

# ChocoFamily

---

Наставник по сервису —  
новая должность в контакт-центре

OMNICHannel  
**Self-Service**

«Человечный» сервис

Speech IVR

**BIG DATA**  
CUSTOMER EFFORT

**ДОЛЯ**

Удаленный сервис

ПОДДЕРЖКА В СОЦ. СЕТЯХ

**FCR**

Облачные сервисы

МОБИЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

**Ожидания клиентов**

ЦИФРОВОЙ СЕРВИС

Речевая аналитика

**IoT**



PROFIT.kz  
Все об ИТ в Казахстане



PROFIT.kz  
Все об ИТ в Казахстане

## Служба заботы о пользователях (СЗП)



1 Руководитель



20 менеджеров



24/7



Концепция Wow-сервиса

Chocolife  .me

Chocofood  |

 Chocotravel







**35-40 тыс**  
обращений/месяц:



**80%**  
звонки



**20%**  
письменные запросы

## SLA



**85%**  
письменных запросов



**15 минут**  
с момента их поступления



**3%**  
пропущенных звонков

**NPS 70%**



1 крі – оценка качества ответов на письменные обращения

17,76 баллов

50,15 баллов

2 крі – скорость ответов на письменные обращения

81,4% до 15 минут

91% до 15 минут

3 крі – оценка качества звонков

12,82 балла

17,01 балла

4 крі - индекс удовлетворенности пользователей

75% «да, помог»

85,5% «да, помог»

5 крі – конверсия звонков в заказы

31,06%

45,2%

6 крі – показатель отмен

12,7%

7,32%

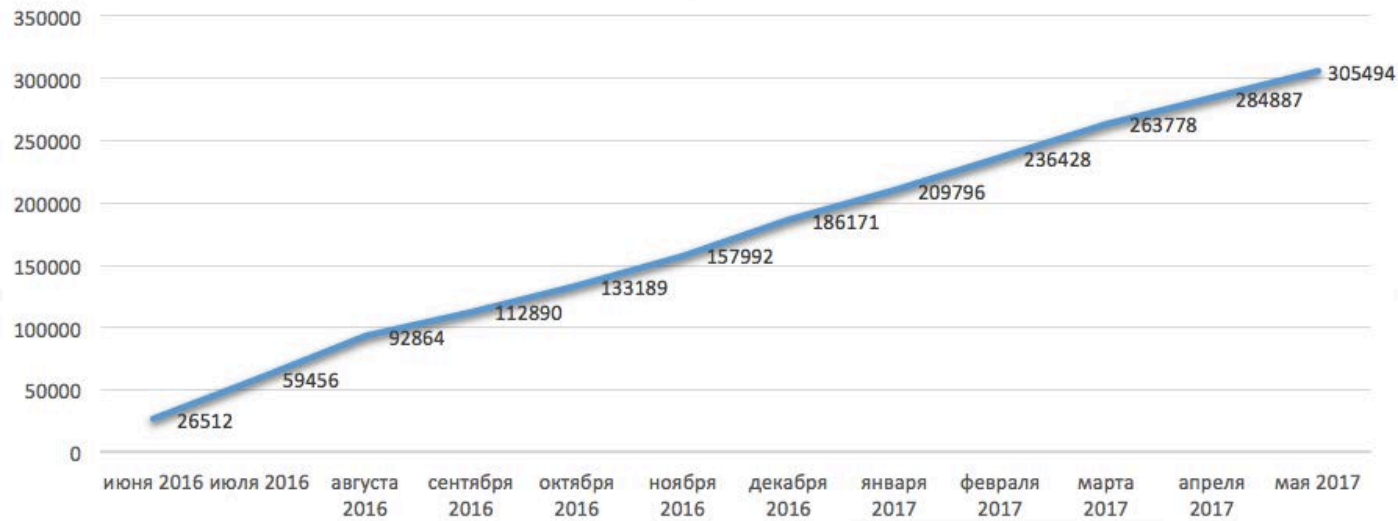
7 крі – количество пропущенных звонков

5%

0,75%



## Результат



Количество покупателей растет...

