«Здравствуйте, я ваша тётя», или зачем вот эти всякие

Интерактивное голосовое меню сейчас встречается почти повсеместно, куда ни позвони, присутствует во всех виртуальных АТС и заказываются индивидуально, есть варианты с чат- и голосовыми ботами (некоторые эксплуатируют Алису или Сири). Если у вас еще нет – надо срочно делать! Интернет-провайдер, банк, поликлиника, страховая компания, сотовый оператор и т.д. При звонке играет приветствие, далее – переадресация вызова в зависимости от того, какую кнопку на телефоне нажмёт звонящий или какое слово произнесет. Так клиенты попадают сразу в нужный департамент или к менеджеру.

Для чего же нужен IVR?

1. IVR – это способ снижения нагрузки на абонентский отдел.
2. Позволяет сэкономить на персонале (и соответственно уменьшить расходы), есть парочка провайдеров, далеко ушедших от людского труда, у них много чего автоматизировано, захотят – признаются ниже в комментариях, опыт их очень полезен. Молодцы!
3. Позволяет увеличить скорость обработки звонков, чем повышает удовлетворенность абонентов, позволяет не потерять потенциальные продажи.

К примеру, благодаря IVR можно:

- Обработать входящий звонок в праздничные и нерабочие дни.
- Сообщать об аварии или других ситуациях, изменениях условий пользования, балансе и т.д., не используя для этого персонал.

Основное, из чего стоит исходить при составлении своей схемы – IVR является способом снижения нагрузки на абонентский отдел, а дальше вы ограничены лишь фантазией.

Самое простое:

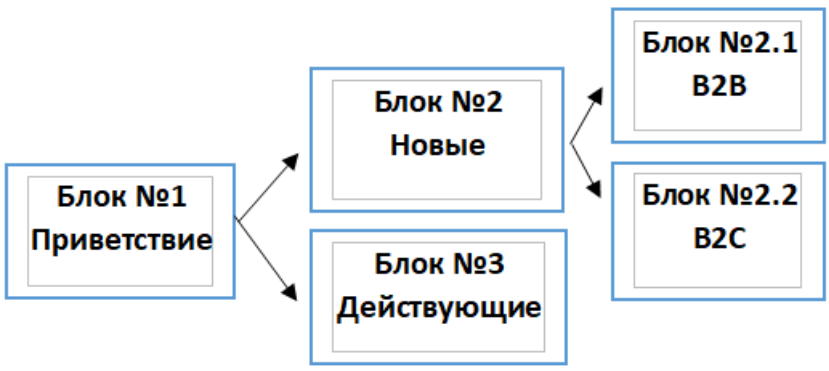
- Грамотно распределить вызовы между отделами, и как следствие – уменьшить время ожидания абонента на линии, максимально быстро решить его вопрос и тем самым повысить удовлетворенность абонента обслуживанием.
- Решить ряд вопросов действующих абонентов без перевода на оператора (сервисы самообслуживания).
- Не потерять ни одного вызова потенциальных клиентов, оперативно обработать их.

Цели - поставлены, задачи – распределены. Что дальше?

Приступаем к блок-схеме: основное меню, подменю, направление вызова. От структуры зависит очень многое, она должна быть простой и понятной. Необходимо помнить о поставленной цели, иначе во множестве интерактивных разделов звонящий может просто запутаться. К тому же многие из абонентов не хотят слышать стандартные записанные шаблоны, а хотят поговорить с оператором вживую, это важно учитывать.

Первый блок: приветствие. Вариантов множество, возможные: "Добро пожаловать в компанию N/ Вас приветствует компания N/ Вы позвонили в компанию N/ Компания N приветствует Вас и т.д."

Далее – разделение существующих и потенциальных клиентов по разным очередям ожидания, маршрутизируя их в разные отделы. Продажи растут за счет приоритетной обработки обратившихся потенциальных абонентов ("новые").



