

Перезагрузили колл-центр

Операторы колл-центра привыкли дежурно отвечать на вопросы клиентов, не умели продавать услуги клиники. С ростом потока входящих лидов Интервзгляд увеличил штат с 3 до 5 операторов. И невольно масштабировал проблемы. Мы исправили ситуацию 🏡

Результат: с 9 до 60% подросла доля клиентов в живочате, кто после первичного диалога оставил телефон для консультации или записался на прием



1 Аудит

- Проанализировали 1000 звонков и чатов.
- Подготовили общий срез, долю проблемных чатов.
- Разделили по проблемам, услугам, операторам.

Со звонками все было неплохо. В чатах – наоборот: устав вытягивать ответы из оператора, клиенты сдавались и уходили.

Чаты			
Общая информация по чатам	Кол-во	%	
Всего чатов	747		
Всего обработано чатов	747	100%	
Из них - Direct	46	6%	
Из них - живочаты Клиника	658	88%	
Из них - живочаты Оптика	43	6%	
Проблемных чатов	209	28%	
Из них - живочаты	131	63%	
Из них - Директ	6	3%	
Проблемные чаты	Кол-во	% от проблемных	% от всех чатов
Нет ответа оператора	41	20%	5%
Нет предложения о записи на удобное время	31	15%	4%
Слишком много вопросов к клиенту	14	7%	2%
Грубость/Нет доброжелательности	9	4%	1%
Ответ не удовлетворяет запросу клиента	7	3%	1%
Нет навигации	3	1%	0%
Проблемные чаты - по сотрудникам	Кол-во	%	
Юлия	72	34%	10%
Виктория	61	29%	8%
Анна	54	26%	7%
Типы обращений в чатах	Кол-во	%	
Уточнения цены	350	47%	
Уточняющие вопросы по коррекции зрения	220	29%	
Запись к врачу - создание записи, перенос, отмена	180	24%	
Детство	110	15%	
Казахстан	50	7%	
Звонки			
Общая информация по звонкам	Кол-во	%	
Всего звонков	921		
Из них неотвеченных звонков	161	17%	

Общий срез, доля проблемных чатов. Разделение по филиалам, проблемам, услугам, операторам.

2 Скрипты

- Написали скрипты для 40 частых вопросов.
- Подготовили гайд для трансформации колл-центра.

