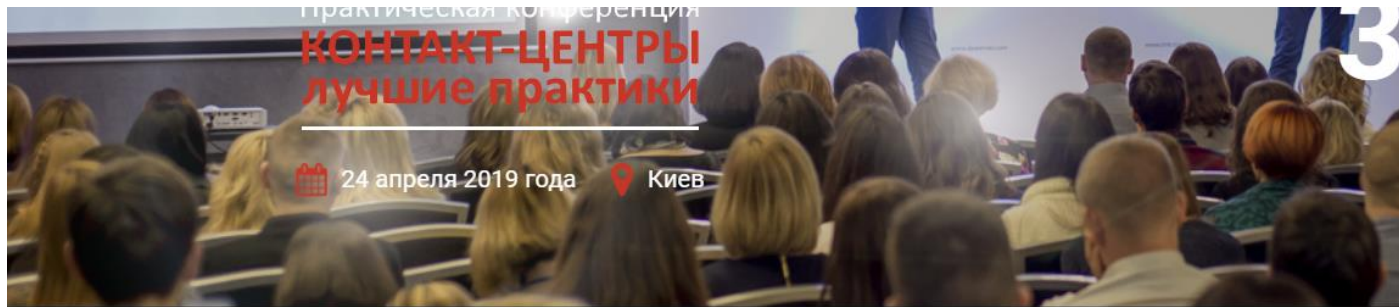




«Клиентоориентированный eCommerce» или трансформация влияния КЦ на бизнес

2019

О спикере 😊



Kasta

Наталья Назарчук

Наталья Назарчук – профессионал в сфере обслуживания клиентов более чем 15-летним стажем. Имеет глубокую экспертизу в построке оптимизации процессов работы с клиентами в телекоммуникациях (MTC, Vega), финансовом секторе, а последние 3 года развивает направление клиентского опыта и маркетинга в Kasta (ранее – modnaKasta).

Тот случай, когда **более 15 лет** – это весь 21-й век 😊

Мало что поменялось...

2002 – 2019 – #внутриКЦ

Стандарты, правила и основные атрибуты остались практически неизменными



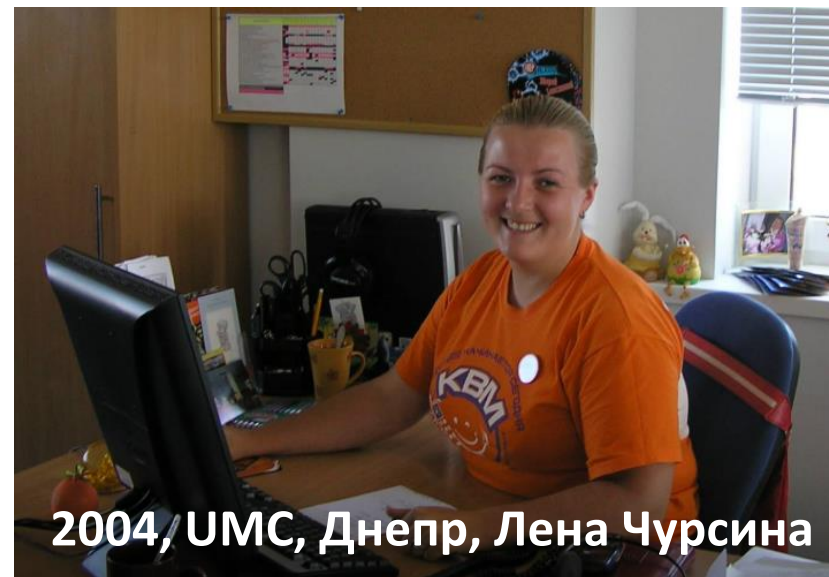
#внутриКЦ

Мало что поменялось...

2002 - 2019

- ✓ КЛН
- ✓ АНТ, hold, Wrap-up...
- ✓ Скил-группы, IVR
- ✓ Супервайзеры, гибкий график
- ✓ Гарнитурсы
- ...