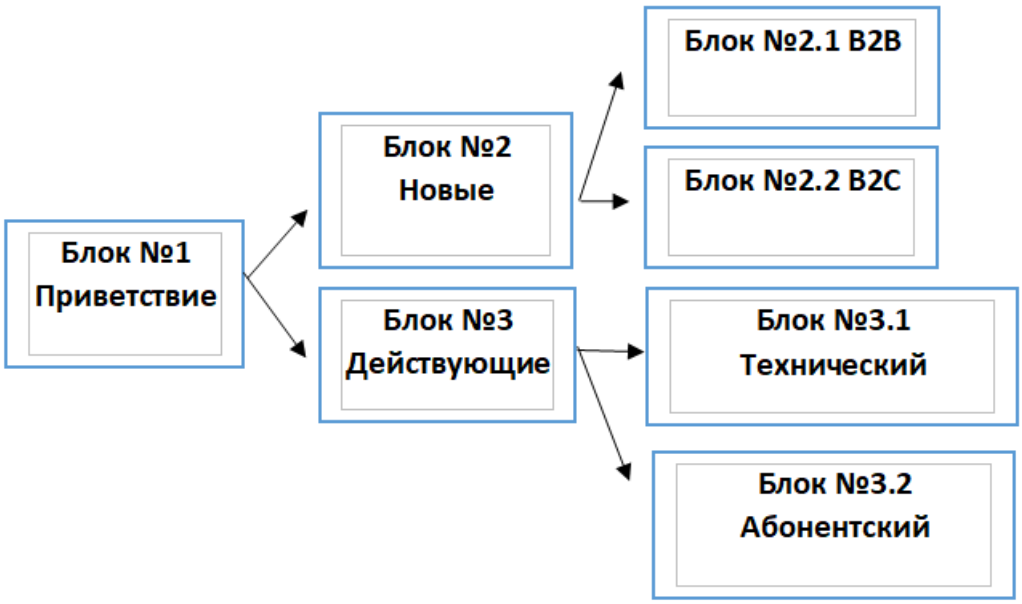
Второй блок: Новые. Первым после блока Приветствия должен идти призыв к новым абонентам с целью подключиться (быстрей возьмём в работу, меньше будет сомнений). Возможные варианты: "Если Вы хотите подключиться, нажмите…/ Если желаете оставить заявку на подключение, нажмите …/ Оставить заявку на подключение, нажмите …/ Хотите стать нашим абонентом, нажмите… и т.д."

Далее – соединение со специалистами отдела продаж. Новые клиенты не должны ждать на линии, ожидание должно быть минимальным по времени, поэтому в IVR им должен быть выделен первоочередный блок для перевода.

Если отделы продаж B2B и B2C в вашей компании разделены, а входящий номер в компании один – надо разделить и обращения. Возможные варианты: "Если Вы хотите подключиться как юридическое лицо, нажмите…/ Если желаете оставить заявку на подключение как физическое, нажмите …/ и т.д."

Третий блок: Действующие. Наши абоненты, обратившиеся в компанию по тем или иным вопросам, услышат что-то типа: "Если Вы уже являетесь нашим абонентом, нажмите …/ Если Вы являетесь абонентом, нажмите… и т.д."

Тут все зависит от вашей фантазии и возможностей. Если предусмотрен прямой перевод на Технический отдел, стоит разграничить звонки по техническим и прочим запросам: "Если у Вас отсутствует доступ в Интернет, нажмите… / Для консультации по другим вопросам, нажмите…"



В случае, если в вашей компании звонки в Техническую поддержку направляются через обязательную консультацию специалиста абонентского отдела, то выделять данные блоки (3.1. и 3.2) не стоит. Чем проще и понятнее, тем лучше.

При настройке этого блока важно предусмотреть разные способы идентификации абонента, чтобы система его узнавала, получая справочную информацию из информационных систем компании. Как минимум, определение номера телефона, привязанного к договору, далее – номера договора, адреса (сопоставление со списком аварийных адресов), состояния счета (есть задолженность или нет, сумма задолженности), блокировка в дни снятия абонентской платы. Проводите постоянную, непрерывную актуализацию номеров телефонов абонентов, чтобы им впоследствии были доступны все дополнительные возможности вашего IVR.

Рекомендации: при выборе абонентом блока 3 – лучше настроить самообслуживание.

Что это такое?

Сервисы самообслуживания – это то, что абонент может получить без привлечения оператора колл-центра. Грамотное внедрение таких сервисов не утяжелит IVR, но заметно снизит нагрузку на операторов, особенно в пиковые дни – снятия абонентской платы, во время аварий. Что же внедряем?

