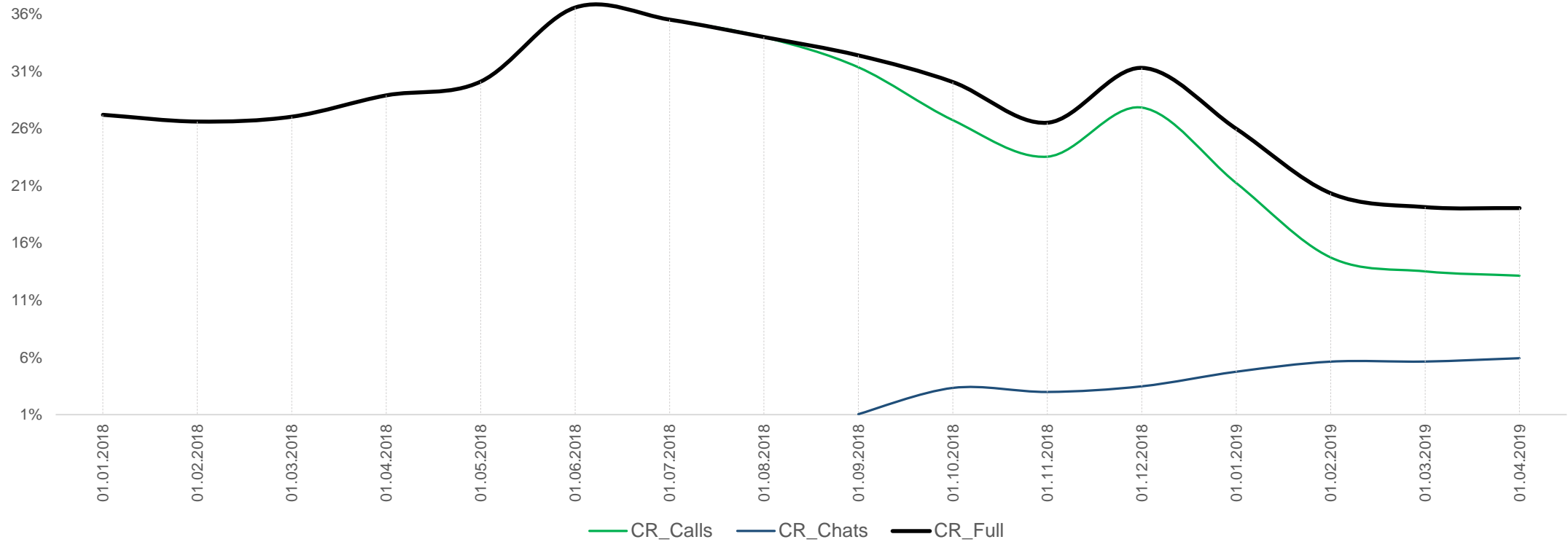


Как мы снизили
расходы на
клиентский сервис,
увеличив CSAT

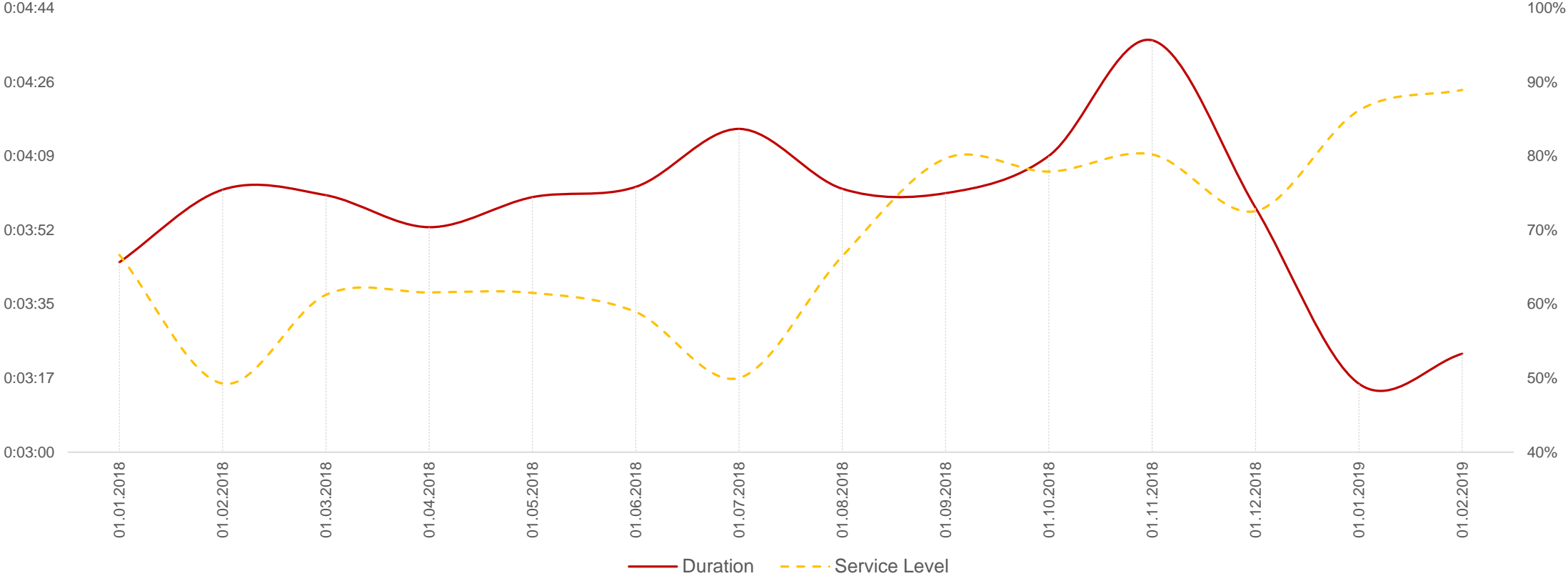
OZON travel



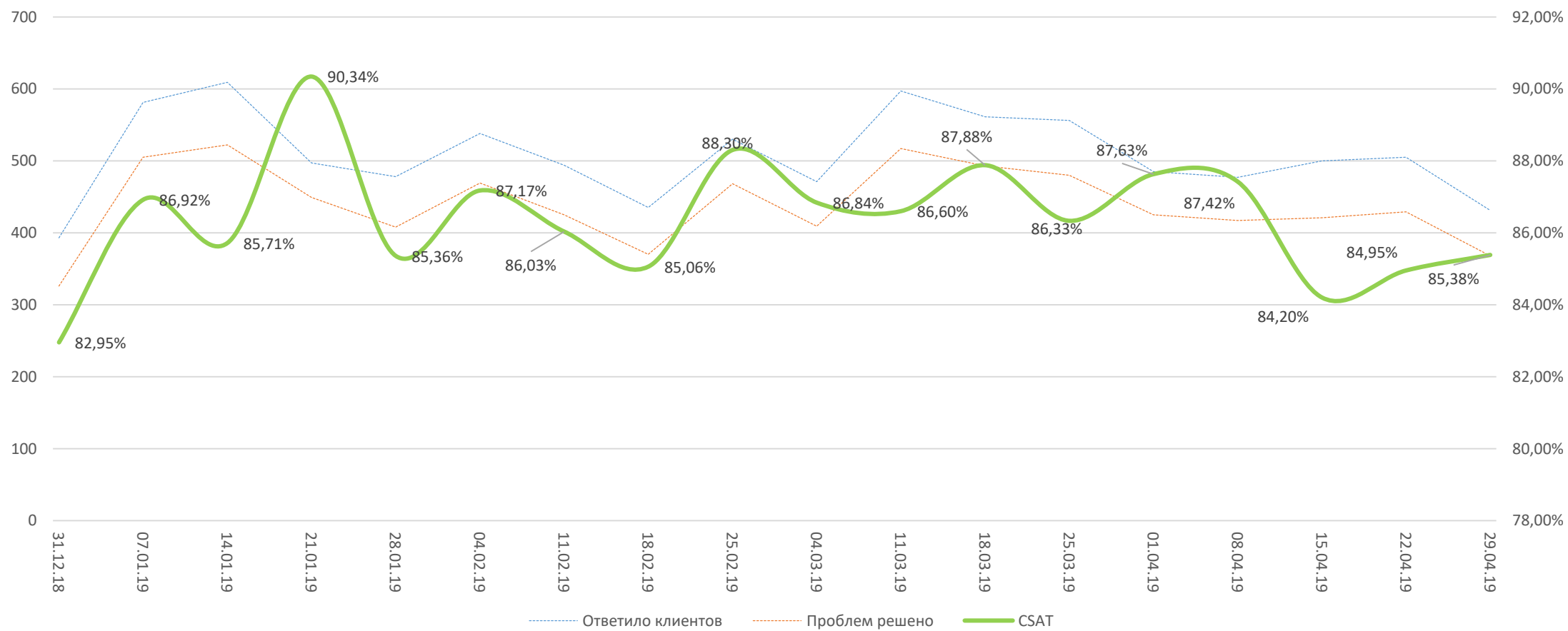
Contact Rate



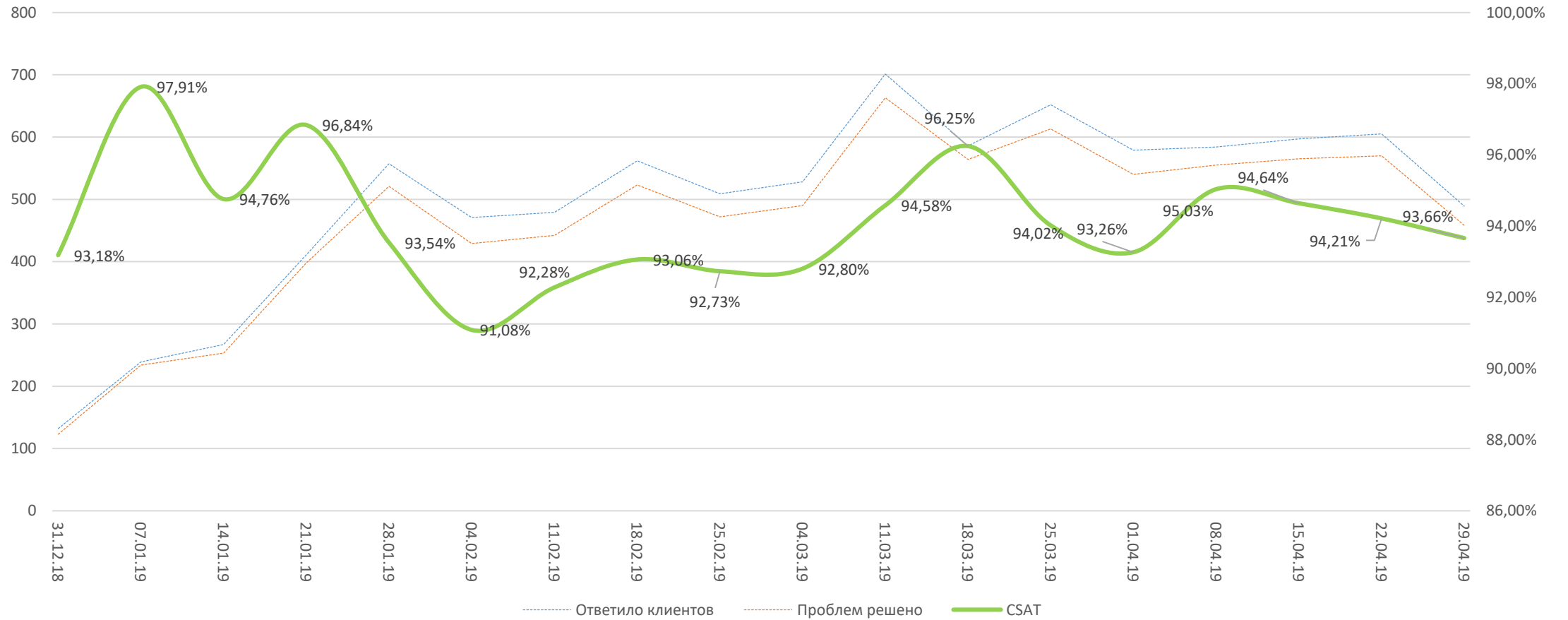
Длительность звонка и Service Level



