



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](#)

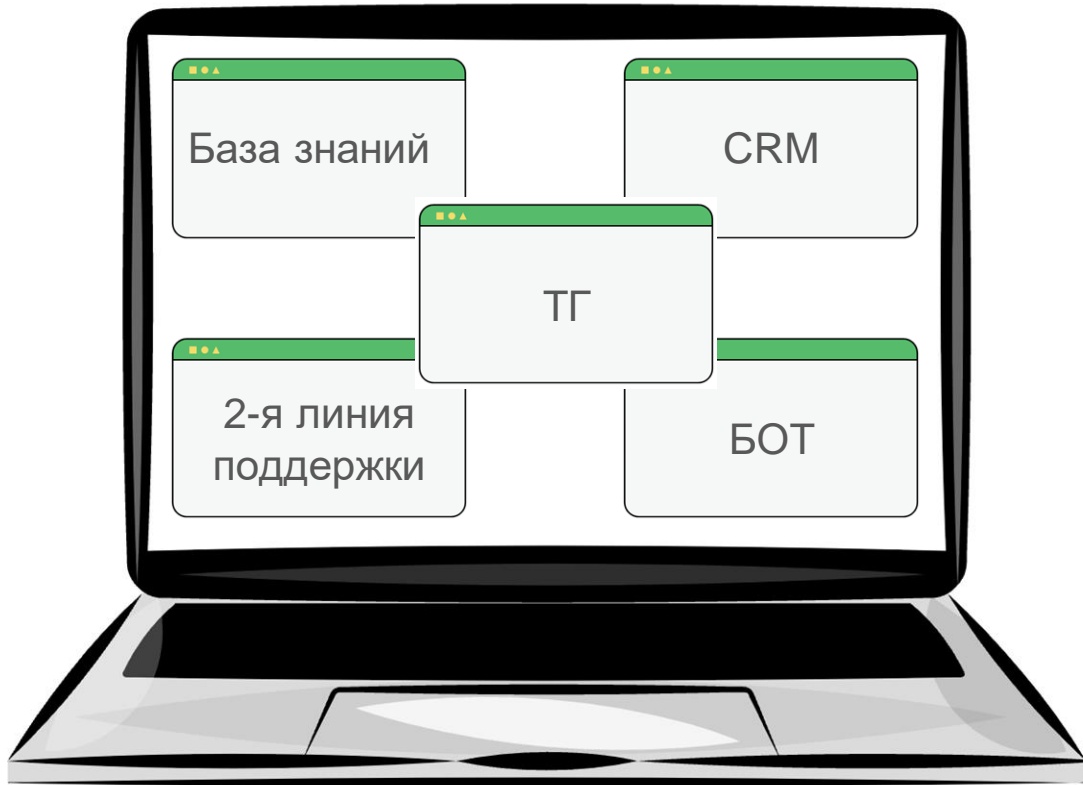


Эффективный оператор – кто ты? Человек, который...

- 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

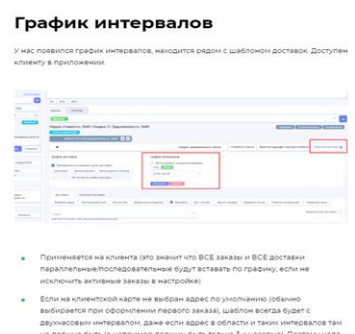
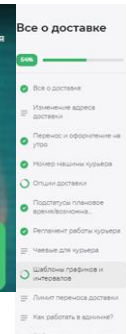


