Headhunter — известная российская компания в сфере интернет рекрутмента, основанная в 2000 году. Сайт hh.ru является крупнейшим онлайновым ресурсом для поиска работы и найма персонала.

Ежедневно мы помогаем работодателям закрывать самые сложные позиции, а соискателям находить работу мечты.

Кроме того, HeadHunter — это команда высококвалифицированных экспертов в сфере HR, регулярно выступающих на конференциях международного масштаба.

Клиентский сервис в компании Хэдхантер

Клиентский сервис уже давно стал неотъемлемой частью современного бизнеса. О нем много говорят, его внедряют и развивают, устраивают конференции и организуют сообщества, и все это не просто так, ведь он является ключом к успеху в конкурентной среде. В компании «Хэдхантер» мы создаем отличный сервис, который позволяет нашим клиентам решить свои задачи максимально быстро и при этом получить заряд позитивных эмоций. Подтверждением этому служит проведенное нами исследование в конце 2016 года, по итогам которого наш индекс лояльности NPS составил 68%.

«Если вы хотите достичь успеха, необходимо объединить высокие технологии и высокие отношения».
Джон Шоул, автор книги «Первоклассный сервис»

Технологии

Технологии всегда были и будут драйвером развития любой отрасли. Именно они позволяют реализовывать немыслимые проекты, решать различные задачи, делать сервис еще более удобным и полезным.

Наш путь технологического развития начался с открытия контакт-центра в 2008 году, который занимался обработкой только голосовых и почтовых обращений. Время не стоит на месте, и потребности наших клиентов меняются, а с ними меняется ландшафт взаимодействия с компанией «Хэдхантер». Мы всегда отслеживаем трендовые направления, слушаем голос клиента и прогнозируем необходимость в том или ином инструменте. Так, наша компания запустила множество каналов коммуникаций с клиентами, часть из которых не требует участия оператора.

Учитывая быстрый рост мобильности клиентов, мы сделали особый фокус на мобильной аудитории, 2016 год был богат в этом направлении. Запущено приложение для работодателей «HR Мобайл», техническая поддержка подключена к мессенджерам Telegram, Viber и социальной сети «ВКонтакте». Причем эти каналы были изначально включены в омниканальную платформу.

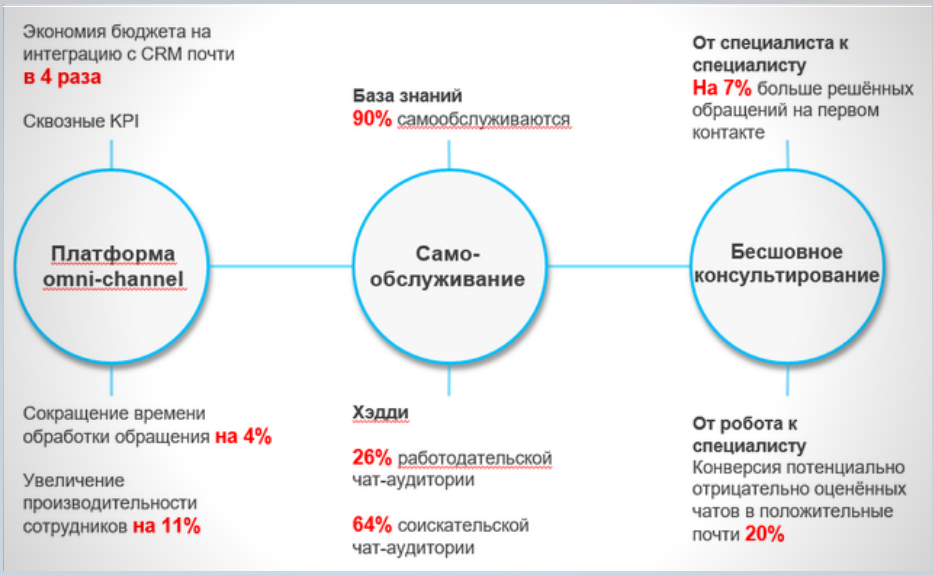
Дорожная карта технологического развития в компании Хэдхантер

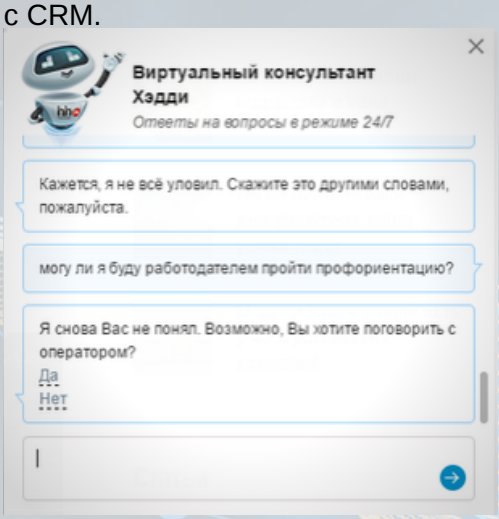
От многоканальности к омниканальности

В своем стремлении повысить клиентский сервис мы ушли от многоканальности к омниканальности, и не только технологически, но и идеологически. Это позволило нам получить ряд неоспоримых преимуществ:

