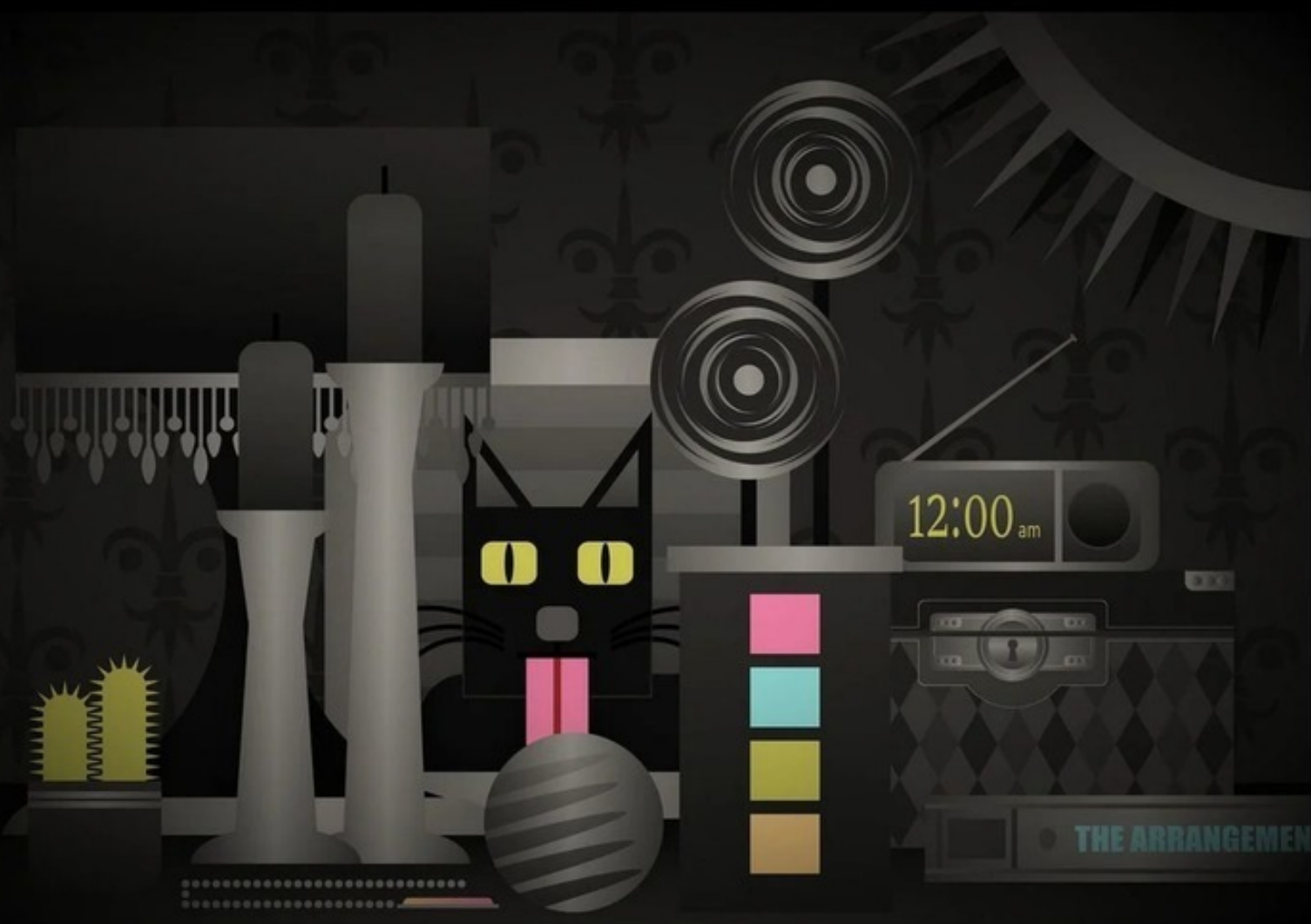


МАРГАРИТА АКУЛИЧ

**Поддержка клиентов
в режиме реального времени
и конечного пользователя**



Маргарита Акулич

**Поддержка клиентов
в режиме реального времени
и конечного пользователя**

«Издательские решения»

Акулич М.

Поддержка клиентов в режиме реального времени и конечного пользователя / М. Акулич — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-00-655094-0

В предлагаемой книге рассказано обо всем основном, что вам нужно знать, что касается поддержки клиентов в режиме реального времени и поддержки конечного пользователя. Приведен ряд примеров и инструментов. Даны полезные рекомендации. При подготовке книги использованы исключительно англоязычные источники.

