

Общение в чатах

Support  
Desk  
Technologies



# Как пользователь может связаться со службой поддержки?



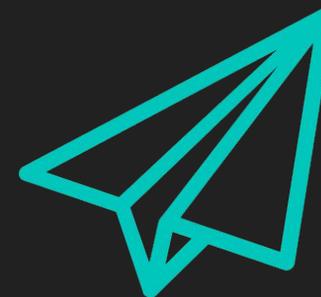
Чат на  
сайте



Почта



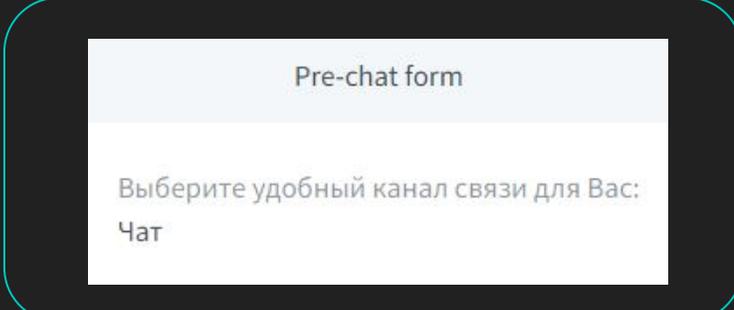
Телефон



Telegram

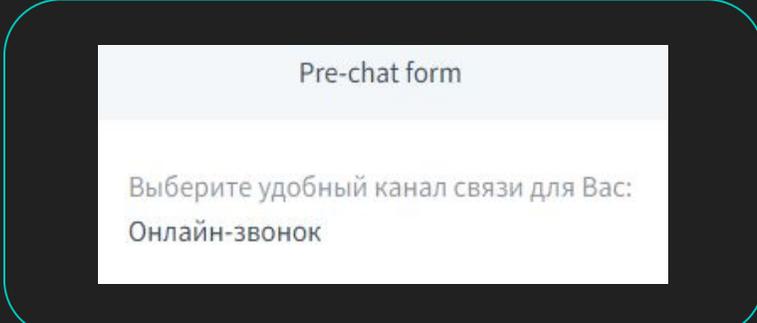
# Структура чата

- пре-чат (выбор варианта общения игроком)
- постановка на ожидание при необходимости
- полный ответ на поступивший запрос игрока
- уточнение полноты решения и завершение чата



Pre-chat form

Выберите удобный канал связи для Вас:  
Чат

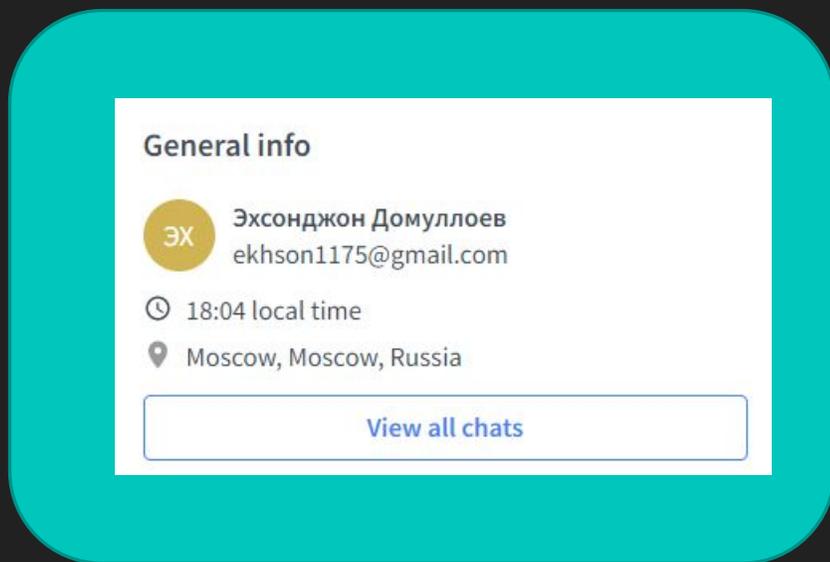


Pre-chat form

Выберите удобный канал связи для Вас:  
Онлайн-звонок

# Авторизация игрока

Предоставление информации осуществляется после изучения профиля игрока. Чтобы найти профиль в backend, следует скопировать почту из чата.



