

# Про компании с человеческим лицом в непростые времена

---

**Елена Конькова**

S7 Travel Retail



Ещё ~10 минут

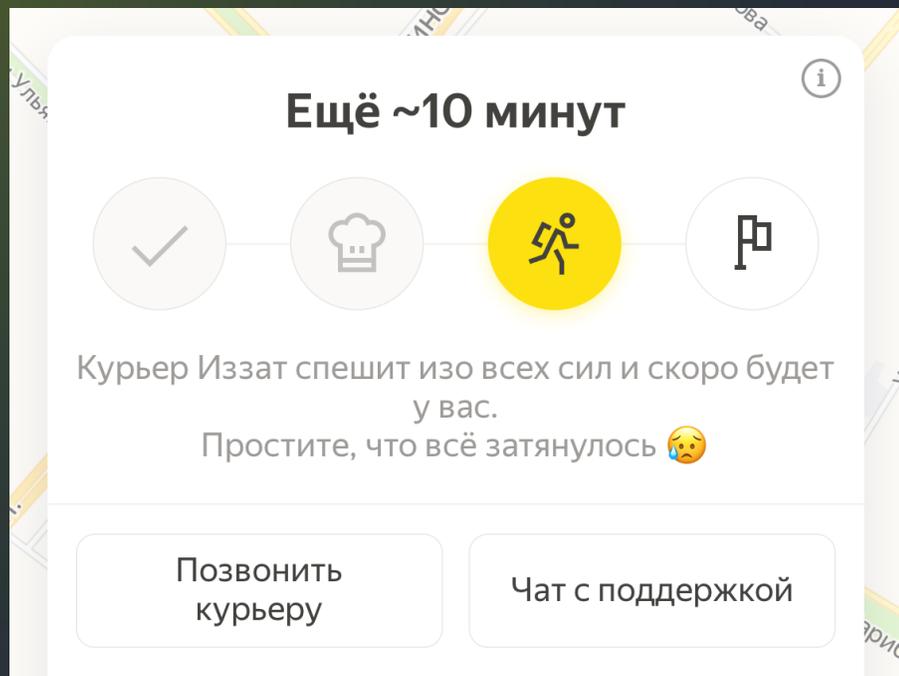


Курьер Иззат спешит изо всех сил и скоро будет у вас.

Простите, что всё затянулось 😓

Позвонить  
курьеру

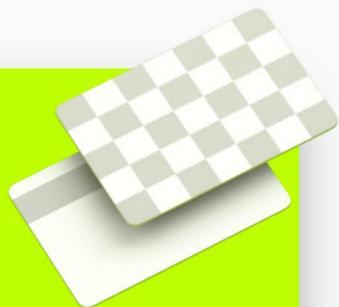
Чат с поддержкой



**даже маленькая история с пиццей, выглядит сейчас большой и важной**

## Пластмассовый «Мир» победил

Честно, мы уже не знаем, что работает, что не работает, а что перестанет работать. Знаем, что оплата по карте пройдёт. Выбираем способ «Новой картой» и вводим данные



## Пластмассовый «Мир» победил

Честно, мы уже не знаем, что работает, что не работает, а что перестанет работать. Знаем, что оплата по карте пройдёт. Выбираем способ «Новой картой» и вводим данные

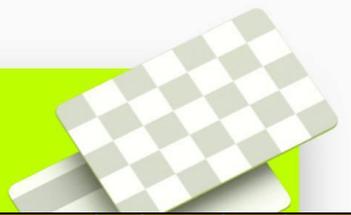
## ПОЛЬЗУЕТЕСЬ VPN?

Советуем отключать VPN во время использования приложения «Утконос», чтобы не возникало ошибок или трудностей с оплатой заказа



## Пластмассовый «Мир» победил

Честно, мы уже не знаем, что работает, что не работает, а что перестанет работать. Знаем, что оплата по карте пройдёт. Выбираем способ «Новой картой» и вводим данные



## ПОЛЬЗУЕТЕСЬ VPN?

Советуем отключать VPN во время использования приложения «Утконос», чтобы не возникало ошибок или трудностей с оплатой заказа



14:39  



## Иногда хорошие истории кончаются

Но хорошего ещё много: остаются каршеринг Ситидрайв и самокаты Urent.

