

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8906

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ АУТСОРСИНГОВЫЙ ПРОЕКТ, ПАРТНЕРСТВО

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Леруа Мерлен и NEXT Contact
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Волгоград, Волгодонск, Волжский, Таганрог, Смоленск, Энгельс, Рязань и Удаленная площадка
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	1224
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://leroyermerlin.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Оmnikanальный центр поддержки клиентов
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/KIEBuYfleCw

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание (не более 1800 знаков с пробелами)

Leroy Merlin — международная компания-ритейлер DIY (Do It Yourself), специализирующаяся на продаже товаров для строительства, отделки и обустройства дома, дачи и сада. Леруа Мерлен помогает людям во всем мире благоустроить жилье и улучшить качество жизни. В 2017 году Компания запустила первые линии поддержки клиентов в России на базе мощностей контакт-центра NEXT Contact, которые осуществляли сервисную поддержку нескольких магазинов. На сегодняшний день результатом партнерства Леруа Мерлен и NEXT Contact является omnikanальный центр поддержки клиентов Леруа Мерлен, включающий 7 голосовых и 4 неголосовых линии, более 700 операторов на 8 операционных площадках по всей России, ежедневно обрабатывающий более 20 000 коммуникаций в день для решения вопросов клиентов.

2. Цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

За 5 лет успешного партнерства мы создали эффективную структуру поддержки клиентов, при этом с каждым годом мы стараемся сделать ее более комфортной и бесшовной для клиентов Леруа Мерлен.

В 2022 году наши команды выбрали два ключевых направления развития и совершенствования: клиентская удовлетворенность и услуга оформления заказа по телефону.

В рамках цели по развитию клиентской удовлетворенности мы сфокусировались на следующих задачах:

- **изменить подход к оценке CSI (Customer Satisfaction Index) для голосовой линии:** текущий опросник включает 5 вопросов и только 2-3 % клиентов завершают его полностью (из тех, кто начал проходить опрос), таким образом выборка для анализа удовлетворенности клиентов ненадежна;
- **внедрить оценку CSI для неголосовой линии поддержки:** ранее оценка не использовалась, необходима техническая доработка;
- **создать трекер отзывов клиентов** с классификацией тематик, причин высоких и низких оценок: систематизированная обратная связь клиентов должна стать основой любых изменений на проекте;
- **изменить подход к системе оценки качества:** необходим переход от классической верификации к автоматизированной на базе сервиса речевой аналитики для оценки 100 % коммуникаций операторов и последующей проработкой.

Для достижения цели по увеличению объема продаж на горячей линии были определены следующие задачи:

- **изменить профиль операторов:** расширить фокус с эмпатии на экспертизу в продукте и высокую ориентацию на результат;
- **провести апгрейд программ обучения:** расширить блоки по ассортименту товаров и услуг, добавить техники и кейсы по оформлению заказа;
- **сформировать у команды проекта навыки продаж;**
- **доработать программное обеспечение:** провести фокус-группы с сотрудниками проекта, и реализовать доработки для упрощения процесса оформления заказа.

3. Добавленная стоимость от партнерства (не более 3600 знаков с пробелами)

Для того, чтобы делать процессы центра поддержки клиентов не просто работоспособными, но эффективными, мы открыты к взаимодействию друг с другом. Еженедельно команды Леруа Мерлен и NEXTContact встречаются для ознакомления с новостями обеих сторон, обсуждения текущих показателей и изменений.

Помимо этого, мы создали несколько регулярных точек контакта:

- ежемесячные калибровочные сессии по каждой линии поддержки;
- call listening с руководителями групп и супервайзерами проектов 2 раза в месяц;
- визиты на операционные площадки представителей бизнеса Леруа Мерлен: SBS (side-by-side) с операторами, участие в собраниях, погружение в текущие приоритеты работы.

Все это позволяет нам быть на одной волне, при этом использовать различные подходы и методики.