#внутриКЦ



2004, УМС, Днепр, Лена Чурсина

Мало что поменялось...

2002 - 2019

Все по прежнему говорят о:

- WFM
- Распознавание голоса
- Self-care
- Методологию FCR

....

#внутриКЦ



#ВОКРУГКЦ

...но меняется бизнес-запрос к КЦ

2002 - КЦ это роскошь. Дорого, но статусно

Запрос бизнеса: 1-я линия «обороны», ловим ошибки маркетинга

Роль в компании: «на отшибе», кадровый ресурс



Основные функции:

- консультация по услугам
- «ваша заявка зарегистрирована»
- прошу прощения за временные неудобства, ведутся технические работы

[#вокругКЦ](#)

2007 - Инновации и CRM

Запрос бизнеса: сбор данных, обслуживание клиентов

Роль в компании: тестовая площадка для CRM, интеграции с системами компании

Основные функции:

- консультация по услугам
- обзвоны
- работа с жалобами
- коллекшны



#вокругКЦ

2010 – Продажи и оптимизация затрат

Запрос бизнеса: продажи, оптимизация затрат, сокращение неэффективных звонков, глубокая аналитика

Роль в компании: один из основных каналов продаж, кост-центр, увеличение полномочий

Основные функции:

- холодные продажи, апселлы
- кросс-продажи
- 80% решения проблем в КЦ
- Продвижение self-care
- суппорт альтернативных услуг, подразделений



#вокругКЦ

2015 – Клиентоориентированность

Запрос бизнеса: клиент – в первую очередь, репутация компании

Роль в компании: участник рабочих групп, канал обратной связи клиента

Основные функции:

- решение проблем клиента, кейсовый подход
- альтернативные каналы обслуживания, удобные клиенту
- «мягкие» продажи



#вокругКЦ



2019 - КЦ стратег и оптимизатор

Запрос бизнеса: 100% решение проблем клиента, человекоцентризм

Роль в компании: неосновной канал обслуживания, часть Customer Journey, ключевое направление, инициатор изменений, оптимизатор, churn prevention



Основные функции:

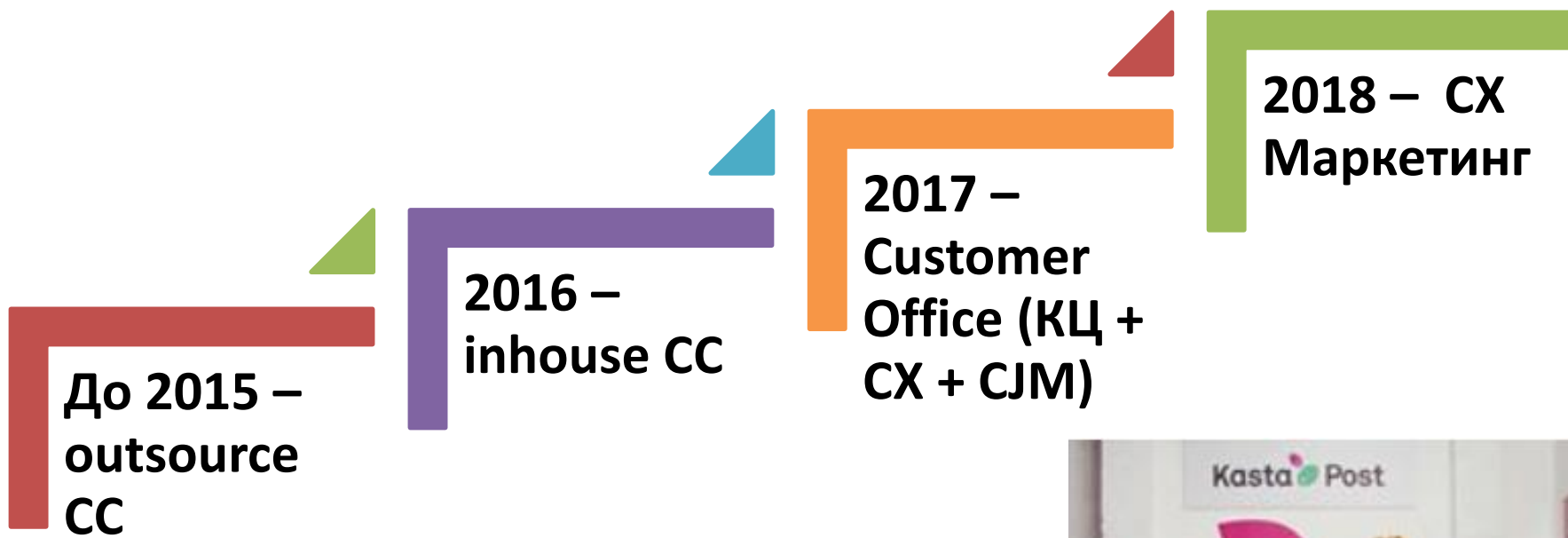
- Вторая** линия обслуживания
- Продажа – как удовлетворение потребностей и расширение возможностей, lifestyle
- Партнерство, рекомендации, построение отношений