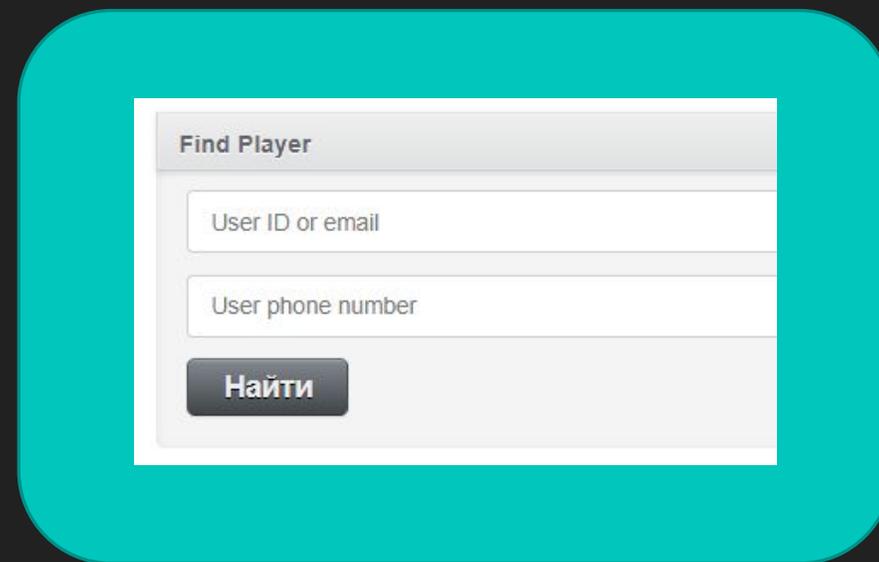
General info

 Эхсонджон Домуллов  
ekhson1175@gmail.com

🕒 18:04 local time

📍 Moscow, Moscow, Russia

[View all chats](#)



