

**SOKOLOV**

**УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

SOKOLOV

# НАША КОМАНДА:



Группа контактного центра



Группа по обработке заказов



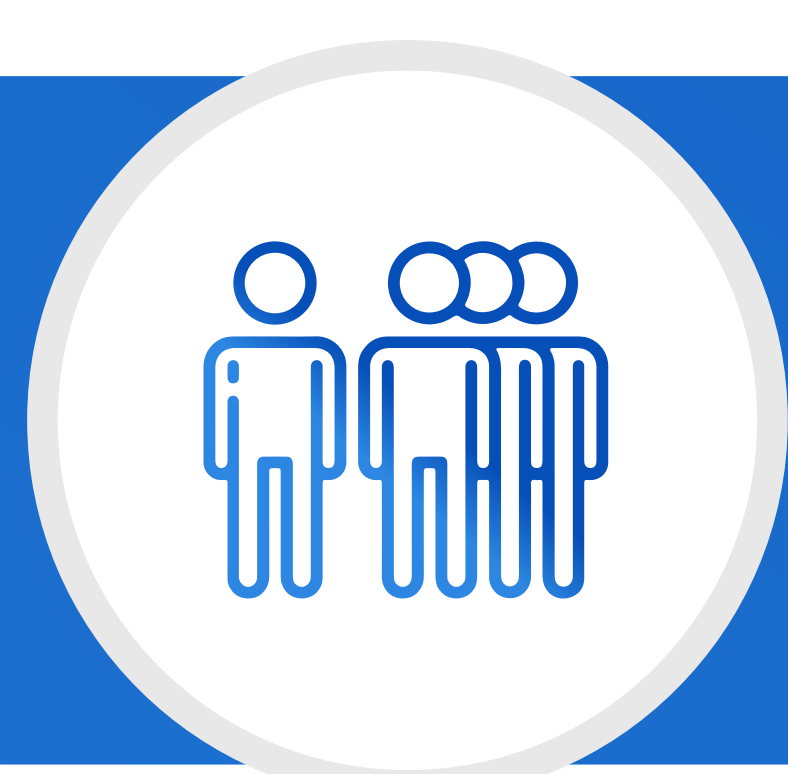
Группа по работе с текстовыми каналами



Отдел по работе с маркетплейсами



Отдел контроля качества и обучения



В общем числе нас более 59 человек!





# ЧЕРНЫШОВ МИХАИЛ

## Руководитель управления клиентской поддержки

- ⦿ От оператора до руководителя
- ⦿ Больше 10 лет опыта работы в клиентской поддержке
- ⦿ С 2017 года в SOKOLOV
- ⦿ 5 лет в руководящей должности

«С 2019 года я занял должность руководителя службы клиентского сервиса. Количество подчинённых значительно возросло, а вместе с ним и ответственность, но именно она и заряжает на продуктивную деятельность. Я пропагандирую командную работу и верю в то, что совместным трудом можно достичь высоких результатов.»

**Девиз** – Алмаз алмазом гранился.



SOKOLOV



**SOKOLOV** – любимый и известный в России ювелирный бренд, один из лидеров рынка по объемам производства украшений и ведущий игрок рынка ювелирного ритейла история бренда **начинается в 1993 году в Костромской области**



- №1 ювелирный бренд в РФ
- №1 производство по объемам
- №1 в ритейле по темпам роста
- №1 App по числу пользователей
- №1 франшиза в ритейле



