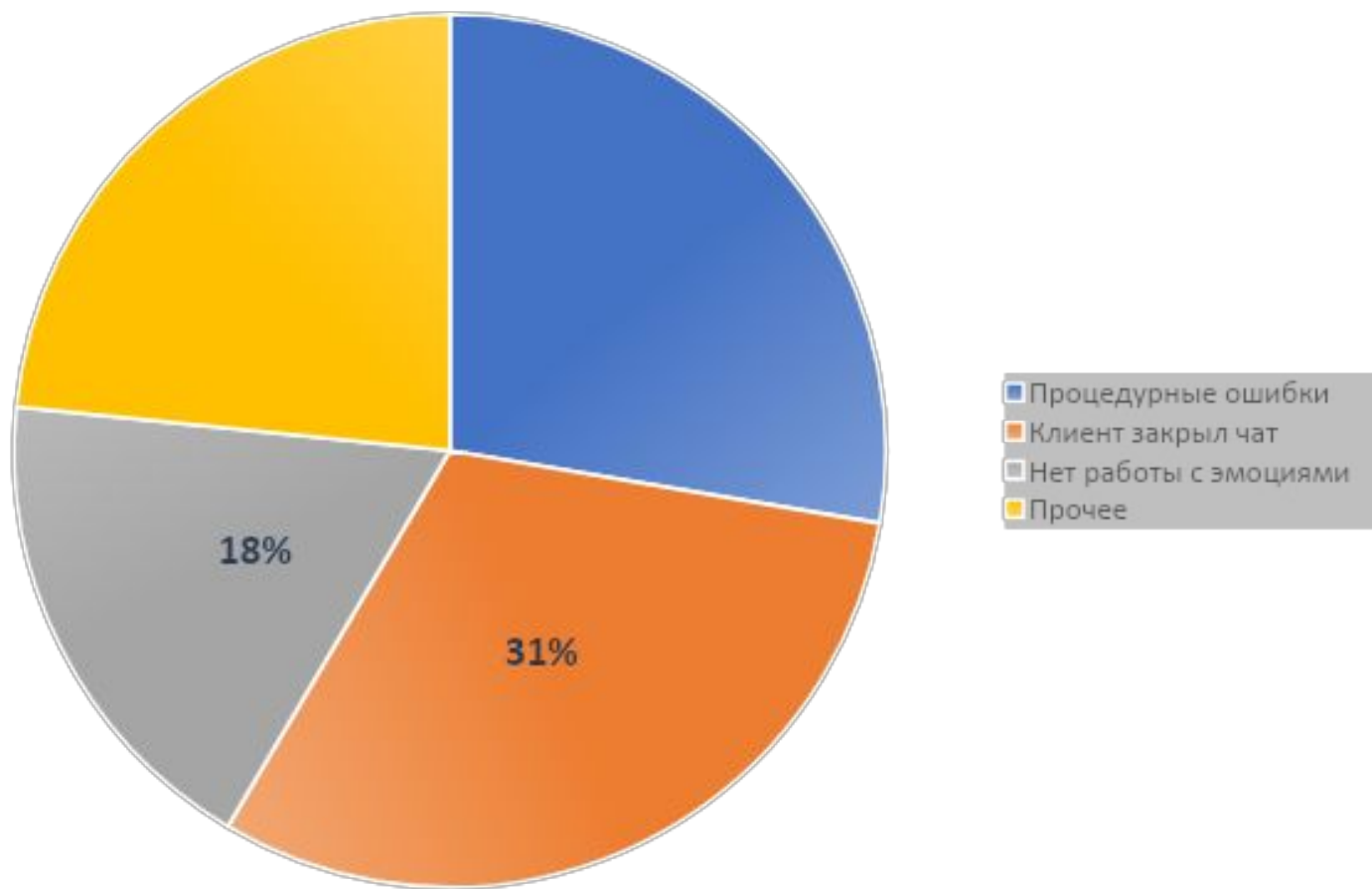




**Работа над
CSI**

Анализ группы по CSI

Прочитано 94 чатов за период с 29.02.20.- 12.03.20 В выборке участвовали 7 операторов с показателем CSI ниже 45