#вокругКЦ

А как в Kasta?

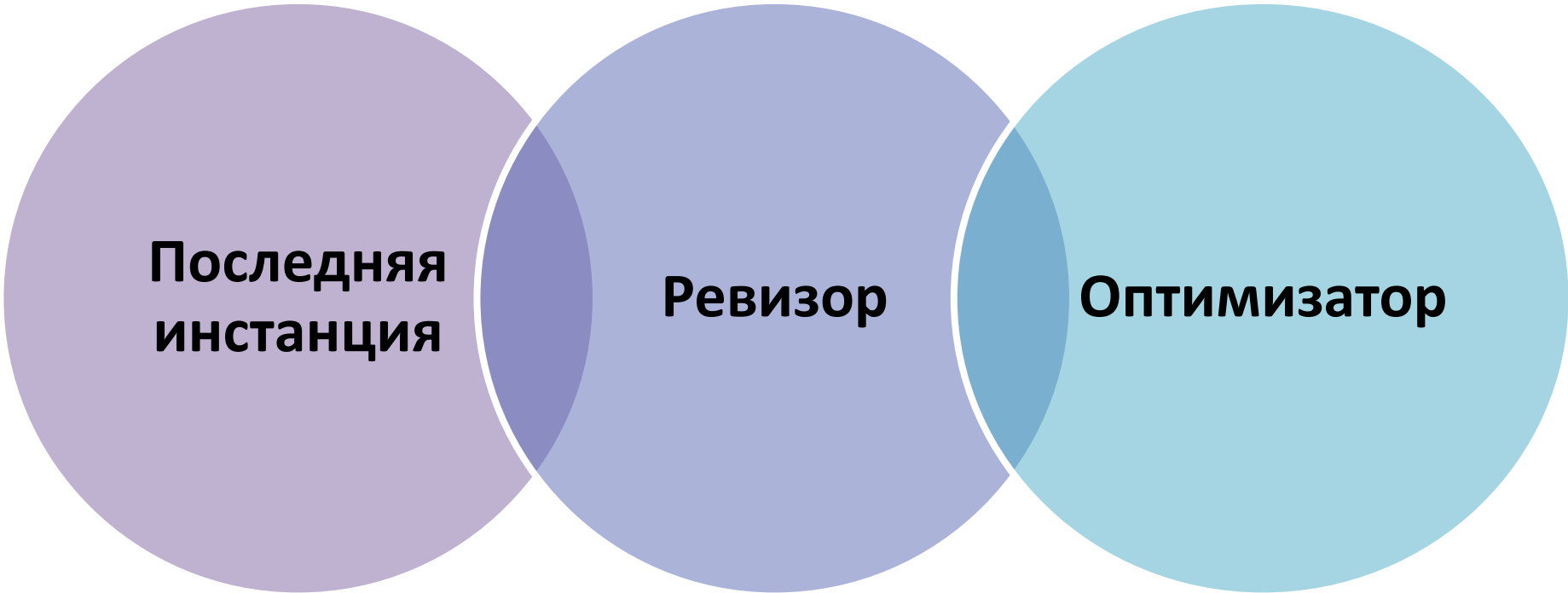


Customer Care в Kasta



2019. Customer Care в Kasta

Три основные роли:



Последняя
инстанция

Ревизор

Оптимизатор

2019. Customer Care в Kasta -

последняя инстанция

98% self-care

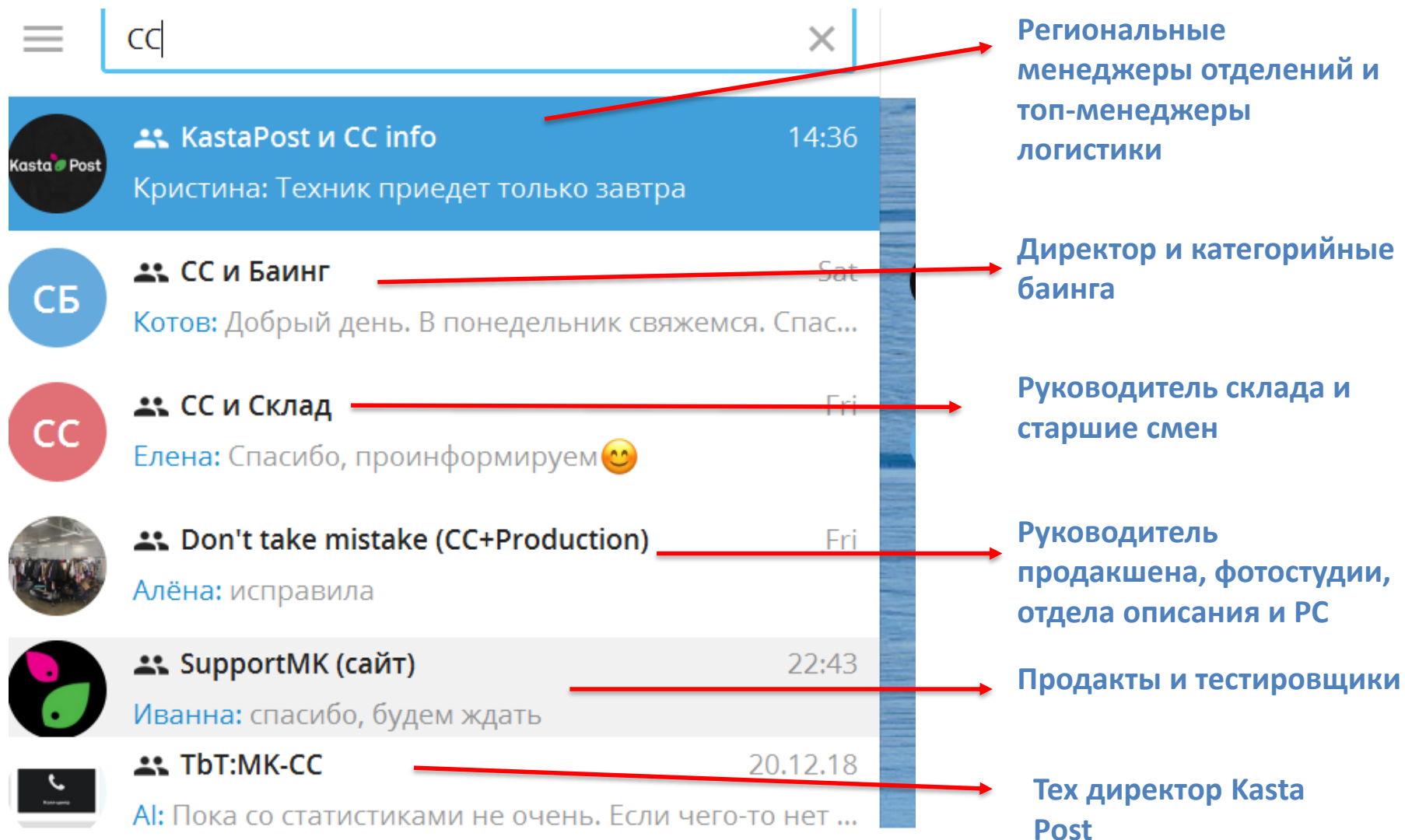
2% - это те, кто не смог сам или что-то пошло не так

