

Разрабатываю и внедряю хелпдеск.

 fb.com/tinman321

 n.lyalin@yeahdesk.ru



ИСТОРИЯ
РАЗВИТИЯ
КОММУНИКАЦИЙ

БЫЛО

СТАЛО

Встречи

Письма/почта

Телефон

БЫЛО

Встречи

Письма/почта

Телефон

СТАЛО

Эл. почта

Мессенджеры

Соцсети

Голосовые сообщения

Стикеры/эмодзи/гифки

Видеозвонки

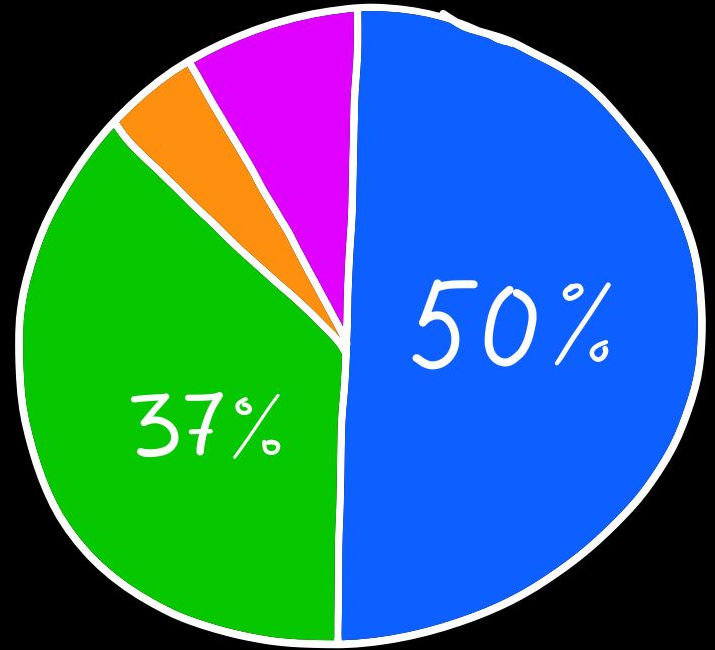
Скоро: VR и голограммы

Текст - 50% ●

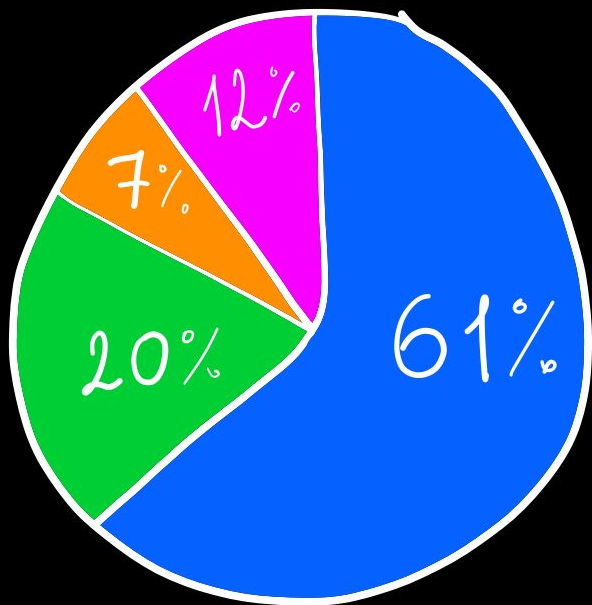
Голос - 37% ●

Видео - 4% ●

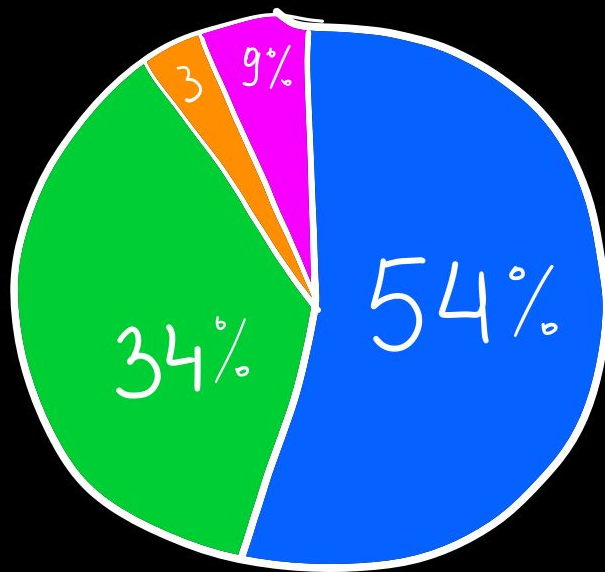
