



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7094

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ЦИФРОВАЯ КОМАНДА взаимодействия с клиентами по цифровым – не голосовым каналам доступа

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Самсунг Электроникс Рус Компани, ООО
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва, Киев
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	321
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://www.samsung.com
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Команда онлайн-поддержки клиентов
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=qgXWqi6mcBA

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание команды

Команда онлайн-поддержки КЦ Samsung состоит из 40 лучших друзей, обслуживающих все виды техники Samsung, представленных на рынке.

Наша команда входит в состав Информационного центра и осуществляет поддержку клиентов из России, Беларуси, стран Средней Азии и Кавказа. География поддержки клиентов насчитывает 12 стран. Наши сотрудники предоставляют консультации по всем возможным вопросам и ситуациям, с которыми сталкиваются клиенты.

Мы помогаем клиентам: в чатах, письмах, мессенджерах, социальных сетях, сообществе Samsung, отзывах на официальном сайте, а также отвечаем на вопросы, которые можно отправить из приложений в телефоне.

Многолетний опыт каждого сотрудника команды (средний по команде - 2 года и самых опытных - более 5 лет) позволяет обслуживать несколько технических направлений одновременно в нескольких каналах связи.

Вся эта работа уже более полугода успешно выполняется при 100% удаленной работе.

Для эффективной работы команда разделена на несколько групп:

- онлайн-поддержка (чат, email, фирменное приложение Samsung Members, отзывы на официальном сайте);
- социальные сети (VK, Facebook, Instagram, Одноклассники);
- видеостудия (YouTube канал Samsung Russia);
- веб контент-менеджеры (Часто задаваемые вопросы на официальном сайте компании, База знаний для агентов).

Каждый сотрудник онлайн-поддержки регулярно проходит специальное обучение в виде курсов по повышению квалификации, тренингов по обслуживанию новой продукции и развитию эмпатии, уроков техники и грамотности письменной речи. Благодаря такому обучению, сотрудники имеют высокий показатель стрессоустойчивости, сопереживания клиенту, демонстрируя один из самых высоких уровней качества обслуживания, а также лояльности к компании Samsung.

2. Положительное влияние на деятельность организации

Мы тут, чтобы понимать клиента и превосходить ожидания!

Онлайн-команда представляет компанию во всемирной паутине, один из самых ответственных каналов связи XXI века, ведь "интернет помнит всё".

Благодаря активному взаимодействию отдела с клиентами в разных каналах (до **120** запросов в день на агента и более **50 тысяч** обращений в месяц), агенты онлайн-поддержки одними из первых идентифицируют массовые сложности, своевременно передают информацию тренерам, контент-менеджерам или инженерам.

Эффективно налажен процесс эскалации сложностей напрямую в штаб-квартиру компании, благодаря удобному процессу передачи информации от клиента оператору. Клиент может прислать нам: аудио, видео, фото и даже подробный log-файл ошибки. В 2020 году мы успешно решили 1464 кейса которые вызывали проблемы в работе телефона.

Такой налаженный процесс коммуникации с разными подразделениями компании помогает получить быстрое и эффективное решение вопроса клиента, которое в дальнейшем используется всеми сотрудниками в процессе консультаций.

Помимо поддержки клиентов мы не забываем и о помощи в продажах. Объединив чат решения Поддержки и фирменного интернет-магазина, мы увеличили количество чатов последнего на **50%**, при этом конверсия в чате увеличилась **в 2 раза!** Всё это помогло сохранить положительный вектор продаж!

3. Операционная эффективность

На протяжении ряда лет с 2016 года по 2020 год количество обращений через онлайн-каналы выросло в 3 раза, и сейчас составляют **30%** от общего количества обращений клиентов в Единую службу поддержки Samsung. Мы учитываем этот растущий тренд в своей стратегии клиентского

обслуживания.

Благодаря упору на digital, нам удалось достичь следующих результатов:

- на **13%** снизить операционную нагрузку на агентов Единой службы поддержки;
- предотвратить **97%** потенциальных жалоб с помощью инструмента Risk Sensing*;
- оказать помощь в **97%** случаев при первом контакте клиента с нами;
- на **30%** уменьшить количество претензий: как пример, проанализировав и проработав обратную связь от клиентов, компания Samsung смягчила условия гарантийной политики, что способствовало снижению количества жалоб.

Несмотря на пандемию COVID-19, мы не снизили цели в этом году. Мы не только адаптируемся к растущим ожиданиям клиентов, но и превосходим их.