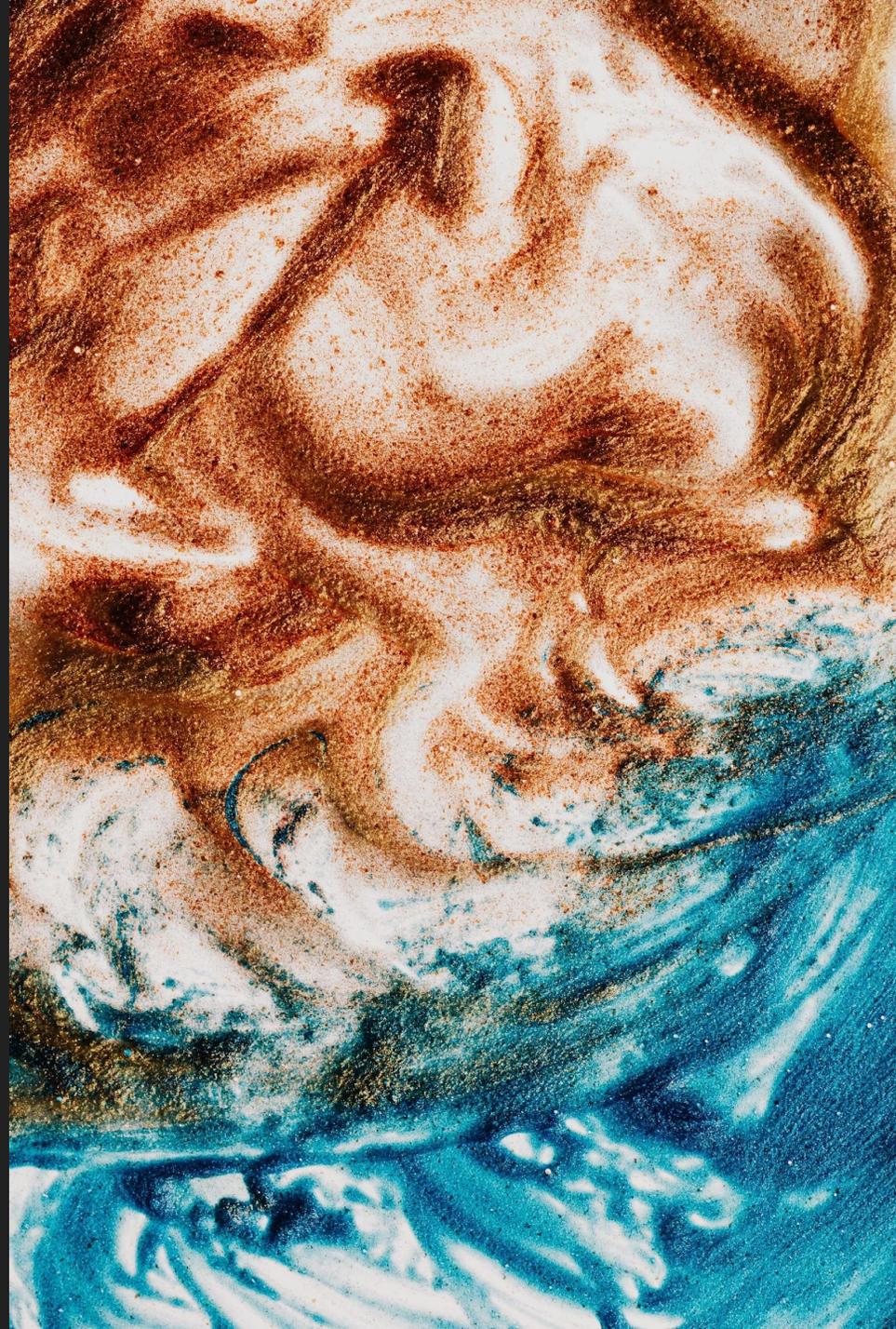
Find Player

[Найти](#)

Если пользователь  
обращается в чат не войдя  
в аккаунт или же через  
Telegram - в LiveChat не  
отобразится его почта.

В таком случае, вам необходимо:

- ❑ или уточнить электронный адрес
- ❑ или уточнить номер телефона
- ❑ или уточнить имя и фамилию



# Почта в LiveChat не указана?

Я обязательно отвечу на ваш вопрос, но для начала подскажите мне адрес электронной почты, который вы указали при регистрации?

Уточните, пожалуйста, почту/номер телефона/имя и фамилию, которую вы указали при регистрации, чтобы я смогла вам помочь.

# Обращение по имени

- ❑ если имени нет – уточнить
- ❑ обращение по имени в чате каждые 3-4 блока фраз
- ❑ имя игрока в чате пишется только на языке обращения
- ❑ необходимо использование полной формы имени игрока
- ❑ имя только с заглавной буквы

Подскажите, пожалуйста, как я могу к вам обращаться?

Уточните, пожалуйста, именно те личные данные, которые указаны в вашем паспорте.

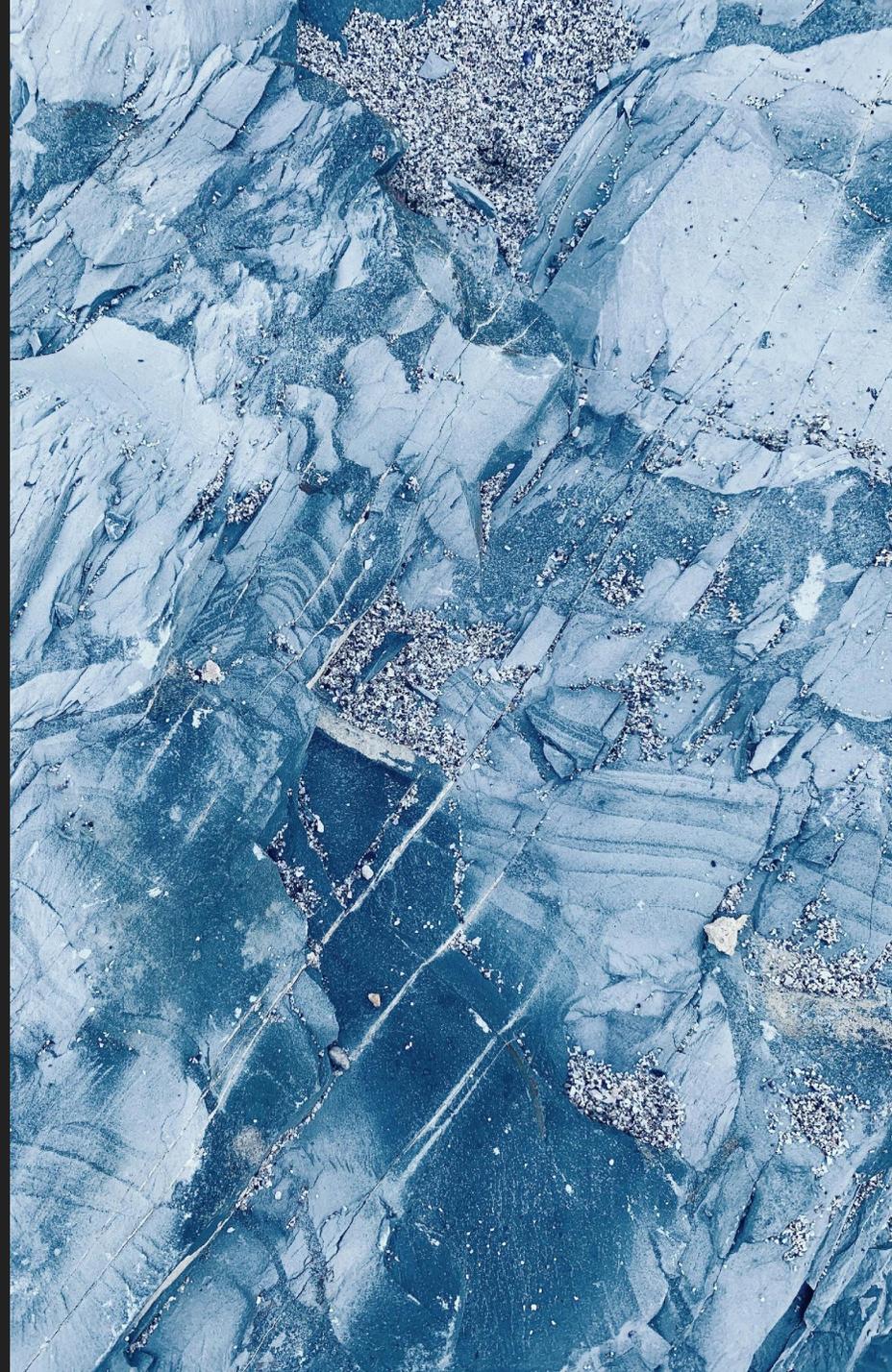
Обязательно необходимо прореагировать на сообщение пользователя в течение 3-х минут.