Из них:

- **70%** решили вопрос с 1-го раза
- **97%** - на 1-й линии
- **3%** - на 2-й
- Максимум **10** кейсов в месяц силами адвоката клиента



Прямой контакт СС с топами



The image shows a screenshot of a WhatsApp chat list. At the top, there is a search bar containing the text 'сд'. Below the search bar, several chat entries are visible. Red arrows point from specific chat entries to descriptive text on the right side of the image. The chat entries and their corresponding roles are as follows:

- KastaPost и СС info** (14:36): Кристина: Техник приедет только завтра. **Региональные менеджеры отделений и топ-менеджеры логистики**
- СБ** (Sat): Котов: Добрый день. В понедельник свяжемся. Спас... **Директор и категорийные баинга**
- СС** (Fri): Елена: Спасибо, проинформируем 😊 **Руководитель склада и старшие смен**
- Don't take mistake (СС+Production)** (Fri): Алёна: исправила **Руководитель продакшена, фотостудии, отдела описания и РС**
- SupportМК (сайт)** (22:43): Иванна: спасибо, будем ждать **Продакты и тестировщики**
- ТbТ:МК-СС** (20.12.18): Ал: Пока со статистиками не очень. Если чего-то нет ... **Тех директор Kasta Post**

2019. Customer Care в Kasta -

ревизор

1. **С ТОП-10 от СС начинается weekly топов.**
Отчитываются, кстати, топы
2. **Результаты NPS** – в KPIs ключевых менеджеров
3. **СС имеет доступ** на склад, к любой статистике подразделений
4. **СС согласовывает** новые отделения, изменения в системах, все коммуникации маркетинга

Не все сотрудники склада и KastaPost знают ФИО CEO, но все знают, кто такая КАТЯ



**Катя – адвокат
дьявола клиента**

2019. Customer Care в Kasta -

ОПТИМИЗАТОР

1. Рекомендации из СС – основа планирования **ИТ-доработок платформы**
2. **Запуск нового процесса** – передается в СС, СС – оптимизирует и автоматизирует
3. **СС форекастит** объемы продаж и форс-мажоры и проводит превентивные меры

Единственный, кто знает, куда двигаться дальше - Клиент



2019. Стратегия –Клиент. Какой результат? Kasta

1) Доверие клиентов

Клиент знает: бывает всякое, но любой вопрос будет решен, а со временем ситуацию исправят полностью

Бизнес-эффект: высокий NPS, рост LTV, реферальный трафик

2) Эффективные отношения

Суппорт-подразделения перестали бояться признаться в факапе. СС не спамит запросами.

Бизнес-эффект: высокая скорость решения проблем клиента, рост Completion Rate.

3) Снятие пиков нагрузки

Проактивная работа и быстрая обратная связь снижает эффект снежного кома. Сокращение потребности в доп. персонале.

Бизнес-эффект: высокая доступность и продуктивность СС, экономия костов



2020 – Что дальше?

1. 99% self-care, персонализация
2. Feedback от клиентов без лишних опросов
3. Обслуживание альтернативных бизнесов
4. ~~Завоевание мира~~

А также:

- ✓ КЛН
- ✓ АНТ, hold, Wrap-up...
- ✓ Скил-группы, IVR, ITR
- ✓ Супервайзеры, гибкий график
- ✓ WFM, CRM
- ...



Спасибо за внимание!

kasta.ua