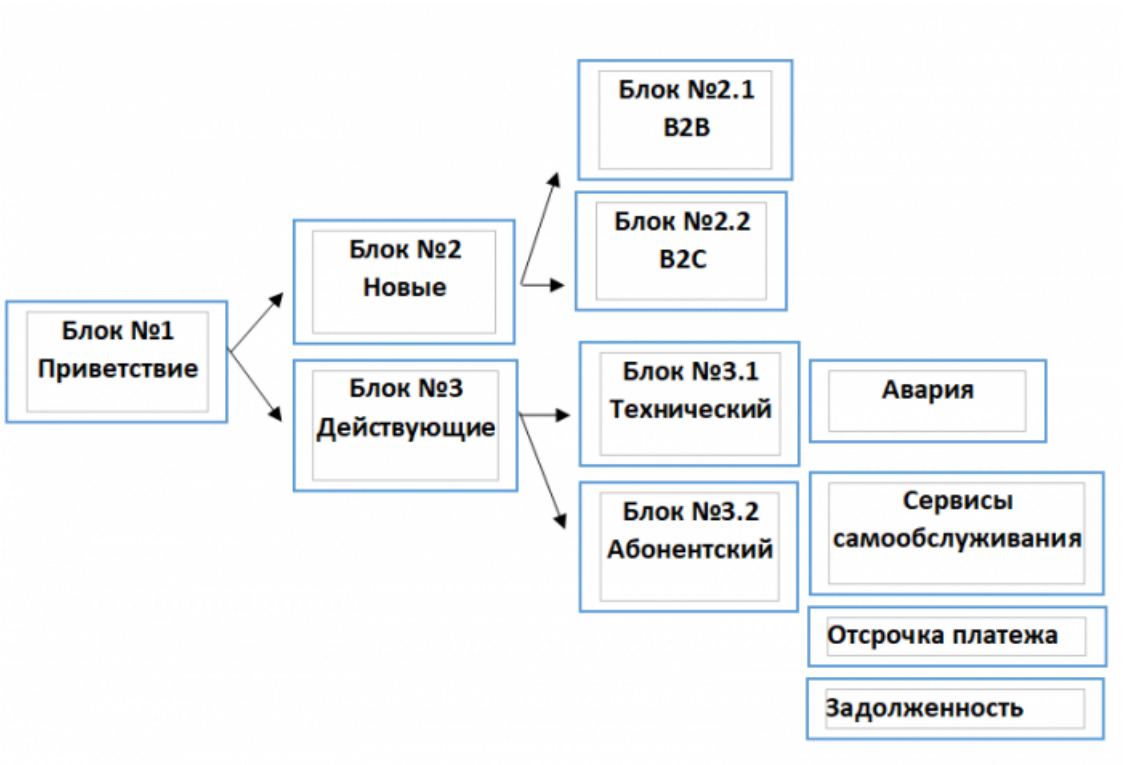
Можно все: информация о балансе, уточнение номера договора, запрос отсрочки платежа, заявка на смену тарифного плана (или любые другие заявки – подключение дополнительных сервисов и услуг), информация об аварии на адресе… Вспоминается меню мобильных операторов: долгое, почти бесконечное. Стоит помнить о балансе и целях, и не утомлять абонента долгими переходами, тем более, если у вас нет федерального номера 8-800-…, то за путешествие по многоходовому меню с абонента снимаются деньги, а звонит он, как правило, с мобильного… Получится сплошное

раздражение!

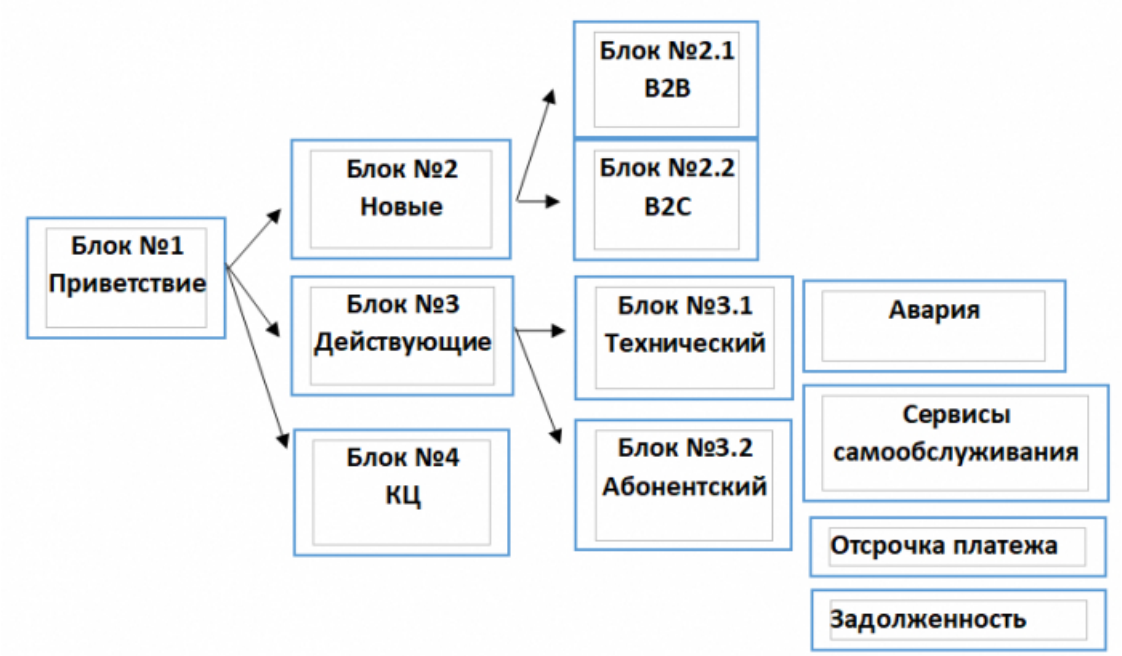
Наши рекомендации:

- Проигрывание ролика об аварии на адресе (в случае, если дом находится в мониторинге).
- "Отсрочка платежа" на несколько дней при снятии абонентской платы.
- Информация о сумме задолженности по договору.