ISBN 978-5-00-655094-0

© Акулич М.
© Издательские решения

Содержание

Предисловие	6
I Поддержка клиентов в режиме реального времени: понятие, важность и типы инструментов и технологий	7
1.1 Каково будущее поддержки клиентов? Что собой представляет поддержка в режиме реального времени? Важность поддержки в режиме реального времени	7
1.2 Типы инструментов и технологий поддержки в реальном времени	9
II Ряд преимуществ поддержки в режиме реального времени	12
2.1 Повышение удовлетворенности и лояльности клиентов. Улучшение времени отклика	13
2.2 Улучшение качества обслуживания клиентов. Увеличение продаж и доходов	14
2.3 Конкурентное преимущество. Сокращение расходов на поддержку	15
2.4 Сбор отзывов клиентов. Обеспечение персонализированного подхода. Укрепление отношений между брендом и клиентами	16
III Ряд наиболее распространенных проблем, с которыми сталкиваются бренды при внедрении поддержки в режиме реального времени	17
3.1 Управление большими объемами входящих запросов на поддержку. Обеспечение постоянного качества поддержки по нескольким каналам	18
3.2 Баланс поддержки в реальном времени с другими каналами поддержки. Обеспечение надлежащей подготовки и оснащения агентов поддержки для оказания поддержки в режиме реального времени. Работа с трудными или разгневанными клиентами в режиме реального времени	19
IV Ряд лучших практик поддержки в режиме реального времени	20
4.1 Предложите несколько каналов поддержки в режиме реального времени. Обеспечьте обучение и ресурсы для агентов поддержки	21
4.2 Персонализируйте взаимодействие со службой поддержки. Используйте автоматизацию и инструменты на базе искусственного интеллекта для улучшения поддержки	22
4.3 Постоянно оценивайте и улучшайте процесс поддержки. Установите реалистичные ожидания относительно времени ответа. Отслеживайте и измеряйте показатели производительности, чтобы гарантировать качество поддержки	23
V Ряд лучших инструментов поддержки в реальном времени	24
5.1 Whatfix. Intercom	25
5.2 Zoom. Botstar	26
5.3 Zendesk. Whatfix	27
Конец ознакомительного фрагмента.	28

Поддержка клиентов в режиме реального времени и конечного пользователя

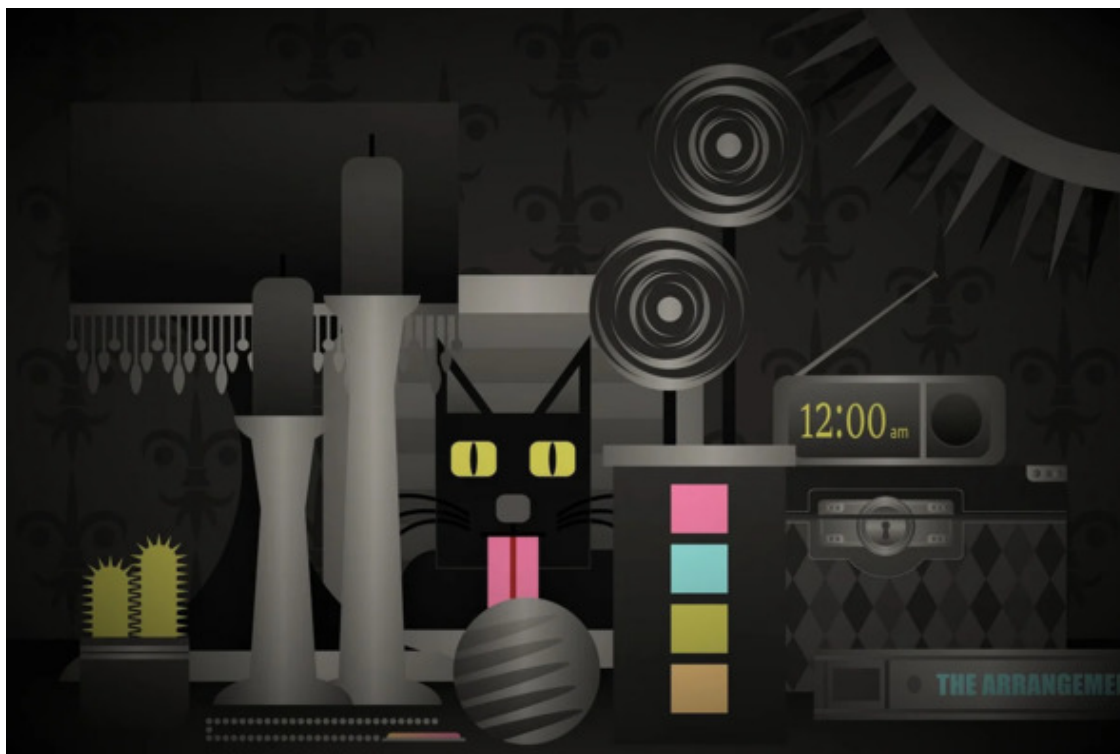
Маргарита Акулич

© Маргарита Акулич, 2025

ISBN 978-5-0065-5094-0

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Предисловие



В предлагаемой книге рассказано обо всем основном, что вам нужно знать, что касается поддержки клиентов в режиме реального времени и поддержки конечного пользователя. Приведен ряд примеров и инструментов. Даны полезные рекомендации.

При подготовке книги использованы исключительно англоязычные источники.

I Поддержка клиентов в режиме реального времени: понятие, важность и типы инструментов и технологий

1.1 Каково будущее поддержки клиентов? Что собой представляет поддержка в режиме реального времени? Важность поддержки в режиме реального времени



Каково будущее поддержки клиентов?