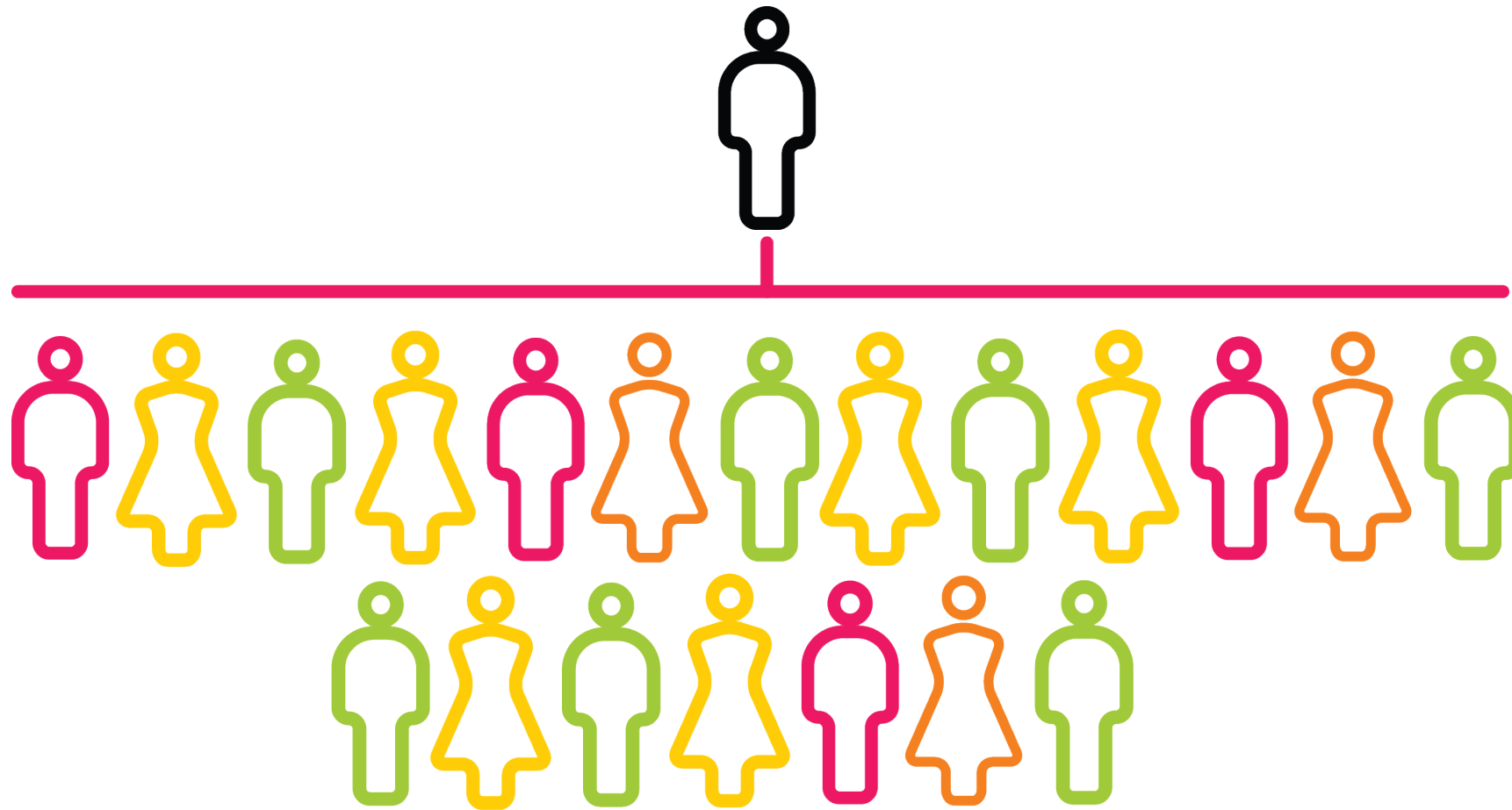


Количество запросов меньше на 20%

# Цель №1:

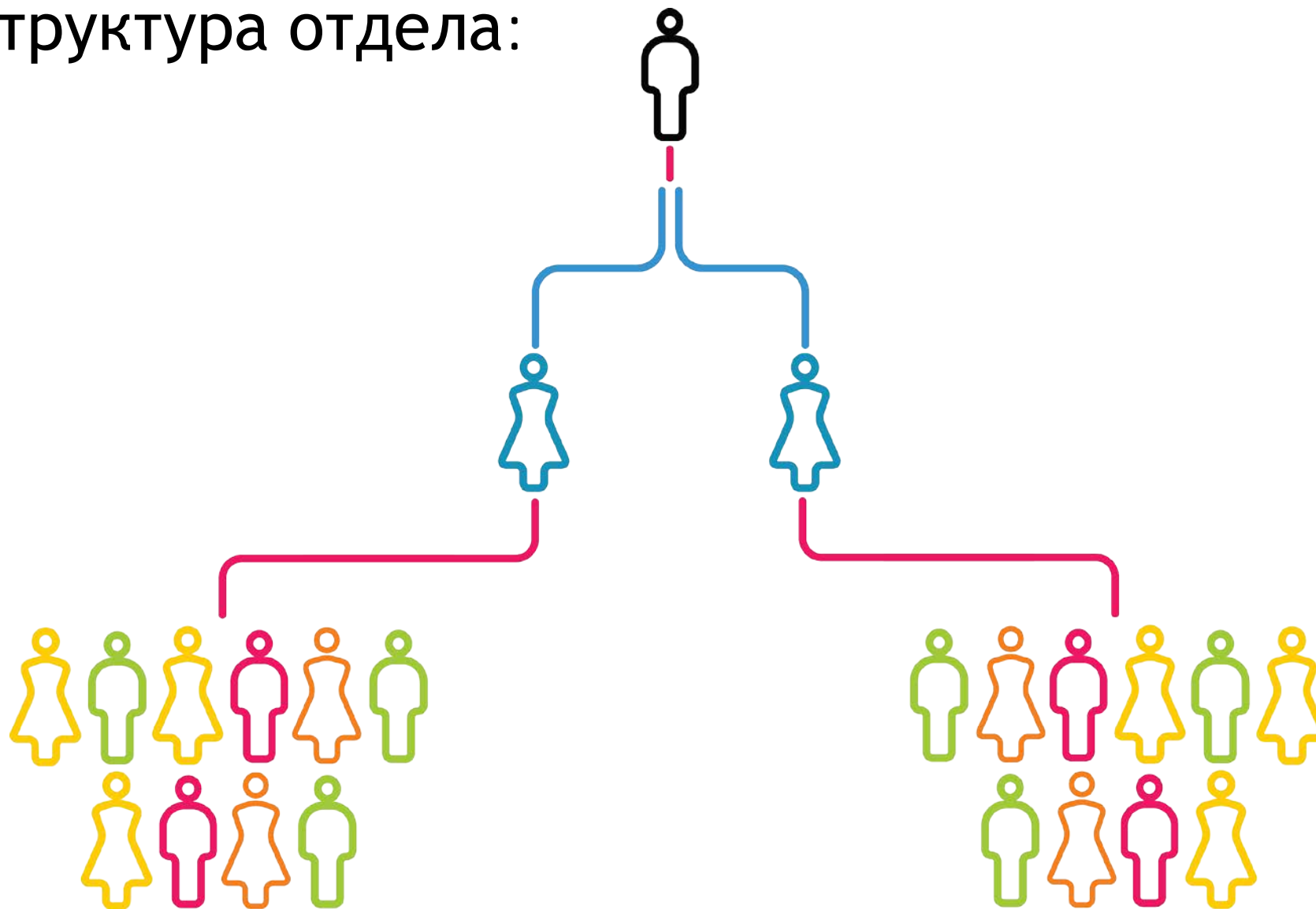
Улучшить Качество  
обслуживания

Структура отдела:





Новая структура отдела:



## Что планировалось включить в обязанности наставников по сервису:

1. Мониторинг работы менеджеров СЗП: прослушивание звонков, чтение ответов на письменные запросы
2. Проведение УП (управленческий пейзаж) - с каждым менеджером СЗП раз в неделю
3. Ежемесячные тренинги по сервису
4. Организация еженедельной РНО (работа над ошибками)
5. Обучение / адаптация новеньких

# СЗПШЕЧКА ☆ 🌐 Публичная

Привет, вот ты и стал членом нашей большой семьи!



