

# 5 міфів про впровадження реального траблшутингу в КЦ

Олена Навроцька, RIA.com



# Про компанію



**Візія клієнтського сервісу RIA.com – стати прикладом надання WOW-сервісу на ринку e-commerce.**

# Наша ціль №1 по напрямку якості

Виявити проблеми у клієнтському сервісі протягом 10-15 хвилин і вирішити навіть самі складні питання клієнтів протягом 2 днів з моменту звернення.

Або ж пояснити клієнту, чому ми не можемо/не будемо цього робити.

# Як і коли ми дізнавались про проблему раніше?

## Як?



в процесі оцінки якості  
обслуговування **супервізором**

---



скарга від **клієнта** на роботу  
оператора

---



**оператор** сам повідомив  
супервізору про ситуацію,  
з якою не справився

## Коли?

**від 1 дня до кількох тижнів**

---

**в рамках 1 дня або більше**, якщо  
питання не було вирішено під час  
першого звернення

---

**в рамках 1 дня** (але міг і не  
повідомити, боячись не отримати  
бонус за якість)



**Або НІЯК  
і НІКОЛИ!**

# Міф 1: оператор сам попросить про допомогу

## Реальність:

Це не завжди так!

Невіра у здатність компанії допомогти, пошук помилок у розмові, вивчена безпорадність.

# Міф 2: експерти однаково оцінюють дзвінки/ситуації, потрібно тільки дати інструкції

## Реальність:

Два експерта можуть дати кардинально різні судження з приводу однієї ситуації.

# Міф 3: важливо зробити ідеально (у всьому розібратись)

## Реальність:

Важливо зробити швидко, хоч і не ідеально.



# Міф 4: оператор сам має вирішувати проблеми клієнтів, це його робота

## Реальність:

Оператор – не термінатор і теж має межі терпіння та «ліміт» навичок.

# Траблшутер

це окрема висококваліфікована людина із вищим рівнем повноважень, ресурсами та зарплатою.

**Звідки ми  
дізнались про  
траблшутера?**



# Міф 5: всі захочуть вирішувати проблеми за вищу зарплату.

## Реальність:

Мало хто готовий спілкуватись з агресивними і вимогливими клієнтами.

# Наш шлях до цілі

- ✓ 4 місяці, 16 зустрічей по 2 години
- ✓ 25 спеціалістів з різних команд (продажі і сервіс)
- ✓ 100 год прослуханих дзвінків

# Реальний кейс траблшутинга RIA.com



непорозуміння



ясніше  
не стало



ось тут ми дізнались  
про проблему



порозумілися,  
працюємо далі



прояснили  
ситуацію

# Що далі?

- ✓ ліди напрямків самостійно щодня опрацьовують проблемні кейси, спільно з колегами шукають шляхи вирішення;
- ✓ визначаємо, скільки часу щодня потрібно для траблшутингу;
- ✓ прописуємо алгоритми роботи із складними кейсами;
- ✓ шукаємо, навчаємо, адаптуємо траблшутера;
- ✓ швидко вирішена проблема = задоволений клієнт = репутація бренду на висоті



**Давайте покращувати рівень  
сервісу разом!**