## Варианты постановки на ожидание

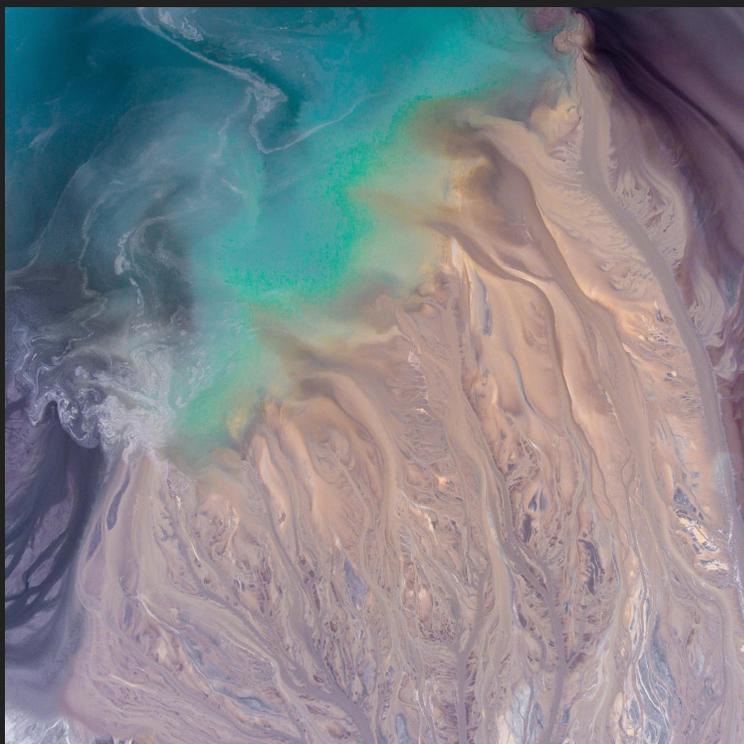
- ❑ Имя, ожидайте, пожалуйста, мне необходимо немного времени, чтобы все проверить.
- ❑ Ожидайте, пожалуйста, я уточню информацию по вашему аккаунту.
- ❑ Сейчас я проверю информацию по вашей выплате. Подождите, пожалуйста, немного.

# Основные правила общения с пользователем

- ❑ Обращение только на “вы” в вежливой манере
- ❑ Использование оборотов вежливости
- ❑ В чате “вы” пишем с маленькой буквы, а в письмах на почту с большой



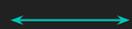
## Запрещено к использованию



- ❑ Употребление уменьшительно-ласкательных форм слов ( кроме: галочка, флажок, иконка, крестик, стрелочка)
- ❑ Употребление сленговых выражений
- ❑ Употребление слов выражающих неуверенность ( я не знаю, возможно, может быть )
- ❑ Общаться на политические и религиозные темы
- ❑ Отправлять игрока на сайт, чтобы он изучил информацию самостоятельно
- ❑ “Тыкать” пользователя в конкретный пункт правил на сайте. Можно только если он сам этого попросит

# Слова запрещенные к ИСПОЛЬЗОВАНИЮ

Проигранные/  
проигрышные



Потраченные

Деньги



Денежные средства

Не используем:

Заменяем на:

