

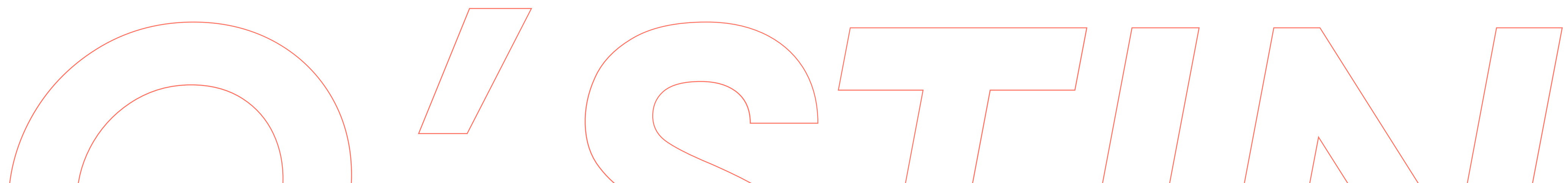
O•STIN

Работа с UGC-контентом: помощь  
клиентам и рост конверсии для  
бизнеса

Екатерина Лазаревская

Руководитель Операционного центра

СС-Week 2023



# O'STIN

## Екатерина Лазаревская

- Руководитель Операционного центра
- Прошла путь от оператора до руководителя (11 лет в управлении персоналом)
- Опыт работы крупнейших компаниях: Русский Стандарт, Магнит, Связной, O'stin
- ТОП-50 лучших сотрудников Связного в 2017 г.
- Член жюри конкурса Хрустальная гарнитура
- Карьерный и бизнес-коуч
- Модератор женского сообщества



