

Повышение удовлетворенности клиентов

Несколько практических кейсов



Стратегия развития и управления - Клиентоцентричность



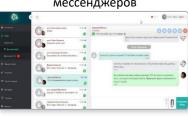
Исходный комплекс информационных систем

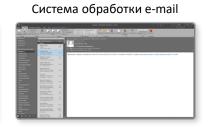
Как было...





Система обработки мессенджеров





Пятёрочка доставка Система обработки заказов



Регистрация обращений **REMEDY**



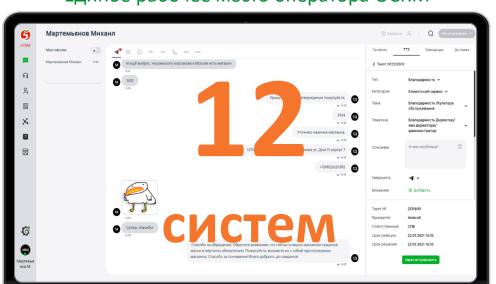
Справочник магазинов



Регистрация







Система мониторинга



База знаний



Удалённый возврат



Softphone



Система антифрод





Удобство

Эффективность

Контроль

Управляемость

Оперативность



Создать единую, удобную цифровую экосистему обратной связи с Гостем



Создать и внедрить процессы работы с обратной связью



Определить метрики измерения клиентского опыта во всех точках взаимодействия

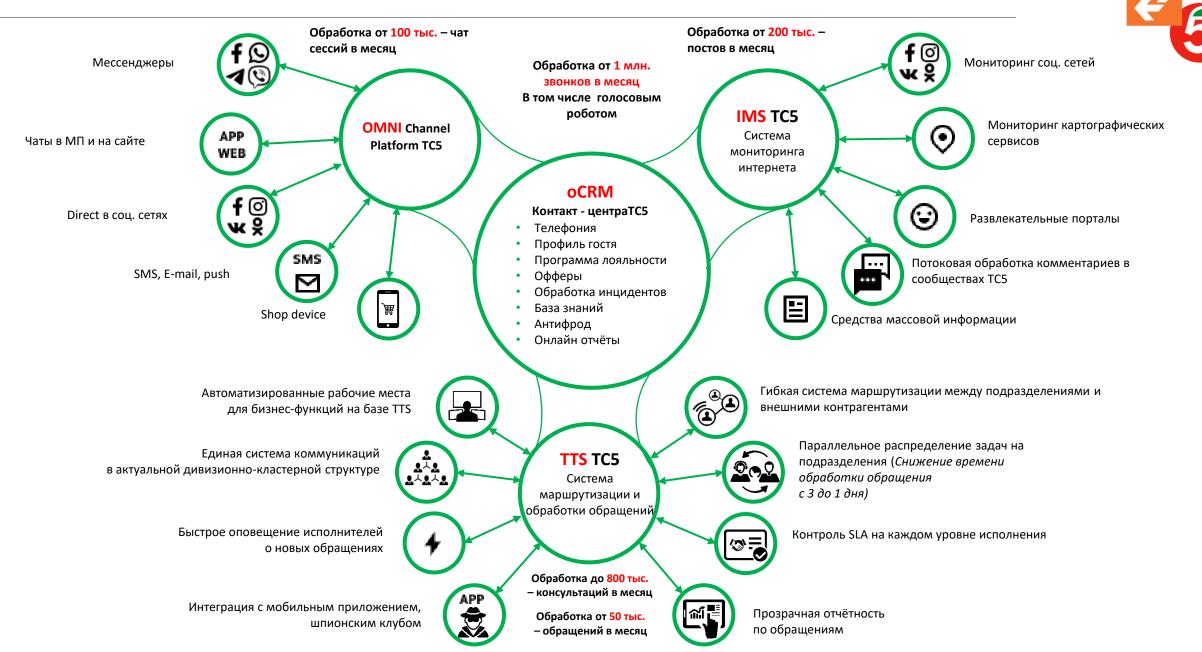


Построить процесс управления клиентским опытом



Сократить время решения инцидента до минимума

Цифровой контур обратной связи «Пятерочка»

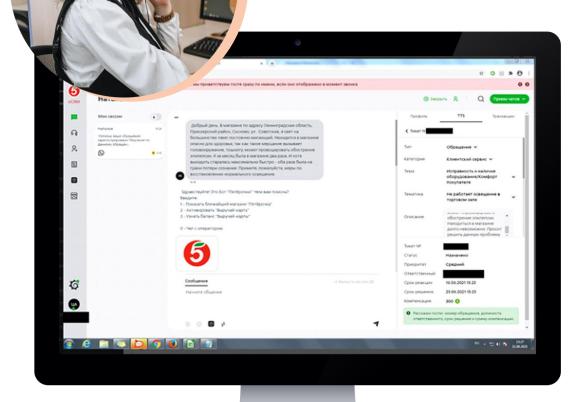


Пилотные проекты по компенсациям в Контактном центре



Мы не выясняем кто виноват в проблеме, а говорим Гостям:

«Спасибо, что вы небезразличны!»





Развитие экспертной линии в Контактном центре

Основные результаты



Сформирована группа экспертов клиентского сервиса из 40 лучших специалистов контактцентра.



Разработаны алгоритмы работы: порядок начисления, тематики, суммы компенсационных баллов.



