



**ECCS 2024**



# Оптимизация работы оператора контакт-центра для более эффективной деятельности в условиях удалённого режима

Спикер: Борисова Ирина, Head of Customer Service Grow Food

# Что такое GF?

Сервис доставки правильного питания,  
основанный в октябре 2015 года

- В компании работает более 1000 человек
- Более 500 000 людей попробовали нашу еду
- 284 разнообразных блюда в меню
- Свой завод, на котором готовим более 300 тонн готовой еды в год



# Что такое GF?

Сервис доставки правильного питания,  
основанный в октябре 2015 года

- Два бренда
- 16 городов присутствия
- GF кафе в бизнес центрах
- Запустили вендинговые аппараты с нашей едой
- Фирменные полки в розничных магазинах



## ПриЕМ, Минск!

Беларусь, не гатуй  
і эканом

[ПОСМОТРЕТЬ МЕНЮ](#)

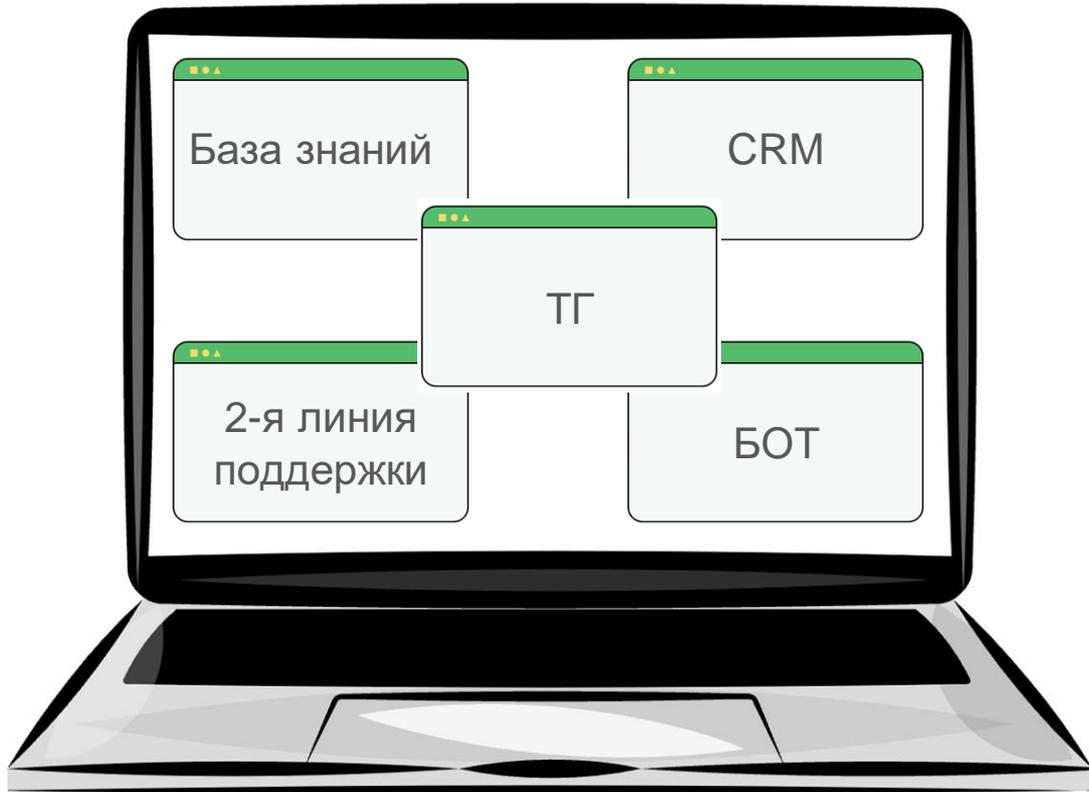


# Эффективный оператор – кто ты? Человек, который...

- все знает о продукте
- в курсе всех новостей
- делает все быстро
- не совершает ошибок
- клиентоориентирован
- соблюдает дисциплину
- замотивирован
- чувствует себя комфортно в коллективе
- не выгорает



