

Pierwszy dzień na wsparciu klientów

2016-10-11

Postanowiliśmy jakiś czas temu, że każdy (na razie każdy kto chce) powinien spędzić przynajmniej jeden dzień w miesiącu w "dziale" wsparcia klientów. Długo to odkładaliśmy z powodu ciągłego "baku czasu" ale w tym tygodniu się udało. Wczoraj Paweł, a dziś ja spędziłem sporą część dnia pomagając klientom Fakturowni. Nasi klienci rozmawiają z nami głównie e-mailowo, na czacie online i telefonicznie (używamy do tego Sugestera)

Największy problem z jakim się dziś zmierzyłem to próba znalezienia w Bazie Wiedzy odpowiedzi na pytania klientów. Wyszukiwarka nie do końca znajdowała artykuły po wpisywanych przeze mnie frazach i kończyło się to z reguły tym, że inne osoby (na co dzień wspierające klientów Fakturowni) podpowiadały mi jakich fraz użyć do wyszukania artykułu pomocy, lub też manualne przeglądanie kategorii w bazie wiedzy i wybieranie odpowiednich artykułów.

Mam w związku z tym postanowienie poprawienia Bazy Wiedzy, tak aby początkowo wpisać a później wykryć (gdy artykuł będzie już wyszukiwany przez klientów) słowa po jakich słowach klienci i my (operatorzy) znajdujemy dany artykuł i dodanie tych słów do artykułów (może przez tagi).

Drugą rzeczą, która nam od dawna doskwiera, a z którą też dziś się zetknąłem, to duża ilość zgłoszeń od klientów dotyczących rozszerzenia lub zmiany funkcjonalności - które chętnie wszystkie byśmy dodali, ale mimo najszczerzych chęci nie starcza nam czasu. Dziś też otrzymałem kilka ciekawych uwag i sugestii, które powinny być dodane do Fakturowni. W związku z tym kolejnym postanowieniem jest dodanie konieczności tagowania każdego zgłoszenia od klientów (zarówno e-maila, czatu jak i telefonu). Jeśli to będziemy robili wtedy później (na podstawie tygodniowego lub miesięcznego raportu zgłoszeń) łatwiej będziemy mogli wybrać "zgłoszenia" do wykonania.

Podsumowując dzisiejszy dzień przyznam, że zdecydowanie warto było odłożyć inne rzeczy i zobaczyć co mówią i piszą nasi klienci. Postaram się co najmniej raz w miesiącu tak pracować. Teraz tylko musimy poczekać, aż uda nam się dostosować Sugestera do nowych "postanowień" i sprawdzić czy pomogą one w kontaktach z klientami i w moim kolejnym "dniu z klientami".