

Топ-5 інструментів ефективного обслуговування клієнтів у 130 країнах

Nina Zabolotna,
Head of Global Support



Global Support?

iDeals%

A light green world map is centered in the background. The text is overlaid on the map.

2
млн
юзерів

A world map where 130 countries are highlighted in a light green color, representing the total number of countries in the world. The text '130 країн' is overlaid on the map.

130
країн

A world map with several regions highlighted in shades of green. The highlighted regions include the United States, Canada, Mexico, parts of Europe, Russia, China, India, and Australia. The rest of the world is shown in a light grey color.

14
MOB

МІЖКУЛЬТУРНІ БАР'ЄРИ





Brazil: швидкість, готовність на вчора, ASAP 🔥



China: 🤔



USA / EU: How are you? 😊

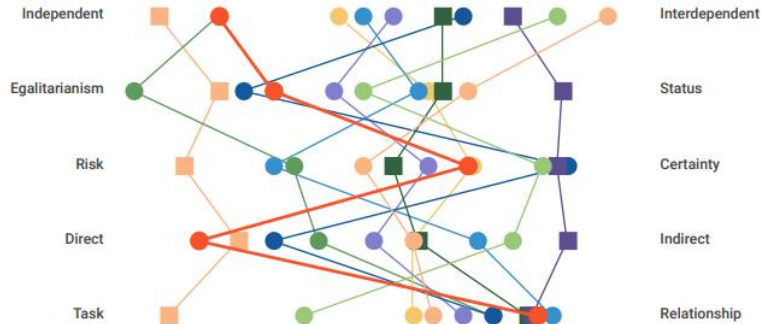


Ukraine: 🐶



1

КРОС-КУЛЬТУРНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ



Важливо розуміти:

- Значення тону мови
- Структура комунікації
- Рівень експресії
- Культурні контексти
- Мовні елементи



Communication Style Guide

"The squeaky wheel gets the grease."

vs

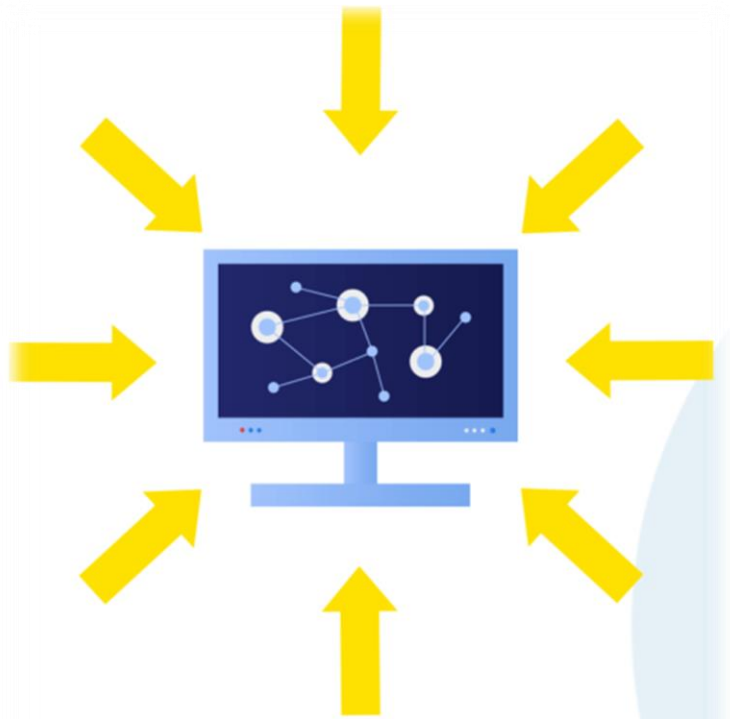
"The closed mouth catches no flies."