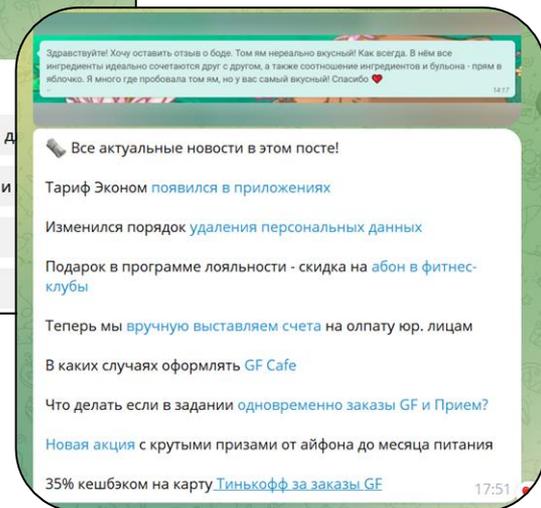
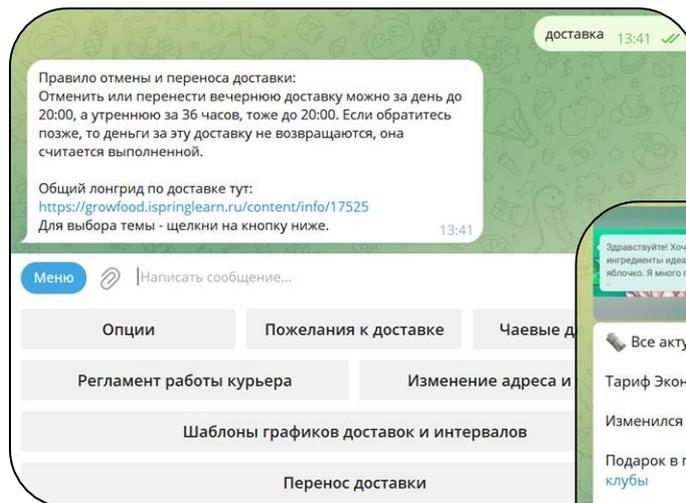
# Источники знаний для сотрудника





# Бот – помощник и наставник

- Быстрый поиск
- Короткий ответ
- Ссылка на базу знаний
- Напоминание о последних новостях



# Telegram-каналы

- Оперативное информирование
- Мини-проверка знаний
- Познавательный контент

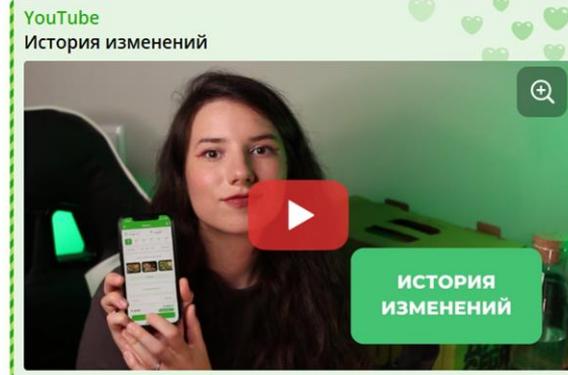
## Growfood головного мозга

👋 Всем привет, сегодня **рассмотрели** историю изменений и историю кастомизации заказа.

Если остались вопросы или хотите предложить тему следующей среды контента - пишите Вике @nellykelmon

🎬 Обязательно ставьте реакцию и приятного просмотра!

#средаконтента



## Growfood головного мозга

По закрытой распродажи для НВ клиентов 11/11, консультируем:

Анонимная викторина

- Всех НВ клиентов обязательно, активным можно оформить на новый номер
- Если клиент сам спрашивает, или ты видишь рассылку в ЦУ
- Вообще не консультируем, это же закрытая распродажа

63 ответа

👍 14 🙌 12 🎉 7 🗨️ 2 📎 2

👁️ 187 17:59

👤 14 комментариев

Тупо новости Grow Food

⚠️ Ещё раз возобновили акцию месяц Приема за 7900р на МСК и СПб.

Если клиент не делает заказ и не авторизовывается в течение 30 секунд на сайте Приема - показываем баннер с предложением 27 дней за 7900.

Сроки: 28.05-30.05(возможно продление)