1) Процедурные ошибки (28%):

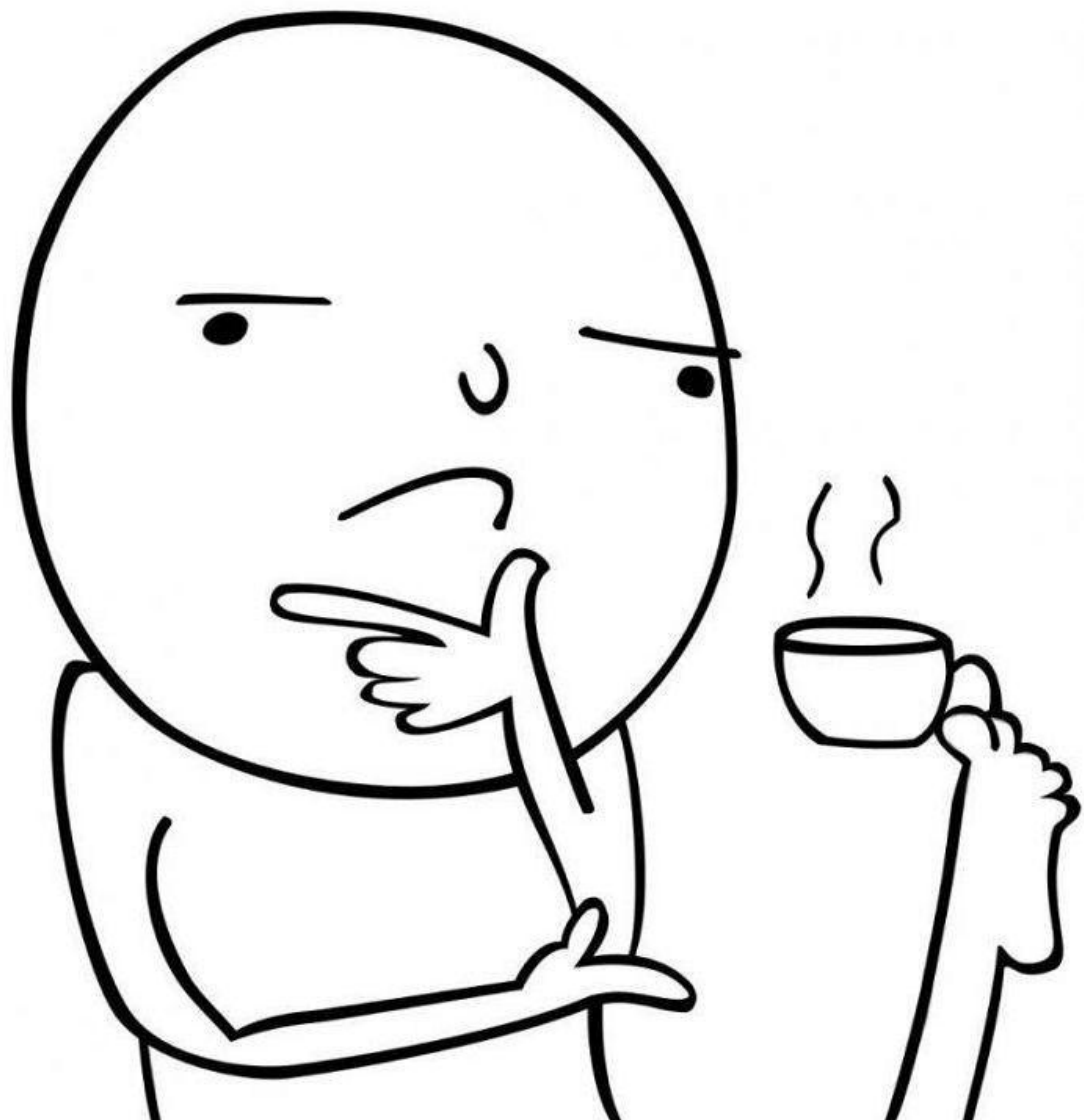
- Неверное решение
- Неполные ответы
- Не хватает объяснений\неполные ответы
- Нет пояснения действий
- Нет проактивности.

