**Фрагмент транскрибации интервью.**

**1**: Вопрос: вот, какая-то конфликтная ситуация, чтобы ее разобрать, если хочется здесь и сейчас, то можно позвонить диспетчеру, и он, соответственно, имея связь с водителем и пассажиром, он эту ситуацию как-то «разрулит»…

**2**: Да, да. Если есть прямой конфликт, когда клиент чем-то недоволен, то у него есть возможность прямо сейчас, здесь и сейчас – позвонить в диспетчерскую. Диспетчер поднимет трубку, и, максимально быстро и максимально возможно, постарается, либо: предоставить ему новый автомобиль, либо урегулировать какой-то конфликт, либо дать ответ, пояснения еще какие-то. То есть, конечно, но этот канал есть и через приложение. Абсолютно не имеет значения. Но, для клиента, наверное, удобнее позвонить. Для кого-то, для кого-то, наверное, не удобнее.

**1**: Нет, это понятно. Я имею в виду, когда какая-то, условно, острая ситуация, как, допустим…

**2**: Давайте на примере забытых вещей, мне кажется она будет яркой. Вот если вы забыли в такси, у нас, вещь, то мы достаточно быстро ее вам вернем. Потому что, вы позвонили – диспетчер связалась с водителем. Он посмотрел на заднее сидение, что-то забыли – да, «окей». В ситуации, когда этого канала прямого нет, есть нюанс какой: водителю написали, точнее, вы написали в техподдержку – техподдержка через какое-то время рассмотрит. А водитель в это время уже может быть дома, либо пройти еще большой какой-то интервал времени. То есть время упущено, там, условно говоря – водитель уже далеко уехал от клиента и не может сиюминутно ему вернуть, там, забытый телефон, еще что-то. Да, в этом есть большой плюс.

**1**: Вот, это как раз я и хотел уточнить. Потому что, ну, всякое бывает, то есть, когда это все исключительно через сайт – тоже не очень удобно. Пойдем дальше.

**2**: Давайте.