Вы должны

Вам необходимо

Дубликат, дубль

Дублирующий аккаунт

Почистить

Очистить

Средства ПРИДУТ

Средства ПОСТУПАТ

Скан

Сканированный  
документ

Наберу

Свяжусь с вами

Скину

Отправлю/загружу

Прописано

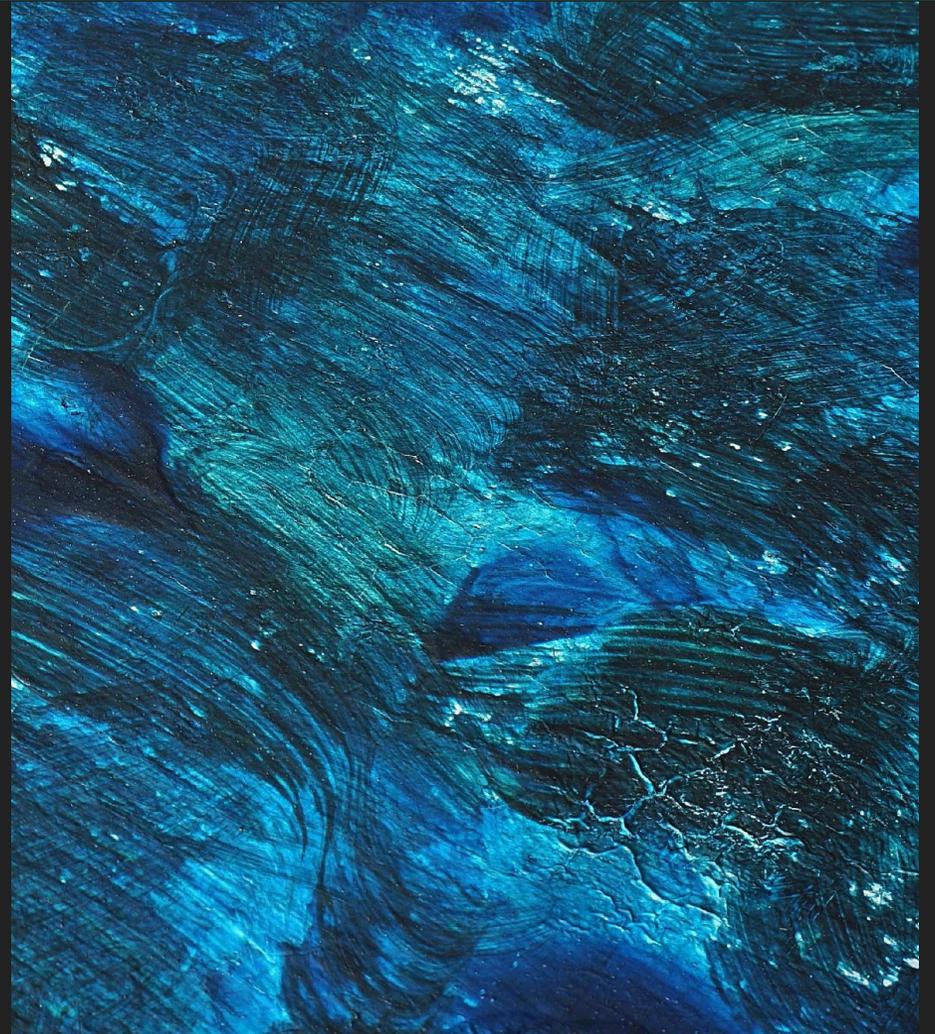
Указано

Метка удалена

Дублирующий аккаунт  
заблокирован

# ОСНОВЫ КОНСУЛЬТАЦИИ

- ❑ Консультация только после ознакомления с профилем пользователя
- ❑ Нешаблонный ответ
- ❑ Использование связей
- ❑ Поддержание двусторонней связи, инициативность
- ❑ Клиентоориентированность и индивидуальный подход



# Примеры консультаций



Когда я получу свои деньги?

Для успешного вывода средств вам необходимо загрузить фотографию паспорта, а также селфи с ним. Вы можете загрузить фото в чат или же в личном кабинете в разделе "Верификация".



Спустя 3 минуты

Подскажите, пожалуйста, у вас получается загрузить фотографию?



Скажите, а когда лотерея? Как выиграть?

Розыгрыш происходит по вторникам в 14:00 по московскому времени. Сейчас в вашем профиле накоплено 13 лотерейных билетов. Розыгрыш проходит при помощи генератора случайных чисел. Если один из ваших билетов окажется выигрышным, вам будет начислен приз, а также на почту будет направлено письмо.



Рассказать вам каким образом накапливаются лотерейные билеты?



Когда получу кешбек?

Кешбек будет вам начислен сегодня до 13:00 по московскому времени. Подсказать вам точную сумму бонуса?





Здравствуйте...

Доброе утро, Светлана. Какой вопрос у вас возник?



Кэш у меня сегодня будет? Или опять у вас найдется причина его не начислять?