2) Клиент закрыл чат ранее, чем через 2 минуты + клиент не предоставил ответ (31%)

3) Нет работы с эмоциями клиента (18%)

4) Прочее: процедурно все верно; работа с эмоциями была (23%)

Что же будем делать???



Разберем каждый пункт!!





1. Процедурные ошибки

неполные ответы
не хватает объяснений
нет пояснения действий



калибровка по FCR

Почти вся группа была на калибровке по FCR, но все равно допускаем эти ошибки. 😞

Как ДЗ №1 – идём к Оле и просим выгрузку чатов по FCR, читаем и ищем, что можно было исправить и оперативно берем это в работу!

Либо, пропишите сразу все в шаблонах.

***Пример на следующем слайде.**

Каким он был:

К: Не работает интернет

О: Здравствуйте! Подскажите, под каким номером на картинке изображено ваше устройство?<https://www.yota.ru/images/dev/choice/devices-yota.jpg>"

К: 7

О: Откройте, пожалуйста, страницу <http://10.0.0.1> или <http://status.yota.ru> на ПК при подключенном модеме и скопируйте всю информацию мне. Можно прислать скриншот или читаемое фото экрана. Доступ к странице будет, даже если возникают трудности с интернетом, это web-интерфейс устройства.

К: *скрин

О: Сигнал у вас хороший, сейчас проверю работу базовых станций.

О: Наше оборудование работает в штатном режиме. Откройте на устройстве подключенном к модему ссылку <http://myip.ru> и пришлите результаты в чат.

Каким мог стать:

К: Не работает интернет

О: 1. Эмоции. Здравствуйте! Сожалею, что возникли трудности при использовании нашей сети. 2. Пояснение действий. Сейчас проведём диагностику и во всем разберемся. Подскажите 3. Слова вежливости, пожалуйста, под каким номером на картинке изображено ваше устройство?<https://www.yota.ru/images/dev/choice/devices-yota.jpg>"

К: 7

О: 4. Слова благодарности. Спасибо за уточнение. 5. Пояснение действий. Сейчас необходимо проверить показатели сети, для этого откройте, пожалуйста, страницу <http://10.0.0.1> или <http://status.yota.ru> на ПК при подключенном модеме и скопируйте всю информацию мне. Можно прислать скриншот или читаемое фото экрана. Доступ к странице будет, даже если возникают трудности с интернетом, это web-интерфейс устройства.

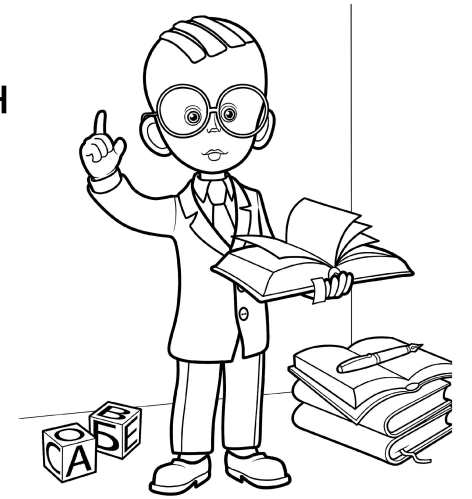
К: *скрин

О: Сигнал у вас хороший, сейчас проверю работу базовых станций.

О: Наше оборудование работает в штатном режиме. 6. Пояснение действий. Давайте разбираться дальше, что могло вызвать сложности в работе интернета. Откройте на устройстве подключенном к модему ссылку <http://myip.ru> и

Неверные ответы:

- При работе с процедурой обязательно открываем справку и ни в коем случае не пропускаем блоки алгоритмов.
- Изучаем переписку полностью, отвечаем на все (!) вопросы последовательно, структурированно.
- Информацию, которую ты можешь найти самостоятельно, у клиента НЕ запрашиваем.



*** Пример на следующем слайде**

Каким он был:

К: Не могу никуда позвонить и не работает интернет.