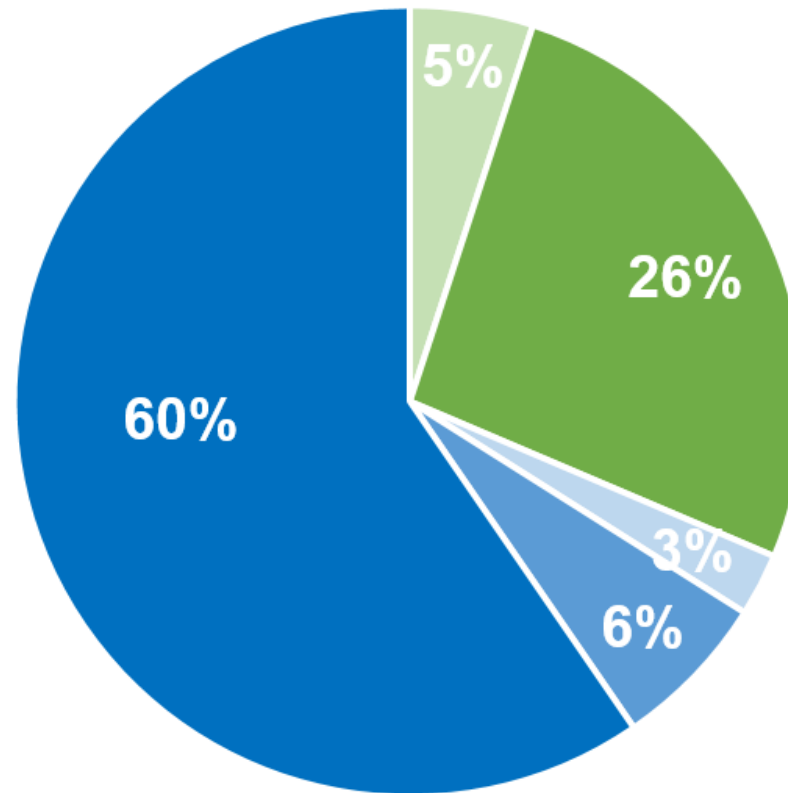
CSAT Телефония



CSAT чаты

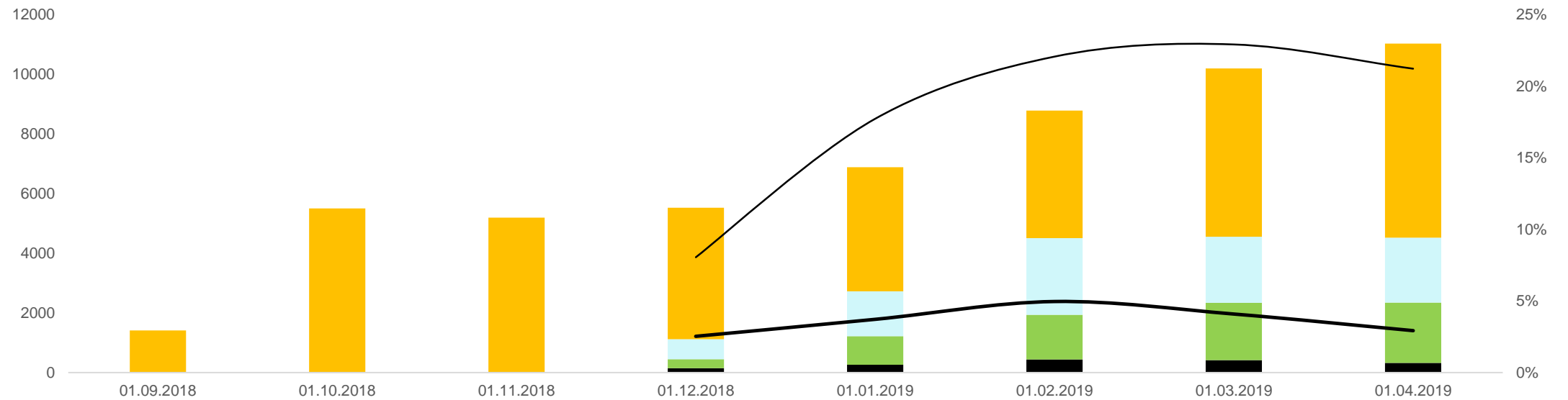


Структура звонков, февраль 2019



■ Dropped IVR 1 ■ Dropped Discrimination ■ Recalled IVR 1 ■ Recalled Discrimination ■ Accepted Calls

Чат-бот



■ Закрыто Ботом

■ Доступно к автоматизации/ распределено боту

