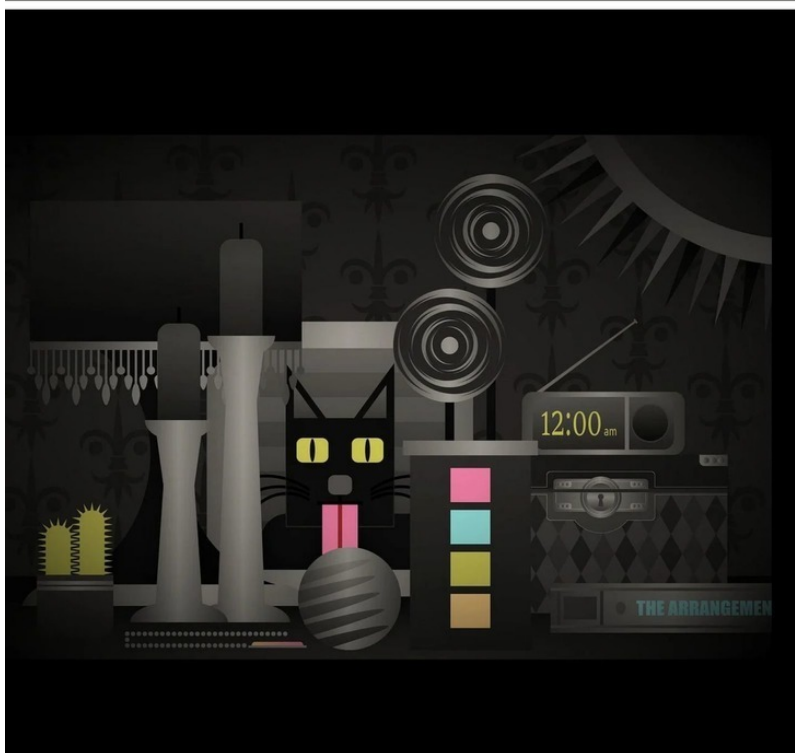


МАРГАРИТА АКУЛИЧ

---

Поддержка клиентов  
в режиме реального времени  
и конечного пользователя



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

*[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=71678863](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=71678863)*

*ISBN 9785006550940*

**Аннотация**

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.

# Содержание

Предисловие	7
I Поддержка клиентов в режиме реального времени: понятие, важность и типы инструментов и технологий	8
1.1 Каково будущее поддержки клиентов? Что собой представляет поддержка в режиме реального времени? Важность поддержки в режиме реального времени	8
1.2 Типы инструментов и технологий поддержки в реальном времени	11
II Ряд преимуществ поддержки в режиме реального времени	16
2.1 Повышение удовлетворенности и лояльности клиентов. Улучшение времени отклика	18
2.2 Улучшение качества обслуживания клиентов. Увеличение продаж и доходов	19
2.3 Конкурентное преимущество. Сокращение расходов на поддержку	21
2.4 Сбор отзывов клиентов. Обеспечение персонализированного подхода. Укрепление отношений между брендом и клиентами	22
III Ряд наиболее распространенных проблем,	24

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	26
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	27
IV Ряд лучших практик поддержки в режиме реального времени	29
4.1 Предложите несколько каналов поддержки в режиме реального времени. Обеспечьте обучение и ресурсы для агентов поддержки	30
4.2 Персонализируйте взаимодействие со службой поддержки. Используйте автоматизацию и инструменты на базе искусственного интеллекта для улучшения поддержки	32
4.3 Постоянно оценивайте и улучшайте процесс поддержки. Установите реалистичные ожидания относительно времени ответа.	34

Отслеживайте и измеряйте показатели производительности, чтобы гарантировать качество поддержки	
V Ряд лучших инструментов поддержки в реальном времени	36
5.1 Whatfix. Intercom	37
5.2 Zoom. Botstar	38
5.3 Zendesk. Whatfix	39
Конец ознакомительного фрагмента.	40