- Бесшовный переход как внутри каналов, так и из одного канала в другой.
- Увеличение количества решенных вопросов в рамках одного обращения на 7%.
- Единый формат консультирования вне зависимости от точки контакта.
- Увеличение лояльности пользователей благодаря оперативной обработке запросов в онлайн-режиме, реакция на чат в среднем составляет 9 секунд.
- Единый пульт оператора с возможностью оперативной передачи диалога на другого оператора.
- Интеграция с CRM «в 1 клик» позволяет ликвидировать технологические паузы —сокращение среднего времени обработки обращения на 4%.
- Конверсия потенциально плохо оценённых диалогов с Хэдди в положительно оцененные чаты около 20%.
- Единое рабочее пространство, поддерживающее несколько каналов общения с клиентом, увеличило производительность и качество работы операторов (не нужно переключаться между окнами)
- Внедрение сквозных KPI

Плацдармом для внедрения нового подхода стало решение от компании LiveTex, которое эволюционировало из обычного чата на сайте в полноценную омниканальную платформу, которая позволяет объединить несколько каналов в единый интерфейс, удобный оператору, с возможностью интеграции с CRM.



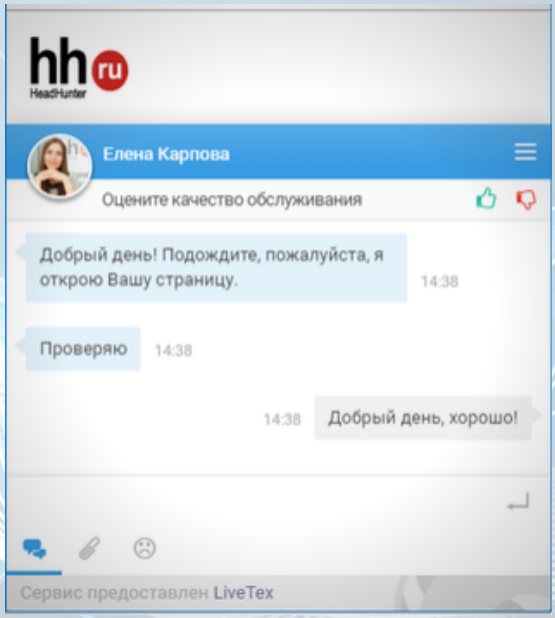


Платформа позволяет буквально на лету подключать новые каналы коммуникаций, а энтузиазм и поддержка со стороны подрядчика позволяют реализовывать сложные интеграционные решения, которые позволяют избежать тупиковых ситуаций в обслуживании клиентов.

Одним из самых интересных и сложных проектов стала интеграция робота Хэдди, чатов LT и нашей CRM. Робот, несомненно, обладает богатой лингвистической базой, но все знать невозможно, да и формулировки вопросов не всегда могут быть предсказуемыми.

Если Хэдди не знает ответа на вопрос клиента (не понял сам вопрос, нет ответа на вопрос) или клиент поставил плохую оценку (т.е. Хэдди не помог), то робот предложит пообщаться с оператором, естественно, проверив его доступность перед этим.

Если вы согласитесь, то окажетесь в чате LT, который будет передан оператору со всей историей вашего взаимодействия с Хэдди, т.е. оператор сможет приступить к консультированию без лишних вопросов.

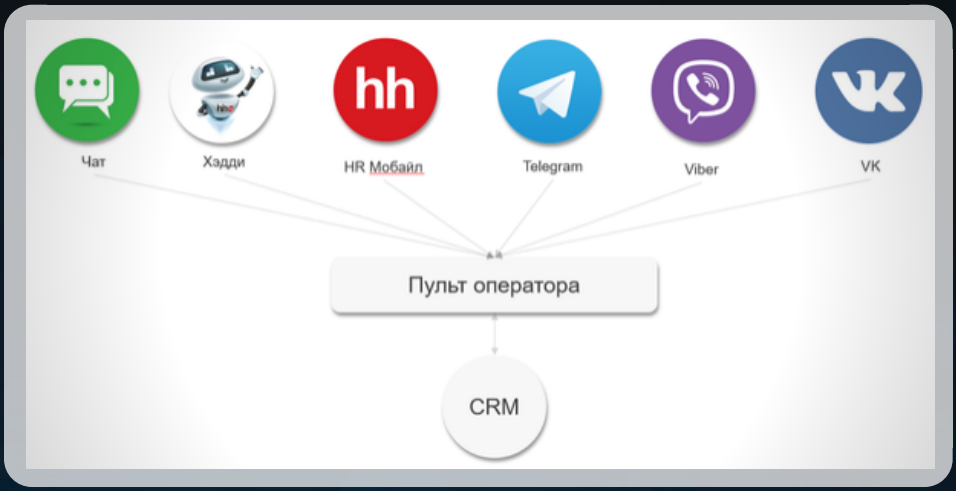


Попутно возник вопрос по услугам? Не беда, специалист передаст чат вашему персональному менеджеру, который проконсультирует и подберет вам наиболее подходящий пакет услуг, т.е. все ваши вопросы будут решены в рамках одного обращения. По завершении консультации специалист может сохранить обращение нажатием одной кнопки на пульте благодаря интеграции с CRM. Это позволяет сократить операционные издержки на фиксации обращений.