— % бот+человек от общего количества обращений

■ Закрыто Бот+Оператор

■ Недоступно к автоматизации

— % автоматизации от общего количества обращений

Авиабилеты
Железнодорожные билеты
Страхование
Помощь

[сбросить](#)

откуда

например: Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург

когда

куда

например: Екатеринбург, Хельсинки, Хабаровск

[обратно](#)
[продолжить маршрут](#)
[разомкнуть маршрут](#)

Эконом класс

Количество пассажиров:

1 взрослый

| пн | вт | ср | чт | пт | сб | вс |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 |
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | | |
| | | | | | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 31 | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |

Найти

Летим сейчас!

Авиабилеты в рассрочку по специальным условиям

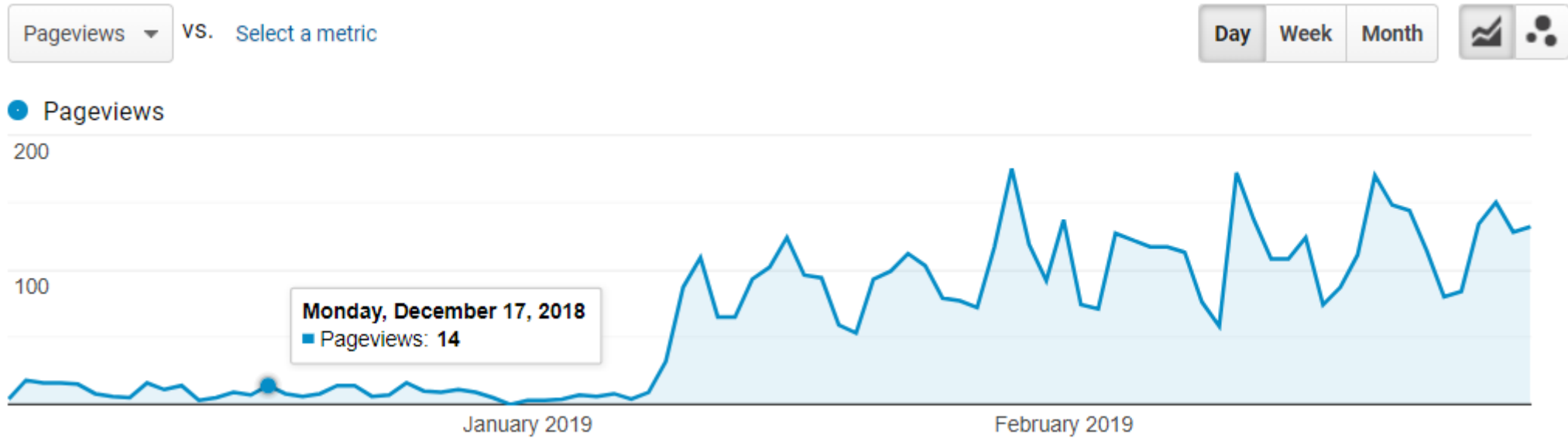
Круглосуточная поддержка
8-800-775-70-70

