

ЦЕНТР ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТОВ  
**ВНЕДРЕНИЕ**  
ПРИОРИТЕТНОЙ ПОДДЕРЖКИ

**CUSTOMER EXPERIENCE**

Presented by: **Adamov Aleksey**

# Стратегия 2020 & Цели развития Центра Поддержки Клиентов в 2017

Эффективная модель ЦПК – вклад в развитие бизнеса по всем направлениям

Повышение  
ЭФФЕКТИВНОСТИ

Переход на  
ПРИОРИТЕТНУЮ  
ПОДДЕРЖКУ

Вложение в  
РАЗВИТИЕ

ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ  
ЦПК В 2016

Процент размещенных  
заказов через приложения:

**85%**  
(+9.2%)

**NSS Показатель**  
удовлетворенности клиентов:

**65%**  
(+5%)

Дополнительная прибыль  
для компании:

**10M€**  
(+1M€)

Индекс вовлеченности сотрудников ЦПК (EEI)

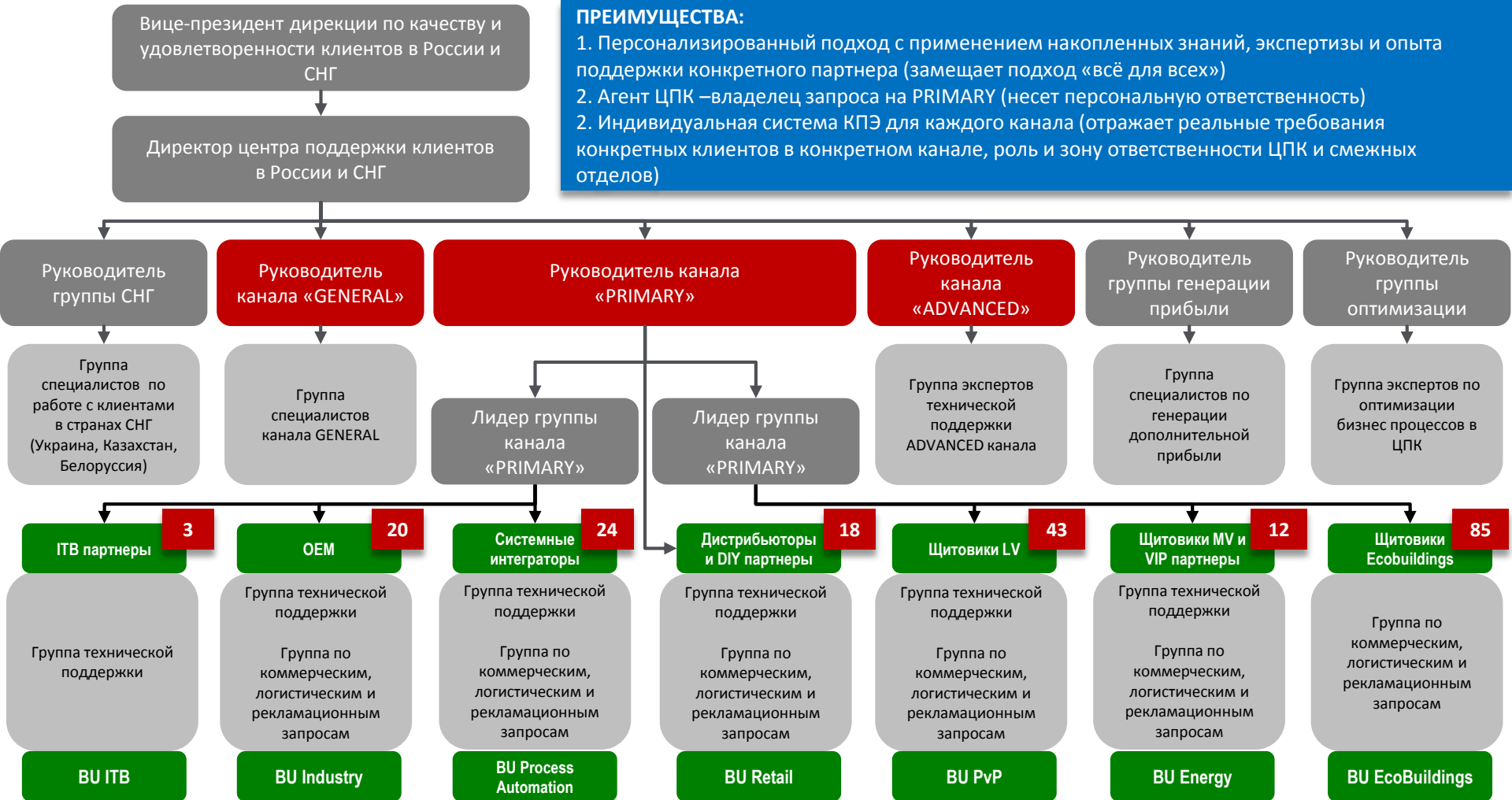
**65%**  
(+5%)