Почему же, на текущей неделе кешбек вам доступен. По информации из вашего профиля, бонус составит 985 рублей. Начисление происходит до 13:00 по московскому времени. Вам осталось совсем немного подождать. 😊



Ну ладно. Буду ждать)

Была рада вам помочь! Может быть, у вас есть ко мне дополнительные вопросы?



## Примеры консультаций



Привет! Ну что? С днем рождения меня!

Сергей, позвольте поздравить вас с днем рождения! Хочу пожелать вам большой удачи и ярких побед не только в казино, но и на пути к вашим личным жизненным целям.



Вы, наверное, хотели уточнить, когда будет начислен бонус, верно?



Спасибо) Все так.

Бонус начисляется с 10:00 до 19:00 по московскому времени. Согласно вашему статусу вам будет начислено 5 000 рублей с вейджером 35.



## Клиентоориентированность

Суть не только в том, чтобы корректно ответить на вопрос пользователя. Но и в том, чтобы ознакомившись с его профилем, предложить ему что-то. Например, обратить внимание, на то что у него есть фриспины, которыми он не воспользовался или бонус, который ему доступен.

Максим Скитяев

МА: Добрый ночи, Екатерина!

Ввел промокод и пополнил счёт ! Начислений нет

Premium-manager Ekaterina

Максим, несколько минут, пожалуйста, я уточню информацию по вашему аккаунту. Пока не совершайте ставки, пожалуйста.

Спасибо за ожидание. Уточните, пожалуйста, вы по бонус-коду BURST хотели активировать бонус, верно?

Максим Скитяев

МА: Все верно

Premium-manager Ekaterina

Дело в том, что акция с данным промокодом уже завершилась, бонус вам не сможем начислить. Она проводилась 16 июля. Могу вам предложить начислить любой другой наш постоянный депозитный бонус - Fresh Mix, Long Island из наиболее выгодных.

## ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД

Суть в том, чтобы понять, что нужно конкретно для этого пользователя. Например, заметить, что он всегда играет в одну и ту же игру, и посоветовать ему что-то другое. Предложить рассказать ему что-то, чего он не знает. Возможно, он не обращал внимание, на турниры или же лотереи? Рассказать про какие-то акции, которые могут принести ему дополнительные выигрыши.

Фи Давай

Premium-manager Herman

Хорошо! Уже подбираю вам новую игру 😊

Скажите, Фикрат, может быть у вас есть какие-то пожелания? Какие игры вам больше всего нравятся?

Фикрат Мустафакулов

Фи Wild dragon ,wild 7 и ещё я несколько день назад играл один игра забыл как называется чуть-чуть осталось 500 000 тр выиграл

Но я потерял это деньги тоже именно тут в роксе

Premium-manager Herman

Есть для вас два интересных варианта: Narcos от провайдера Netent и Sakura Fortune от провайдера Quickspin. Narcos перенесет вас во времена Пабло Эскобара, а Sakura Fortune обворожит вас своей восточной атмосферой 😊

Фикрат, также я заметил, что вы большой любитель слотов, но возможно вам стоит как-нибудь попробовать что-то новое? Скажем, игры с живыми дилерами. На примете есть три игры: Monopoly, Crazy Time и Lightning Dice. Тут можно побороться за действительно крупный выигрыш!

## Нешаблонный ответ

- ❑ Живой нероботизированный диалог
- ❑ Сначала ответ или реакция, а затем уточнение у него информации
- ❑ Подстраивание своего шаблона под вопрос пользователя

## Какие нюансы делают ваш чат похожим на чат с роботом?

- ❑ Использование одних и тех же фраз ожидания/уточнения
- ❑ Ответ не согласованный с вопросом пользователя
- ❑ Ответ, как цитата из правил, не адаптированный под пользователя
- ❑ Использование тех же самых сообщений, что вы уже отправляли в контексте чата. Нужно перефразировать иначе, если с первого раза ему было непонятно.
- ❑ Игнорирования какой-либо части вопроса из сообщения пользователя.

Айна Атаева

АЙ

Можете сами активировать мне этот бонус

Маргарита



Айна, подскажите, пожалуйста, какие трудности у вас возникают при активации промокода самостоятельно?

Айна Атаева

АЙ

Никаких я просто не умею)))

Маргарита



Я вам обязательно помогу 😊 Зайдите, пожалуйста, на главную страницу сайта казино, слева вы сможете увидеть три белые полосы, нажмите на них. После чего вы увидите раздел "Профиль" перейдите в него и пролистайте страницу вниз, чтобы увидеть строку Ваш промокод. В данное поле вам необходимо ввести промокод для его активации.