О1: Здравствуйте! В вашем регионе сейчас наблюдаются сложности с исходящими вызовами, мы уже занимаемся устранением проблемы, Вам поступит СМС по завершении работ.

К: Долго ждать?

О2: Точных сроков пока нет.

К: Хорошо, жду.

О2: Всего доброго!


Каким мог стать:

К: Не могу никуда позвонить и не работает интернет.

О1: Здравствуйте! В вашем регионе сейчас наблюдаются сложности с исходящими вызовами, мы уже занимаемся устранением проблемы, Вам поступит СМС по завершении работ.

К: Долго ждать?

О2: Точных сроков пока нет :(При этом наши специалисты прикладывают все усилия для устранения причин, мы постараемся решить проблему как можно скорее! Примите, пожалуйста, извинения от лица компании за доставленные неудобства.

О2: На интернет влияния аварии не фиксирую, должен работать у Вас. Подскажите, пожалуйста, какой тип сети отображается сейчас (G/E/3G/H/H+/4G/LTE)? Какой уровень сигнала: сколько делений  из скольких?

К: Типа сети нет, только деления.

О2: И я не вижу подключения к базовой станции. А давайте удостоверимся, что в настройках включена передача данных. Нужно зайти в Настройки > Еще > Мобильная сеть > Галочка на «Передача данных». И отключите wi-fi если включен. Зайдите в Настройки → Выключить Wi-Fi

К: Всё заработало, спасибо большое!!!

О2: Я очень рад, что всё заработало! Ещё раз прошу прощения за доставленные неудобства. Хорошего вечера! (:

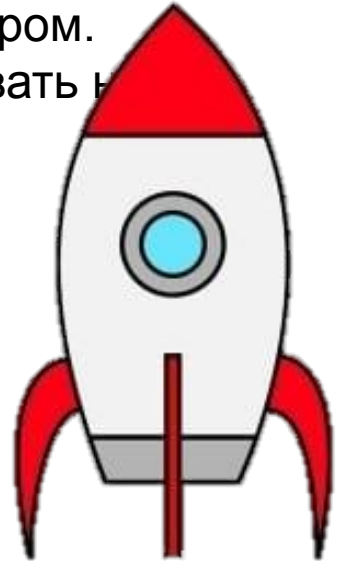
Активность и проактивность

Реактивность – пассивная реакция на события.

Люди с реактивным типом мышления реагируют автоматически, не задумываясь, на возникшую ситуацию.

Проактивность - это осознанный контроль над своими эмоциями, поступками, выбором. Люди с проактивным типом мышления имеют выбор – каким образом будут реагировать на внешний раздражитель.

Если перекладывать эти 2 термина на нашу деятельность, то можно сказать так:
реактивный оператор – бот, который отвечает на вопросы
проактивный оператор – человек, который помогает другому человеку.



Проактивность в работе включает два слагаемых — это активность и ответственность.

Анализируйте и подходите к решениям осознанно.

*** Ниже слайд для саморазвития**

Тест «Проактивность или реактивность?»

Внимательно прочитайте утверждения в левой и правой колонках. Если Вы согласны с утверждением, напротив ставьте 1 балл.

Проактивный	Балл	Реактивный	Балл
Я приложу усилия, чтобы это изменить		Вряд ли с этим вообще можно что-то сделать	
Я постараюсь изменить их мнение		Их вряд ли возможно переубедить	
Мне не очень нравятся люди, с которыми я работаю, но не так сильно, чтобы я принимал(а) это близко к сердцу		Меня раздражают мои коллеги	
Я иду на работу		Я вынужден идти на работу	
Я решил(а), что поступлю именно так		Мне придется поступить так из-за того, что...	
Я найду время, чтобы помочь...		Я бы помог, но у меня нет времени	
Я придумваю, где взять средства для старта проекта		У меня ограниченные финансовые возможности, я не могу начать этот проект	
Странно, что мало кого интересует, что надо сделать, чтобы принести пользу		Никому это не надо и мне тоже тогда	
Мне нужны связи, единомышленники. Я придумваю, как их привлечь		Здесь необходимы определенные связи. У меня их нет	
Я докажу, что лучше меня никто не сделает эту работу		Мне не доверяют эту работу	

Как подводить итоги. Подсчитайте количество баллов в каждом столбце. Посмотрите, в каком больше баллов – «Проактивность» или «Реактивность»? Где больше, то качество и преобладает у кандидата. Наилучший результат, когда в столбце «Проактивность» итоговый балл – 10. Это значит, что проактивность – качество Вашей личности.