# Прошлая структура Центра Поддержки Клиентов в России и СНГ

## МИНУСЫ ТЕКУЩЕГО ПОДХОДА :

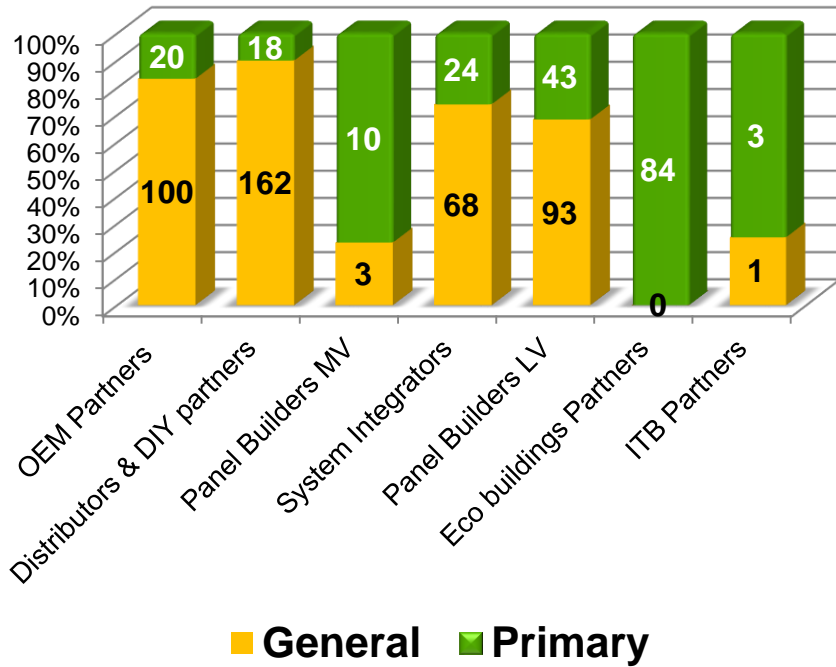
1. Общий подход «всё для всех»
2. Сложная орг структура без четких границ ответственности отделов (пинг-понг)
3. Отсутствие компетенции и реального понимания потребностей партнеров в различных каналах
4. Низкая эффективность процессов (различные КПЭ в отдельных группах)