Доказательство слаженной эффективной работы команды - высокие KPI:

- удовлетворённость (CSS) - **90,1%**;
- индекс потребительской лояльности (NPS) - **70% (+6 пунктов к 2019г.)**
- время первого ответа (FRT) - **21 секунда**;
- средняя скорость ответа в чате (ASA) **ниже 30 секунд**, и около **90%** решается при первом обращении в чат или через мобильное приложение.

Мы превосходим заявленные 24 часа ответа на письма. Средний показатель за 2020 год - **3 часа 19 минут**, и это – не предел для нас!

Несмотря на активный рост обращений за последний год на **26%**, команда в одном составе легко справляется с большим объемом работ за счёт своей организованности. Мы смогли адаптироваться к такому росту и не стали сильно увеличивать команду, добавив только 3 новых сотрудников (7%).

Мы продолжаем сохранять высокую продуктивность агентов онлайн-поддержки, в среднем они обрабатывают **в 2 раза (!)** больше обращений, по сравнению со звонковыми операторами.

Собственная видеостудия выпустила уже **220 видео**, что даёт в среднем **560 тысяч** просмотров в месяц на официальном YouTube канале Samsung Russia.

Секрет такого успеха прост – дружная, позитивная и домашняя атмосфера работы, личная вовлеченность в работу каждого сотрудника команды онлайн-поддержки.

- *Risk sensing – Инструмент предупреждения рисков*

4. Инновации и креативность

В коммуникации с клиентами мы используем 3 основных инструмента: 1 во время обращения клиента и 2 после:

- **Умное Дерево Решений Smart Tree** помогает агентам быстро проанализировать и отреагировать на обращение клиентов в режиме онлайн;

К инструментам коммуникации после обращения клиентов относятся :

- **онлайн дашборды** (Мобильный Центр Управления), с помощью которых мы видим данные по каждому агенту нашей группы и KPI в режиме онлайн;

- оценка удовлетворенности клиентов качеством обслуживания и **показатель NPS**, измеряемый нами для проверки качества работы наших специалистов посредством e-mail и веб-опросов.

В результате всего этого мы реализовали и продолжаем работать в направлении подготовки размещения полезных статей на сайте в разделе FAQ, создании видеороликов, которые мы размещаем на канале Youtube, и модерации скриптов для сотрудников фронта.

Наша видеостудия не осталась в стороне от инноваций: мы адаптировали свои видео для промоутеров, агентов поддержки и клиентов. Теперь одним видеороликом мы закрываем потребности сразу в нескольких направлениях. А также стали создавать видео-контент для внутренних тренингов.

В этот непростой год мы не стали отказываться от планов на развитие и добавили ещё один канал обслуживания - **мессенджеры WhatsApp, Viber, Telegram**.

Есть у нас и сервисы, которые позволяют вызвать WOW-эффект, одним из которых является **"Удалённая поддержка"**. Этот сервис позволяет техническому специалисту подключиться к мобильному устройству или телевизору клиента через интернет для настройки или диагностики по запросу клиента. Клиент в это время наблюдает за действиями сотрудника на экране своего гаджета.

Одним из новшеств 2020 г. стал запуск нового удобного сервиса онлайн-бронирования визита в сервисный центр на сайте и в приложении Samsung Members. Теперь наши клиенты могут заранее спланировать визит и не переживать за потраченное время в очереди.

С начала пандемии приоритетом стала безопасность сотрудников и клиентов. Чтобы обезопасить персонал, все сотрудники были полностью переведены на удаленную работу, что стало новым опытом для всех. Также сотрудникам обеспечены медицинское сопровождение в случае необходимости: тестирование, средства индивидуальной защиты, поддержка в случае лечения, такси для поездок на работу и обратно. Это не остается незамеченным: сотрудники ценят поддержку со стороны компании, а удовлетворенность поддержкой супервайзера составляет **96%**.

5. Клиентоориентированность

Команда онлайн-поддержки клиентов - это не просто группа людей, работающих от "звонка до звонка". Мы ценим каждого клиента и стремимся предоставить ему наилучший опыт коммуникации с поддержкой.

Агенты с удовольствием берут дополнительные смены и продолжают общаться в чате даже после завершения смены. Если вы думаете, что написать за минуту до конца указанного времени работы чата не имеет смысла, то вы никогда не писали нам! Наш лучший агент пробудет с вами в чате столько, сколько потребуется для решения вашего вопроса. Для нас не существует вопросов, которые можно отложить на завтра!