Наша база знаний на платформе Ispring

- Познавательно
- Актуально
- Интересно
- Красочно
- Кратко



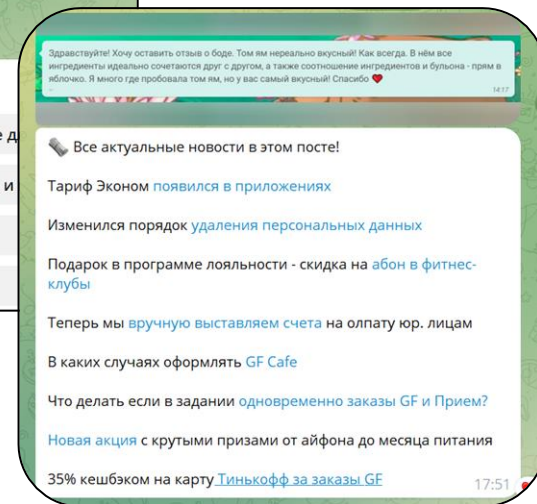
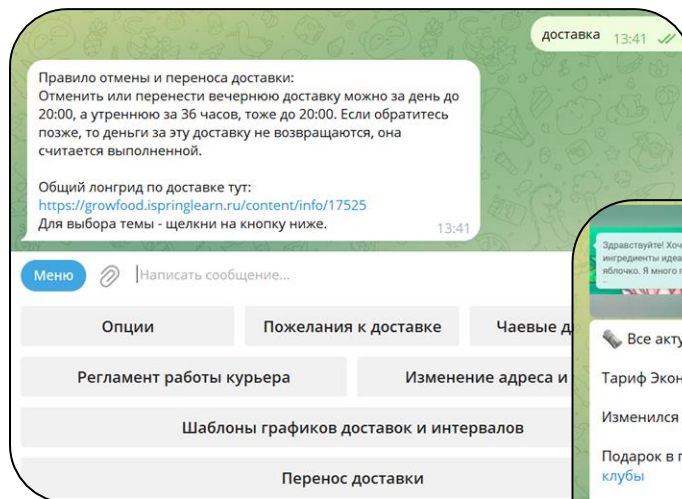
Клиент не выходит на СВЯЗЬ



Дата	К	В	Ж	У
1	1342.8	49.9	69.8	128.1
2	1312.2	79.3	66.5	167.9
3	1211.8	66.1	36.3	116.9

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

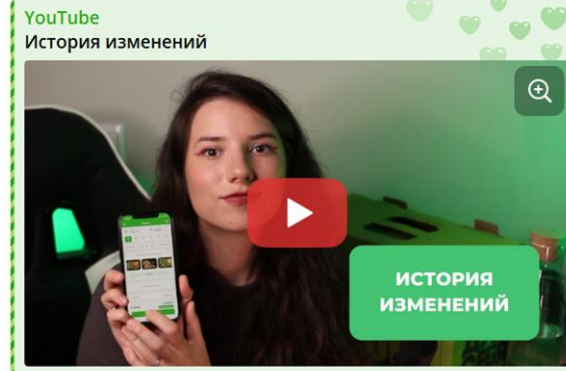
Growfood головного мозга

👋 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 распродаже 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 Без воскресенья
Без выходных и пятницы

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

❓ Дни без питания: Ср
Чт Пт Сб Вс

Календарь питания

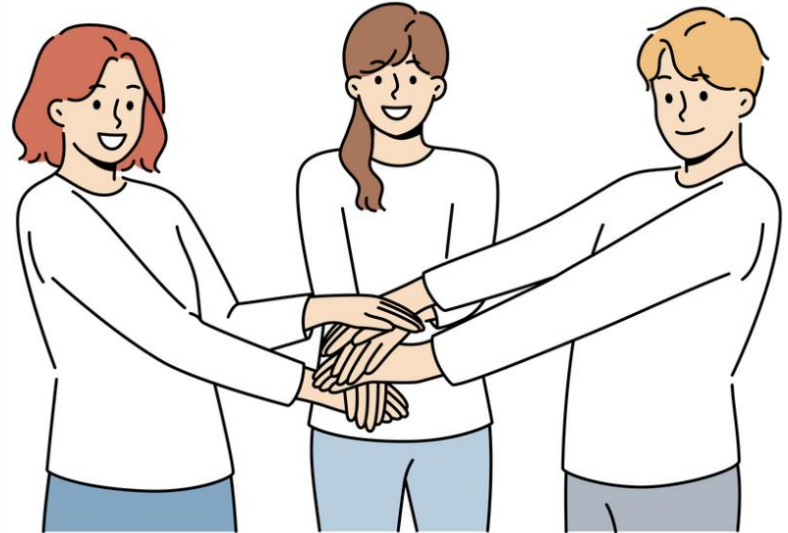
- Этот тариф не может быть применён с календарём