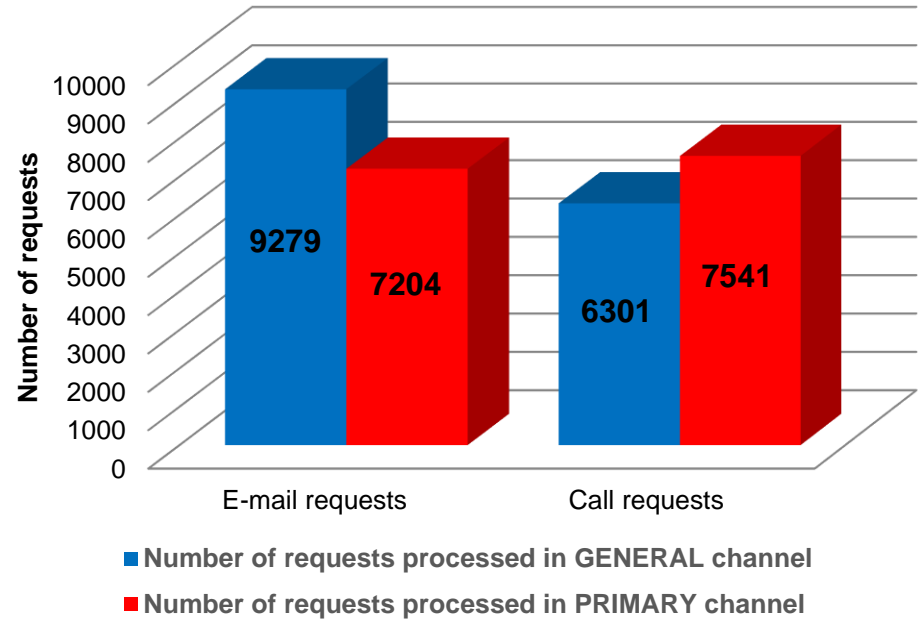


# Обращения в ЦПК по типу партнера в М7 2016

Share of customers at Primary Customer Experience out of total



Amount of requests processed in PRIMARY and GENERAL channels in M7 2016



# Приоритетные партнеры PRIMARY ЦПК

Где найти информацию о приоритетных партнеров PRIMARY ЦПК?

Кто отвечает за PRIMARY партнера в ЦПК?

Цитовики LV BU Partners via Projects (PvP) в ЦПК Primary



Номер клиента в SAP	Название компании	Account Manager	Специалист PRIMARY №1 (Preferred)	Специалист PRIMARY №2 (Backup)	Технический специалист PRIMARY №2 (Preferred)	Технический специалист PRIMARY №2 (Backup)	Руководитель группы ЦПК PRIMARY
1000029316	T-ЭМК	Брус Иван	Юлия Сосулина	Инга Ивахнова	Андрей Юрьев	Михаил Устюжанин	Максим Барвинок

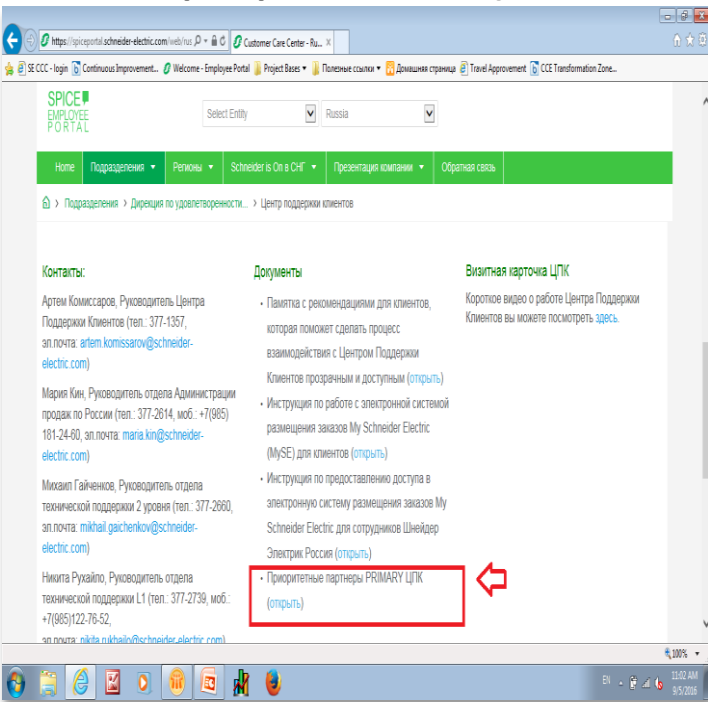
Ответственные за обработку коммерческо-логистические и рекламационные запросы