Любой, кто работал в службе поддержки клиентов, знает, что поддерживать клиентов в довольном состоянии – непростая задача. Когда возникают проблемы или вопросы, клиенты хотят быстрых решений – иногда даже быстрее, чем ваша команда готова предоставить.

Все больше клиентов ожидают от брендов немедленных ответов, особенно когда речь идет о поддержке конечных пользователей.

Итак, что это говорит нам о будущем поддержки клиентов? Она должна происходить в режиме реального времени.

Что собой представляет поддержка в режиме реального времени?

Поддержка в режиме реального времени делает именно то, на что она похожа – она предоставляет клиентам и пользователям руководство по запросу. Ее также часто называют самопомощью или поддержкой самообслуживания клиентов.

Поддержка в режиме реального времени устанавливает время как можно меньшего ожидания для клиентов ответов, улучшая пользовательский опыт и показатели удовлетворенности клиентов, – но добиться этого может быть проблематично, особенно без правильных инструментов.

Важность поддержки в режиме реального времени



Клиенты все больше привыкают к решениям по запросу, особенно когда дело касается поддержки. Когда они сталкиваются с проблемой, они хотят решить ее быстро и не ждать ответа по электронной почте или телефонного звонка. Предоставление вариантов самостоятельной помощи позволяет клиентам самостоятельно устранять свои проблемы и отвечать на свои вопросы. Это также может улучшить репутацию бренда, предложить простой способ связи с клиентами и снять часть забот с вашей службы поддержки.

1.2 Типы инструментов и технологий поддержки в реальном времени

Поддержка в режиме реального времени может быть представлена в различных формах. Далее перечислены некоторые из основных типов инструментов и технологий.

1. Программное обеспечение для живого чата

Программное обеспечение для чата напрямую связывает клиентов с агентом поддержки. В отличие от чат-бота, инструменты для чата позволяют клиентам общаться с опытным членом вашей службы поддержки для получения более прямой и персонализированной помощи.

Самое большое преимущество программного обеспечения для чата в реальном времени заключается в том, что и ваш клиент, и члены вашей команды могут обеспечивать одновременное выполнение ряда задач. Клиентам не нужно тратить свое время в ожидании ответа, а член вашей команды поддержки может одновременно обрабатывать несколько запросов клиентов.

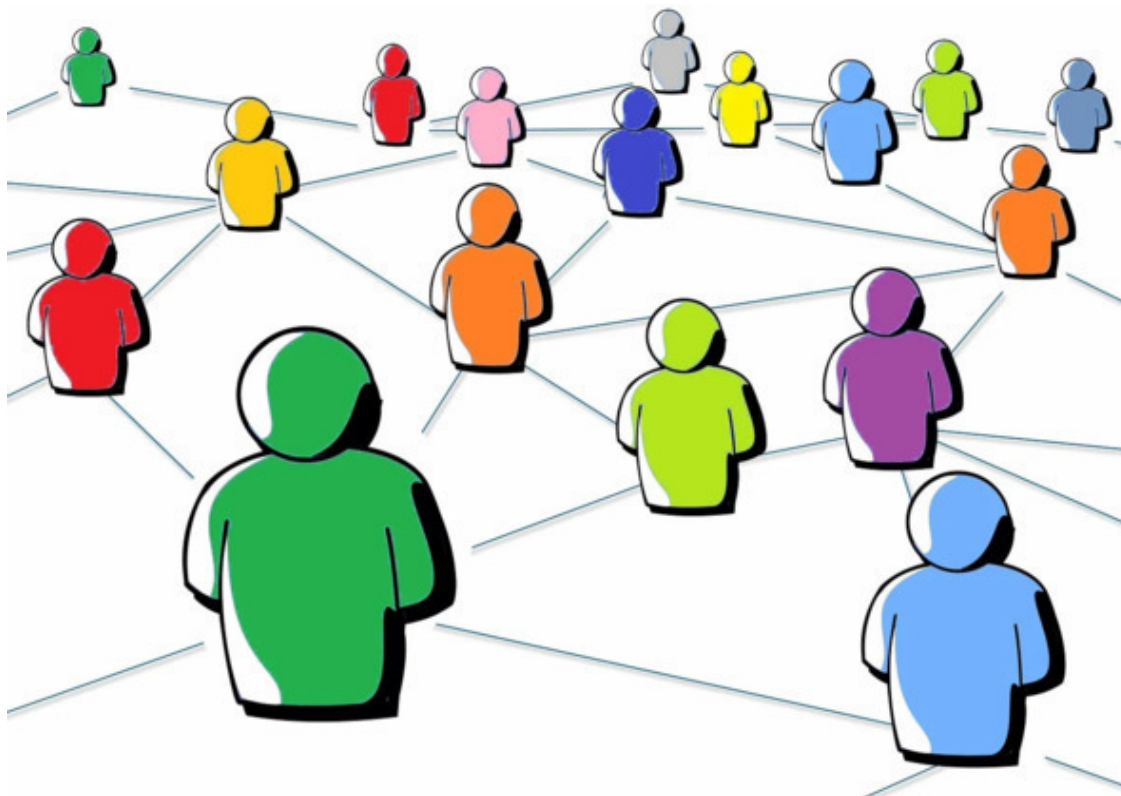
2. Платформы цифрового внедрения

Платформа цифрового внедрения (DAP) интегрируется с вашим приложением, чтобы помочь пользователям научиться им пользоваться. Предоставьте списки задач в приложении, пошаговые руководства, меню самопомощи и многое другое, чтобы сделать адаптацию и поддержку клиентов более эффективными.