«Превосходя ожидания» – именно такие впечатления о нашем сервисе мы хотим оставлять у наших клиентов. Как мы это делаем:

В этом году мы сосредоточили наши усилия на онлайн-сервисы в связи с изменившимися ожиданиями клиентов. Так, безопасность и присутствие в онлайн заняли центральное место в списке их потребностей. Поэтому мы сделали упор на возможности решить любой вопрос клиента, не выходя из дома: удаленная диагностика и настройка техники, вызов сервисного специалиста на дом или отправка устройства в сервисный центр с помощью курьера – все это стало частью нашей

работы и организовано в любом канале коммуникации, в том числе во всех онлайн-каналах.

6. Вовлеченность сотрудников

Структурной особенностью команды также является присутствие старших агентов, которые не только помогают клиентам, но также следят за распределением нагрузки, операционной эффективностью команды на ежедневной основе, в том числе в выходные дни.

Каждый опытный член команды, может стать руководителем на один день. Таким образом, каждый агент может быть, как главным, так и подчиненным, каждый осознает важность своей работы и важность малейшей ошибки и ее влияние на результат команды.

Такая организация имела положительный эффект при переходе на удаленный формат работы, так как команда и до этого не требовала постоянного физического присутствия руководителя рядом, могла справляться с поставленными задачами в рамках заданной структуры.

Операционные показатели команды, доказывают эффективность такой схемы работы, когда 100% команды работают удаленно.

Как и все сотрудники КЦ Samsung, сотрудники отдела онлайн-поддержки принимают участие в опросах по удовлетворенности условиями работы, которые КЦ проводит минимум раз в полгода. В результате таких опросов руководство КЦ получает ключевые драйверы, NPS и мнения сотрудников.

У нашей команды есть чат, где каждый день мы «встречаемся», чтобы пообщаться и рассказать о новостях с «удаленки», поделиться лайфхаками и просто поддержать друг друга. А наш супервайзер всегда интересуется, как сотрудники себя чувствуют.

Мы принимаем активное участие во всех мероприятиях КЦ, которых у нас немало: День витаминов, День пиццы, Шоу талантов, праздничные костюмированные вечеринки. Тимбилдинги проходят в каждой команде, а 2 раза в год КЦ собирается в полном составе. А после перехода на удаленную работу мы играем в «Мафию», проводим конкурсы, например, «Угадай коллегу по столу», поздравляем друг друга с днем рождения, тем самым укрепляя и поддерживая командный дух.

В команде онлайн-поддержки каждый сотрудник знает, что лично от него также зависит выполнение миссии КЦ – превосходить ожидания клиентов. Поэтому каждый вносит свой вклад в развитие проектов по улучшению клиентского опыта.

7. Лучшие практики в индустрии

Результаты нашей работы подтвердила высокая оценка работы **Международной Премии CX World Awards** в номинации «Практика использования обратной связи» за ряд инструментов предупреждения рисков: системное решение для отслеживания потенциальных претензий клиентов (Risk Sensing) и технически сложных случаев (Умное Дерево Решений Smart Tree).

Мы следуем трендам нашего времени: видеоконтент на пике, поэтому наша видеостудия создаёт ролики, которые помогают зрителям разобраться с настройками и узнать новое о продуктах Samsung, предвосхищая потенциальные вопросы и сложности. У нашего Youtube-канала уже более полумиллиона подписчиков.

В 2020 г. студия стала выпускать видео для агентов КЦ, помогая быстрее изучать новые фишки продуктов и устройств, а новичкам быстрее адаптироваться.

Благодаря объединению чата решения поддержки и фирменного интернет-магазина Samsung, мы увеличили количество чатов e-store на **50%**. Наши агенты, е-промоутеры, внесли большой вклад в **2-кратное увеличение конверсии в чате.**

8. Итоги

Команда онлайн-поддержки Samsung создана, чтобы превосходить ожидания клиентов.

Несмотря на ограничения, вызванные пандемией COVID-19, мы улучшили основные показатели нашей работы:

- CSS - 90,1%;
- NPS - 70%
- FRT - 21 секунда;
- Скорость ответа на письма: 3 ч.19 мин

С нами клиенту легко связаться:

- мы онлайн во всех самых популярных платформах;

С нами клиенту легко общаться:

- мы говорим на языке клиента и помогаем разобраться в любом вопросе;

С нами клиенту легко получить помощь, не выходя из дома:

- мы удалённо проведем диагностику, подключившись к устройству

С нами клиенту интересно:

- мы создаем креативный и полезный видеоконтент (19 млн просмотров)

Во всемирной паутине команда онлайн-поддержки клиентов достойно представляет компанию Samsung и интересы наших клиентов, превосходя их ожидания!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Карлов
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Валерий Сергеевич
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель отдела онлайн-поддержки клиентов