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

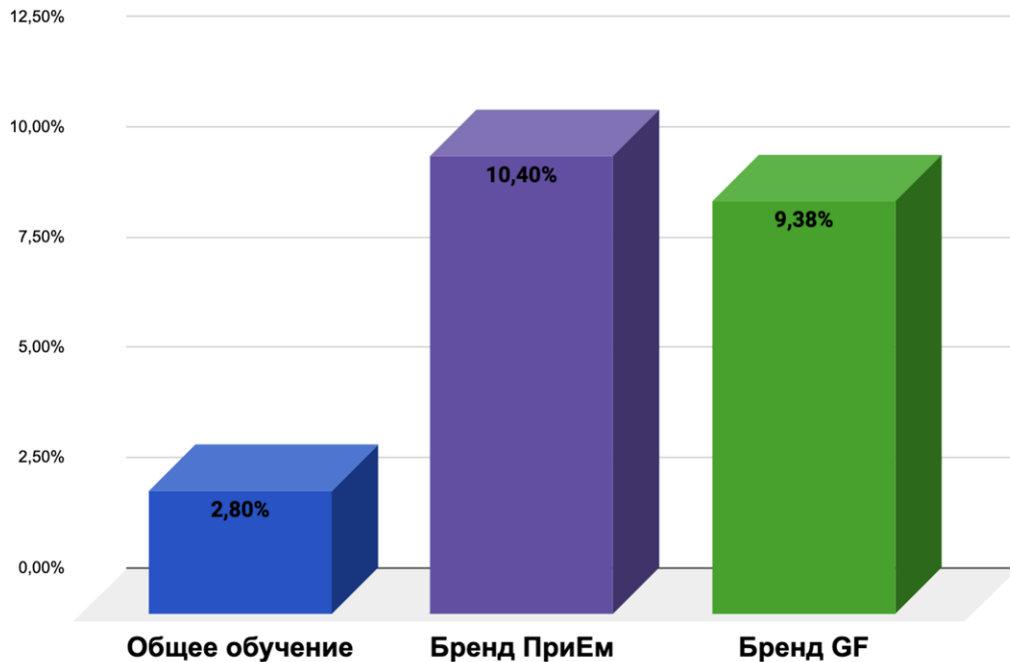
Меньше ошибок



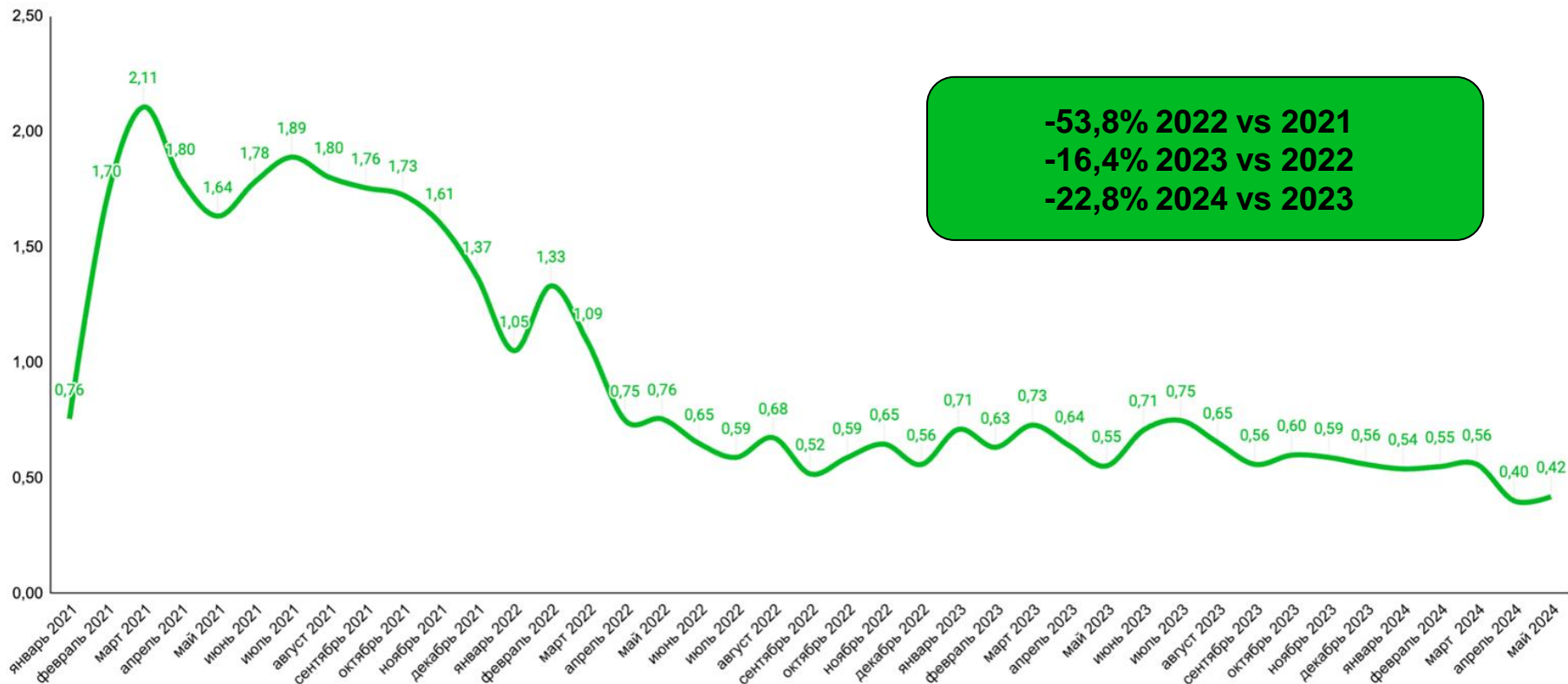
% оформления сотрудников в штат



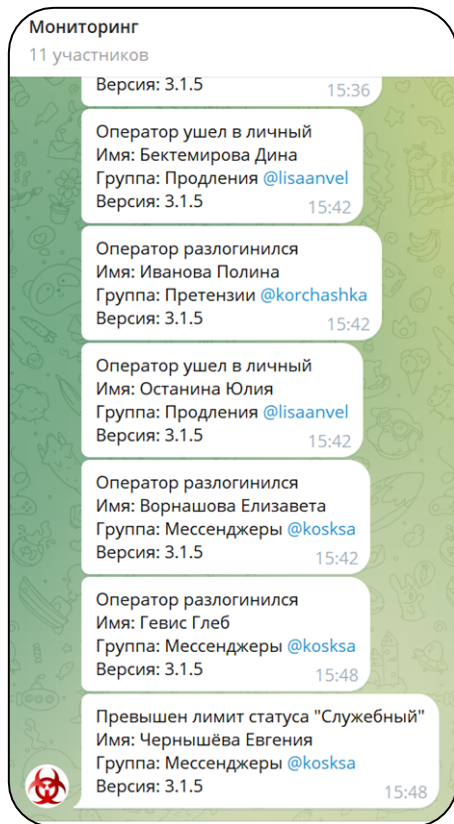
% оформления



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
АДВИЗОРЫ						
Аликина Вера # 241	Адвизоры	готов	00:01:04	Прием, GrowFood	Адвизоры	3
Максимова Анита # 3	Адвизоры	готов	00:09:30	Прием, GrowFood	Адвизоры	3
ВХОДЯЩИЕ						
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
Адvisоры						
Аникина Вера # 241	Адvisоры	готов	00:01:04	Прием, GrowFood	Адvisоры	3
Максимова Анита # 3	Адvisоры	готов	00:09:30	Прием, GrowFood	Адvisоры	3
ВХОДЯЩИЕ						
Исаева Анна # 2991	Входящие	готов	00:00:45	GrowFood	Курьеры, Вход, Обратные	2
Солодкова Наталья # 1565	Входящие	взвеш	00:09:53	Прием	Курьеры, Вход, Обратные	2
Кирий Ольга # 3232	Входящие	взвеш	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
ЯгнаеваАлина					
Количество чатов		222	164	122	508
Среднее время ответа		3,4	5,3	5,1	4,4
МарчукЕкатерина					
Количество чатов	45	151	185	163	544
Среднее время ответа	4,6	2,5	3,4	6,7	4,2
ЕфимоваПолина					
Количество чатов	73	181	177	268	699
Среднее время ответа	2,5	4,0	4,1	3,9	3,8
АрсланбековаНадежда					
Количество чатов	64	216	147	205	632
Среднее время ответа	4,2	3,5	5,8	2,5	3,8