O'STIN

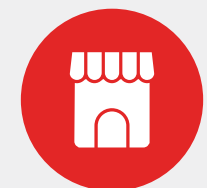
# O'STIN



20 лет производим одежду в стиле casual



комфортный интернет-шопинг



более 600 розничных магазинов

## 50 000

товаров добавлено в каталог  
с 2019 года

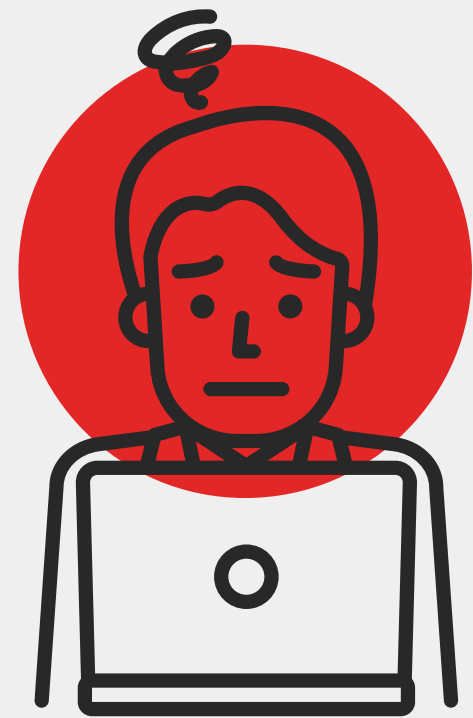
## Россия

Армения, Казахстан, Белоруссия

## FUNDAY

O'STIN

# UGC • ОСОБЕННОСТИ В FASHION



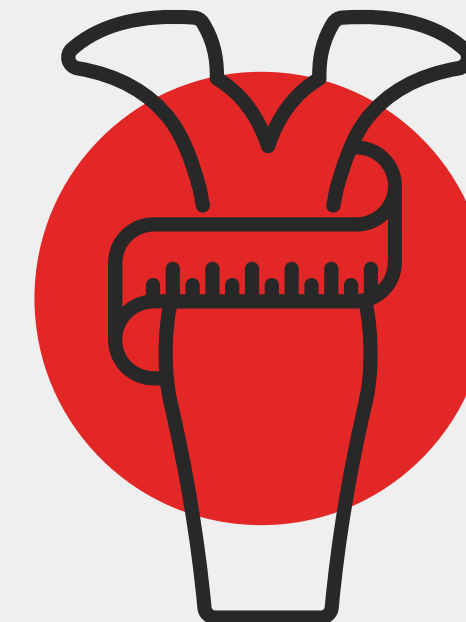
людям сложно  
покупать одежду  
онлайн

нельзя померить,  
потрогать,  
оценить  
в реальности



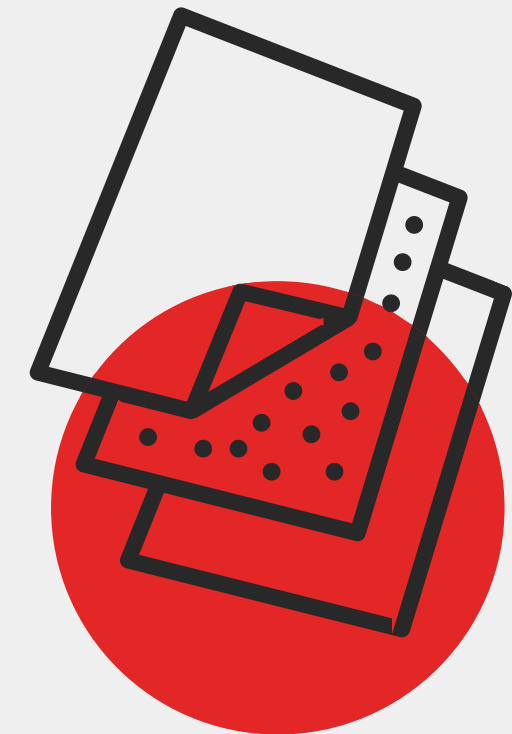
одежда отражает  
идентичность

актуальность  
фасонов,  
тренды, цвет,  
принт



важны  
параметры

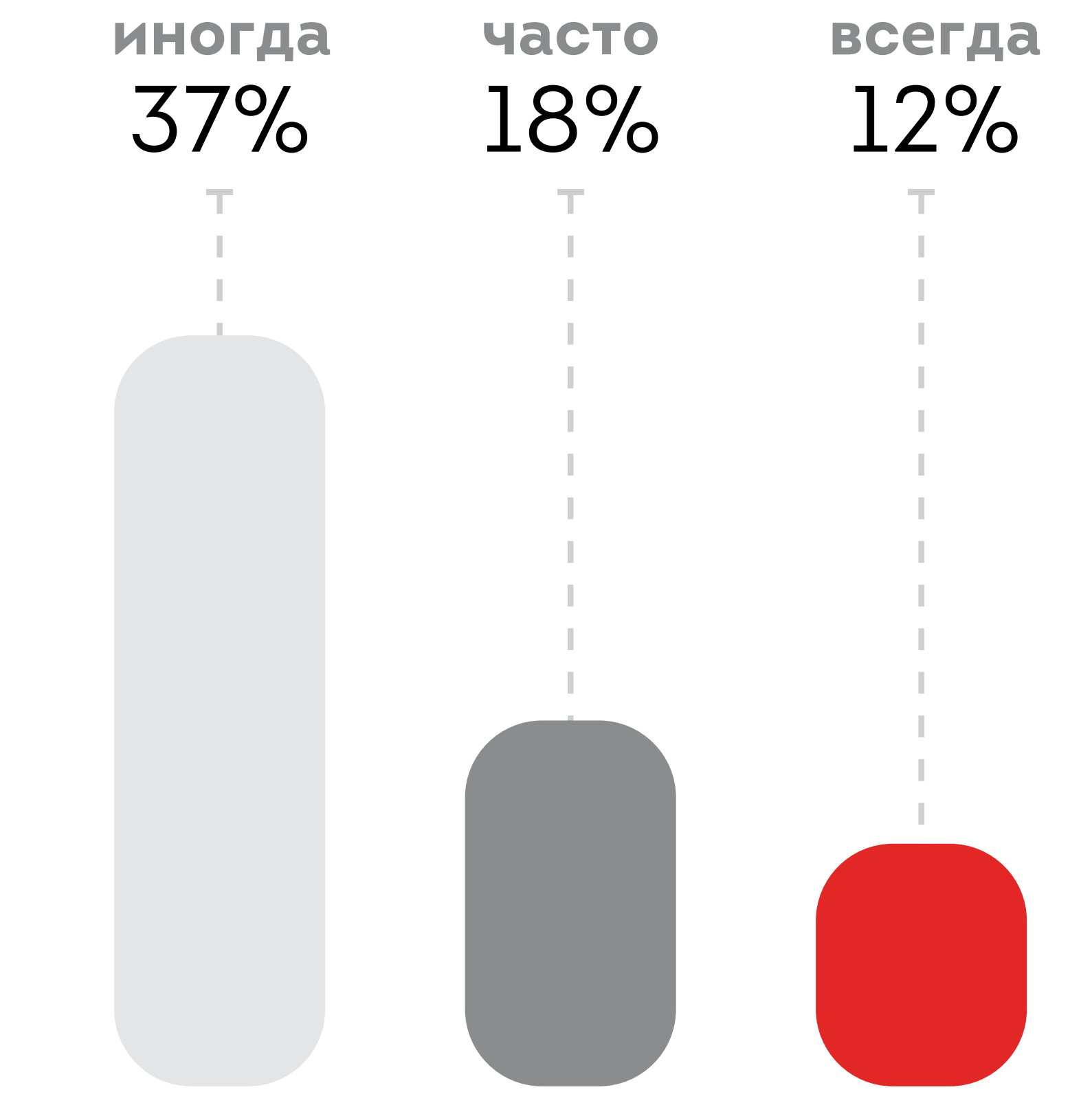
несимметричные  
детали, складки  
ниже пояса, узкие  
рукава