Ответственные за обработку техническую поддержку выделенного партнера

Обращения ответственного Account manager по мобильному телефону маршрутизируются на выделенного Специалиста Primary канала

Сохраняется правило направления обращений на общий эл.адрес ЦПК (RU.CCC) и общий номер телефона\*

\*- автоматическая маршрутизация запросов на выделенного специалиста канала PRIMARY



# Новая схема распределения запросов партнеров по каналам



# Новый подход взаимодействия с Business Units – появление Адвокатов клиентов

1. Планирование, организация и проведение встреч с сотрудниками соответствующего канала Primary в целях координации и взаимодействия с конкретным типом партнёров.
2. Оповещение сотрудников канала об изменениях в организационной структуре, а также предоставление информации о маркетинговых изменениях (планы продаж и планы запусков нового оборудования, замен и снятия с продаж старого оборудования, маркетинговые программы и акции).
3. В рамках развития технических компетенций сотрудников канала, организация и проведение технического обучения по продуктовому предложению Бизнеса.
4. Информирование сотрудников канала Primary об изменениях в коммерческой политике, коммерческо-логистическом предложении и ценообразовании.
5. Взаимодействие в разрешении нестандартных ситуаций при участии служб и департаментов Компании ШЭ.
6. Функции SLA Менеджера для договоров, заключённых между бизнес единицами и Центром Поддержки Клиентов.
7. Организация коммуникации с сотрудниками бизнеса об изменениях со стороны Центра Поддержки Клиентов.
8. Инициация и принятие решения о добавлении и исключении приоритетных партнеров канала Primary





# УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ NSS - ЦПК

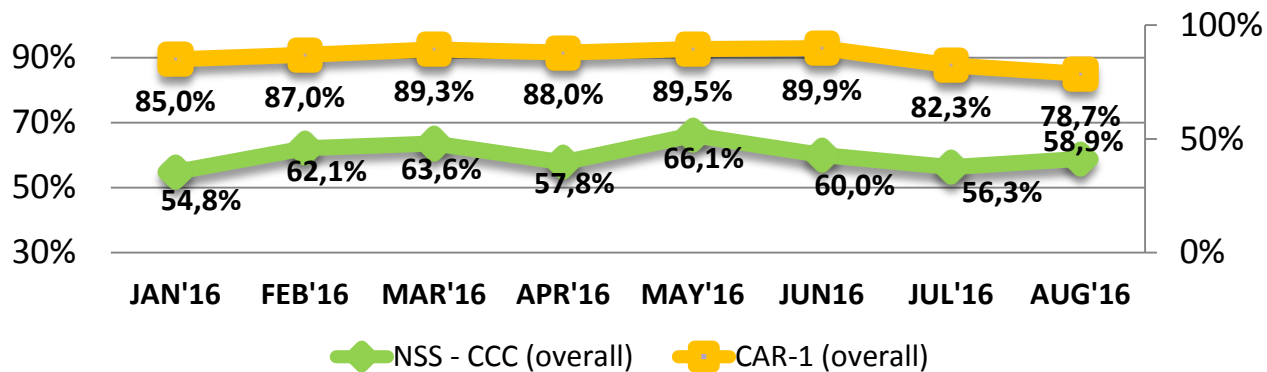
	NSS – отдела по работе с клиентами GENERAL			NSS – отдела по поддержке каналов PRIMARY			NSS – отдела технической поддержки 2 ого уровня ADVANCED		
	КАЧЕСТВО	СКОРОСТЬ	ЗАТРАТЫ	КАЧЕСТВО	СКОРОСТЬ	ЗАТРАТЫ	КАЧЕСТВО	СКОРОСТЬ	ЗАТРАТЫ
ВЫСОКИЙ	LCR, Case Log Rate, PCR20, FTT, %Cases Backlogged more than one month	24 часа		<b>GOLDEN QUALITY KPIs:</b> LCR, PCR20, Case Log Rate, Assign Preferred Agent, First – time-through (FTT), Contact recognition, Right Agent First Time Call Assignment VIC Call Routing, Percent of transferred cases (com&log, claim) etc.	В день поступления обращения 4 часа		LCR, Case Log Rate, PCR20, FTT, %Cases Backlogged more than one month, % of Linked Case, % of Correct Advanced Case Escalation		Количество обращений на 1ого эксперта
СРЕДНИЙ		48 часов	Затраты на обработку 1ого обращения			Затраты на обработку 1ого обращения		48 часов	
НИЗКИЙ	LCR, Case Log Rate, PCR20	72 часа			24 часа			72 часа	Затраты на обработку 1ого обращения