Кому будет интересно развивать в себе проактивность:

<https://smartprogress.do/goal/145756/?lang=ru>

*Таблица в формате рисунка, на не пытаемся её заполнить внутри презентации

Домашнее задание №2

2 чата, написать свои варианты ответов с проактивностью

К: Как перевести деньги на другой номер?

О: Здравствуйте! (◡‿◡) ♥ Дело в том, что такой услуги просто нет. Я передам вашу идею. Будет здорово, если эта функция появится :)

К: Спасибо!

О: Пожалуйста! (✿´◡`✿)

К: Привет! Если у меня будет тариф с гигабайтами, а не безлимитным интернетом, то раздача все равно остаётся платной?

О: Здравствуйте! Тогда раздача будет бесплатной и без ограничений. :).

К: Спасибо! Ещё вопрос, могу я как-то посмотреть статистику по использованию интернета и количества потраченных минут по месяцам?

*ответы присылаем мне и Оле. Лучший ответ по поводу группы, будет награжден РГ

2. Эмоции



К несчастью, подавленные эмоции не умирают. Их заставили замолчать. И они изнутри продолжают влиять на человека.

(с) З.Фрейд

Эмоции это не только инструмент для работы с КК, но и инструмент для предотвращения негатива.

(с) Н. Савельичева



Домашнее задание № 3

Ниже чаты. Всё это обращение в WEB- чат.

Нужно:

- ✓ ознакомиться с ними
- ✓ выбрать инструмент (можно один, можно несколько), о которых говорилось ранее в презентации
- ✓ расставить их в ответы операторов, выделив **ЦВЕТОМ**
- ✓ прислать ответы мне + Оля

Чат «намбер один»

К: вместо 5мб, еле еле 2мб выдает

О:Здравствуйте! А по какому адресу сейчас находитесь (регион, город, улица, номер дома, этаж)?

К: Песочный Краснофлотская улица 185 СПб

О: Примерно до 08:00 по московскому времени могут наблюдаться сложности с подключением к сети, доступом в интернет и голосовыми вызовами. Извините, что так вышло. Специалисты уже выяснили причины и решат проблему к указанному времени.

К: Интернет каждую ночь плохо работает, с чем связано, не только этот вечер

О: В данном случае стоит обращаться к нам в момент сложностей. Сейчас он может не работать, т.к. с нашей стороны производятся работы.

К: так мне сейчас необходим интернет работающий, а не в 8 утра

О: Я Вас понимаю, однако работы необходимы. Постараемся всё решить быстрее.

К:не в курсе, какие у вас "работы необходимы". интернет должен работать, раз за него платят

О: Это плановые восстановительные работы.

Чат «намбер два»

К:Симкарту помогите зарегистрировать, ни фига при низкой скорости не получается

О: Здравствуйте! Вы приобрели сим-карту для смартфона?

Чат намбер три (изначально клиент писал, что плохо работает интернет)

К: А позвонить можно? Я уже сколько время питаюсь делать, не получается, интернет очень плохо связь пропадает, пожалуйста помогите

К: Не коких сообщение нету(((я жду

К: А позвонить можно? Я уже сколько время питаюсь делать, не получается, интернет очень плохо связь пропадает, пожалуйста помогите

О: Мне понадобится несколько минут на ознакомление.

О: Спасибо за ожидание. Голосовая поддержка у нас только для модемных клиентов.

О:Если тест скорости не открывается, то давайте попробуем Яндекс <https://yandex.ru/internet/>

И на десерт чат МП «намбер четыре»

К: у меня вот уже 5 дней не доступны входящие звонки и смс. когда вопрос будет решен????? на ваши конченые вопросы отвечать не буду, поэтому не трудитесь их задавать

О: Здравствуйте. К сожалению, Вы так и не завершили диагностику, а без нее мы не сможем понять по какой причине такие трудности наблюдаются.