Более 1000 магазинов



2000 оптовых партнеров



Ювелирные украшения



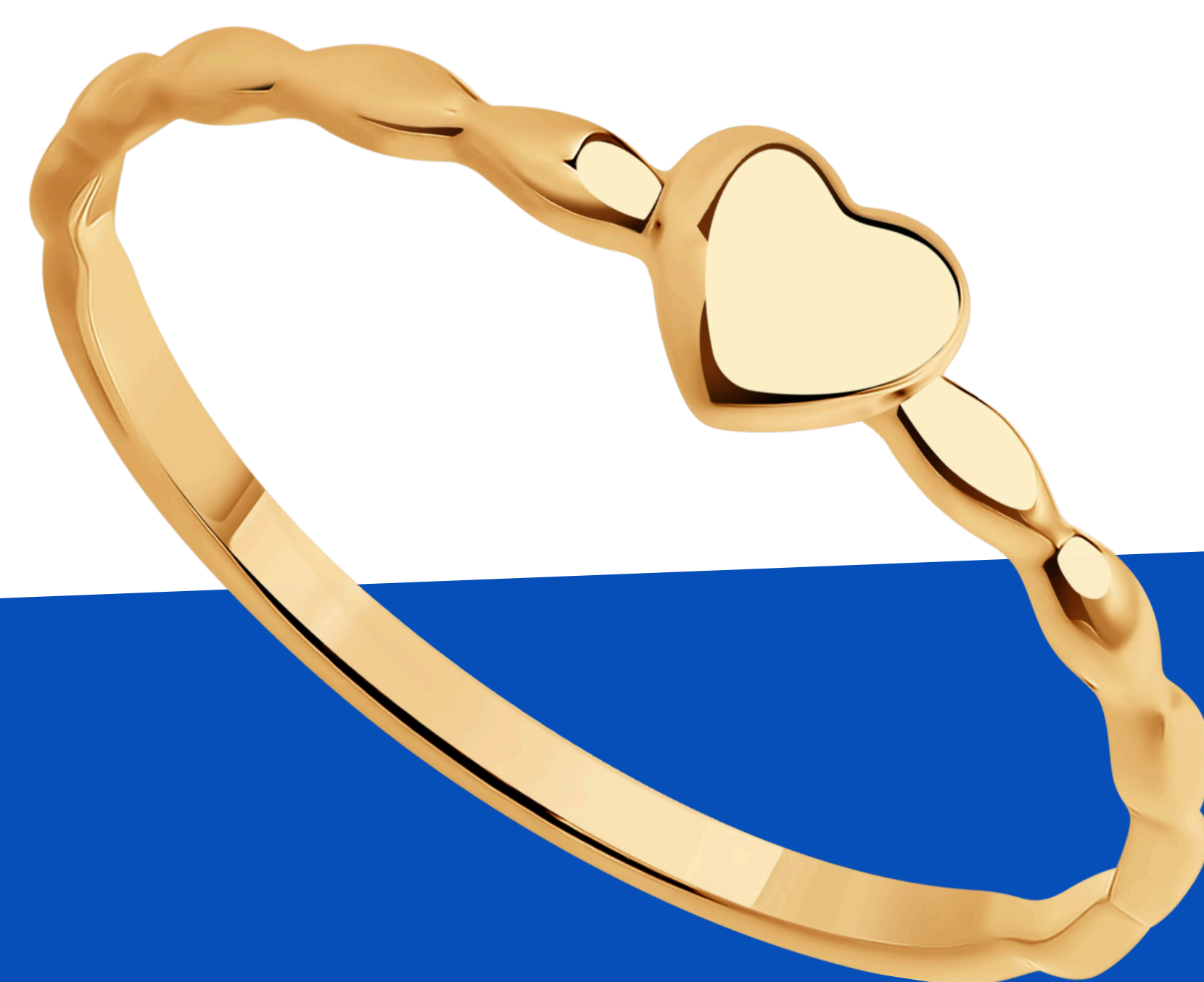
Косметика



Сумки



Premium





# ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ



## ПРИЕМ ВХОДЯЩИХ ЗВОНКОВ ОТ:

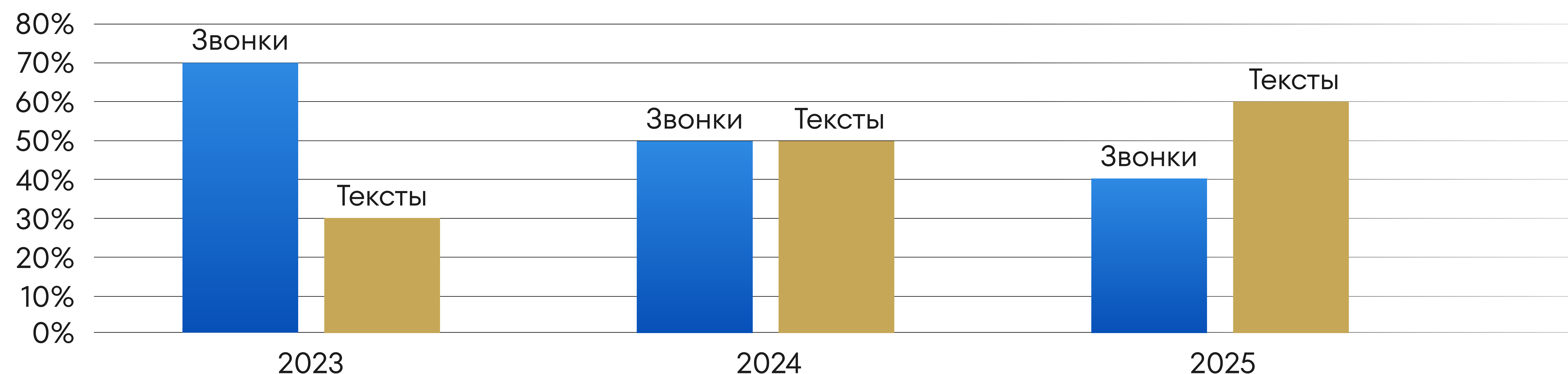
- B2c клиентов
- B2b клиентов
- Сотрудников компании