Города: Санкт-Петербург, Москва

Клиенты: новые

Оффер: 27 дней Приема за 7900 рублей

Промокод: PRIEM2024\_20MSKSPBNVRZ

Ограничение: 1 заказ на 1 номер

<https://growfood.ispringlearn.ru/content/info/31168>

👁️ 182 Никита, 10:25

💬 Проконментировать

# Подсказки в CRM-системе

- Быстрая консультация клиента
- Экономия времени на поиск информации

### Оформить заказ

Город клиента: Санкт-Петербург

Город

  
 Добавить адрес

Тариф

  
 Создать подписку  
 Welcome-Cer

Количество дней

Дата первой доставки

Доступные дни доставки  
Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс

Настройки доставки

Шаблоны доставки

Кастомный

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					

Дни без питания: Ср Чт Пт Сб Вс

Календарь питания

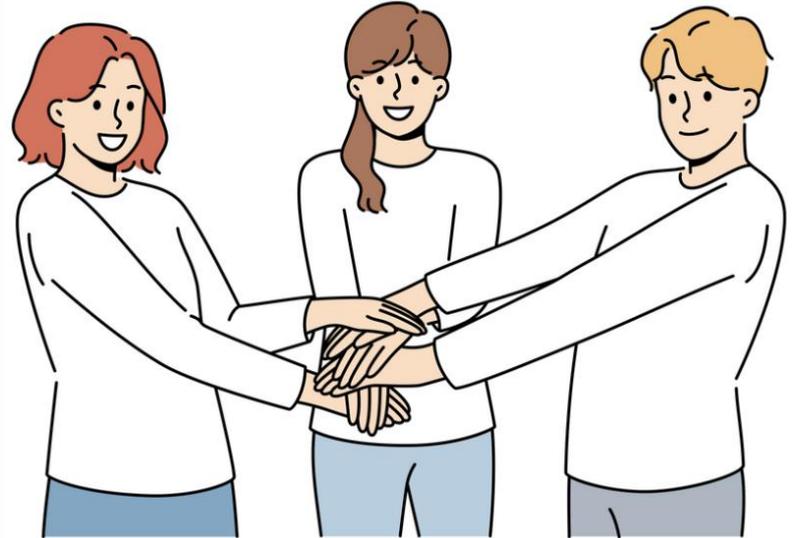
• Этот тариф не может быть применён с календарём

Питание только по будням  
 Только завтраки и ужины  
 Только обеды и перекусы

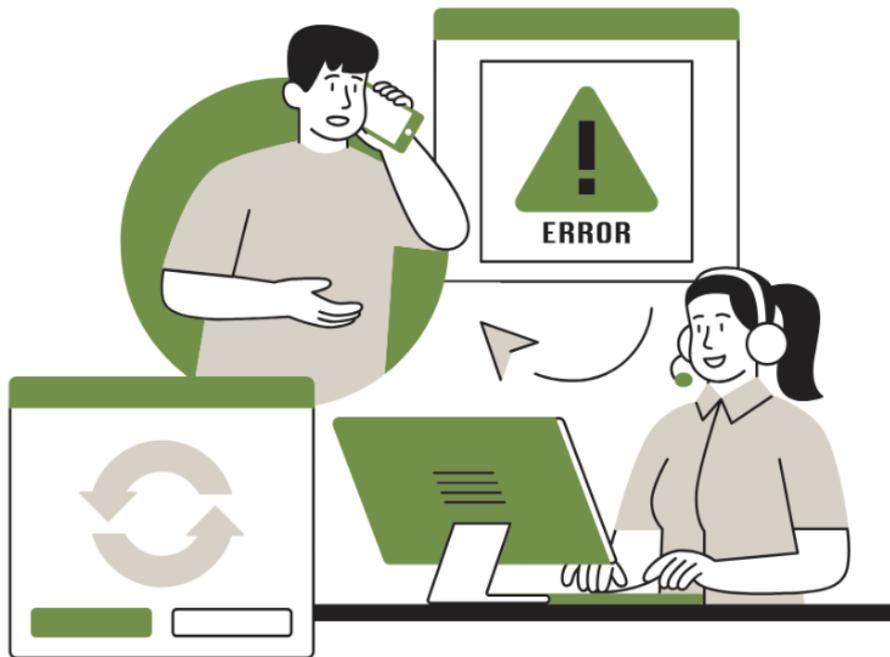
Промокод: P24\_REGION | Стоимость без учёта скидки: 15 840,00 P | Стоимость: 8 990,00 P (-6850 руб.)

# Вторая линия поддержки

- Самые опытные сотрудники
- Устные и письменные запросы
- Контроль нагрузки
- Связь с другими подразделениями
- Решение сложных кейсов