[Здорово](#)

# 109

## направлений закрыто

# х4

## нагрузка на контактный центр за 2 месяца как за весь 2021

- Анапа
- Воронеж
- Липецк
- Белгород
- Геленджик
- Ростов-на-Дону
- Брянск
- Краснодар
- Симферополь

- Австрия
- Азербайджан
- Армения
- Болгария
- Германия
- Греция
- Египет
- Исландия
- Испания
- Италия
- Казахстан
- Кипр
- Молдова
- ОАЭ
- Таиланд
- Турция
- Узбекистан
- Франция
- Хорватия
- Южная Корея



# Дружелюбность

Доброта и человечность

Открытость

Естественность

Самоирония



# Где болит больше всего?

Ирина

Здравствуйте, вашей АК отменен рейс 6330 на 18.03.2022 Пхукет-Иркутск. Что в этом случае необходимо сделать? Как выбраться из страны? Если приобретаем билет другой АК, разница возвращается вами?

21:08:04

Помощник S7 Airlines

Здравствуйте, Ирина. Я - помощник S7 Airlines.

✓ 21:08:06

Помощник S7 Airlines

Информация об отмене и изменении рейсов доступна по ссылке <https://www.s7.ru/ru/info/notification/flight-cancellations/>.

✓ 21:08:06

- **Метод мокасин**
- **СJM**
- **Анализ обращений**
- **Интервью**  
**(не сработало)**

# Сценарий чат-бота "Статус заявки"

## было

Обращаем ваше внимание, что все заявки обрабатываются в порядке очереди.

Ориентировочные сроки обработки заявки 30 рабочих дней. Мы делаем все возможное, чтобы ваша заявка была обработана как можно скорее. Приносим вам извинения за сложившуюся ситуацию!

# Сценарий чат-бота "Статус заявки"

## было

Обращаем ваше внимание, что все заявки обрабатываются в порядке очереди. Ориентировочные сроки обработки заявки 30 рабочих дней. Мы делаем все возможное, чтобы ваша заявка была обработана как можно скорее. Приносим вам извинения за сложившуюся ситуацию!

## стало

Понимаю, ждать возврат утомительно и нервно: кажется, будто про вас забыли. Но это не так. Контактный центр сейчас загружен, и на обработку заявки нужно около 30 рабочих дней. Более точный срок пока назвать трудно. Но есть и хорошая новость! Мы сделали важную доработку, которая поможет разгрузить очередь и ускорить процесс. Пожалуйста, подождите еще немного. Ваше понимание и поддержка сейчас очень нужны.

## Скидка 10% на перелет по сертификатам



Если у вас есть сертификат, до 30 апреля вы можете оформить билеты с дополнительной **скидкой 10%**.

Сертификатом можно оплатить билеты любого класса и направления для любого пассажира. Даже если изначально бронь оформлена на другого человека.

Скидка работает и у тех, кто оформлял сертификаты в 2020 и 2021 годах.

S7 Airlines



с сертификатами вы очень здорово придумали, надеюсь уже в ближайшее время получится куда-то слетать по нему! Вы только держитесь ❤️

By Наталья Хорошилова · v5.0.1 · A month ago



S7 Airlines: book flights  
S7 Airlines



Translate



Share



Reply

Ваш сертификат успешно выписан!

Оплатите сертификатом авиабилеты или услуги для себя или своих родных и близких. Во время оплаты заказа на сайте выберите сертификат в качестве способа оплаты.