## ПРИЕМ ТЕКСТОВЫХ ОБРАЩЕНИЙ В:

- Отзовиках
- Маркетплейсах
- Комментариях на сайте
- Чатах
- Почте
- Картах
- Социальных сетях

## Динамика каналов

● Звонки ● Тексты



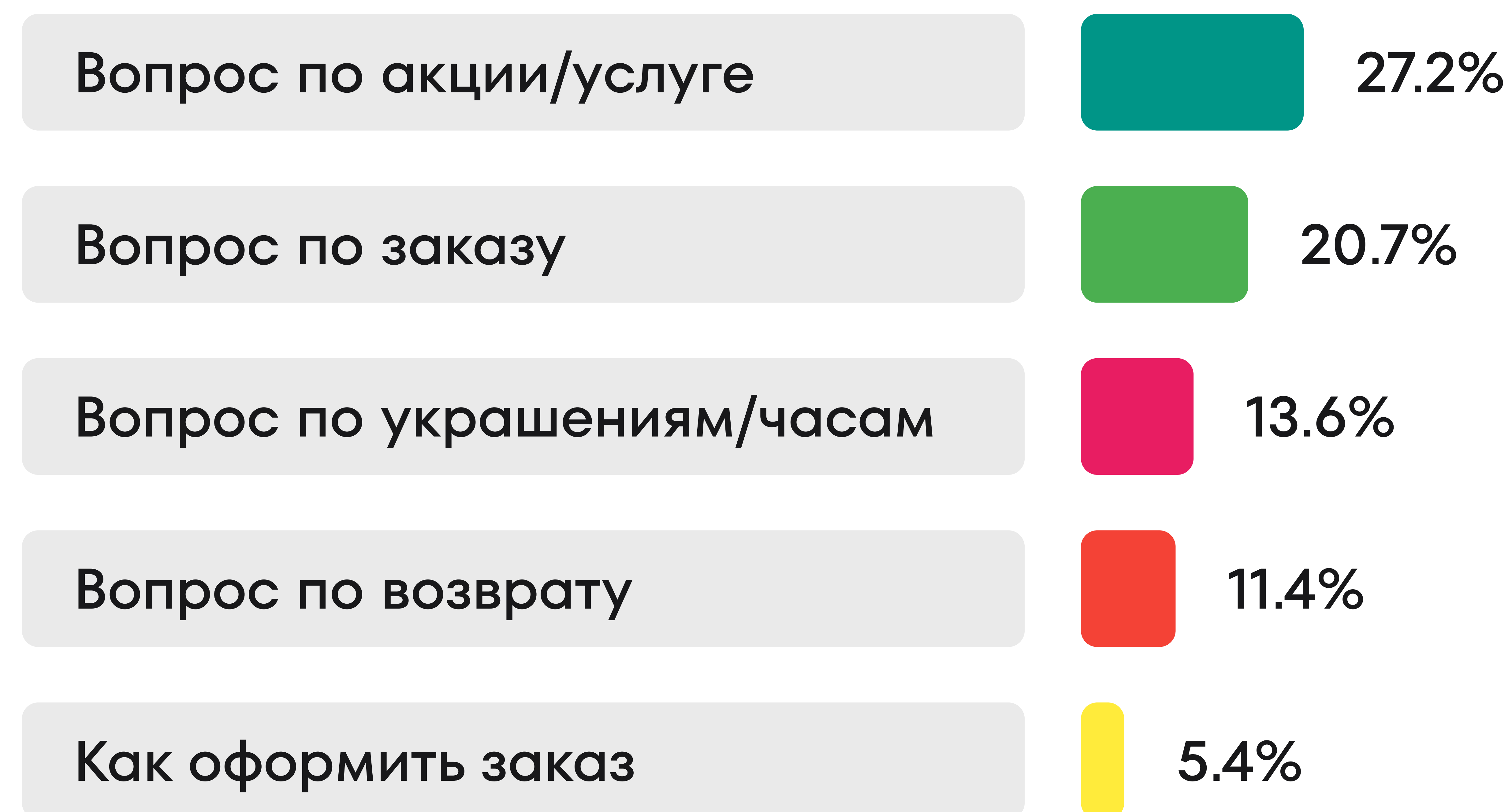
## Немного в цифрах:

- Среднее количество обращений в месяц: 50000 обращений.
- 40% - Звонки
- 60% - текстовые каналы.