Важно, чтобы номер, с которого звонит абонент, был "привязан" к договору. Тогда при совпадении проигрывается нужный ролик до перевода в очередь ожидания. Например, звонок номера, указанного в договоре, на котором имеется задолженность – предлагается: 1) взять "отсрочку платежа" (ограничьте этот период днями снятия абонентской платы, чтобы меню было доступно только в определенные дни); 2) узнать сумму задолженности. При выборе подменю или прослушивании ролика, все равно следует оставлять возможность для абонента поговорить с оператором: "для соединения с оператором нажмите ноль или оставайтесь на линии". Многие абоненты не верят в самообслуживание, предпочитают живое общение с оператором.



После первого блока "Приветствия" кроме проигрывания роликов блока 2 и 3 необходимо включить четвертый блок "для тех, кто задумался", слушал предложенные варианты, но ничего не выбрал: предложим им перевод на специалиста Контактного центра (КЦ): "для консультации со специалистом " оставайтесь, пожалуйста, на линии…/ Для соединения со специалистом оставайтесь на линии и т.д."



Следующим этапом абонент попадает в очередь ожидания операторов колл-центра / горячей линии / Контактного центра. И это очередной элемент системы IVR.

Одной из составляющих IVR для организации звонков в колл-центр является интерактивная очередь: каждый позвонивший соединяется со свободным оператором, а в случае, если все операторы заняты слышит сообщение об этом с просьбой подождать на линии и/или информацию о его порядковом номере в очереди, ориентировочном времени ожидания на линии, предложением нажать определенную цифру, чтобы оформить обратный звонок.

Есть хитрости, которые надо учитывать. Например, некоторые системы позволяют задать приоритетность звонков, которые будут попадать вперед в обход очереди, например, по признаку – B2B или B2C, служебные вызовы (мастеров, отдельных сотрудников), тогда называть место в очереди не корректно: был абонент третьим, и вдруг стал пятым.

Если ваши ресурсы не позволяют поддерживать среднее время ожидания менее 1-3 минут, то, услышав – "примерное время ожидания ответа 20 минут", - не каждый будет готов к терпеливому ожиданию и позитивной оценке качества сервиса. Есть варианты – "не более трех минут", "не более пяти минут". Подумайте, какой вам больше подходит.

Не многие могут позволить себе функциональность обратного звонка и правильно рассчитать ресурсы, но эта фишка очень клиентоориентированная, хотя и также подвержена тонким настройкам: не стоит перезванивать всем, пусть информатор с предложением перезвонить проигрывается после критического, установленного вами, времени ожидания, например, 3 минуты (в зависимости от KPI вашей компании).

Вариант для примера: можно настроить автоинформатор об устранении аварии на адресе. После того, как система распознала абонента с аварийного адреса и ему воспроизвелось объявление, то звучит предложение сообщить ответным звонком об устранении технических неполадок на адресе. СМС дорого, не у каждого есть свой смс-шлюз, но предусмотреть автоинформатор – возможно и доступно. Только не забудьте задавать временные промежутки, не все готовы к ночным звонкам. Лучше сделать паузу в автодозвоне до утра. Этот приятный для абонентов сервис снизит число обращений с повторными запросами сроков устранения аварии на адресе.

Напоследок еще несколько лайфхаков:

- все записанные сообщения должны быть лаконичными и максимально информативными;
- приятный на слух голос – это важно! Прослушайте несколько вариантов;
- музыка на ожидании: выберите несколько роликов, меняйте их раз в месяц, это положительно скажется на тех, кто звонит вам часто, экспериментируйте;
- Включите ролик-уведомление, что разговоры с оператором могут быть записаны, так как закон не дремлет, мало ли что…;
- Не всегда нужно вставлять в IVR акции, они быстро становятся не актуальными, да и отработать возражения ролик не сможет – все подробности у продажника;
- Группа VIP-абонентов (например, высокодоходные бизнес-клиенты) рассчитывают на повышенный уровень сервиса, для них важно предусмотреть распознавание по номеру и автоматический перевод на персональных менеджеров.

Конечно, мы представили рекомендации по самому простому, статическому IVR, которое настраивается и задается специалистами компании. Безусловно, есть IVR, которые включают голосовое меню и распознавание речи. Но давайте начинать с малого!

Делитесь с нами опытом и вашим мнением, действуйте-злодействуйте.