качество

аллергенность,  
экологичность,  
материал,  
тактильные  
ощущения

# ПОКУПАТЕЛИ ЛЮБЯТ • ОСТАВЛЯТЬ ОТЗЫВЫ



Почти

**половина**

**пользователей интернета**

регулярно пишет отзывы

# UGC • ЧАСТЬ БИЗНЕСА



Помогает поддерживать с покупателями долгосрочные отношения

Покупатели влияют на продукт и чувствуют свою значимость

# ОТЗЫВЫ • НАИБОЛЕЕ ЗНАЧИМЫЙ ФАКТОР ПРИ ПРИНЯТИИ РЕШЕНИЯ О ПОКУПКЕ



22,1%

Купон или скидка

6,5%

Программа лояльности или другое поощрение

24,2%

Бесплатная доставка

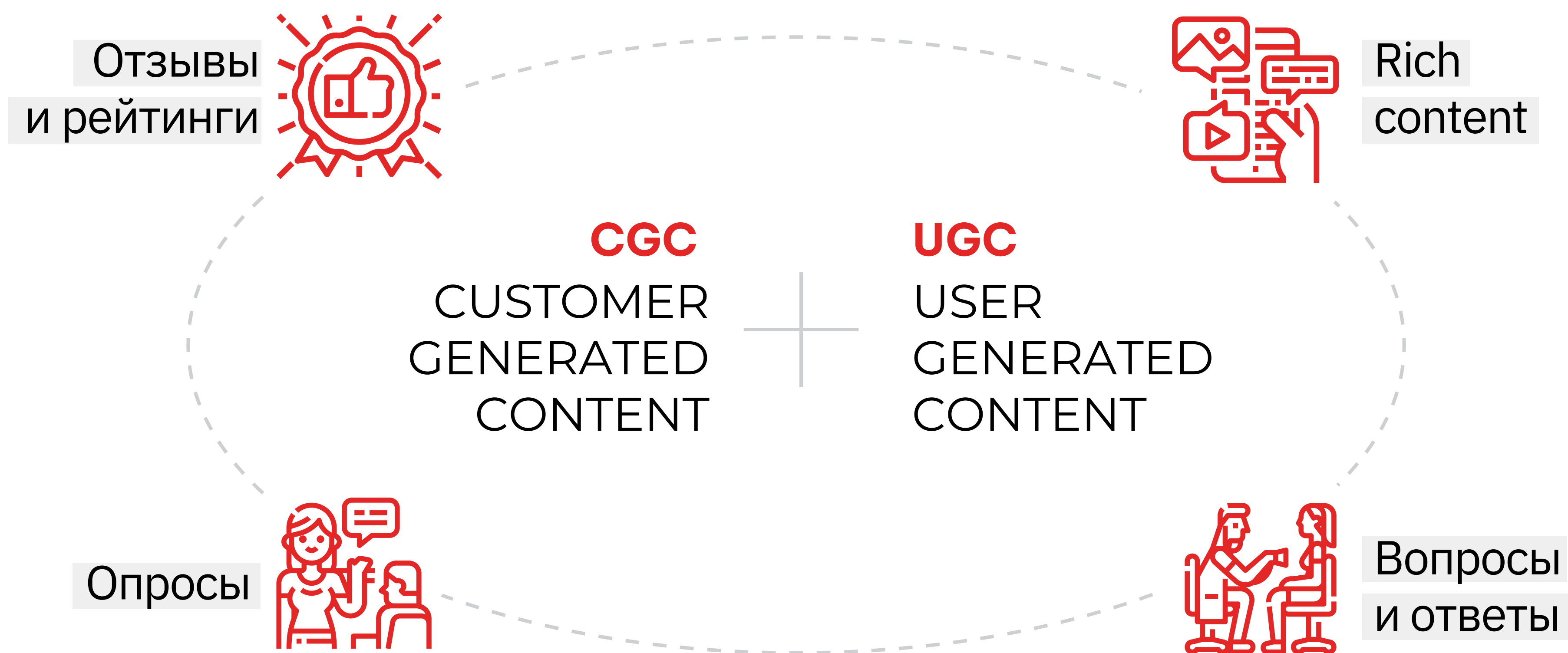
32,1%

Высокий рейтинг и хорошие отзывы

15,0%

Другое

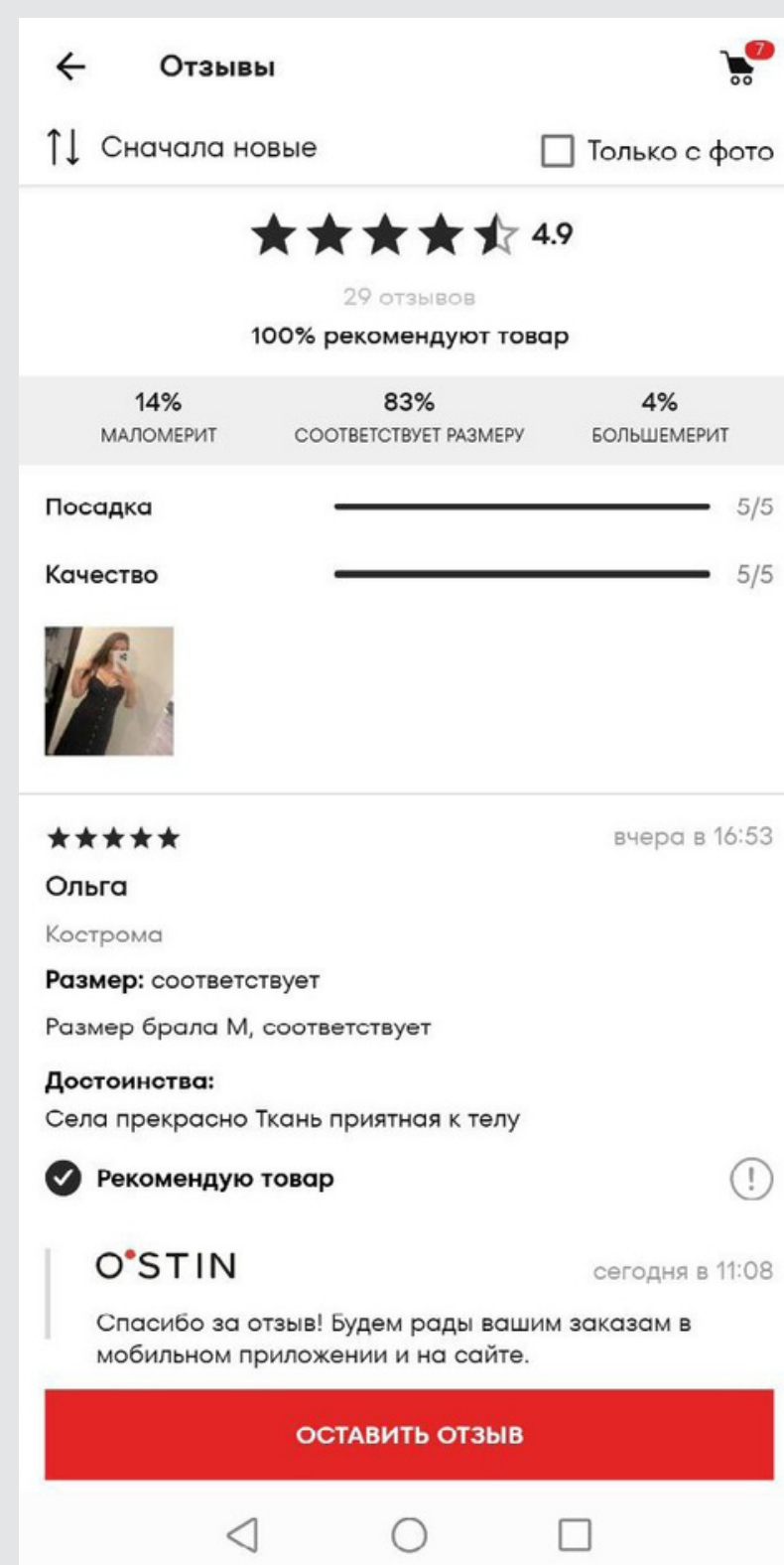
# UGC КОНТЕНТ • В FASHION



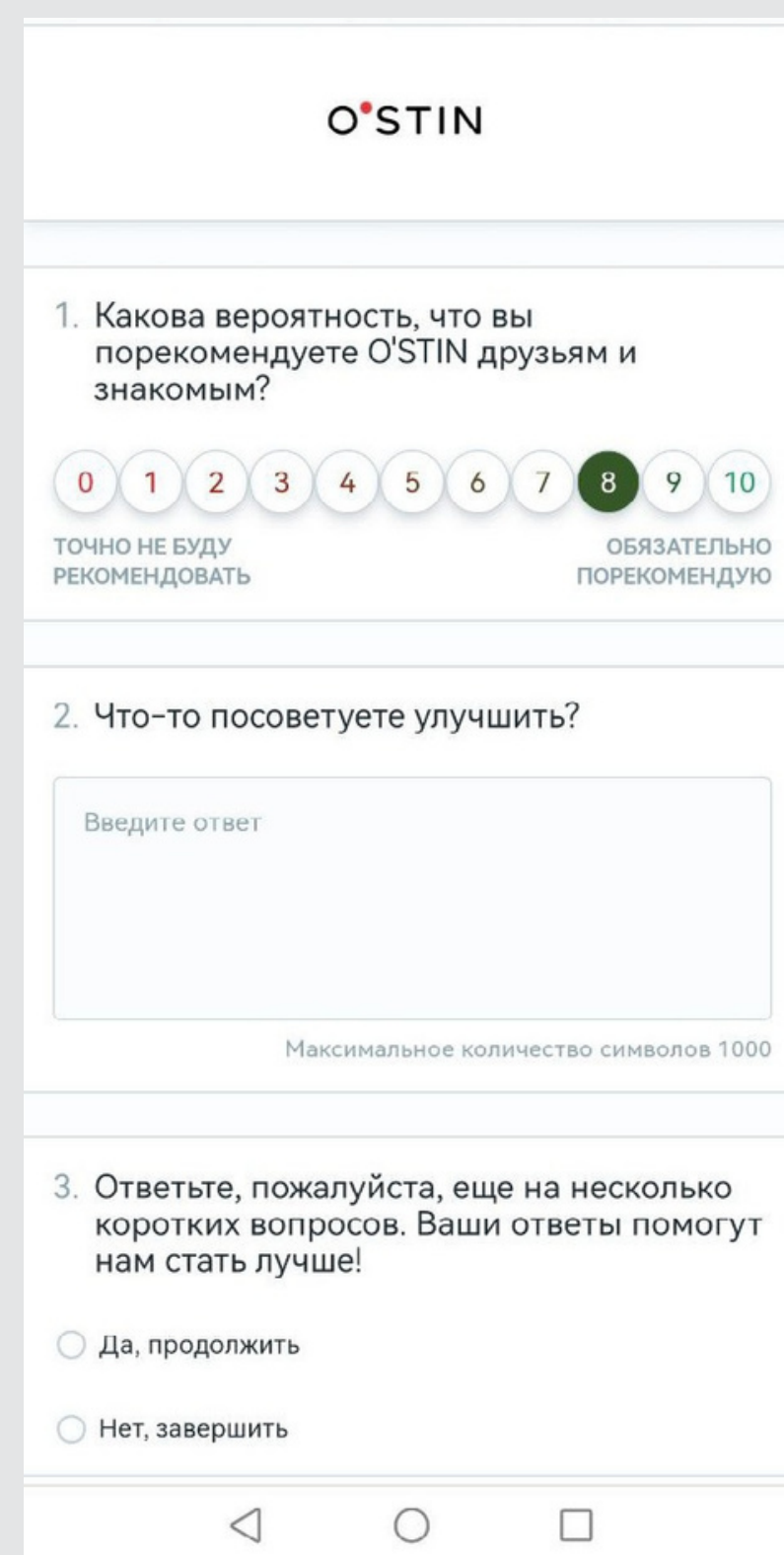


# UGC КОНТЕНТ • В FASHION

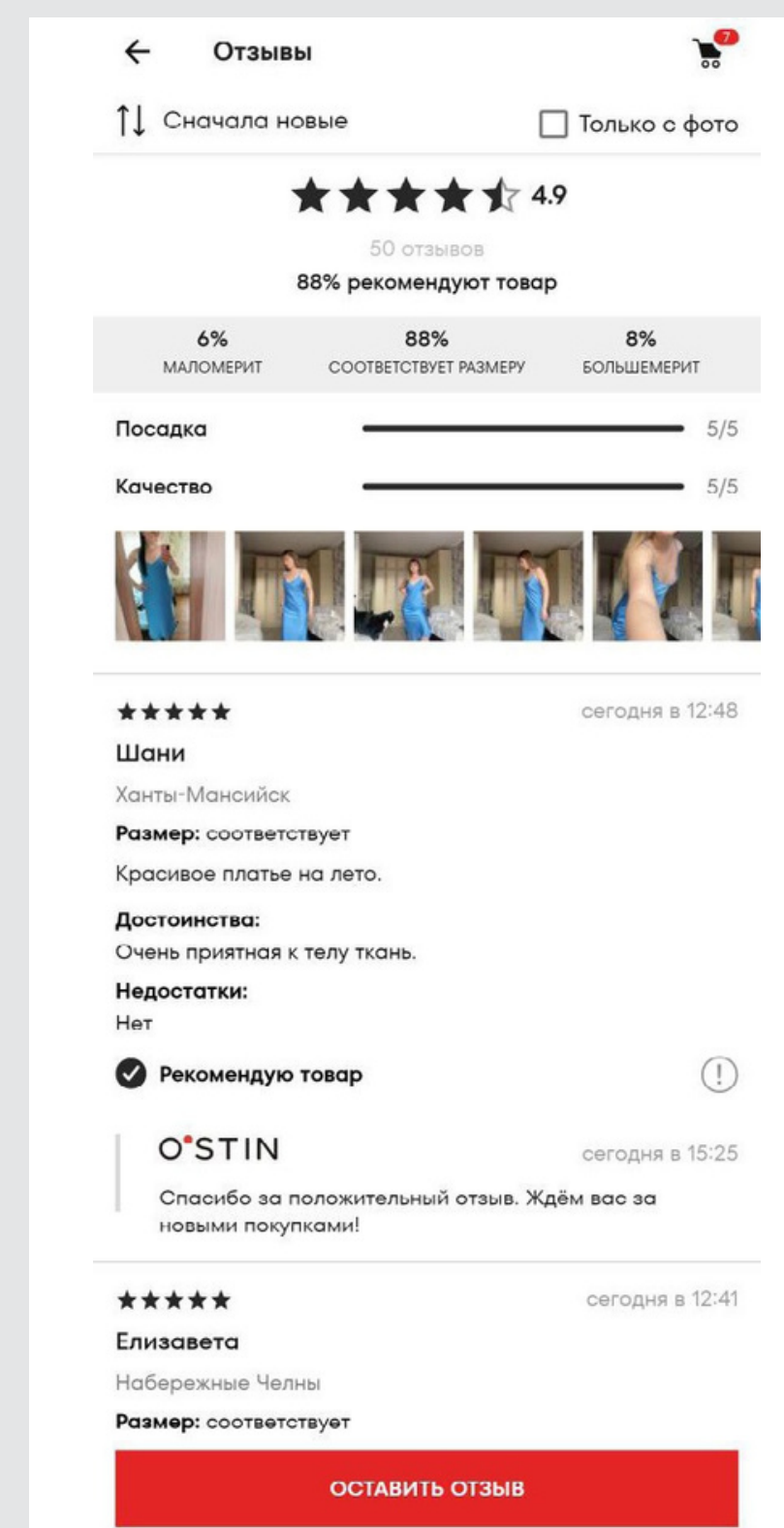
## Отзывы и рейтинги



## Опросы



## Rich content



## Вопросы и ответы



# UGC КОНТЕНТ • ЗОНЫ ПОКРЫТИЯ

Store

Сайты компании