Команда Леруа Мерлен помогла организовать регулярные интеграции новых сотрудников

контактного центра в розничные магазины. За 7 дней операторы предметно знакомятся с алгоритмами работы, по которым будут консультировать клиентов, а также со структурой и ассортиментом отделов. После снятия ограничений, более 200 операторов в 5 городах прошли интеграцию в магазинах Леруа Мерлен. За время интеграции операторы глубже погружаются в ассортимент, наблюдают процессы работы магазина, формируют чувство принадлежности к мировому бренду.

За время сотрудничества команда NEXT Contact создала привычку оперативно находить оптимальные с точки зрения ресурсов и сроков запуска решения. Все чаще команда клиентской поддержки Леруа Мерлен передает проекты «под ключ», экономя ресурсы на планировании и промежуточном контроле. Например, обсуждая развитие продаж в канале B2B (Business-to-Business), мы предложили создать исходящую линию по реактивации клиентов и в марте 2022 года запустили ее менее, чем за 4 недели с нуля. Сегодня конверсия линии составляет более 20% и более 5000 клиентов B2B возвращаются за покупками в Леруа Мерлен.

4. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Результатами партнерства за 2022 год стали:

- **увеличение объема выборки оценки CSI:** на голосовых линиях в среднем до 30% от принятых звонков за счет изменения опроса, на неголосовых до 25% от обработанных обращений;
- **анализ оценок и комментариев CSI:** что позволило изменить содержание консультации по более, чем 10 тематикам, повысив показатель более, чем на 20 %;
- **запуск автоматизированной оценки в сервисе речевой аналитики:** позволило повысить качество сервисных консультаций на 5 %, сократить количество операторов с повторяющимися ошибками до 0 за 8 недель;
- **обновление базового и поддерживающего обучения:** доработка базового обучения позволила повысить качество консультаций операторов первой недели на 7 %), 2 новые поддерживающие программы по ассортименту и оформлению заказа помогают наращивать конверсию и средний чек;
- **апдейт программного обеспечения** для оформления заказа: за счет изменения интерфейса сократилось количество ошибок по выбору даты/времени, адреса доставки, АНТ (Average Handling Time) по оформлению заказа не увеличилось при увеличении количества кросспродаж до 45 % от принятых звонков по тематике.

Также в 2022 году мы стабильно удерживаем большинство показателей выше целевых значений, не смотря на почти 30 % прирост количества обращений. SL (Service Level) и ASA (Average Speed of Answer) (за исключением марта) на протяжении всего года выше таргета на 10-15 %.

Изменив концепцию 1 линии поддержки с сервисной на сервисно-продающую, мы улучшили FCR (First Call Resolution) до 86 %, RI (Resolved Issue) до 84 %. Конверсия выросла с 2 до 4 %, средний чек увеличился на 12 %.

Сейчас мы сконцентрированы на росте CSI неголосовых линий поддержки: сокращаем время решения обращений клиента, модифицируем скрипты операторов, совместными усилиями улучшая процессы обслуживания компании и Контактного центра.

5. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

В отношениях Заказчик – Исполнитель важно знать, что твой партнер не только реализует с тобой проекты, но и разделяет ценности. По этому поводу команда Леруа Мерлен в шуточной форме часто говорит: «Не смотря на корпоративный желтый цвет, вы уже 5 лет как позеленели».

Мы регулярно запускаем новые активности, наращиваем экспертизу команды контактного центра, все чаще и чаще выявляем потенциальные зоны развития проекта самостоятельно и выходим к команде Леруа Мерлен с предложением по улучшению. Чем больше проактивности проявляет команда NEXT Contact, тем больше активностей бизнеса команда клиентской поддержки Леруа Мерлен передает нам для реализации. Для нас обоих это главный показатель эффективного и взаимовыгодного сотрудничества.

По итогам пяти лет совместной работы мы точно знаем, что в партнерских отношениях необходимо строить мосты коммуникаций, а не возводить стены шаблонов, стандартов и инструкций. Двустороннее желание становиться лучше делает партнерство плодотворным, а взаимодействие с клиентом эффективным.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Кречина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Алина Дмитриевна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель службы заботы о клиентах проекта Леруа Мерлен