# АВТОМАТИЗАЦИЯ

Обработка 90% тематик сохраненных обращений

- ТОП тематик
- UNTOP тематик

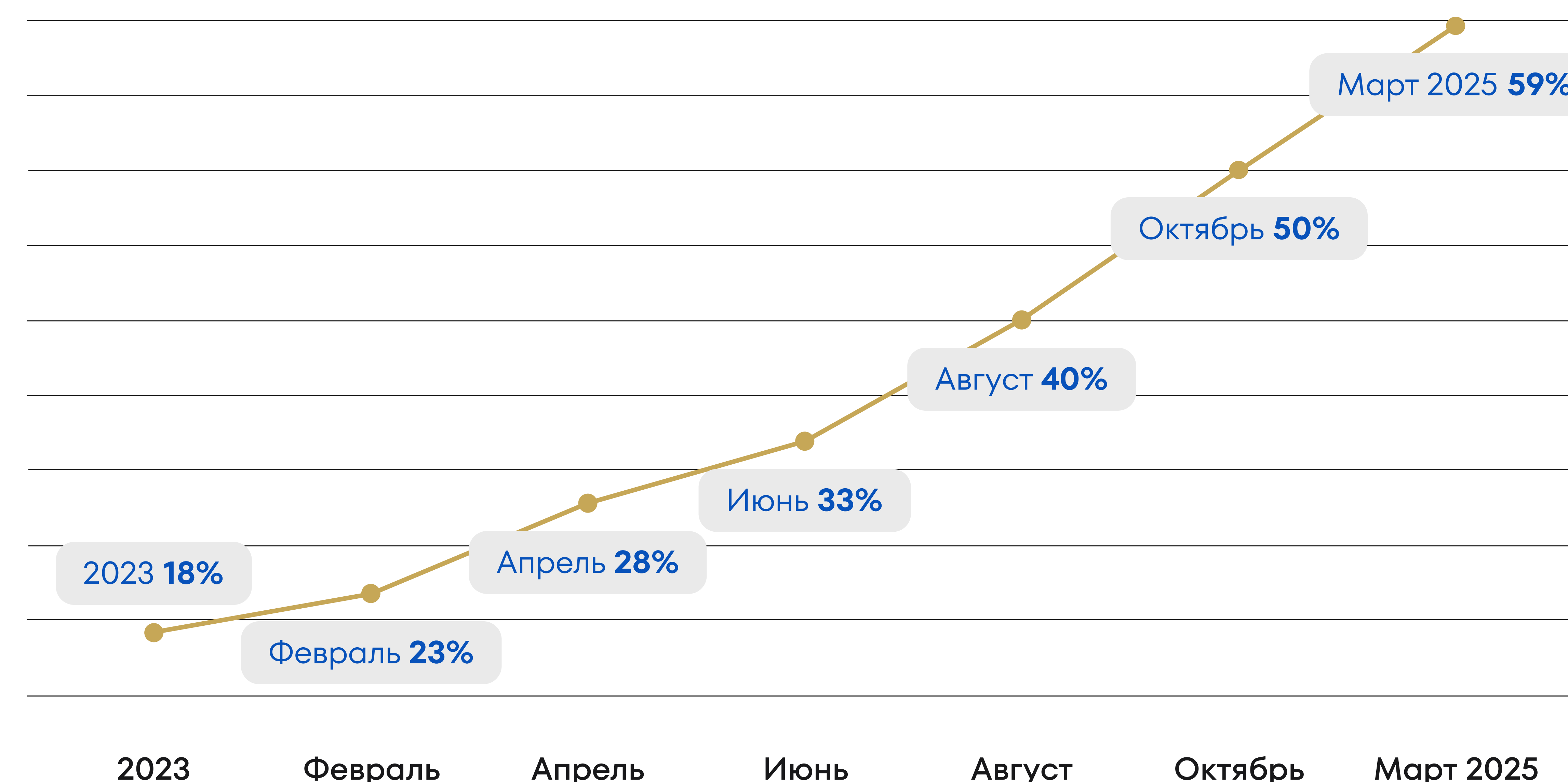


SOKOLOV

Выстраивание процессов для автоматизации на основе собранных данных.