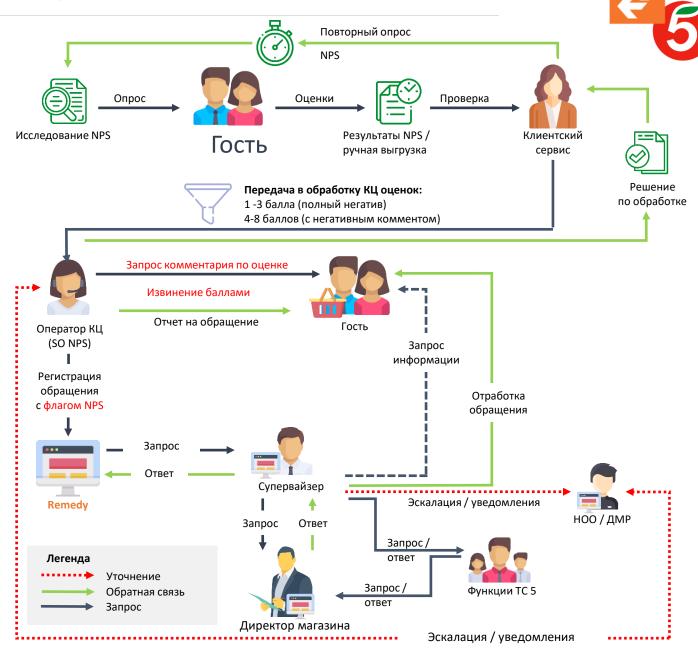
Расширены полномочия специалистов Контактного центра, участвующих в пилоте.



Гостям в качестве компенсации за доставленное неудобство производится начисление баллов.

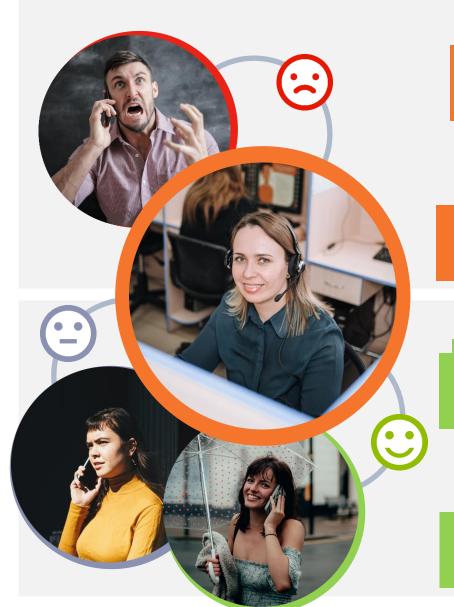


Сотрудники используют речевой модуль «Лексический конструктор»



Лексический конструктор





Сочувствие, эмпатия

Извинения

Понимаю Вас

Очень жаль, что Вы с этим столкнулись

Меня бы тоже это возмутило Примите мои искренние извинения

Это очень важные вещи, спасибо, что сообщили.

Сожалею о доставленных Вам неудобствах

Благодарность

Эмпатия

Спасибо, что Вы рассказали нам об этом Это очень важно

Мне очень жаль, что вы оказались в такой ситуации

Спасибо за информацию!

Представляю, как это неприятно. Давайте разберемся в ситуации

Я Вам очень благодарен(на), что Вь позвонили. Это даст нам возможность исправить ошибку

Мне жаль, что это испортило впечатление о нашем магазине

Решение

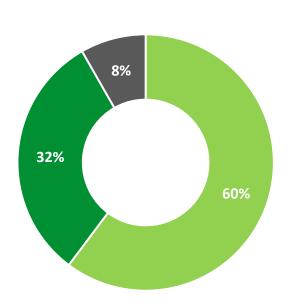
Результаты пилотных проектов по компенсациям в Контактном центре



сложных обращений рассмотрено снижение оттока Гостей в пилоте 36K +20% группой экспертов в пользу наших в сравнении с контрольной группой Гостей рост индекса покупательского клиентов предпочли такой 60% 24% товарооборота (РТО) в сравнении способ компенсации с контрольной группой гостей положительно отреагировали этих Гостей вернулись в наши 70% 86% на компенсацию и поменяли отношение магазины за покупками к Пятерочке на более позитивное









Акции «Приведи друга»

более 60 новых сотрудников

Комфорт и уют

На каждой площадке есть комната отдыха и приема пищи

Современное оборудование

Все рабочие места контактного центра оснащены по единым стандартам

Удобное размещение

Площадки расположены в бизнес-центрах с хорошей транспортной доступностью

«Фабрики идей» и стратегические сессии

Воплощено в жизнь более 30 предложений операторов

Х-пятницы

Регулярно встречаемся и приезжаем на площадки. Проводим общие корпоративные мероприятия.







Результаты внедрения клиентоцентрированного подхода



Плюсы для клиента 2 500 обращений в месяц по картам лояльности решаются в срок до 10 дней 18 000 обращений

в месяц по работе магазинов решаются в срок до 3 дней

4 500

нестандартных обращений решаются за 1 день

POCT CSI

с 85% до 92%

POCT FCR c 75 до 88%

Плюсы для клиента

Вращайте свой мир вокруг клиента, и больше клиентов будет вращаться вокруг вас

Хизер Уильямс

Плюсы для сотрудника

Рост индекса удовлетворенности персонала eNPS с 86 до 92%

30%

Операторов работают более 1 года.

15% операторов работают более 3 лет

+ 24% к индексу

покупательского товарооборота (РТО)

20% снижение оттока Гостей.

86% гостей пришли за повторными покупками

Плюсы для компании



Михайлова Лариса Операционный директор

I.mihaylova@original-group.ru

Спасибо за внимание!



Мутолапова Камила
Руководитель проекта «Обратная связь»
Департамент клиентского опыта

Kamila.Mutolapova@x5.ru