**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**



## ***Какое 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***

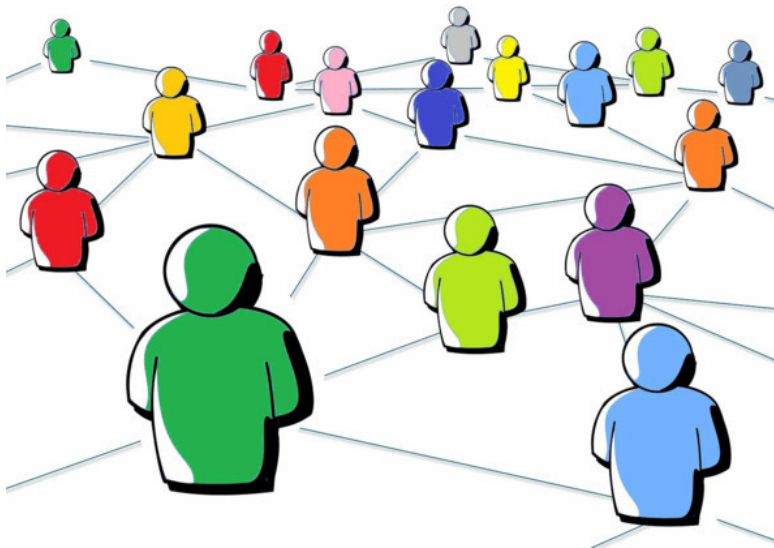
Платформа цифрового внедрения (DAP) интегрируется с вашим приложением, чтобы помочь пользователям научиться им пользоваться. Предоставьте списки задач в приложении, пошаговые руководства, меню самопомощи и многое другое, чтобы сделать адаптацию и поддержку клиентов

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.

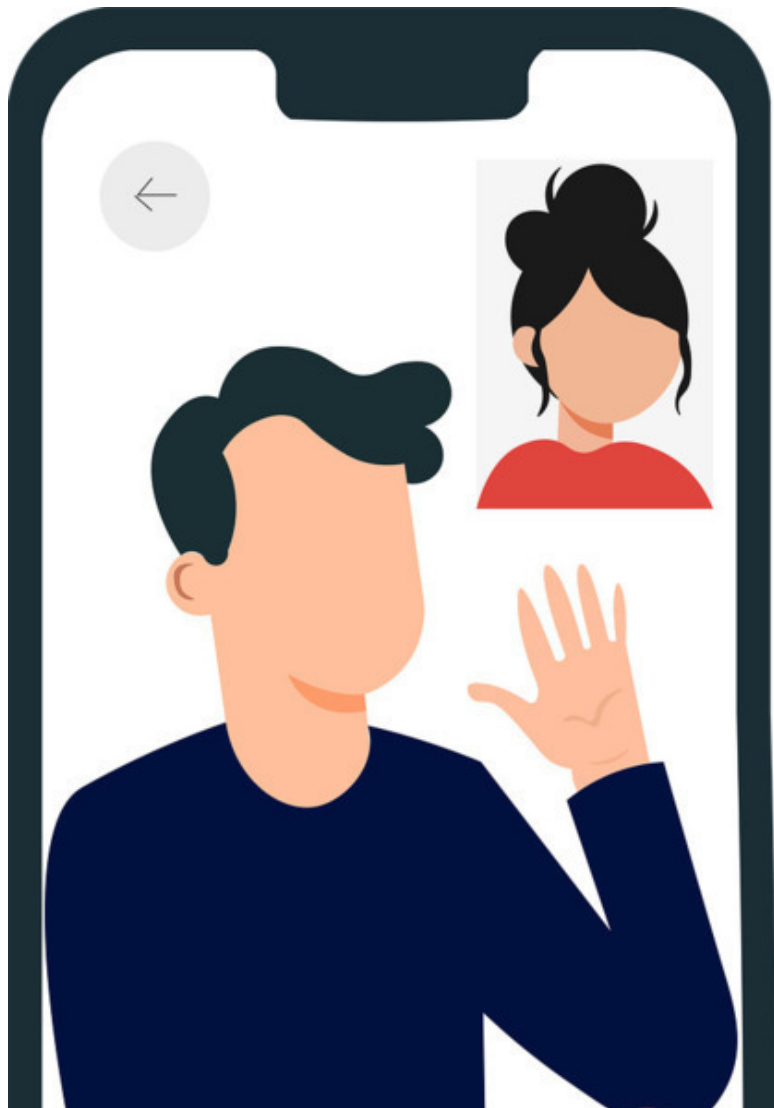
Совместный просмотр быстрый и простой в использовании, он идеально подходит для технически сложных или запутанных сред. Совместный просмотр устраняет путаницу и может привести к лучшему опыту агента и клиента.