С цифровой платформой клиентам не нужно искать информацию о поддержке. Она предоставляется им напрямую, когда они перемещаются по вашему приложению, с возможностью изучить соответствующий или дополнительный контент по мере необходимости.

3. Сообщения в социальных сетях

Клиенты хотят решать проблемы с помощью уже используемых ими путей поддержки, включая социальные сети. Клиенты, особенно представители молодого поколения, обращаются к брендам в социальных сетях за поддержкой. Предоставление помощи в социальных сетях не должно быть прерогативой маркетинговой команды. Поручите своей команде поддержки отслеживать активности клиентов или создайте новую учетную запись для поддержки, предназначенную для решения проблем клиентов.



4. Видео и голосовой чат

Для проблем, которые слишком сложны для решения с помощью текстового чата, есть видео- и голосовой чат. Видео- и голосовой чат обеспечивают более человечный опыт поддержки и могут помочь повысить удовлетворенность клиентов, особенно тех, кто ожидает практической помощи.

Видео- и голосовой чат лучше всего работает в качестве дополнения к другой форме помощи в режиме реального времени. Например, переведите разговор в чате поддержки в режим живого видео, чтобы глубже изучить проблему и эффективнее найти лучшее решение.

5. Совместный просмотр

Совместный просмотр позволяет вам делиться общим экраном с вашими клиентами. Предоставьте дополнительный контекст, включая нажатие ссылок или выделение форм, чтобы помочь им перейти туда, куда им нужно.

Совместный просмотр быстрый и простой в использовании, он идеально подходит для технически сложных или запутанных сред. Совместный просмотр устраняет путаницу и может привести к лучшему опыту агента и клиента.

6. Чат-боты и виртуальные помощники

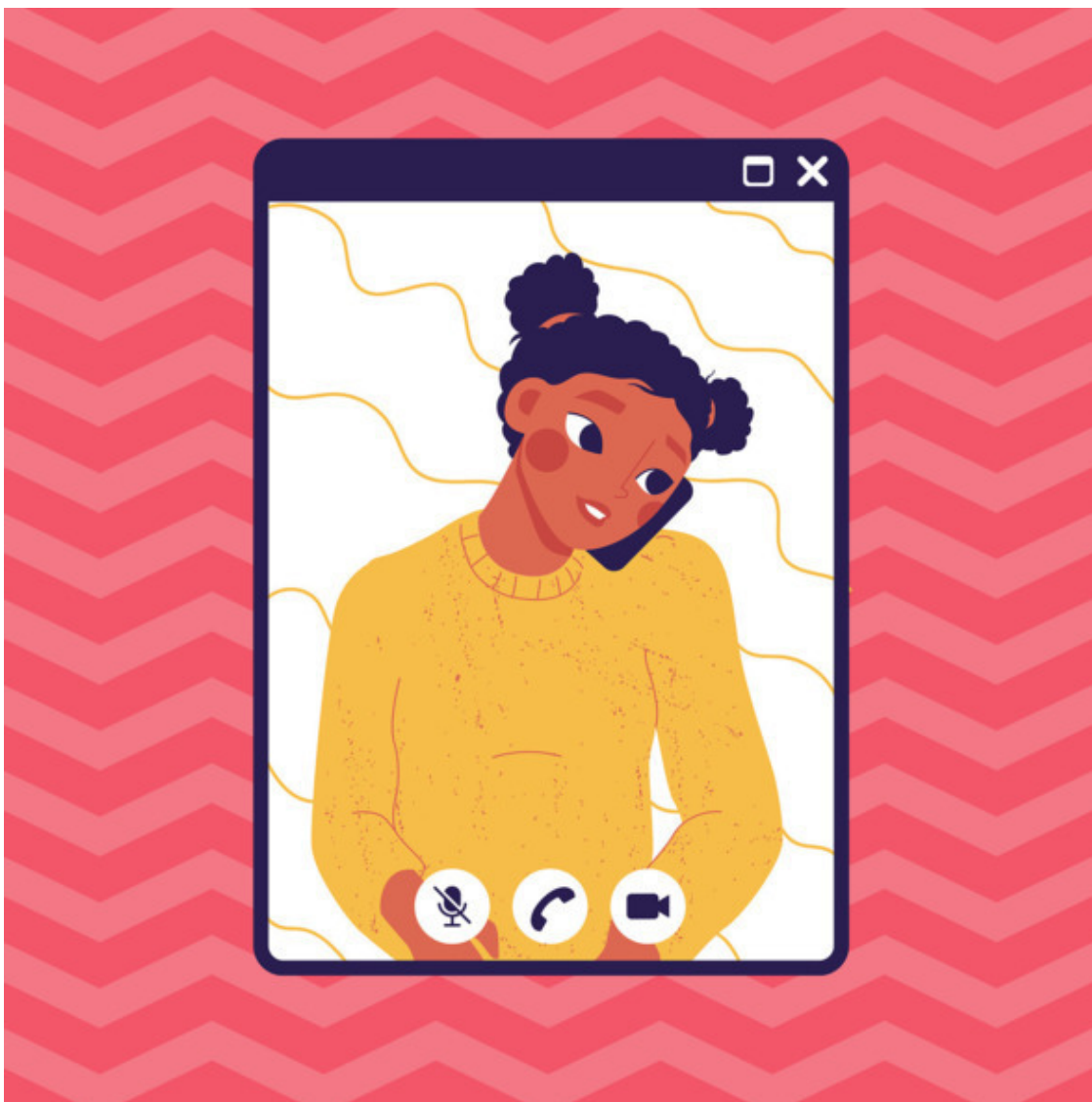
Чат-боты и виртуальные помощники снимают нагрузку с вашей службы поддержки, автоматизируя повторяющиеся задачи, при этом предоставляя клиентам помощь и руководство, которые они ищут. Чат-боты могут направлять пользователей к нужной им информации или помогать собирать релевантную информацию перед соединением с живым агентом.