Омниканальность в «Хэдхантер»

Персонал

Многообразие инструментов, сервисов создает гармоничную платформу взаимодействия с клиентами. Но важно, чтобы этими инструментами пользовались не любители, а профессионалы с определенными навыками. В случае компании «Хэдхантер» – это helper'ы.



Helper'ы — это люди, у которых в ДНК заложена потребность помогать людям. Все, что вам надо, — обучить их, это гораздо проще, чем нанять профессионалов и научить их быть клиентоориентированными.

Наши helper'ы — это не «говорящие головы», они не пользуются скриптами и шаблонами, они не бьются за снижение среднего времени обработки обращения и минимизацию других показателей, которые могут отрицательно сказаться на качестве консультаций. Нам важно помочь клиенту, даже если вопрос не в нашей компетенции или на его решение придется потратить очень много времени.

У нас в практике нередко бывают случаи, когда наши специалисты помогают клиентам регистрировать и пополнять различные электронные кошельки, настраивать почтовые клиенты, браузеры и многое другое. Неважно, обратился это внешний или внутренний клиент, главное — решить его вопрос на 100%. Именно такой подход вызывает в наших клиентах чувства, не поддающиеся осмыслению, сподвигая их писать благодарственные отзывы о работе наших сотрудников:

Комментарий
Оценка решения: Отлично. Главное, что консультант обладает терпением, проявил отличную компетентность и профессионализм. Желаю успехов!

Комментарий
Оценка решения: Отлично. Спасибо большое за помощь, как всегда все было отлично!

Комментарий
Оценка решения: Отлично. Спасибо Вам за оперативное решение всех задач, за отзывчивость и профессионализм сотрудников. Приятно с Вами работать.

Комментарий
Оценка решения: Отлично. Thanks for your great support!

Комментарий
Оценка решения: Отлично. Огромное спасибо всем сотрудникам HH! на все мои вопросы были получены четкие, полные, исчерпывающие ответы! вот это работа, высший класс!

Комментарий
Оценка решения: Отлично. Спасибо сотрудникам, всегда вежливы, корректны и главное настоящие профессионалы своего дела.

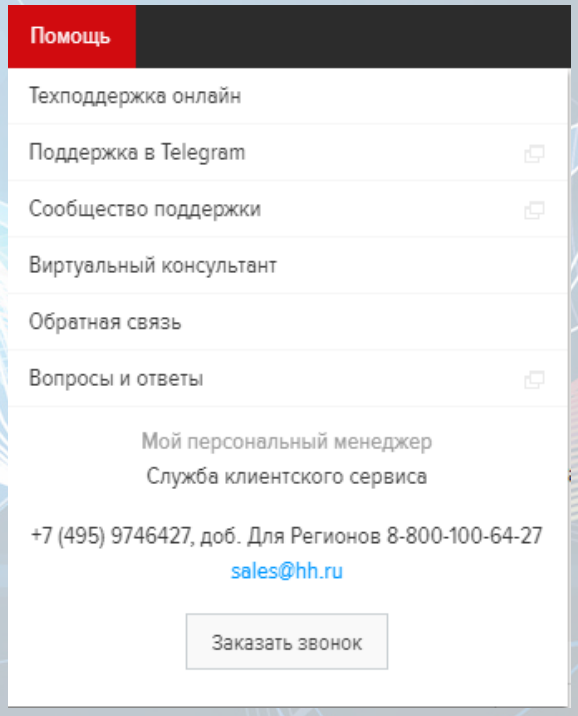
Комментарий
Оценка решения: Отлично. Большое спасибо Елене за её терпение в работе с клиентами. Ясно и доходчиво всё пояснила. Дело в том, что я в интернете чайник. Рустам.

Комментарий
Оценка решения: Отлично. Благодарю за опперативную и профессиональную помощь и консультацию.

Из-за высокой самоотдачи helper'ры могут быстро выгорать, но для поддержания боевого духа и высокого заряда «батареи», мы проводим различные обучения и тренинги для наших сотрудников, организуем «вечерние посиделки» с активностями. Нередко устраиваем встречи за круглым столом с участием менеджмента, чтобы обсудить насущные вопросы и решить возникшие проблемы. Опция в виде кружечки кофе и теплой беседы с руководителем, доступна всем в любое свободное от работы время.

«Не уделять внимание взаимодействию с клиентами можно лишь тогда, когда ваша компания является монополистом на рынке или собирается с него уходить.
Сегодняшний рынок – это рынок клиентского сервиса.»
Кузнецова Ольга, директор департамента клиентского сопровождения, Хэдхантер.

P.S. Если при работе с нашим сайтом у вас возникнут какие-то затруднения, вы можете к нам обратиться любым доступным и удобным для вас способом. Варианты каналов коммуникации вы можете найти в рабочем кабинете в меню «Помощь».



hh.ru HeadHunter