

Мультисервис: почему клиентский сервис больше, чем техподдержка

Тематика: **IT и телекоммуникации**
Статьи и исследования

Дата публикации: 15.02.2023

Дата мероприятия / события: 15.02.2023

г. Москва

Как омниканальная поддержка может вывести бренд на новый уровень, повысить узнаваемость компании и выгодно выделить среди конкурентов – рассказываем.

В приеме оплаты задействовано несколько игроков:

Банк, который предоставляет услуги эквайринга. Вендор, который предлагает технику: кассовые аппараты и фискальные регистраторы. ОФД – оператор фискальных данных. Посредник между пользователем кассы и налоговой службой.

Обычно клиент, у которого «что-то пошло не так», идет по самому легкому пути – звонит в банк. Но не всегда первый игрок в цепочке может решить возникшую проблему. И тогда для клиента начинается квест «четыре круга ада», чтобы разобраться в причине проблемы и найти ее решение.

Помощь в одном окне

Мультисервис в сфере по работе с клиентом способен не просто повысить лояльность пользователя, но и выгодно выделить компанию среди конкурентов. При работе с техникой нельзя на 100% исключить вероятность сбоя и неполадок. Однако своевременная поддержка способна помочь продолжить бизнес, не ставя продажи на паузу из-за невозможности приема оплат.

В LIFE PAY клиентский сервис работает в формате одного окна. При любой сложности с кассовым оборудованием предприниматель может решить проблему через техподдержку.

[Платежные инструменты для бизнеса любого размера](#)

Все начинается с платежа, но не заканчивается им. Платежи 360°, управление заказом, учет и кассовые операции в сервисах LIFE PAY

Ответы на проблемы

Не работает эквайринг и не проходит оплата

Если произошла проблема с эквайрингом и не проходит оплата, то клиентский сервис LIFE PAY сам свяжется с банком, найдет причину и поможет устранить ее.

Причины: либо что-то пошло не так у банка, а проблемы у вас. Или же приложение не работает как надо, например, зависло или поймало баг.

Технические сбои происходят время от времени. А для того, чтобы не терять прибыль из-за простоя, LIFE PAY

предлагает следующие решения:

Мультиэквайринг. Компания может открыть несколько расчетных счетов в разных банках, куда будут поступать платежи от клиентов. Если в одном из них произошел технический сбой, то можно воспользоваться другим счетом и не останавливать торговлю. Наличные или прием оплат через Систему быстрых платежей (СБП). Можно предложить клиентам заплатить наличными, но у кого они сегодня есть? 80% населения предпочитают расплачиваться безналичной оплатой. Потребители даже карты перестали с собой носить. До ухода Apple и Google Pay из России покупатели предпочитают использовать телефон.

А как быть теперь?

QR-код или [NFC-микрочип от LIFE PAY](#) возвращают клиентам возможность расплачиваться телефоном. Клиент сканирует код или прикладывает телефон к NFC-чипу и совершает покупку. Для приема оплат через чип достаточно отправить на него сумму платежа через Телеграм-бот.

Не работает касса

Если проблема возникла с ККТ, которую вы заказывали в LIFE PAY, то техподдержка напрямую с производителем разберется в причинах и заменит кассу.

А если же вы пользуетесь [облачным сервисом касс от LIFE PAY](#), и что-то пошло не так – у нас есть резервные ДАТА-центры, которые позволят работать без перебоев.

Проблема с Фискальным накопителем (ФН)

Фискальный накопитель важно менять вовремя. Но зачастую о том, что он переполнен, руководитель узнает слишком поздно. В техподдержке LIFE PAY вовремя напомнят о дате замены.

А если вы не уверены, на какой срок вам нужен ФН – на 15 или 36 месяцев, клиентский сервис поможет определиться с типом.

Проблема с ОФД

Если касса не может отправить информацию по продажам и чекам в ОФД, то клиентская служба LIFE PAY выяснит причину и поможет ее устранить.

Причины могут быть разные: проблема со связью, проблема с кассой, проблема на стороне ОФД или другие. А если необходимо для этого решать вопрос напрямую с ОФД, то LIFE PAY берет и это на себя.

Проблема с ПО

У всех бывает. К сожалению, техника не вечна и имеет свойство выходить из строя и ломаться. Клиентская служба LIFE PAY решает проблемы сразу: разберется, из-за чего случилась поломка, расскажет, как починить оборудование или предложит замену.

[Облачная касса](#) – одна касса для всех каналов продаж

Облачная касса LIFE PAY поможет сэкономить на покупке кассового оборудования и работать в строгом соответствии с 54-ФЗ

Постоянная ссылка на материал: <http://www.smi2go.ru/publications/149933/>