2

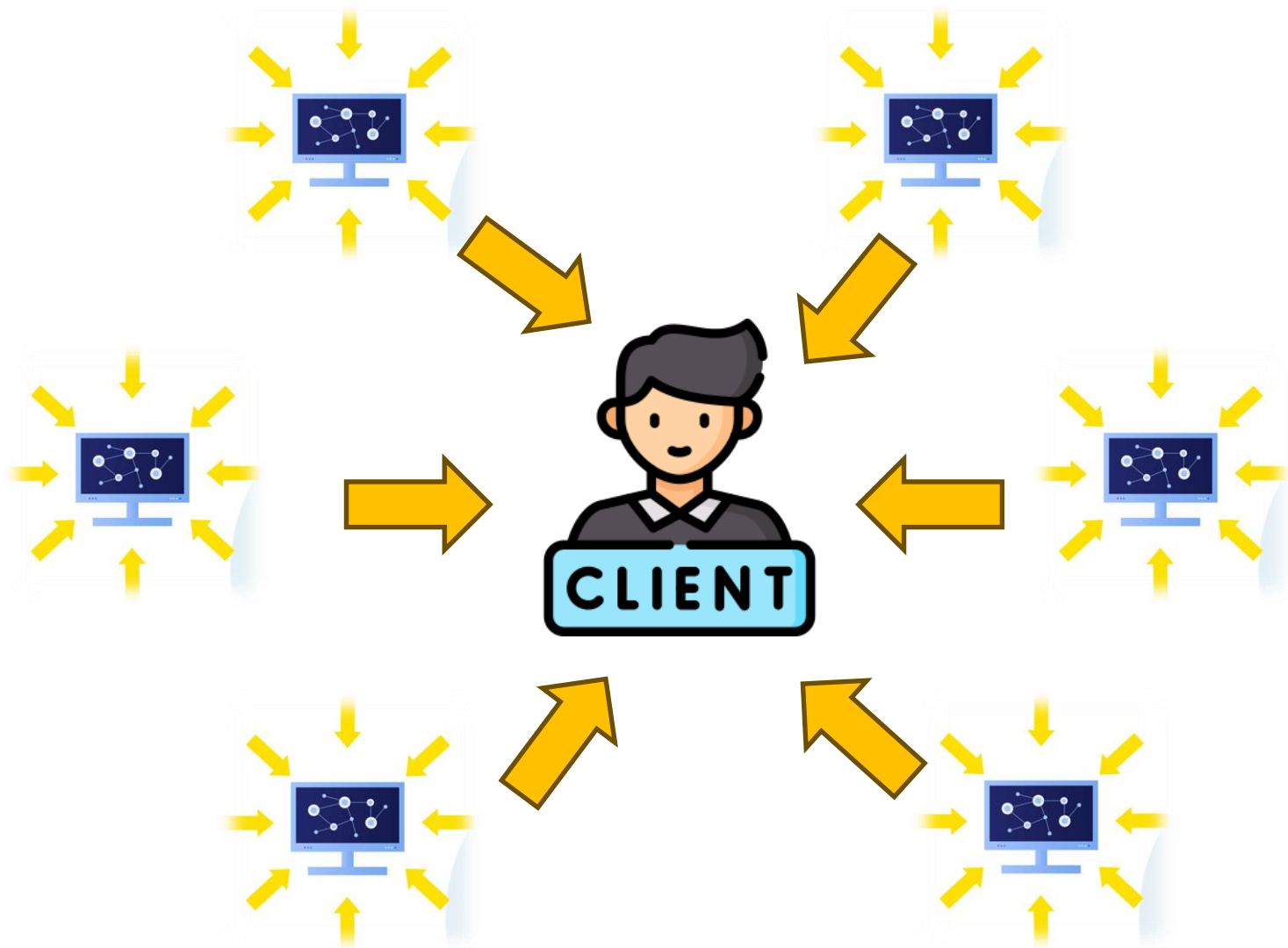
PROCESS-DRIVEN VS CLIENT-ORIENTED



- ✓ Процеси, що працюють в інтересах клієнта
- ✓ На кожну дію – мати протидію (what if?)
- ✓ Гнучкість щодо потреб клієнта (workarounds)