# Как сделать так, чтобы операторы не ошибались?



# Автоматизация процессов

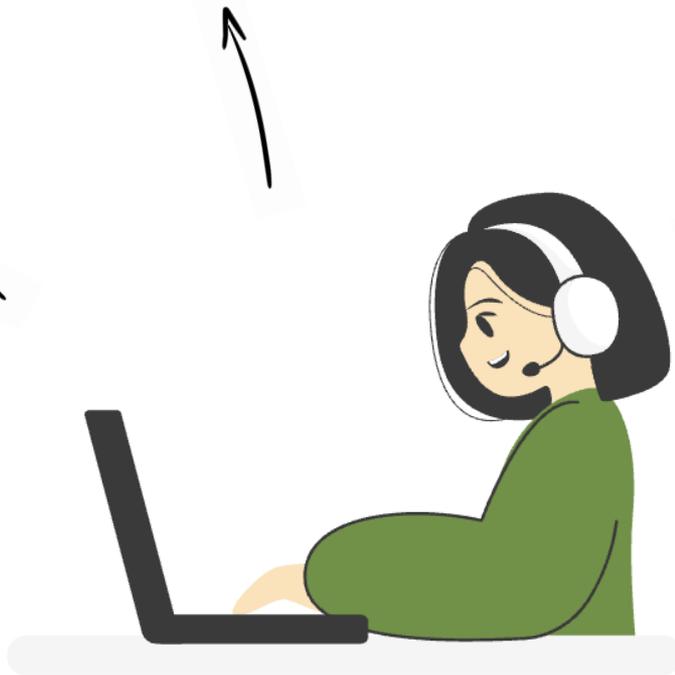
Голосовой робот

Авторешение  
инцидентов

Встроенные  
шаблоны

Бот с ИИ

CRM –  
ПОМОЩНИК



# Авторешение инцидентов

РЦ обнаружил недопоставку определенного блюда



Система определяет клиентов с недокомплектом



В CRM создается инцидент



Автоматически начисляется компенсация клиенту



Отправляется коммуникация клиентам



# Разделение на бренды

Легче найм

Короче обучение

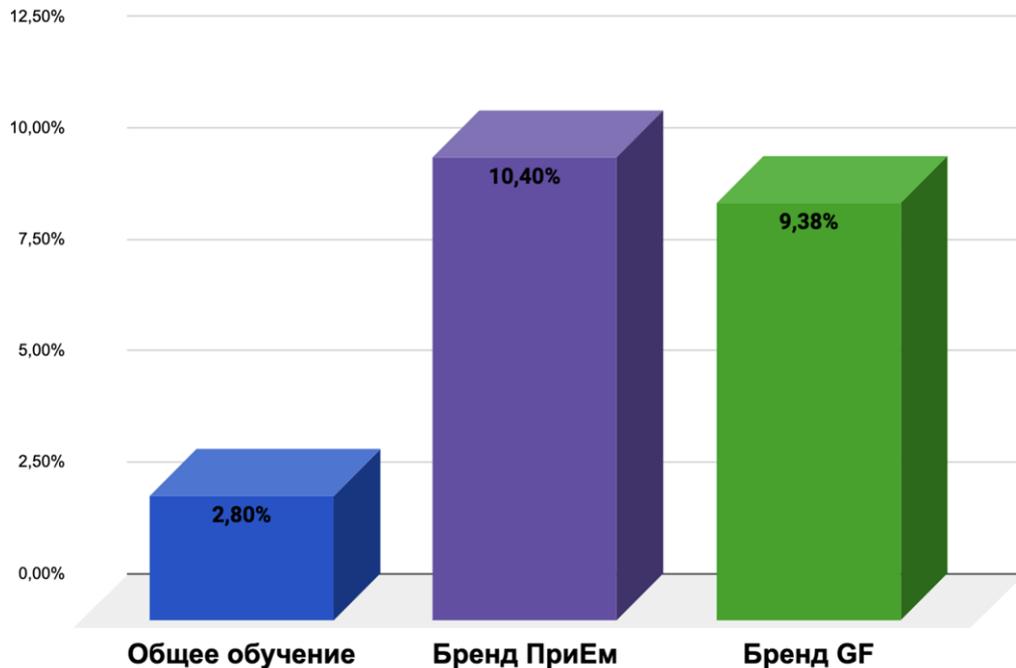
Меньше ошибок



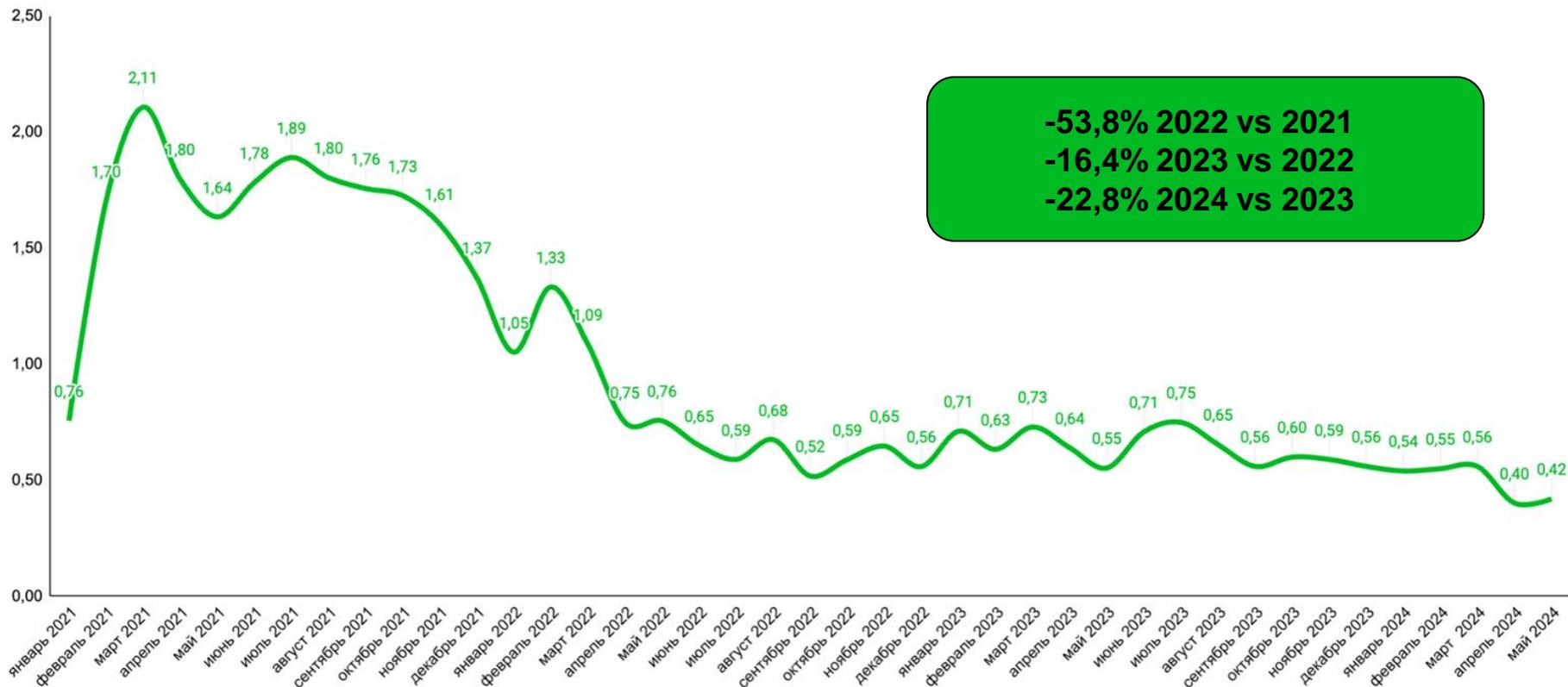
# % оформления сотрудников в штат



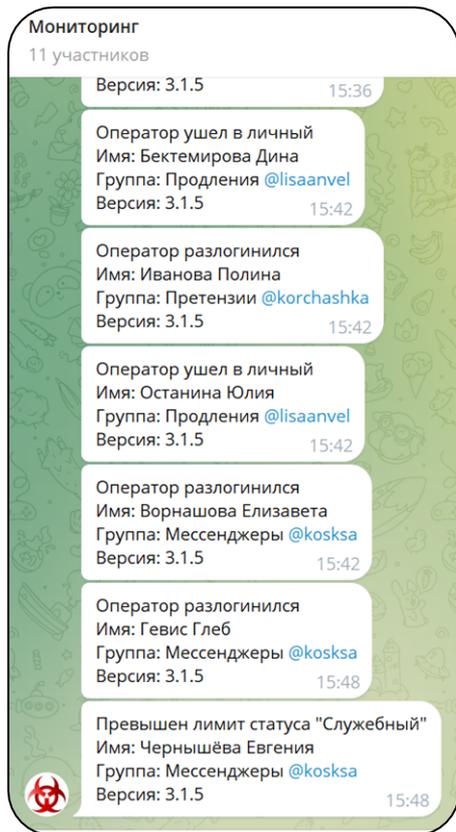
% оформления



# Среднее количество претензий на клиентское обслуживание на одного оператора



# Без контроля никуда



## Мониторинг

11 участников

Версия: 3.1.5 15:36

Оператор ушел в личный  
