

Компания HeadHunter

HeadHunter— ведущая российская компания в сфере интернет-рекрутмента, развивающая бизнес в России, Украине, Белоруссии, Казахстане, Азербайджане, Литве, Латвии и Эстонии. Основана в 2000 году. Крупнейший актив компании — сайт для успешной карьеры hh.ru, обладающий базой в 267 тыс. актуальных вакансий и 10 млн. резюме. Каждую неделю через hh.ru компании приглашают на собеседование более 300 тыс. человек.

Проблематика и задачи для решения

Компания стремилась к повышению скорости консультации клиентов

Задачи для решения:

- Увеличение количества контактов с посетителями на сайте.
- Ускорение решения клиентских проблем.
- Повышение лояльности клиентов.
- Оптимизация расходов на обслуживание клиентов.
- Корректное распределение нагрузки между менеджерами.
- Определение качества работы менеджеров.

Решение

Использовать сервис онлайн-консультации LiveTex для общения с посетителями сайта.

Запустить техподдержку пользователей через онлайн-чат: сначала для клиентов-работодателей, а потом и для соискателей. Поставить ограничение на количество чатов, которые одновременно ведет оператор. Интегрировать программу в CRM, чтобы одним кликом заносить историю обращений в базу отношений с клиентами. Поставить кнопку оценки чата для дальнейшего анализа и улучшения качества поддержки.

Результат

Благодаря решениям LiveTex клиенты получили возможность оперативно уточнять множество деталей. Люди, которые сейчас пользуются чатом, ранее не писали в форму и на почту, таким образом, менеджеры начали помогать тем, кому раньше не помогали.

Использование штатного API позволило передавать пользовательские данные как объект с параметрами. Операторы заранее знают ФИО обратившегося человека, почту и клиентский номер, если это работодатель, а также имеют в программе готовую ссылку на профиль компании или список резюме.

Наличие кнопки оценки чата позволило выявлять ошибки, допущенные в ходе диалога. Это стало отличным инструментом для анализа и улучшения качества поддержки.

- Повысилась лояльность клиентов.
- Обработка заказов стала быстрее и удобнее.
- Сократились издержки на телефонию
- С введением поддержки через чат удалось снизить поток писем на 20%
- Среднее количество одновременных чатов у одного оператора 2-3