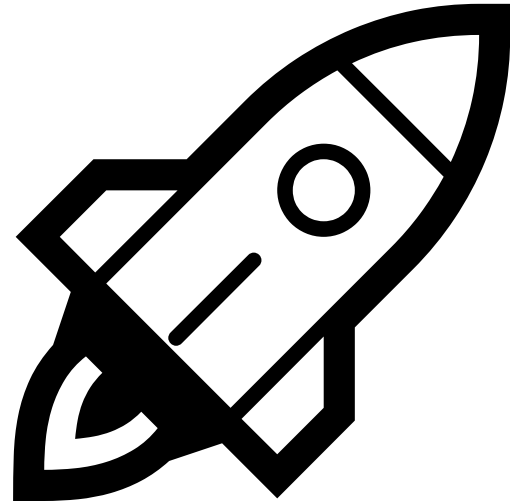
Process-driven
business revolves around
standardized procedures



3

~~ВІДПОВІДАТИ~~ ПЕРЕВЕРШУВАТИ ОЧІКУВАННЯ

- ✓ Формувати певні очікування з наміром їх перевершити
- ✓ Екстра сервіс як додаткова турбота
- ✓ Швидкість
- ✓ Доступність
- ✓ Виконання обіцянок



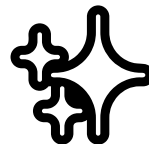
Сформоване очікування:

- Замовлення буде опрацьоване протягом **3 днів**
- Менеджер опрацює запит і перетелефонує протягом **3 год**
- Запит клієнта – виконати **X** пунктів по сервісу



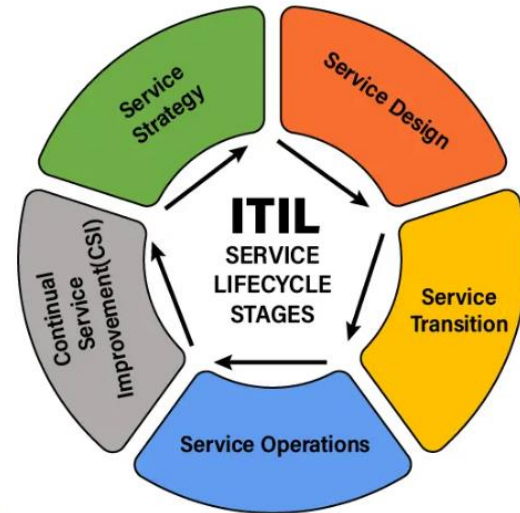
Реальність:

- Замовлення опрацьоване та відправлене **<24год**
- Менеджер опрацював запит і перетелефонував протягом **1 год**
- Виконали **X+1** запитів (екстра сервіс)



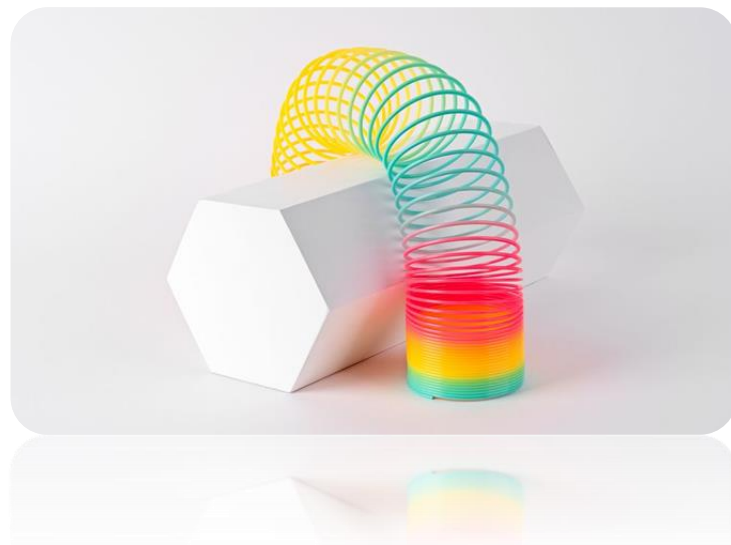
4 ЕФЕКТИВНИЙ ТРАБЛШУТІНГ 24/7

- ✓ Інфраструктура сапорту по стандартам **ITIL**
- ✓ 2 лінії підтримки
- ✓ <5% запитів ескалюється на L2
- ✓ L2 24/7 (on-call інженери)
- ✓ SOS канали зв'язку для сапорт агента
- ✓ Прогресивна база знань (AI-featured)
- ✓ Dual-Control (2 пари очей) при виконанні security-sensitive запитів