# Сертификаты

**Как CX может помочь не  
только клиентам,  
но и сотрудникам?**

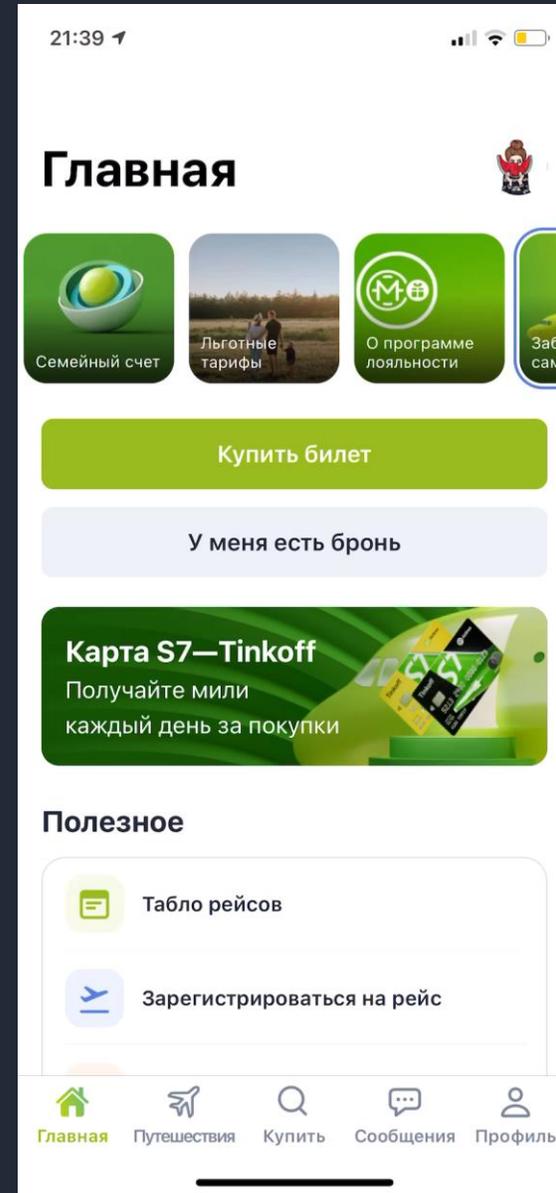
Travel-партнёры

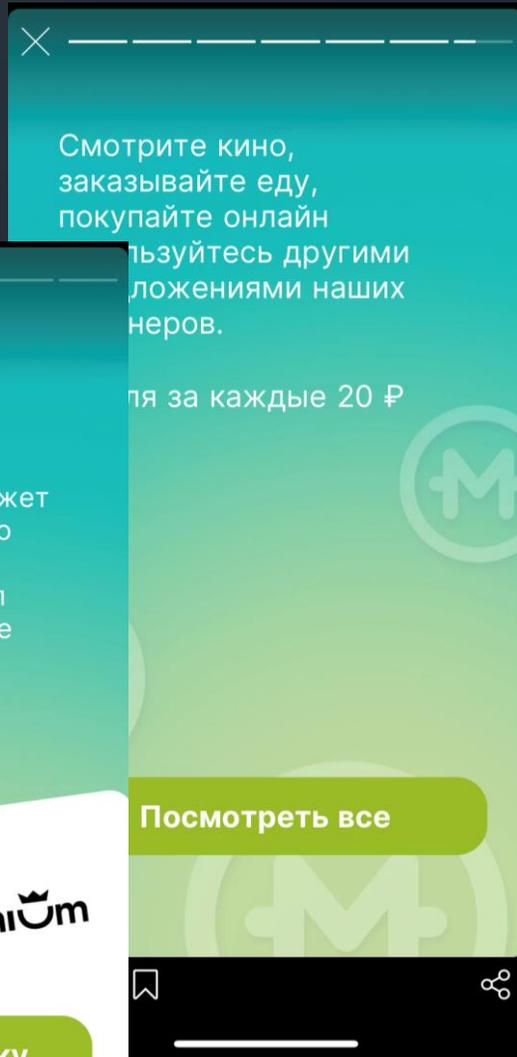
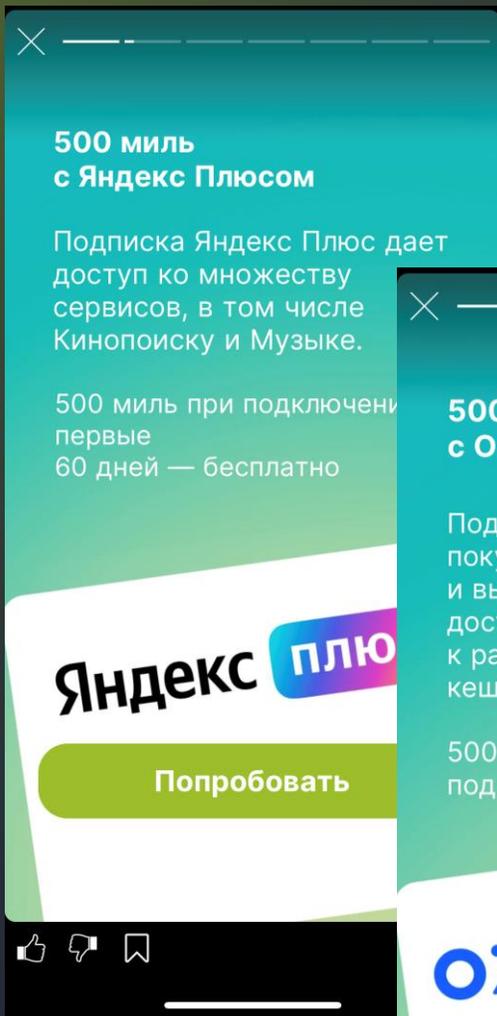
+

Контент

+

Социальная  
история





# Партнёры S7 Priority + Stories в приложении

- Коллективное креативное
- Рекордное время запуска MVP
- Новый взгляд на свои продукты и бэклоги
- Тестирование гипотез и метрики - новый черный

it's all about

**CEX**