Айна Атаева

АЙ

Щас попробую

Екатерина Шиханова

ЕК

Здравствуйте, все нормально с выводом. Я не помню верифицирована или нет карта с которой пополняла

Premium-manager Valeria



Екатерина, карта 2961 пока не верифицирована, вам было бы удобно загрузить ее фото?

Екатерина Шиханова

ЕК

Из сбербанка онлайн подойдет?

Premium-manager Valeria



Подскажите, пожалуйста, у вас нет пластика данной карты?

Екатерина Шиханова

ЕК

Нет не получена еще

Елизавета, да, я вас понял, обязательно в пятницу, если не придёт, к вам обращаюсь)

VIP-manager Elizabeth



**Дмитрий**, надеюсь, что в дальнейшем у вас появится больше выходных и свободного времени. Уверена, что в вашем городе есть множество развлечений. Согласно условиям конфиденциальности и внутреннему регламенту нашей компании, я не могу вам даже примерно сообщить где я территориально могла находиться.

Дмитрий Дю

ДМ

Ах, жалко, понимаю конечно. Ну тогда советую побывать вам однажды значит просто) спасибо за помощь и вашу отзывчивость ещё раз)

Примеры хороших нешаблонных  
ответов

Николай, я могу вам еще чем-нибудь помочь?

Возможно, у вас остались еще какие-нибудь вопросы?

Был рад помочь, если возникнут вопросы, обращайтесь 😊

Спасибо вам. Могу ли я быть полезен чем-либо еще?

Подскажите, пожалуйста, я могу вам еще чем-то быть полезна? Буду рада вам помочь с любым вопросом!

## Завершение чата



- Когда предоставлена вся информация и клиент дает это понять, следует логически завершить чат. Если возникла пауза после решения вопроса клиента, в течение 3-х минут необходимо использовать **фразы завершения**.

# Варианты завершения чата

Гарик Давтян

ГА Магу узнать сколко депозит делол сколко вывод?

Premium-manager Yana

Гарик, сумма ваших депозитов с момента регистрации составила 1369630 рублей, сумма выплат составила 751000 рублей.

Подскажите, пожалуйста, я могу еще чем-нибудь помочь вам? 😊

Дана Есжанова

ДА Здравствуйте мне отклонили вывод денег почему

Полина

Дана, вам необходимо совершить ставок на сумму 4 800 тенге.

Дана Есжанова

ДА Почему у меня же не было бонусов

Полина

Вам необходимо выполнить условие тройного оборота депозита.

Дана Есжанова

ДА Хорошо ладно спасибо

Полина

Благодарю за обращение, пишите, если будут вопросы. 😊

Дана Есжанова

ДА Ок

Premium-manager Valentin

Да, конечно, все сделаем для вас!

Александр Сахно

АЛ Спасибо!

07:59:40 pm

👍 Александр Сахно rated the chat as good

Premium-manager Valentin

Пожалуйста! Могу еще чем-то помочь?

Василий Сальников

ВА Здравствуйте а бонус будет сегодня

Анастасия

Василий, уточните, пожалуйста, вы имеете в виду кешбек?

Василий Сальников

ВА Да

Анастасия

Кешбек вам недоступен, так как за расчетный период разница между суммой депозитов и суммой выплат не превышает 5000 рублей.

Подскажите, пожалуйста, есть ли у вас еще какие-либо вопросы?

Илья Бердин

ИЛ спасибо большое)жду четверга

Premium-manager Pavel

Возможно, я могу быть полезен еще чем-либо?

Илья Бердин

ИЛ ент всего доброго

## Поддержание контакта

- ❑ Необходимо реагировать в чате спустя 3 минуты “тишины”
- ❑ Нужно использовать уместные в контексте конкретного чата фразы
- ❑ Нужно проявлять инициативу

Подскажите, пожалуйста, у вас получается загрузить все необходимые фотографии?

Уточните, пожалуйста, у вас получается найти нужный раздел на сайте?

Подскажите, у вас все получается?

Возможно, у вас возникли трудности с поиском необходимой информации?

Вы еще в чате?

Подскажите, пожалуйста, как ваши успехи?

## Варианты уточнений

Владимир Романченков

ВЛ

Я все время поपालняю постоянно с карты пачему я не магу на нее вывести

Елизавета

Для того чтобы вывод был вам доступен, вам необходимо верифицировать свой аккаунт. Загрузите, пожалуйста, фото полного разворота паспорта и селфи с ним. Затем, предоставьте фотографии карт \*\*\*\*8028, \*\*\*\*3661, \*\*\*\*8862, а также фото полного разворота паспорта владельца карты.