Имя: Бектемирова Дина  
Группа: Продления @lisaanvel  
Версия: 3.1.5 15:42

Оператор разлогинился  
Имя: Иванова Полина  
Группа: Претензии @korchashka  
Версия: 3.1.5 15:42

Оператор ушел в личный  
Имя: Останина Юлия  
Группа: Продления @lisaanvel  
Версия: 3.1.5 15:42

Оператор разлогинился  
Имя: Ворнашова Елизавета  
Группа: Мессенджеры @kosksa  
Версия: 3.1.5 15:42

Оператор разлогинился  
Имя: Гевис Глеб  
Группа: Мессенджеры @kosksa  
Версия: 3.1.5 15:48

Превышен лимит статуса "Служебный"  
Имя: Чернышёва Евгения  
Группа: Мессенджеры @kosksa  
Версия: 3.1.5 15:48



# Без контроля никуда

Состав очередей							Операторы в очередях	
Очередь	Звонков в очереди	Grow Food	Прием	Max время ожидания	Grow Food	Прием	Grow Food	Прием
3	Адвизоры	0	0	0	00:00	00:00	6	3
14	Вход	0	0	0	00:00	00:00		
13	Курьеры	0	0	0	00:00	00:00		
15	Обратные	1	0	1	00:34	00:00		
12	Тест	0	0	0	00:00	00:00		