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
Курьеры, Вход, Обратные	2
Курьеры, Вход, Обратные	2
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! 🎉👏

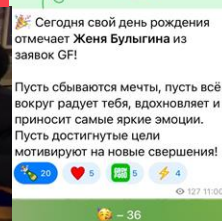
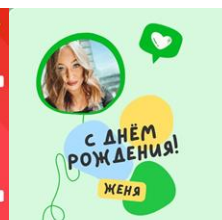
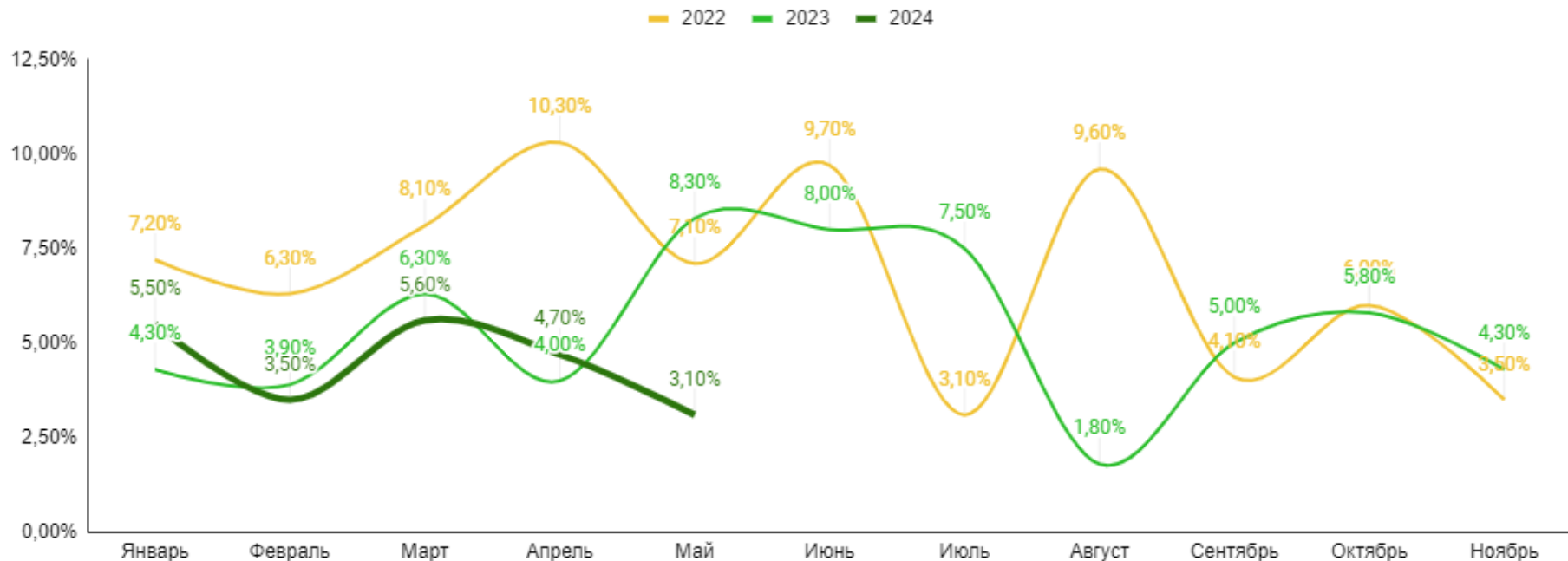


График текучести





Борисова Ирина
Head of Customer Service, Grow Food

**ВСЕМ СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**

ECCS2024 - промокод на скидку для заказа нашего питания