Владимир, подскажите, пожалуйста, у вас получается загрузить все необходимые фотографии?



VIP-manager Elizabeth

Тимур, вам необходимо ввести промокод в вашем профиле в разделе "Бонусы и акции".

Подскажите, пожалуйста, у вас все получается?

Тимур Акбаров

ТИ

Нет. Ввожу, говорит не верно

VIP-manager Elizabeth

Уточните, пожалуйста, какой промокод вы вводите?



# Оценка работы специалиста

## Quality – уровень качества

- Соблюдение правил общения и структуры ведения диалога
- Грамотность речи и отсутствие ошибок
- Полнота, скорость и корректность предоставления информации
- Корректная работа с профилем клиента в BACKEND и таблицах

## Service Level – скорость ответа

- Количество принятых чатов
- Средняя скорость первого ответа на вопрос пользователя
- Доля чатов с постановкой на ожидание

## Уровень качества ( KPI )

- Изначально каждый ваш чат весит 100 единиц KPI. Если вы допускаете ошибки, это значение уменьшается. В итоге за месяц формируется среднее значение.

План	KPI	Премия
MIN	88	50 рублей
NORMA	90	100 рублей
MAX	92	150 рублей

Блоки	Параметры	Баллы снимаются	
		Вес параметра	Максимальное снятие
Чаты			
Смысловые ошибки	Смысловые ошибки	4	12
Грамотность	Опечатки	1	12
	Грамматические ошибки	2	
	Пунктуационные ошибки	2	
Скрипты	Работа с возражениями	16	16
	Употребление шаблонов	6	18
Клиентоориентированность	Вежливость	6	6
	Поддержка клиента	8	8
Время ответа	Ожидание более 3 минут	3	12
Структура чата	Приветствие	4	4
	Полнота предоставления информации	8	8
	Прощание	4	4
Оценка по общим показателям			100
Грубые нарушения		Баллы снимаются	
	Хамство (любое проявление грубости и нетерпения, некорректные обороты, оскорбления, обращение на ты, фамильярность)	40	
	Несоблюдение регламента	10	
	Дезинформация/ предоставление информации 3 лицу	20	
	Комментарии в профиле игрока	10	
	Неправильные действия	20	
<b>Итого</b>			100
Дополнительные баллы	CashBack	30	
			100

## Скорость ответа

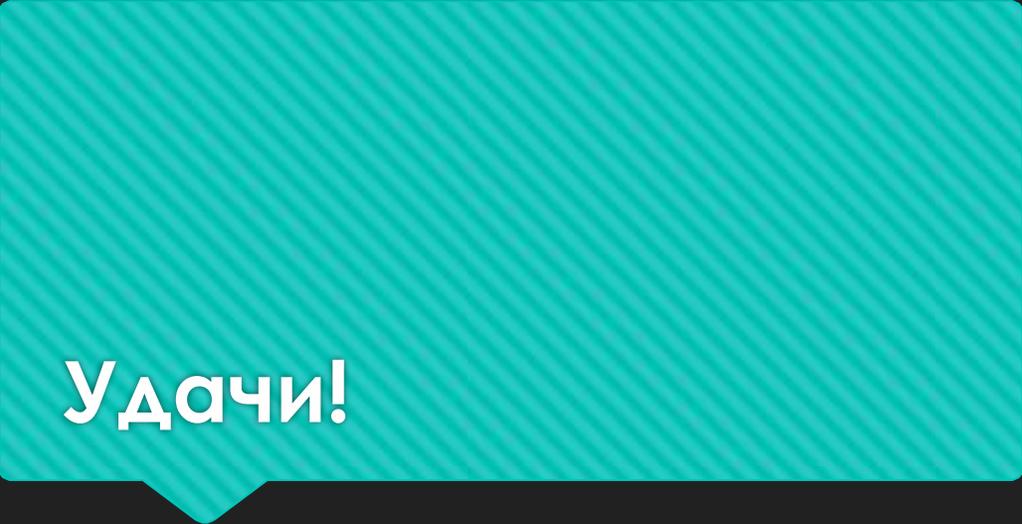
- ❑ Скорость вашего первого ответа на вопрос клиента.
- ❑ Премия считается с первой недели работы оператора
- ❑ Доля ожиданий – процент того, как часто вы ставили пользователя на ожидание в первом сообщении

При доле ожиданий до 20%

План	Время ответа	Премия
MIN	<1:30	50 рублей
NORMA	<1:15	100 рублей
MAX	<1:00	150 рублей

При доле ожиданий от 20% до 80%

План	Время ответа	Премия
MIN	<1:30	25 рублей
NORMA	<1:15	50 рублей
MAX	<1:00	75 рублей



Удачи!