Оператор	Группа	Статус	Время со смены статуса	Бренды	Очереди	Приоритет
<b>АДВИЗОРЫ</b>						
Аликина Вера # 241	Адвизоры	готов	00:01:04	Прием, GrowFood	Адвизоры	3
Максимова Анита # 3	Адвизоры	готов	00:09:30	Прием, GrowFood	Адвизоры	3
<b>ВХОДЯЩИЕ</b>						
Исаева Анна # 2991	Входящие	готов	00:00:45	GrowFood	Курьеры, Вход, Обратные	2
Солодкова Наталья # 1565	Входящие	взнос	00:09:53	Прием	Курьеры, Вход, Обратные	2
Кирий Ольга # 3232	Входящие	взнос	00:03:47	GrowFood	Курьеры, Вход, Обратные	2
Клепкова Екатерина # 2590	Входящие	готов	00:05:49	GrowFood	Курьеры, Вход, Обратные	2
Кем Галина # 3308	Входящие	готов	00:04:01	GrowFood	Курьеры, Вход, Обратные	2

↑ Имя оператора	Обращения	Открытые	Закрытые	Участие	Среднее время реакции
Рачеева Яна	39	0	39	39	1м 22с
Рубанова Арина	2	0	2	2	2м 33с
Самаева Меган	8	0	8	8	9м 31с

# Без контроля никуда

Мониторинг  
11 участников

Версия: 3.1.5 15:36

Оператор ушел в ли...  
Имя: Бектемирова Д  
Группа: Продления  
Версия: 3.1.5

Оператор разлогин...  
Имя: Иванова Поли  
Группа: Претензии  
Версия: 3.1.5

Оператор ушел в ли...  
Имя: Останина Юли  
Группа: Продления  
Версия: 3.1.5

Оператор разлогин...  
Имя: Ворнашова Ел  
Группа: Мессендже  
Версия: 3.1.5

Оператор разлогин...  
Имя: Гевис Глеб  
Группа: Мессендже  
Версия: 3.1.5

Превышен лимит с...  
Имя: Чернышёва Ев  
Группа: Мессендже  
Версия: 3.1.5

**GrowFood CallCenter Report**  
12 подписчиков  
Продление: 1110  
Продажи: 1805  
Претензии: 1  
Адvisоры: 33  
Мессенджеры: 0  
Возврат: 0  
Входящие: 3  
Персональный менеджер: 0  
Заявки: 82 6 17:00

**GrowFood CallCenter Report**  
Продление: 1022  
Продажи: 1818  
Претензии: 0  
Адvisоры: 0  
Мессенджеры: 1  
Возврат: 0  
Входящие: 0  
Персональный менеджер: 0  
Заявки: 57 6 18:00

**GrowFood CallCenter Report**  
Продление: 981  
Продажи: 1789  
Претензии: 0  
Адvisоры: 7  
Мессенджеры: 0  
Возврат: 0  
Входящие: 1  
Персональный менеджер: 0  
Заявки: 47 6 19:00

Состав очередей							Операторы в очередях	
Очередь	Звонков в очереди	Grow Food	Прием	Max время ожидания	Grow Food	Прием	Grow Food	Прием
3	Адvisоры	0	0	0	00:00	00:00	6	3
14	Вход	0	0	0	00:00	00:00		
13	Курьеры	0	0	0	00:00	00:00		
15	Обратные	1	0	1	00:34	00:00		
12	Тест	0	0	0	00:00	00:00		

Выберите группы

Оператор	Группа	Статус	Время со смены статуса	Бренды	Очереди	Приоритет
<b>Адvisоры</b>						
Аникина Вера # 241	Адvisоры	готов	00:01:04	Прием, GrowFood	Адvisоры	3
Максимова Анита # 3	Адvisоры	готов	00:09:30	Прием, GrowFood	Адvisоры	3
<b>ВХОДЯЩИЕ</b>						
Исаева Анна # 2991	Входящие	готов	00:00:45	GrowFood	Курьеры, Вход, Обратные	2
Солодкова Наталья # 1565	Входящие	взнос	00:09:53	Прием	Курьеры, Вход, Обратные	2
Кирий Ольга # 3232	Входящие	взнос	00:03:47	GrowFood	Курьеры, Вход, Обратные	2
Клепкова Екатерина # 2590	Входящие	готов	00:05:49	GrowFood	Курьеры, Вход, Обратные	2
Кем Галина # 3308	Входящие	готов	00:04:01	GrowFood	Курьеры, Вход, Обратные	2