5 ДОСТУПНІСТЬ та АДАПТИВНІСТЬ

- ✓ Амбіційні омніканальні SLA
- ✓ Кроскомандні (end-to-end) SLA
- ✓ Міжканальна гнучкість
- ✓ Сапорт як конкуретна перевага



Chat/Call



Y'23:

ASA Calls >> 23 sec
FRT Chats >> 14 sec

Email



Y'23:

FRT Email >> 16 min
RT Email >> 18 min

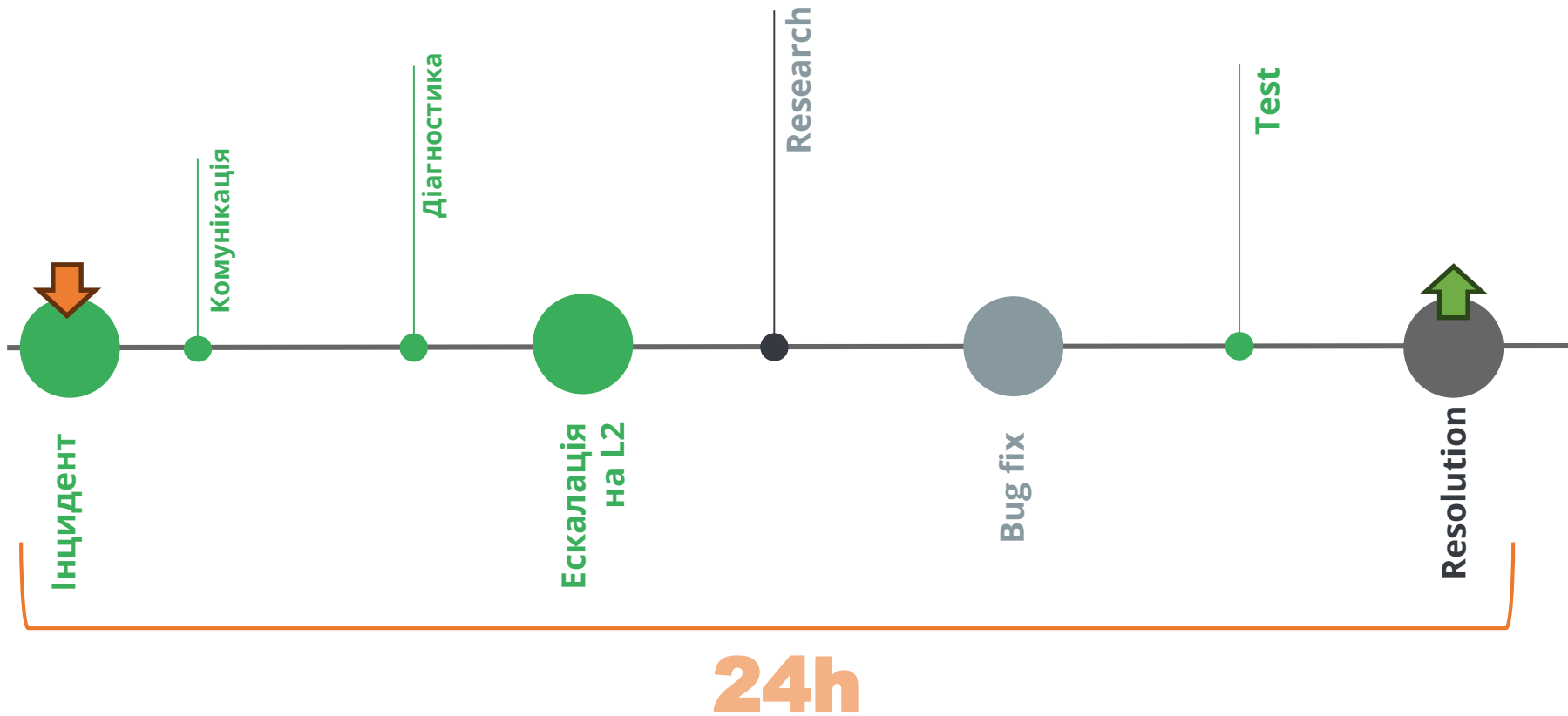
Email Premier



Y'23:

FRT Email >> 6 min
RT Email >> 9 min

End-to-end SLA



Thank you!

