

La Redoute



ЛА РЕДУТ И АСТРА ПЕЙДЖ

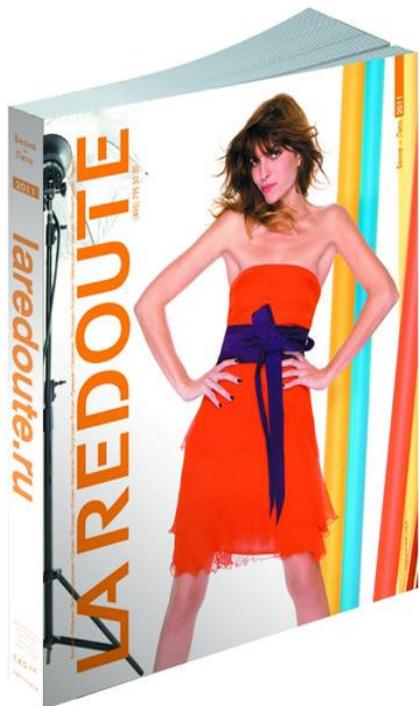


Создание успешного
взаимовыгодного сотрудничества
между контактными центром и
заказчиком.



ЛА РЕДУТ И АСТРА ПЕЙДЖ

На сегодняшний день



компания Ла Редут, это:

- Первая во Франции и третья в мире компания в области дистанционной торговли по каталогам

- 10 миллионов клиентов по всему миру



Интеграция

*Предвосхищение ожидания клиента
– основной принцип работы Ла Редут*

Сотрудники:

Корп. культура
Задачи
Мотивация
Работа в одном офисе
Калибровки
Брендирование р/м

Каналы доступа:

Телефония
ЧАТ
WEB
E-Mail

Программы:

Складские
Сайт
Логистика
Отчетность
«Личный кабинет»

Высокая интеграция бизнес-процессов «Астра Пейдж» и «Ла Редут» позволяет максимально эффективно использовать человеческие и технические ресурсы для достижения поставленных целей.



Интеграция



Брендированная зона «Ла Редут» на площадке «Астра Пейдж»

Обновление коллекции одежды происходит два раза в год

Текущие показатели KPI работы проекта отображаются в On-line режиме.

Каждый сотрудник группы «Ла Редут» имеет возможность ознакомиться с оперативными данными работы проекта.

Показатель	Целевое значение	Фактическое значение	Отклонение	Статус
Получены заявки	0	229		Выше
Получены заявки (в % к плану)	0 (0)	9 (3,9)		Выше
Среднее время обработки заявки (в мин)	0	86,88		Выше
Среднее время обработки заявки (в мин) (в % к плану)	00:00:00	0:03:52		Выше
Получены заявки	0	24		Выше
Получены заявки (в % к плану)	0 (0)	0 (0)		Выше
Среднее время обработки заявки (в мин)	0	82,61		Выше
Среднее время обработки заявки (в мин) (в % к плану)	00:00:00	0:04:23		Выше
Получены заявки	0	0		Выше
Получены заявки (в % к плану)	0 (0)	0 (0)		Выше
Среднее время обработки заявки (в мин)	0	0		Выше
Среднее время обработки заявки (в мин) (в % к плану)	00:00:00	0:04:03		Выше
SI, % к плану		83,58		
AR, % к плану		4,55		

Инновации



После ввода сервиса «Синтез речи» время работы операторов по подтверждению заказов сократилось в **четыре** раза.

Экономический эффект - на уровне **6 %** от стоимости работы операторов на проекте «Ла Редут»

Инновации

Операторы проекта «Ла Редут» получают оперативную информацию по начислению бонусов за выполнение личных KPI в разрезе каждого дня

Сумма бонусов за май 2016 года

оператор 1	оператор 2	оператор 3	оператор 4	оператор 5
2 567р.	3 308р.	2 369р.	1 247р.	3 944р.

Сумма бонусов за текущие сутки



Цели

«... Мне, как руководителю крупной торговой компании, поставлена только одна задача: Увеличение объемов продаж в России за счет создания лучшего клиентского сервиса при условии оптимизации расходов на контактный центр».

Жозе Мец



Правильно составленные бизнес-процессы и квалифицированный персонал позволяют говорить о том, что достигнутые показатели не случайны и постоянны.

Показатель		Ед. изм.	Цель	июл.15	авг.15	сен.15	окт.15	ноя.15
доступность	SL	%	80%	85,0%	87,3%	84,1%	86,00%	85,7%
	AR	%	5%	4,5%	4,0%	4,9%	3,9%	4,0%
производительность	UTZ	%	83%	84%	83%	84%	86%	83%
	OCC	%	75%	75%	74%	78%	76%	75%
качество	внутренняя оценка	баллы	11,5	11,4	11,5	11,3	11,4	11,5
	оценка клиента	%	95%	96,9%	95,4%	96,4%	95,7%	96,0%
продажи	конверсия	%	20%	24%	25%	25%	20%	21%
	средний чек	руб.	4 800	4 700	5 480	5 350	5 300	5 100

Работа с трудностями

Трудности возрастают по мере приближения к цели.
И. Гете



Доля операторов не достигших целевого показателя по качеству сократилась с 9% до 4%.

Доля операторов не достигших целевого показателя по конверсии сократилась с 15% до 7%.



Выводы

*Не указываем, а советуем -
принцип Ла Редут при работе
с клиентами*



Мы убеждены, что ключевым фактором дальнейшего развития наших партнерских отношений станет клиентский сервис.

Именно высокий клиентский сервис становится основным конкурентным преимуществом!

«Астра Пейдж» и «Ла Редут» будут и дальше двигаться вместе в направлении развития клиентского сервиса и построения долгосрочных отношений!



Благодарим за внимание!