↑ Имя оператора	Обращения	Открытые	Закрытые	Участие	Среднее время реакции
Рачеева Яна	39	0	39	39	1м 22с
Рубанова Арина	2	0	2	2	2м 33с
Самаева Меган	8	0	8	8	9м 31с

# Без контроля никуда

## Мониторинг

11 участников

Версия: 3.1.5

15:36

Оператор ушел в ли  
Имя: Бектемирова  
Группа: Продления  
Версия: 3.1.5

Оператор разлогин  
Имя: Иванова Поли  
Группа: Претензии  
Версия: 3.1.5

Оператор ушел в ли  
Имя: Останина Юли  
Группа: Продления  
Версия: 3.1.5

Оператор разлогин  
Имя: Ворнашова Ел  
Группа: Мессендже  
Версия: 3.1.5

Оператор разлогин  
Имя: Гевис Глеб  
Группа: Мессендже  
Версия: 3.1.5

Превышен лимит с  
Имя: Чернышѐва Ев  
Группа: Мессендже  
Версия: 3.1.5



## GrowFood CallCenter Report

12 подписчиков  
Продление: 1110  
Продажи: 1805  
Претензии: 1  
Адvisоры: 33  
Мессенджеры: 11  
Возврат: 0  
Входящие: 3  
Персональный  
Заявки: 82

GrowFood CallC  
Продление: 102  
Продажи: 1818  
Претензии: 0  
Адvisоры: 0  
Мессенджеры: 11  
Возврат: 0  
Входящие: 0  
Персональный  
Заявки: 57

GrowFood CallC  
Продление: 98  
Продажи: 1789  
Претензии: 0  
Адvisоры: 7  
Мессенджеры: 0  
Возврат: 0  
Входящие: 1  
Персональный менеджер: 0  
Заявки: 47

## Детализация по операторам

Имя пользователя	27.05.2024	03.06.2024	10.06.2024	17.06.2024	Всего
<b>ЯгнаеваАлина</b>					
Количество чатов		222	164	122	<b>508</b>
Среднее время ответа		3,4	5,3	5,1	<b>4,4</b>
<b>МарчукЕкатерина</b>					
Количество чатов	45	151	185	163	<b>544</b>
Среднее время ответа	4,6	2,5	3,4	6,7	<b>4,2</b>
<b>ЕфимоваПолина</b>					
Количество чатов	73	181	177	268	<b>699</b>
Среднее время ответа	2,5	4,0	4,1	3,9	<b>3,8</b>
<b>АрсланбековаНадежда</b>					
Количество чатов	64	216	147	205	<b>632</b>
Среднее время ответа	4,2	3,5	5,8	2,5	<b>3,8</b>

Самаева Меган

8

0

8

8

9м 31с

## Состав очередей

Очередь	Звонков в очереди	Grow Food	Прием	Max время ожидания	Grow Food	Прием
3 Адvisоры	0	0	0	00:00	00:00	00:00
14 Вход	0	0	0	00:00	00:00	00:00
13 Курьеры	0	0	0	00:00	00:00	00:00
15 Обратные	1	0	1	00:34	00:00	00:34

## Операторы в очередях

Grow Food	Прием
6	3

Очереди

Приоритет

Адvisоры	3
Адvisоры	3
Курьеры, Вход, Обратные	2

Участие

Среднее время реакции

39

1м 22с

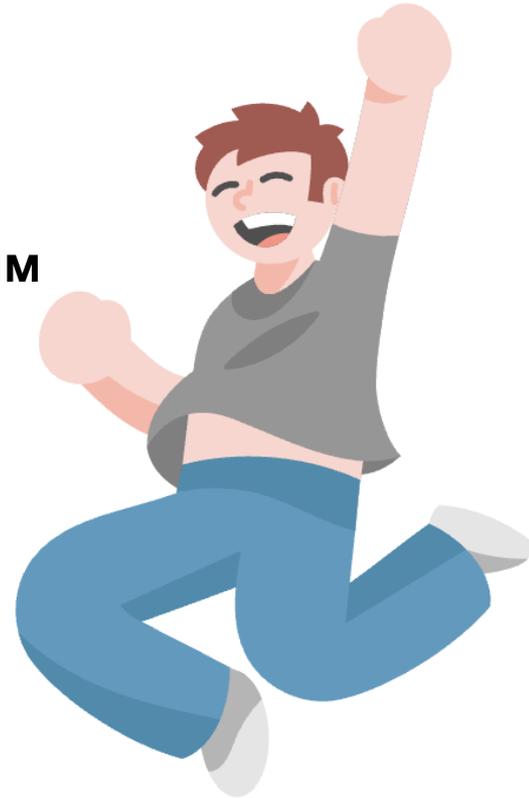
2

2м 33с

# Мотивация сотрудников



**Премия за сервис**  
**Премия за продажи**  
**Премия за подписки**  
**Конкурсы от маркетинга по акциям**  
**Нематериальная мотивация**  
**Оплата Наставников**  
**Ларек бонусов**