Геосервисы

Сайты-отзовики

ОСТАЛИ

# ПРОЦЕСС РАБОТЫ • СИУГС



# НАМ ПОМОГАЕТ • ТЕГИРОВАНИЕ



ОСТИМ

# МЫ НЕ ПУБЛИКУЕМ • ОТЗЫВЫ



**о доставке  
заказа**



**об оповещениях  
и других  
коммуникациях**



**о браке, который  
обнаружен при  
получении**



**о списании  
бонусов**

Вместо этого мы  
оформляем претензию  
или пишем в личные  
сообщения

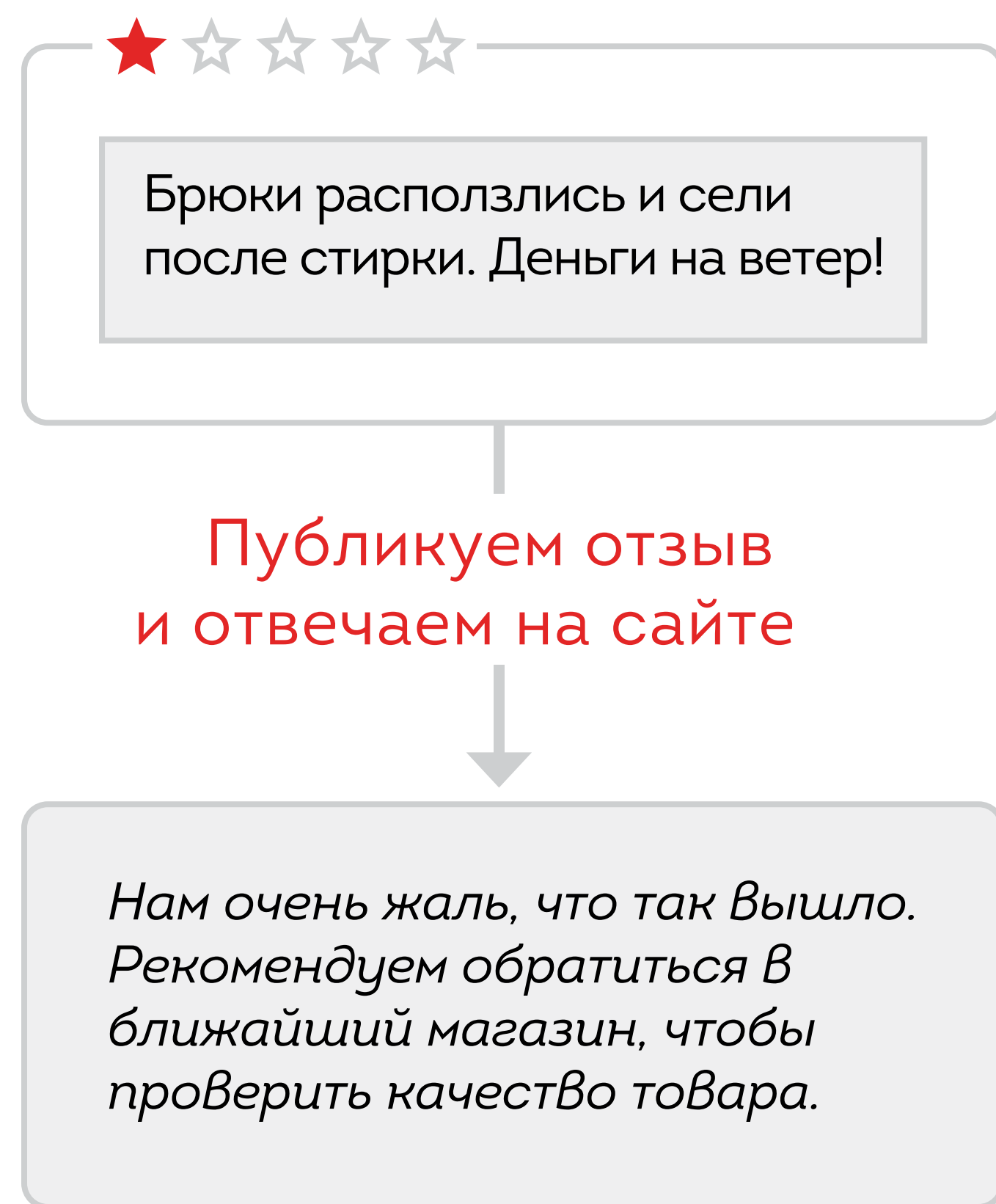


**о работе  
колл-центра**

ОСТАЛИ