Чат-бот или виртуальный помощник – отличный первый шаг в предоставлении поддержки в режиме реального времени. С его помощью вы можете беспромеделительно решать проблемы с часто задаваемыми вопросами, одновременно резервируя своих агентов для разрешения более сложных вопросов.

Также см. Приложение 1.



II Ряд преимуществ поддержки в режиме реального времени



Зачем инвестировать в поддержку клиентов в режиме реального времени? Далее дано описание наиболее существенных преимуществ.

2.1 Повышение удовлетворенности и лояльности клиентов. Улучшение времени отклика

Повышение удовлетворенности и лояльности клиентов

Покажите своим клиентам, что они могут рассчитывать на вас. Поддержка в режиме реального времени способна повысить удовлетворенность и лояльность клиентов, предоставляя круглосуточную поддержку, когда и где это необходимо вашим клиентам.

Улучшение времени отклика

Слишком долгое ожидание ответа службы поддержки усиливает разочарование клиентов. Инвестирование в поддержку в режиме реального времени может улучшить время ответа и помочь сохранить мир, что помогает сократить среднее время обработки (АНТ) для служб поддержки клиентов.

Среднее время обработки (АНТ) – это время, которое агент колл-центра или представитель по работе с клиентами тратит на звонок клиента, начиная с момента, когда клиент инициирует звонок, и до его завершения. Среднее время обработки также включает время, затраченное на задачи поддержки после обсуждения, такие как отправка запрошенной информации, подача документов и т. д.

2.2 Улучшение качества обслуживания клиентов. Увеличение продаж и доходов



Улучшение качества обслуживания клиентов

Положительный опыт клиентов приводит к долгосрочным отношениям и росту. Хотя предоставление поддержки – это не единственное, что способствует положительному опыту клиентов, оно, безусловно, может помочь. Поддержка в режиме реального времени делает клиентов счастливыми.

Увеличение продаж и доходов

Лучшая поддержка и обслуживание клиентов могут привести к более высоким показателям удовлетворенности клиентов, увеличивая вероятность того, что клиенты продолжат покупать у вас, оставят положительный отзыв или дадут рекомендацию. Более удовлетворенные клиенты могут увеличить продажи и доход.

2.3 Конкурентное преимущество. Сокращение расходов на поддержку

Конкурентное преимущество

Поддержка в режиме реального времени может дать вашему бренду репутацию полезного, отзывчивого и заботливого. Если вы работаете на конкурентном рынке, такое преимущество трудно воспроизвести, и оно будет иметь большое значение для привлечения новых клиентов.

Сокращение расходов на поддержку

Использование технологий и инструментов поддержки самопомощи снимает нагрузку с ваших групп поддержки и может помочь вам сократить расходы. Вы можете полагаться на меньшее количество живых агентов и быстрее обрабатывать заявки на поддержку.

2.4 Сбор отзывов клиентов. Обеспечение персонализированного подхода. Укрепление отношений между брендом и клиентами

Сбор отзывов клиентов

Обратная связь от клиентов имеет решающее значение для разработки бренда, который полюбит рынок. Инструменты поддержки в реальном времени можно использовать для сбора аналитики и обратной связи, чтобы увидеть, где у клиентов есть вопросы или где они испытывают трудности.