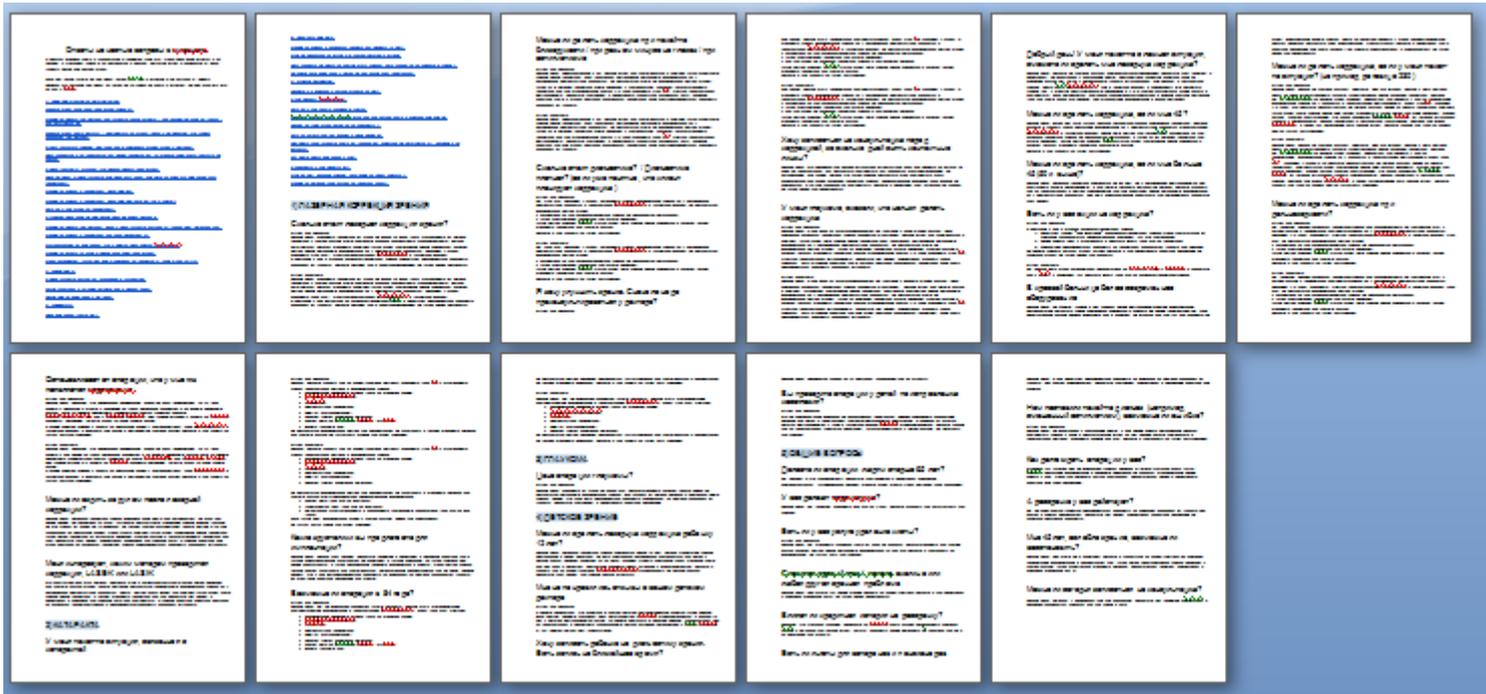
Информаторы

- Операторы не здороваются
- Дежурно отвечают на вопросы
- Вместо точного ответа отправляют типовой текст
- «Сливают» клиента



Отдел продаж

- Операторы продают клинику, докторов, оборудование
- Отрабатывают возражения, предлагают альтернативы
- Предлагают акции, рассрочку
- Сразу дают полный ответ
- Фрэндли тональность диалога
- Записывают на прием или берут номер телефона для консультации



Скрипты для 40 частых вопросов

3 Гайд

- Собрали 80 скриншотов реальных живочатов за месяц «как не надо».
- На каждый антипример показали, как лучше ответить в подобной ситуации.
- Инициировали собрания колл-центра, где операторы на своих же ошибках закрепляли, как перейти от Информаторов к Продажам.

The screenshot shows a chat interface with the following messages:

- Виктория** 17:55: Здравствуйте! Задайте любые ваши вопросы о лечении, стоимости или оформите запись на консультацию. Мы отвечаем в течение минуты.
- Василина Геннадьевна** 17:55: Здравствуйте, мне 51 год и у меня возрастное изменение зрения. У меня дальнозоркость и начинающаяся близорукость. Поможет ли лазерная коррекция?
- Виктория** 17:55: Здравствуйте! Лазерная коррекция проводится до 45 лет
- Василина Геннадьевна** 17:56: спасибо

@Виктория вышел из диалога

Нельзя отправлять пациента просто так. Лучше:
Добрый день! Лазерная коррекция проводится до 45 лет, но в современной офтальмологии нет практически ничего невозможного, и для вашего возраста есть другие методы. Давайте я запишу вас на консультацию, и доктор уже предметно вам все расскажет после детального обследования на 7 бесконтактных аппаратах. Или могу предварительно рассказать вам по телефону - напишите ваш номер?

1 из 80 антипримеров из Гаида для колл-центра.

4 Хедхантинг

Предложили добрать руководителя по продажам – хозяина процессов в колл-центре.

- Составили портрет кандидата и KPI
- Провели X собеседований, чтобы проверить кандидатов от HR-агентства
- Погрузили нового руководителя в специфику маркетинга Интервзгляда
- Передали шаблон отчета по колл-центру для заполнения руководителем каждые 2 недели

1 этап — оцифровать работу колл-центра

Раз в 2 недели нужен отчет по каждому оператору и суммарный отчет по колл-центру

[Примерный шаблон отчета](#)

Интересуют показатели во всех разрезах:

- количество обращений / конверсия в первичный прием
- по каждой услуге, по каждому оператору, по каждому городу
- количество отказов, все причины отказов
- количество пропущенных звонков, включая тех кому не дозвонились позже.

2 этап — увеличить конверсию из входящего обращения в запись на диагностику на 30%?

По результатам оцифровки, составить план действий:

- формирование команды: выделение лидеров/аутсайдеров, построение плана развития для аутсайдеров, подбор нужных людей по необходимости
- корректировка воронки продаж: этапов продажи, формирование скриптов, работы с возражения
- внедрить составление плана продаж, привязать к мотивации операторов
- внедрить ежедневные/еженедельные летучки с отделом
- внедрить контроль качества работы операторов, тайного покупателя
- наладить ежедневную/ежемесячную/ отчетность для руководства
- докрутить технические настройки телефонии / CRM системы под текущие нужды.

3 этап — увеличить скорость ответа на обращения

- Минимизировать процент пропущенных звонков до 5%
- Клиенты должны получать ответ на сообщения в живочате и инстаграме максимум за 2 минуты
- Клиенты должны получать звонок в ответ на оставленную на сайте заявку максимум за 10 минут

4 этап — систематизировать работу отдела

- создать систему найма и обучения персонала
- описать все бизнес-процессы отдела
- обучить сотрудников единым стандартам / бизнес-процессам.

Фрагмент из портрета Руководителя колл-центра, по которому схантили кандидата

[Исходник для скрина](#)