# ОТВЕТ НА ОТЗЫВЫ • О БРАКЕ

## Брак проявился в процессе эксплуатации



## Брак обнаружен изначально при получении



# КОГДА НЕОБХОДИМЫ

## • ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ДЕЙСТВИЯ



На товар поступило 3 и более негативных отзыва с жалобой на один и тот же дефект за последние 30 дней или меньший период



Товар имеет худший рейтинг за неделю

собираем всю детальную информацию о товаре

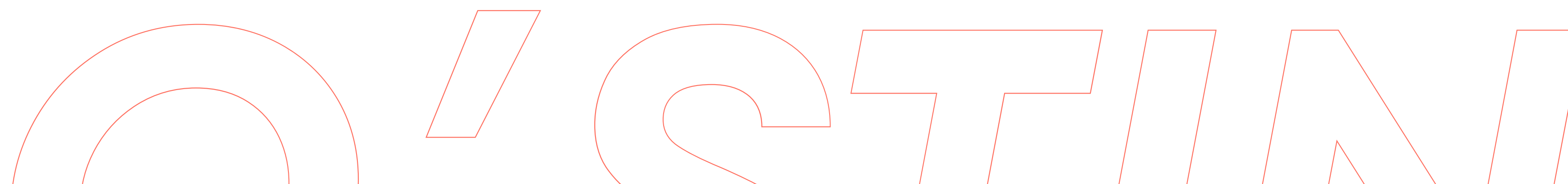
отправляем:

- категорийному менеджеру
- в департамент разработки товара

**В результате:**

возможные улучшения товара в будущем

быстрый возврат при конкретном дефекте



# UGC ПОМОГАЕТ • БРЕНДУ

## Увеличивает конверсии и продажи

- Дополнительный SEO-трафик
- Больше отток
- Помощь клиенту в выборе

## Выявляет ожидания клиентов и точки роста

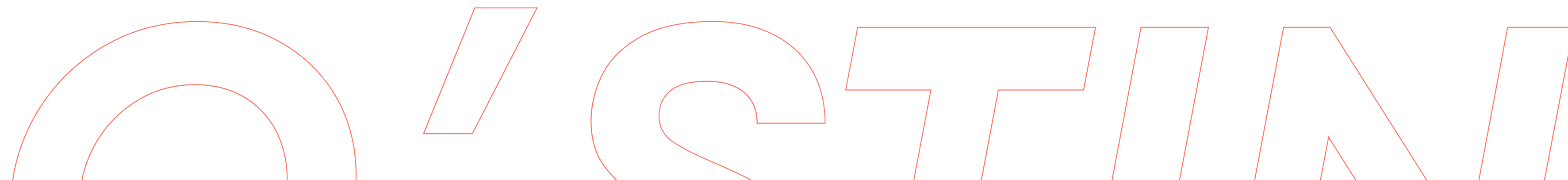
- Обратная связь из первых уст
- Инсайты о бренде, товарах и обслуживании
- Знания о клиентах