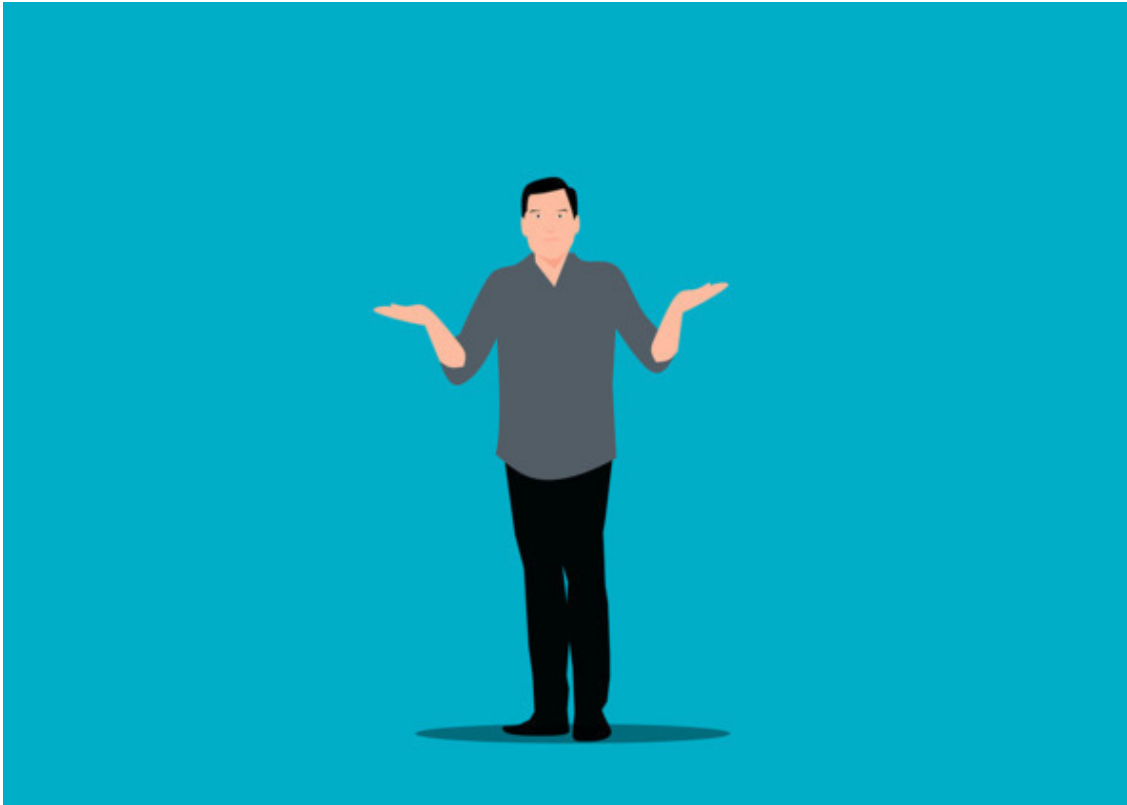
Обеспечение персонализированного подхода

Используйте программное обеспечение для предоставления более персонализированной поддержки путем регистрации разговоров, истории запросов или информации о покупках, чтобы ваша команда могла отвечать на вопросы или оказывать помощь на основе соответствующей информации.

Укрепление отношений между брендом и клиентами

Улучшенная поддержка клиентов показывает, что вы заботитесь о своих пользователях и хотите, чтобы они преуспели. Когда ваши клиенты чувствуют, что их потребности удовлетворяются и ваши отношения могут развиваться.

III Ряд наиболее распространенных проблем, с которыми сталкиваются бренды при внедрении поддержки в режиме реального времени



Далее приведено описание наиболее распространенных проблем, с которыми сталкиваются бренды при внедрении поддержки в режиме реального времени.

3.1 Управление большими объемами входящих запросов на поддержку. Обеспечение постоянного качества поддержки по нескольким каналам

Управление большими объемами входящих запросов на поддержку

Упрощение для клиентов запроса помощи может привести к увеличению количества ваших тикетов поддержки. Важно иметь эффективный способ управления входящими запросами поддержки, чтобы гарантировать, что клиенты не ускользнут от внимания. В то же время наличие сильного, эффективного способа для клиентов использовать самопомощь обеспечивает стратегию отклонения тикетов поддержки.

Обеспечение постоянного качества поддержки по нескольким каналам

Важно, чтобы все агенты поддержки были должным образом обучены тому, как отвечать на тикеты и сообщения о помощи. Поддержание общего обмена сообщениями и качества обслуживания по нескольким каналам может быть сложной задачей, особенно если ваши платформы плохо интегрированы.