К: ты тупой?

О: Жаль, что Вы решили перейти на оскорбления.

К: мне ваш сотрудник сказал, что это бесполезно, что проблема не в этом. сколько можно еб@ть мозги мне?

О: Дублирую сообщение коллеги: "Сейчас нужно уточнить ,меняется ли тип сети с 4G на 3G. "

О: Вы проверили это?

К: я ему доверяю намного больше, чем вам бойцам чата

К: Я НЕ ЗНАЮ КАК ЭТО ПРОВЕРИТЬ. СКОЛЬКО МНЕ ЕЩЕ РАЗ ПОВТОРИТЬ????????????????????????????????

О: Посмотреть на экран во время звонка.

К: Я ХОЧУ ПОГОВОРИТЬ СО СРАНЫМ КОНТАКТНЫМ ЦЕНТРОМ, А НЕ ЗДЕСЬ ПЕРЕПИСЫВАТЬСЯ

О: Вся поддержка у нас осуществляется в чатах на сайте, в мобильном приложении и с помощью бесплатного смс-сообщения на номер 0999.

К: ОН НЕ ДОСТУПЕН У МЕНЯ

К: ПОЙДУ ЛУЧШЕ ОФОРМЛЮ ЗАЯВКУ НА ПЕРЕВОД НОМЕРА, С ВАМИ БЕСПОЛЕЗНО О ЧЕМ-ТО ГОВОРИТЬ

О: Ваше право.

К: заебись ты вопросы решаешь


О: Вы не предоставляете информацию, а без Вашего содействия, к сожалению, решить данную трудность нельзя.

К: И НЕ БУДУ ПРЕДОСТАВЛЯТЬ, ПОТОМУ ЧТО ЭТО СРАНЫЕ ОТПИСКИ

О: Ваше право, я не могу Вас заставить все проверить.

К: ВОЗЬМИ СВОЮ ИНСТРУКЦИЮ, СКАТАЙ ЕЕ В ТРУБОЧКУ И ЗАСУНЬ СЕБЕ В ЗАДНИЙ ПРОХОД, МНОГО БОЛЬШЕ ПОЛЬЗЫ БУДЕТ

О: Обязательно приму к сведению.

A cartoon illustration of a brown wolf with a speech bubble and a white sheep. The wolf is looking at the sheep with a menacing expression.

ЕСЛИ ТЕБЕ ХОЛОДНО,
Я МОГУ ТЕБЯ СЪЕСТЬ

И помним про..



- Обязательно адаптируемся под уровень клиента (в рамках разумного).
- В шаблонах «эта проблема\сложность» заменяем на проблему, с которой обратился клиент. Разбавляем эмоциями.
- Похвала и поддержка клиента (мы вместе сейчас все сделаем; я рядом с вами и помогу; вы молодец, все верно делаете; а вы быстро справились)

Дайте почувствовать клиенту, что вы рядом и действительно ему помогаете!!!!



**3) Клиент закрыл
чат ранее, чем
через 2 минуты**

- Пингуем клиента. Пинг - это когда мы уточняем по ответу, который предоставили ранее (получилось сделать? Сможете предоставить данные?) и т.д.
- Не уходи молча, перед закрытием пульта шаблон с ожиданием (я ещё с вами и ожидаю ответа; сможем продолжить дальнейшую диагностику, как только напишите данные) и т.д.
- Добавить extramail или сделать адресный пинг, чтобы клиент понял, что ты обратился к нему, а не бот прислал отбивку! (Владимир, кстати, а вы знали....)



ДЗ. Срок выполнения до 05.04.20

В ответном письме пишем:

- Как сделать клиента счастливее? Свои мысли, идеи.
- Сл. 6 запросить у Оли чаты на самоанализ по FCR. Самоанализ прислать мне и Оле
- Сл.12 прислать ответы по двум чатам с проактивностью.
- Сл.16,17 – задание на переделку ответов