## Удовлетворенность и лояльность клиентов выше

- Быстрее реакция на обращения
- Лучше сервис

## Помогает улучшать предложение

- Товарная матрица

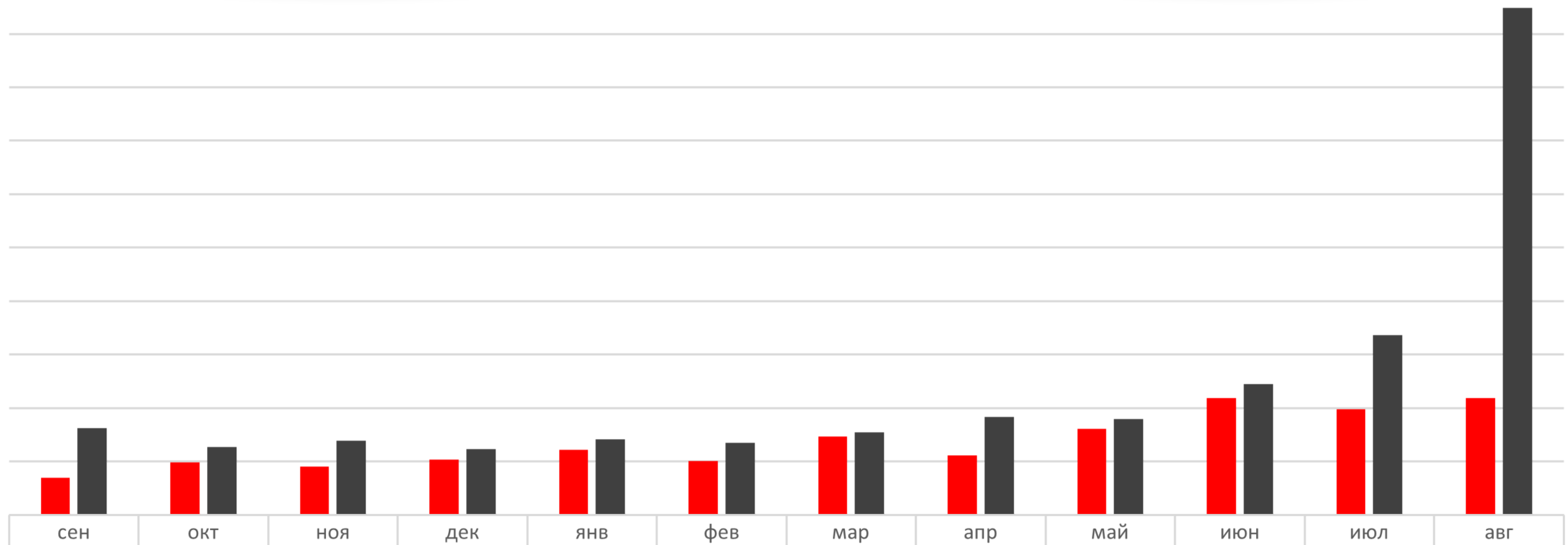




# ОБРАБОТКА UGC • РОБОТИЗАЦИЯ

Справились с ростом X 5 отзывов  
без увеличения штата

95% отзывов обрабатывает  
робот



# O'STIN

х 4 ОТЗЫВОВ

на 1 карточку товара

в 3 раза

снизилась стоимость обработки 1 отзыва

в 4 раза

увеличилась посещаемость карточек на геосервисах, +365% стали чаще читать ОТЗЫВЫ

5 операторов

заменял робот

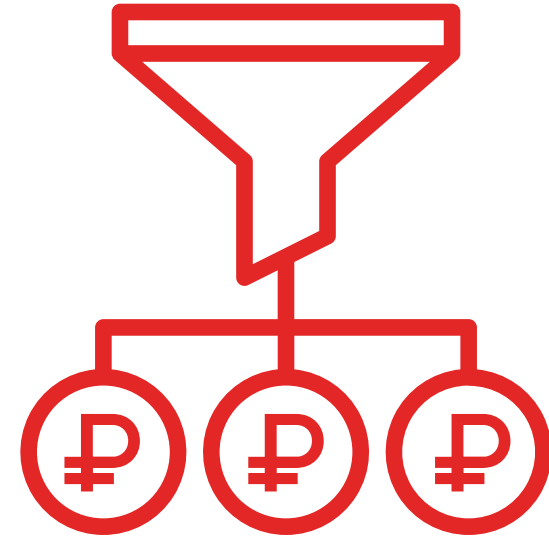
50% клиентов

исправляют свои негативные оценки в сторгах

4,9 звезд

средняя оценка приложения в сторгах

O'STIN



**Conversion rate страниц с отзывами**

**в 3,5 раза**

**выше**

чем у страниц без них

При этом посетители не обязательно читают отзывы. Часто они просто оценивают их количество и объем.

+ 2 пп в O'stin

O'STIN

Берегите своих  
клиентов

Они это ценят

И возвращаются

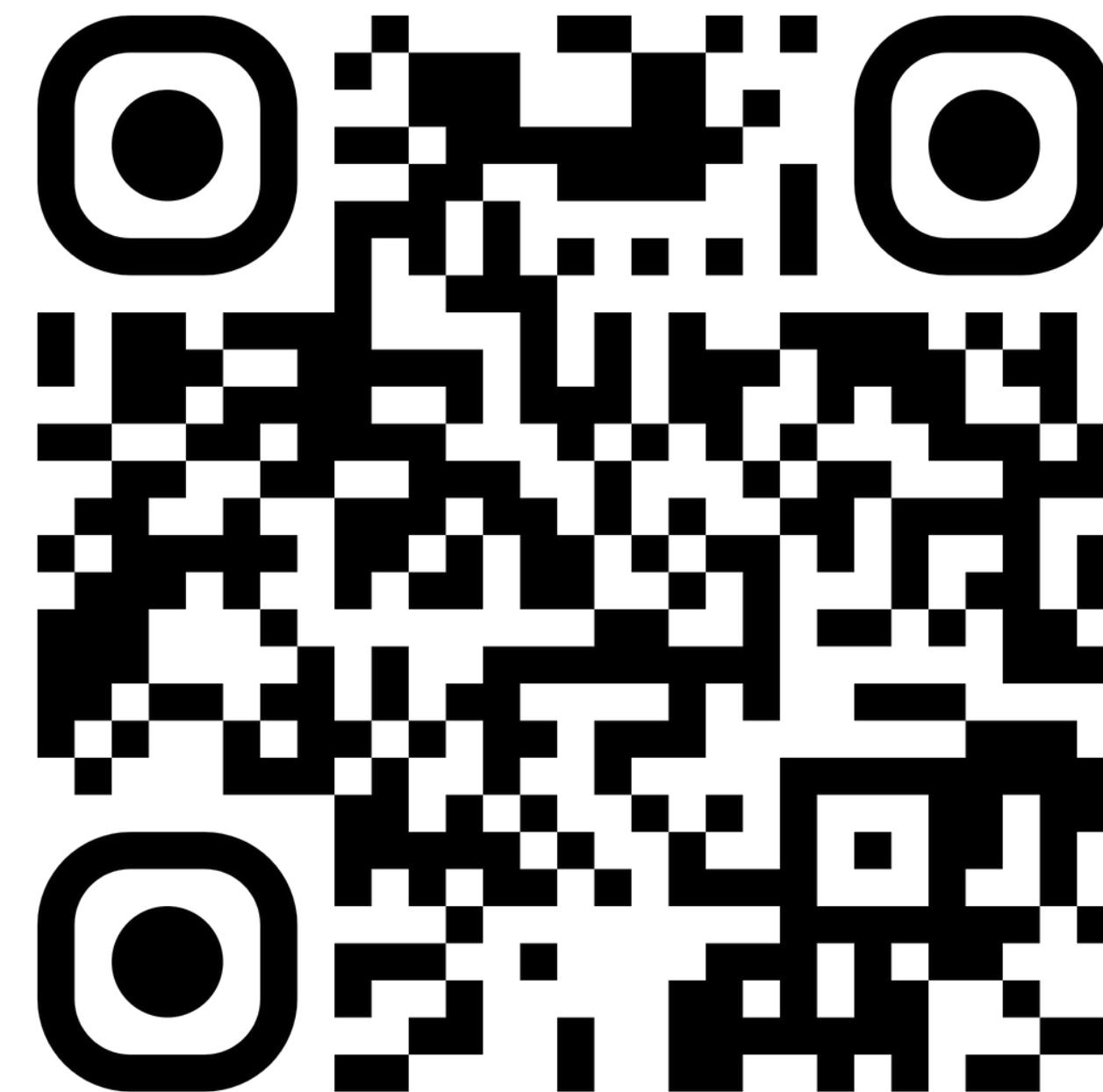


O•STIN

**Мои контакты**

**email: [lazarevskayapro@gmail.com](mailto:lazarevskayapro@gmail.com)**

**telegram: [@lazarevskaya\\_katy](https://www.instagram.com/lazarevskaya_katy)**



O•STIN