[Написать письмо](#)

[Спецпредложения](#)
[Подарочные сертификаты](#)
[Акции](#)
[О компании](#)

[Специальные предложения](#)

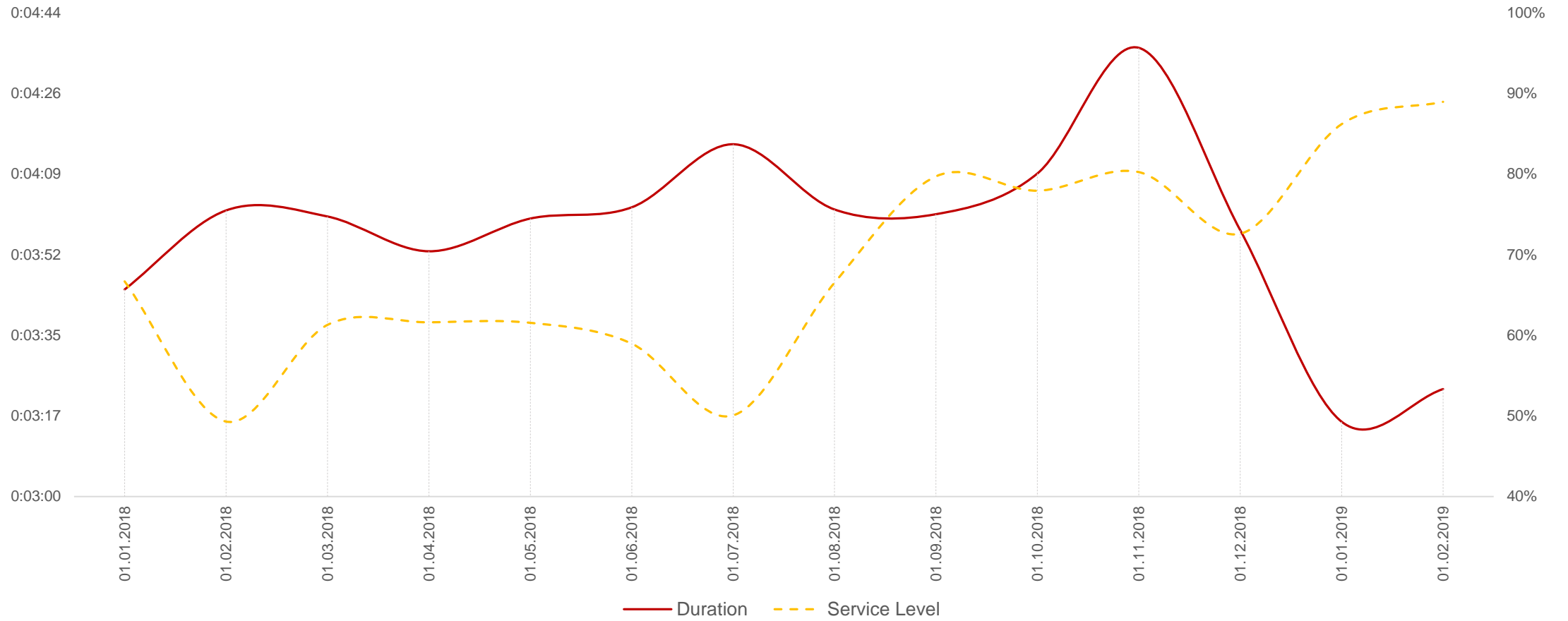
Что если убрать телефон с главной?



Отдельная ветка в IVR с 14.12.2018, отсутствие телефона с 10.01.2019



Где мы уволили 25% операторов?



Спасибо за внимание!

Гвильдис Алексей, Ozon.travel

<https://www.facebook.com/alexey.gvildis>