Прочее - 8% ●



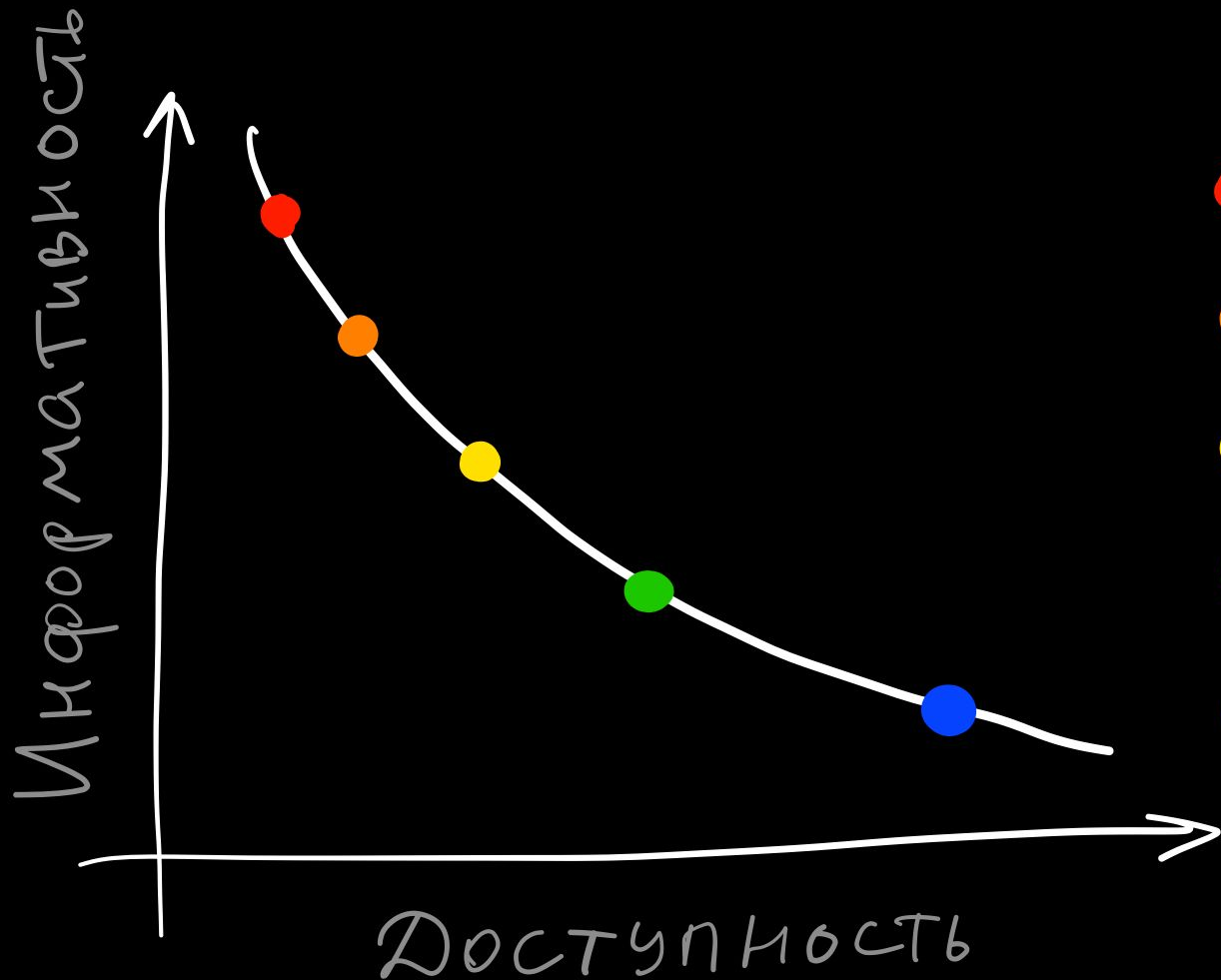
18-29 лет



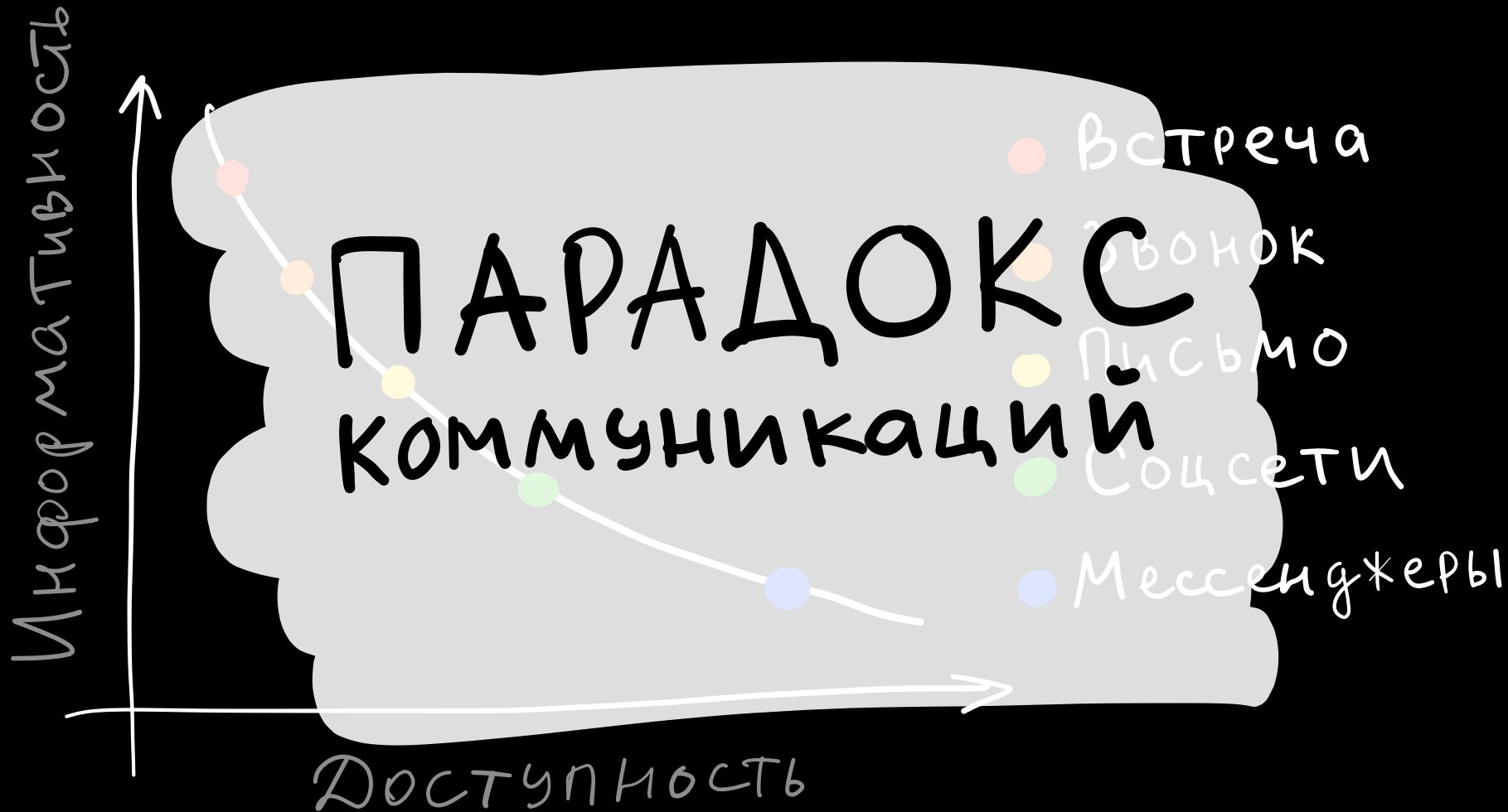
45-54 лет



Текст ● Голос ● Видео ● Прочее ●



- Встреча
- Звонок
- Письмо
- Соцсети
- Мессенджеры



ПРОБЛЕМА:

НУЖНА И
ДОСТУПНОСТЬ,
И ИНФОРМАТИВНОСТЬ

наша задача:

Найти баланс
между двумя
крайностями



ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ

VERSUS

МНОГОКАНАЛЬНОСТЬ

КАК РЕШИТЬ:

1. ПОЛИТИКА



КОММУНИКАЦИИ

2. ИНСТРУМЕНТ



ПОЛИТИКА КОММУНИКАЦИЙ



КТО ЧТО

ГДЕ КАК

КОГДА

КТО

Лиды

Потенциальные клиенты

Клиенты

Отток

Прочие контрагенты

Коллеги

Продавцы в точках

Дистанционные продавцы

Аккаунт-менеджеры

Сотрудники ТП

Курьеры

Гарантийный сервис

ЧТО

Маркетинг

Продажа

Производство

Отгрузка

Поддержка

Гарантийное обслуживание

ГДЕ

Офлайн-точки

Сайт

Телефон

Почта

Соцсети

Мессенджеры

Прочее

КАК

Устно/письменно

Вручную/автоматически

Входящие/исходящие

Вживую/дистанционно

Напрямую/через посредника

Вербально/невербально

КОГДА

Рабочее и нерабочее время

Днём или ночью

Будни, выходные и праздники

Сезон и несезон

Утром, в обед или конце рабочего дня

ПРАКТИКА

АДМИНИСТРАТОР ФИТНЕСА

С кем: с любым позвонившим на телефон компании, а также с гостями, контрагентами и госслужбами на ресепшене.

Что: консультация, запись, продажа.

Где: на ресепшене своего клуба.

Как: запись и жалобы фиксируются в CRM, продажи в Excel, посещения в журнале.

Когда: в свою рабочую смену.

ТЕХПОДДЕРЖКА

С кем: с любым обратившимся клиентом, но не лидером, не партнёром, и не по вопросам бухгалтерии.

Что: консультация, помощь, удаленное подключение, выезд, мониторинг.

Где: на рабочем месте, на объекте, удаленно через смартфон в любом месте.

Как: согласно регламенту и инструкциям через хелпдеск.

Когда: в свою рабочую и дежурные смены, мониторинг круглосуточно.

ИНСТРУМЕНТЫ

CRM-
СИСТЕМЫ

ХЕЛПДЕСКИ

КОНТАКТНЫЕ
ЦЕНТРЫ

ОНЛАЙН-
КОНСУЛЬТАНТЫ

CRM-системы

Системы для продаж, где главное — воронка. Куча предложений на рынке, море возможностей и вообще, развитый рынок.

Недостатки: подходят только для продаж, коммуникационный блок слабый, для поддержки не годится.

amoCRM

Битрикс24

retailCRM

Hubspot

SalesForce

MS Dynamics CRM

Trello

Хелпдески (help desk)

Инструменты для поддержки клиентов. Позволяют управлять обращениями, уровнем сервиса и другими и другими атрибутами сервиса.

Недостатки: работа строится вокруг тикетов, а не клиентов, плохо подходят для чатов.

Omnidesk

Usedesk

Okdesk

Zendesk

Freshdesk

Контактные центры

Сложные и крутые программы для организации внутреннего контактного центра, или даже на аутсорс.

Недостатки: требует внедрения и высокой квалификации внутри компании.

Naumen Contact Center

Оки-Токи

Контакт-центр MANGO OFFICE

Creatio

Онлайн-консультанты (чат на сайте)

Простые и удобные сервисы для взаимодействия с клиентами на сайте и в продукте. Научились работать с другими каналами.

Недостатки: перестали развиваться и тысяча других нюансов.

Chatra

Jivosite

RedHelper

LiveTex

Streamwood

Webim

Еадеск

Сервис для обработки входящих коммуникаций. Удобно и быстро, не требует обучения.

Недостатки: может не хватить функций.

ПРИМЕР 1

ПРИМЕР 2

ПРИМЕР 3

Вопросы?

Спасибо!

 tinman321