### ***6. Чат-боты и виртуальные помощники***

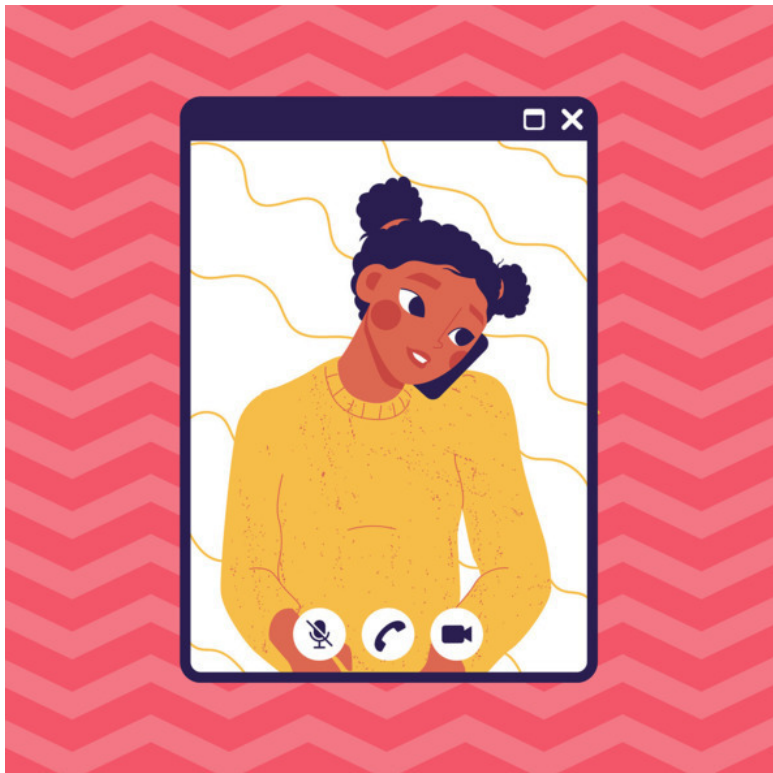
Чат-боты и виртуальные помощники снимают нагрузку с вашей службы поддержки, автоматизируя повторяющиеся задачи, при этом предоставляя клиентам помощь и руководство, которые они ищут. Чат-боты могут направлять пользователей к нужной им информации или помогать собирать релевантную информацию перед соединением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

Чат-бот или виртуальный помощник – отличный первый шаг в предоставлении поддержки в режиме реального времени. С его помощью вы можете беспромедлительно 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 ре-

ального 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 ре-

жиге 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**

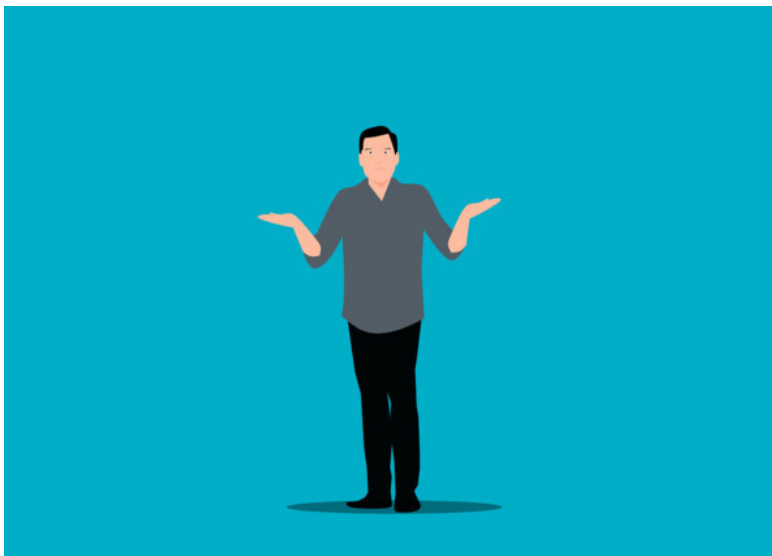
### *Обеспечение персонализированного подхода*

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*

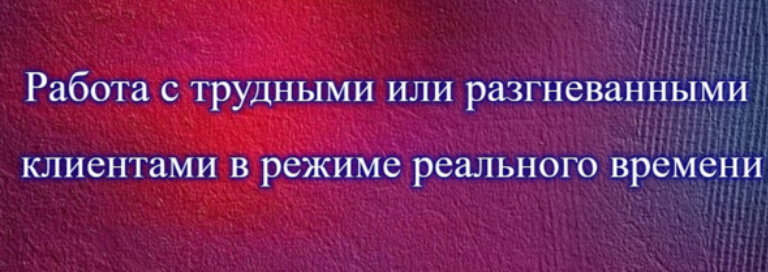
Поддержка в реальном времени не должна полностью вытеснять ваши традиционные каналы поддержки – она должна быть дополнением. Добавление поддержки в реальном времени означает, что вам придется управлять большим количеством каналов, что потребует нового фокуса и стратегии от вашей управленческой команды.

*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***



**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, сбо-

ра 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.