Документы для оформления на работу

Ценности и миссия компании



HDP

KPI

CQP

Политика компенсаций

Рекомендации по литературе

Добавить карточку...

## 1 месяц - сервис

1 неделя  0/17

2 неделя  0/20

3 неделя  0/13

4 неделя  0/9

Результаты, которых нужно добиться по окончании этого месяца, и что нужно сделать, чтобы перейти на первый грейд

Добавить карточку...

## 2 месяц - грейдирование

1 неделя  0/7

2 неделя  0/8

3 неделя  0/8

4 неделя  0/7

Результаты  0/8

Добро пожаловать на 1 грейд! =)

Добавить карточку...

## 3 месяц - работа с негативами

1 неделя  0/5

2 неделя  0/5

3 неделя  0/5

4 неделя  0/5

Результаты  0/8

Добавить карточку...

## 4 месяц - работа с людьми на оффлайне

1 неделя  0/5

2 неделя  0/6

3 неделя  0/5

4 неделя  0/11

Результаты  0/8

Добавить карточку...





## HDP

в списке [Привет, вот ты и стал членом нашей большой семьи!](#)

Описание [Изменить](#)

HDP (hero development plan) - цели и задачи, которые ставит себе менеджер как для саморазвития, так и для развития своих профессиональных качеств. Составляется индивидуально с руководителем, а наставники мотивируют на выполнение.

## Вложения



**ODP**

HDP.odp

Добавлено 6 окт 2016 г. в 10:45

[↓ Скачать](#) [× Удалить](#) [🗨 Комментарий](#)

[Добавить вложение...](#)

## Добавить

 **Участники**

 **Метки**

**Чек-лист**

 **Срок**

 **Вложение**

## Действия

[→ Перемещение](#)



**1 день**[Удалить...](#)

0%

- 09.00 - начало рабочего дня
- Выбор наставника по программе "наставничество", список предоставляется HR
- Предоставление оригиналов документов в HR + создание учётной записи в админке лайфа
- Первый управленческий пейзаж с наставником
- Создание учётной записи в Mighty call (у Миши - сис. админ 8777777777)
- Знакомство с наставником по ВАУ-сервису (Аня или Нургуля)
- Составление плана по карте профессионала и обучение трелло
- добавление во все нужные чаты в скайпе

[Добавить элемент...](#) **2 день**[Удалить...](#)

0%

- 09.00 - начало рабочего дня
- Составление HDP с наставником, литературу, которую нужно прочитать и которая поможет для приобретения тех или иных навыков, можно найти тут: [HDP](#)

[Добавить элемент...](#)[Участники](#)[Метки](#)[Чек-лист](#)[Срок](#)[Вложение](#)**Действия**[→ Перемещение](#)[Копирование](#)[Подписка](#)[Архивация](#)[Поделиться и прочее...](#)

**Обучающий материал. Для получения возможности сдавать на первый грейд нужно прочесть Тони Шей. Доставляя счастье.**

[Удалить...](#)

[Поделиться и прочее...](#)

0%

- 1 месяц - Тони Шей. Доставляя счастье. Книга. + рецензия
- «Клиенты на всю жизнь» Карл Сьюэлл, Пол Браун Книга
- Дело не в кофе. Старбакс. Книга
- Курс русского языка <http://www.rusyaz.ru/pr/>
- Выучить 10 скороговорок. Учимся говорить четко. На видео записать

[Добавить элемент...](#)

**Результаты**

[Удалить...](#)

0%

- ТП лайф - 12
- ВИО 3
- ФОС 2
- ТП Тревел - 80%
- Пройти тренинг от наставников
- Скоропечатание. Пройти тест на скорость - <http://10fastfingers.com/competitions>. 190 знаков в минуту нужно уметь
- <https://www.youtube.com/watch?v=ztqjМаоерbА> - посмотри видео и ничего не бойся! =)

[Добавить элемент...](#)

**Вау стори**

[Удалить...](#)

# Цель №2:

Снизить количество входящих  
обращений (сократить расходы)