# Преимущества приоритетной поддержки в PRIMARY канале

1. За каждым партнером закреплен ответственный специалист по коммерческо-логистическим и рекламационным запросам, а также ответственный специалист службы технической поддержки.
2. Прямая маршрутизация телефонных и письменных запросов клиента и ответственного ТКИ на выделенного специалиста.
3. Индивидуальный подход к каждому конкретному партнеру, учитывающий:
  - специфику работы клиента
  - особенности организационной структуры и внутренних процессов
  - уникальные требования к документообороту, финансовой отчетности и планированию
  - специфику информационных систем
  - предпочтения к формату коммуникации с ЦПК
  - срокам и качеству предоставляемых услуг ЦПК

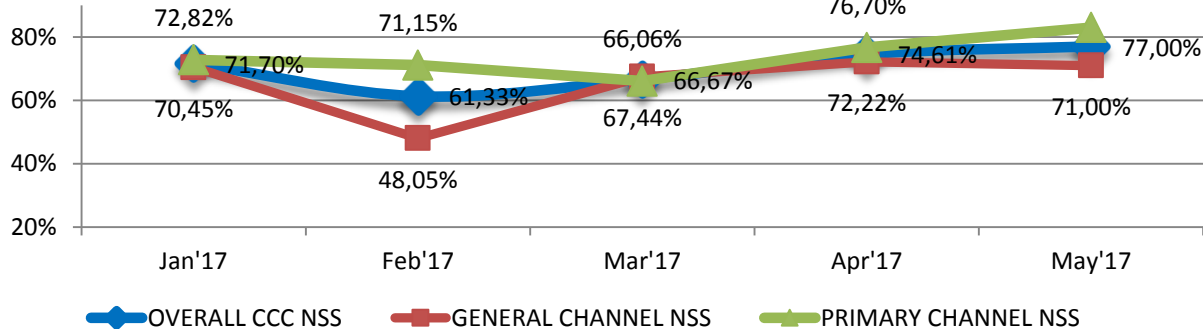
# ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА – НАШ ПРИОРИТЕТ!

Уровень удовлетворенности и скорость предоставления ответов до внедрения ТСС



KPI's	2017	Target 2017
NSS - CCC	68,7%	65,0%
CAR-1	92,0%	90,0%

Уровень удовлетворенности и скорость предоставления ответов после внедрения ТСС



# Запуск приоритетной поддержки в России



## Schneider is On NEW posters

[Read More](#)



Процессный подход к организации бизнеса

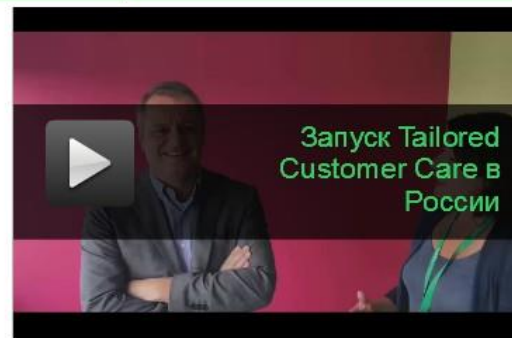


Обучение Lean Six Sigma в Schneider Electric



С бала на корабль - легко!