3.2 Баланс поддержки в реальном времени с другими каналами поддержки. Обеспечение надлежащей подготовки и оснащения агентов поддержки для оказания поддержки в режиме реального времени. Работа с трудными или разгневанными клиентами в режиме реального времени

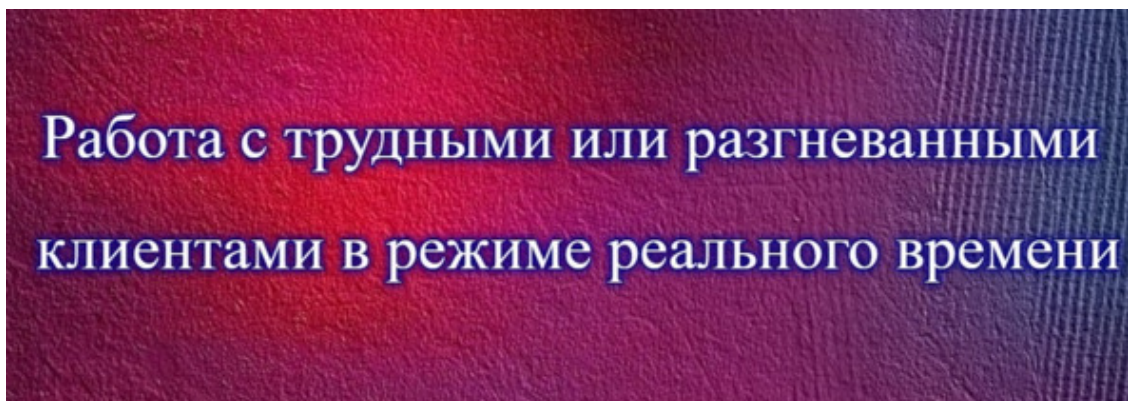
Баланс поддержки в реальном времени с другими каналами поддержки

Поддержка в реальном времени не должна полностью вытеснять ваши традиционные каналы поддержки – она должна быть дополнением. Добавление поддержки в реальном времени означает, что вам придется управлять большим количеством каналов, что потребует нового фокуса и стратегии от вашей управленческой команды.

Обеспечение надлежащей подготовки и оснащения агентов поддержки для оказания поддержки в режиме реального времени.

Поддержка в режиме реального времени требует быстрых и точных ответов. Агенты должны быть хорошо обучены и иметь доступ к точной, доступной для поиска информации, чтобы быстро предоставлять клиентам нужную информацию. Чтобы преодолеть это, предоставьте обучение по обслуживанию клиентов с помощью руководства в приложении и хорошо написанной документации о том, как решать распространенные (и нераспространенные) проблемы поддержки.

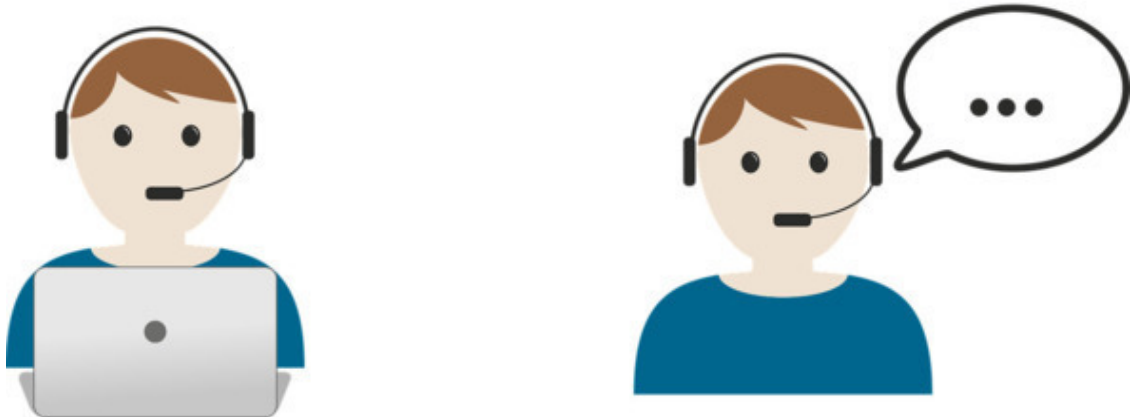
Работа с трудными или разгневанными клиентами в режиме реального времени



Когда что-то идет не так, клиенты могут разозлиться – и поддержка в режиме реального времени может поставить ваших агентов прямо в центр этого. Агенты, решая проблемы, должны знать, как обращаться с трудными или расстроенными клиентами.

IV Ряд лучших практик поддержки в режиме реального времени

SUPPORT



Готовы начать работу с поддержкой в режиме реального времени? Далее описаны лучшие практики, которые следует иметь в виду.

4.1 Предложите несколько каналов поддержки в режиме реального времени. Обеспечьте обучение и ресурсы для агентов поддержки

Предложите несколько каналов поддержки в режиме реального времени

Клиенты любят получать помощь по-разному. Избегайте попыток найти универсальное решение и предлагайте несколько каналов. Но не думайте, что вам нужно выбрать все возможные решения. Выберите несколько, которые найдут отклик у ваших клиентов и где они естественным образом проводят свое время.

Обеспечьте обучение и ресурсы для агентов поддержки

Адекватное обучение имеет решающее значение для ваших агентов поддержки. Убедитесь, что они получают соответствующее обучение и ресурсы для эффективного выполнения своей работы.

Постоянное обучение вашей команды поддержки имеет важное значение, особенно по мере введения новых каналов. Предоставление им собственных вариантов самостоятельной помощи для поиска ответов и решений также может помочь им быстрее оказывать поддержку клиентам.