# Корпоративная культура на удаленке

- Тематические онлайн-мероприятия
- Поздравления во внутренних telegram-каналах
- Рандом-кофе
- Неформальные спринты
- Чат “Курилка”
- Прямые эфиры на праздниках
- Приветственная встреча руководителей КЦ с новичками

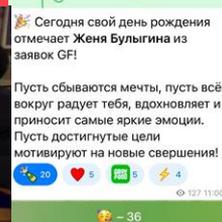
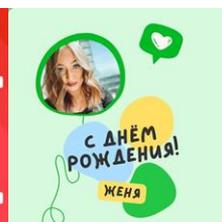


👏 Полина Ефимова из онлайн-поддержки GF стала ведущим менеджером!

Поздравляем с заслуженным ведущим. Желаем, чтобы каждый новый день был наполнен радостью и успехами. Желаем тебе удачи и процветания на новом этапе твоего профессионального пути! 🎉



Ты сходил/а с коллегой на Random Coffee и теперь у вас есть общий мем, который чисто в а ш



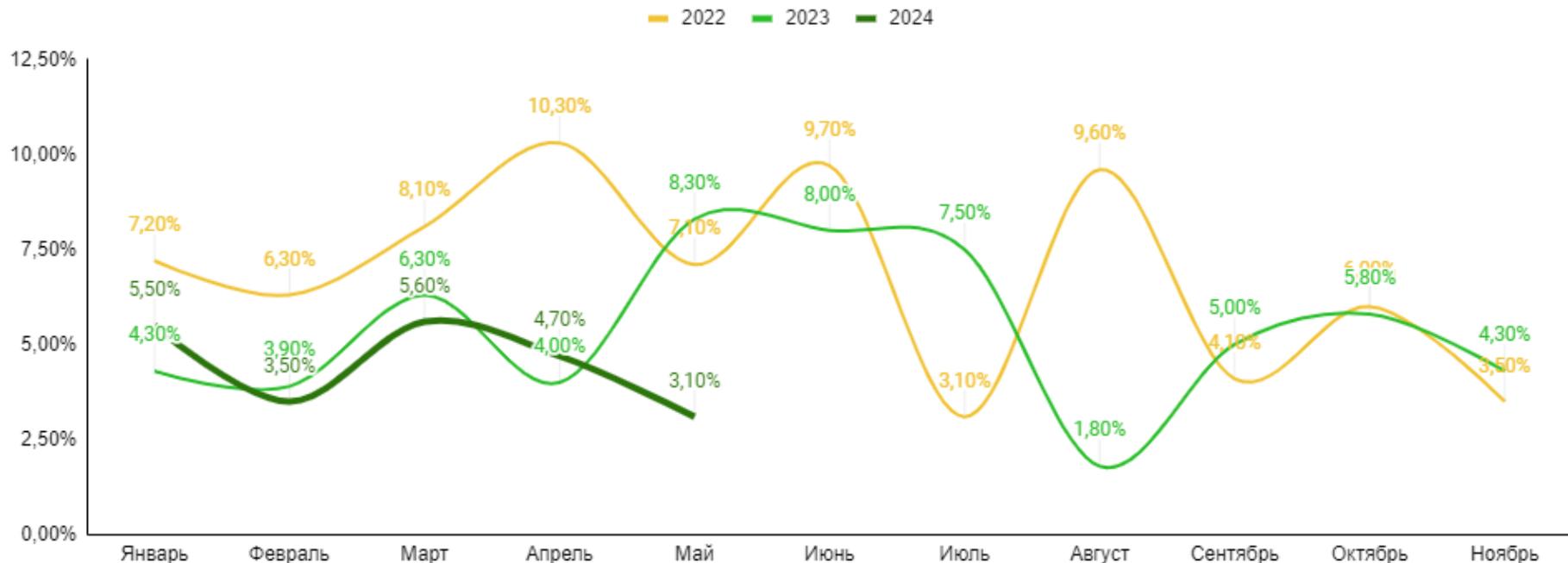
🎉 Сегодня свой день рождения отмечает Жена Булыгина из заявок GF!

Пусть сбываются мечты, пусть всё вокруг радует тебя, вдохновляет и приносит самые яркие эмоции. Пусть достигнутые цели мотивируют на новые свершения!



👤 - 36

# График текучести





Борисова Ирина  
Head of Customer Service, Grow Food

**ВСЕМ СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ**

**ECCS2024 - промокод на скидку для заказа нашего питания**