## Что сейчас входит в обязанности наставников по сервису:

1. Мониторинг работы менеджеров СЗП: прослушивание звонков, чтение ответов на письменные запросы
2. Проведение УП (управленческий пейзаж) - с каждым менеджером СЗП раз в неделю
3. Ежемесячные тренинги по сервису
4. Организация еженедельной РНО (работа над ошибками)
5. Обучение/адаптация новеньких
6. Измерение, аналитика FCR
7. Работа над развитием системы самообслуживания
8. Задачи в рамках автоматизации процессов
9. Ведение карты профессионала
10. Подготовка менеджеров СЗП к переходу по грейдам



## ЗАЩИТА ПОКУПАТЕЛЕЙ CHOCOLIFE.ME

- ✓ Три уровня защиты покупателей
- ✓ Не понравилась услуга по акции? Верните потраченные деньги!
- ✓ Служба Заботы о пользователях 24 часа/7 дней в неделю



[Скидки и купоны](#) ▶ Мои покупки

[Личные данные](#)

[Мои покупки](#)

[Настройка рассылки](#)

[Мои вопросы](#)

[Мои оповещения](#)

[Приглашай друзей и получай бонусы](#)

Действующие

Истек срок действия

Использованные

Ожидают оплаты

У вас есть 3 дисконта

Печатать выбранные

Подарить выбранные

Вернуть выбранные



Встречаем лето! Посещение аквапарка в будние и выходные дни со скидкой до 50% в Family Park!

Взрослый билет - 2 940 тг.  
не нужно распечатывать

**-30%**    **00455-EZZ**

Печать

Подарить

Вернуть <sup>NEW</sup>

Действует до: 30.08.17



# 1 Запрос на возврат

Первый шаг → Второй шаг

Пожалуйста, укажите причину возврата:

Не успеваю воспользоваться

Мне предложили сделать возврат и оплатить услугу наличными

Комментарий:

Ваше Имя:

Катерина Гребенщикова

Контактный номер:

7(777)399-77-78

Сохранить контактную информацию в личном профиле

Ваши контакты будут сохранены в полной безопасности и ни при каких обстоятельствах не будут переданы третьим лицам. В исключительных случаях, мы можем связаться с Вами для того, чтобы Вы помогли нам улучшить наш сервис.

В случае попытки возврата использованного, но не активированного дисконта, средства будут списаны в пользу заведения с Вашего личного счета Chocolife.me.

Продолжить

# 2 Запрос на возврат

Первый шаг → Второй шаг

Кол-во покупок для возврата - 1 шт. ▾

Сумма возврата: **2 940 тг.**

**○ Личный счет Chocolife.me – 2 940 тг.**  
Возврат на личный счет будет произведен мгновенно.

Отправить запрос

# 3



Возврат успешно осуществлён

Продолжить





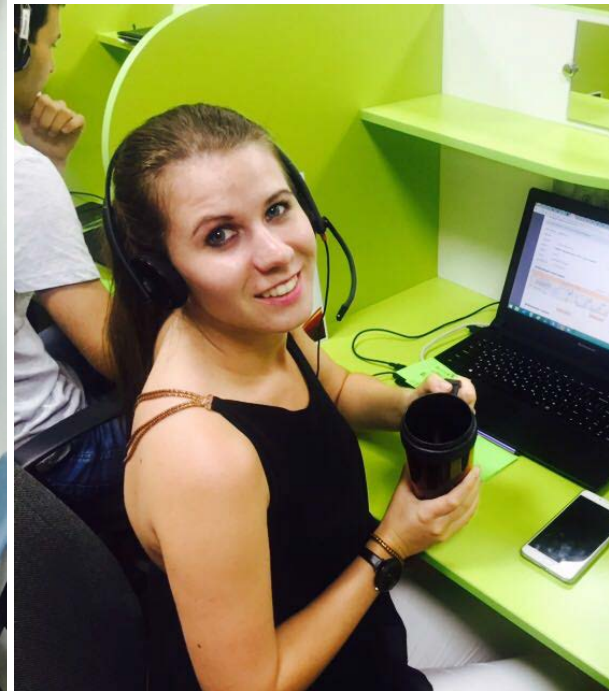


**ChocoFamily**

*Трамота*

Лучший менеджер  
Службы Заботы о Пользователях  
по итогам апреля 2017 года

Chocolife  Chocofood   Chocotravel







Спасибо!