Обязательно инвестируйте в программное обеспечение для обучения работе со службой поддержки клиентов, чтобы предоставить вашей команде по обслуживанию возможность постоянно учиться лучше справляться с ситуациями и быть в курсе передовых методов работы со службой поддержки и соблюдения нормативных требований.

4.2 Персонализируйте взаимодействие со службой поддержки. Используйте автоматизацию и инструменты на базе искусственного интеллекта для улучшения поддержки

Персонализируйте взаимодействие со службой поддержки

Используйте свои данные с пользой, персонализовав взаимодействие со службой поддержки. Запоминание вашего последнего разговора с клиентом, предоставленных вами решений и приобретенных ими продуктов или услуг может сократить количество обращений и помочь вам быстрее найти решение.

Используйте автоматизацию и инструменты на базе искусственного интеллекта для улучшения поддержки

Автоматизация и искусственный интеллект (ИИ) – ваши друзья. Снимите повторяющиеся задачи с рук вашей службы поддержки, положившись на инструменты, которые могут справиться с ними за вас. Используйте автоматизацию и ИИ для предоставления дополнительных ресурсов, сбора информации для сортировки проблем и определения того, какие проблемы стоит передать на рассмотрение живому агенту.

4.3 Постоянно оценивайте и улучшайте процесс поддержки. Установите реалистичные ожидания относительно времени ответа. Отслеживайте и измеряйте показатели производительности, чтобы гарантировать качество поддержки

Постоянно оценивайте и улучшайте процесс поддержки

Независимо от того, насколько силен ваш процесс поддержки, всегда будут возможности для улучшения. Найдите пробелы или слабые стороны в вашем процессе и определите способы их укрепления.

Установите реалистичные ожидания относительно времени ответа

Чем короче время ответа, тем лучше – но «немедленно» не всегда возможно. Установите реалистичные ожидания и, когда это уместно, донесите их до своих клиентов. Не обещайте, что свяжетесь с ними через несколько минут, если на самом деле вам нужно больше часа. Будьте прозрачны.

Отслеживайте и измеряйте показатели производительности, чтобы гарантировать качество поддержки

Собирайте отзывы клиентов о качестве вашей поддержки. Спросите, были ли решены их вопросы или у них был положительный опыт. Мониторинг этих показателей даст вам хорошее представление о том, насколько хорошо работает ваша поддержка в режиме реального времени.

V Ряд лучших инструментов поддержки в реальном времени



Далее перечислены инструменты поддержки в режиме реального времени, которые вы, возможно, захотите включить в свой технический стек.

5.1 Whatfix. Intercom

Whatfix

Whatfix – это цифровая платформа для внедрения, которая добавляет контекстную поддержку прямо в ваши приложения. С Whatfix вы можете предоставлять проактивную и реактивную поддержку, не требуя от пользователей покидать ваше приложение для поиска ответов.

С Whatfix вы можете:

Улучшить показатели принятия клиентами и повысить уровень профессионализма пользователей. Персонализировать параметры самопомощи в зависимости от местоположения в приложении. Интегрировать чат-ботов для добавления разговорной поддержки по требованию.

Intercom

Intercom – это инструмент обслуживания клиентов на основе искусственного интеллекта, который автоматизирует поддержку для скорости и масштабирования. Создавайте потоки разговоров, пользовательских ботов и темы разговоров, чтобы помочь пользователям прийти к правильному выводу.

Используйте Intercom для:

Автоматизации бесед о помощи, не теряя персонализации

Повышения производительности команды

Повышения эффективности и сотрудничества в команде

5.2 Zoom. Botstar

Zoom

Zoom – это платформа для видеоконференций, разработанная для улучшения связи. Zoom позволяет агентам поддержки легко встречаться с клиентами для решения проблем и быстрой работы над сложными задачами.

Zoom обеспечивает поддержку в режиме реального времени:

Предоставление персонализированной поддержки лицом к лицу. Облегчение решения сложных или высокорискованных проблем. Использование общего доступа к экрану, чату, доскам и другим встроенным функциям для еще большего разделения решений. **Botstar**

Botstar – визуальный конструктор чат-ботов, который позволяет легко создавать пользовательских, масштабируемых и ИИ-ботов без сложного кодирования. Вы даже можете добавить своего бота Botstar в чат соцсети.

Botstar помогает улучшить поддержку клиентов с помощью:

Встроенной системы управления контентом. Интеграции с вашей CRM. Ценообразования с оплатой по факту использования для растущих компаний.

5.3 Zendesk. Whatfix

Zendesk

Как лидер в области поддержки клиентов, Zendesk, вероятно, неудивительно увидеть в нашем списке. Zendesk предоставляет комплексное решение для обслуживания клиентов, включая такие варианты поддержки в реальном времени, как обмен сообщениями, чат, социальные сети и голосовая связь.

Zendesk также дает вам возможность:

Создать интегрированный справочный центр и форум сообщества для дальнейшего расширения возможностей клиентов. Использовать ИИ и ботов для автоматизации поддержки в больших масштабах. Общаться с клиентами через различные каналы, используя только один почтовый ящик.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.