[See More](#)



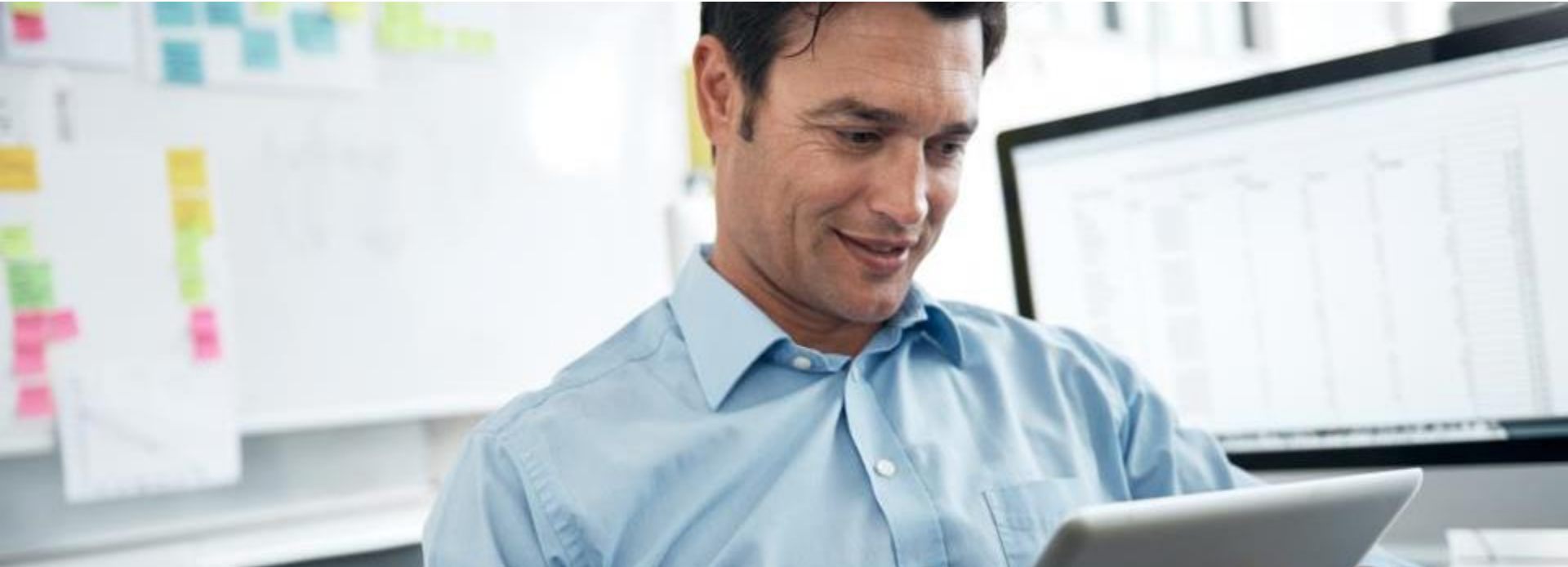
[More Videos](#)



Программа Повышения Эффективности Функции Продаж



Программа "Коммерческая Трансформация" в России и СНГ



- Электронная система размещения заказов **MySchneider Electric**
- Мобильное приложение **My Schneider**
- Онлайн конфигуратор **My Pact**

# Электронная Система Размещения Заказов

## My Schneider Electric

Доступ к ЭСРЗ My Schneider Electric  
предоставляется только Партнерам  
«АО» Шнейдер Электрик

### Возможности

- Проверка наличия и стоимости оборудования по одному или нескольким референсам (в том числе поиск по неполному названию)
- Создание, просмотр и выгрузка печатных форм КП и Заказов
- Выгрузка отчета по КП, заказам и линиям
- Самостоятельное отслеживание отгрузки и доставки
- Поиск, просмотр, а также выгрузка счетов-фактур
- Доступ к файлам тарифа и другим новостям компании

Life Is On

**Schneider**  
Electric

Life Is On

**Schneider**  
Electric