**Что мне, как клиенту нужно и не нужно???**

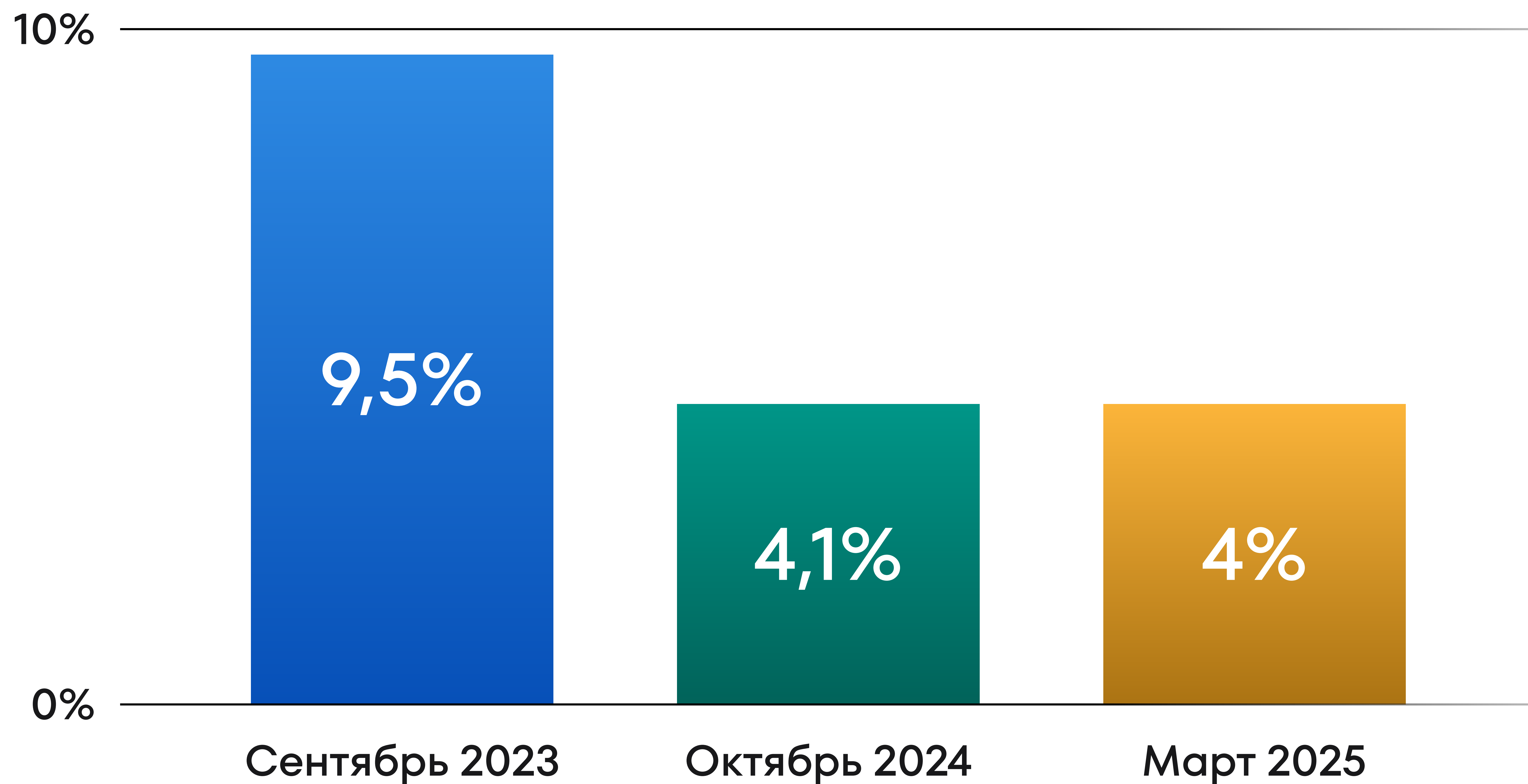
## Автоматизация чатов



Из 50 000 отзывов **автоматически обрабатывается 10000 — 20%**



# ВОПРОС/КОНСУЛЬТАЦИЯ ПО ПОДАРОЧНЫМ ПОДВЕСКАМ



SOKOLOV



# ОТДЕЛ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА И РЕКЛАМАЦИЙ

## РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА:

- В 2023 году на 1 сотрудника оценивалось 5% звонков
- В 2024 году на 1 сотрудника оценивается 100% звонков

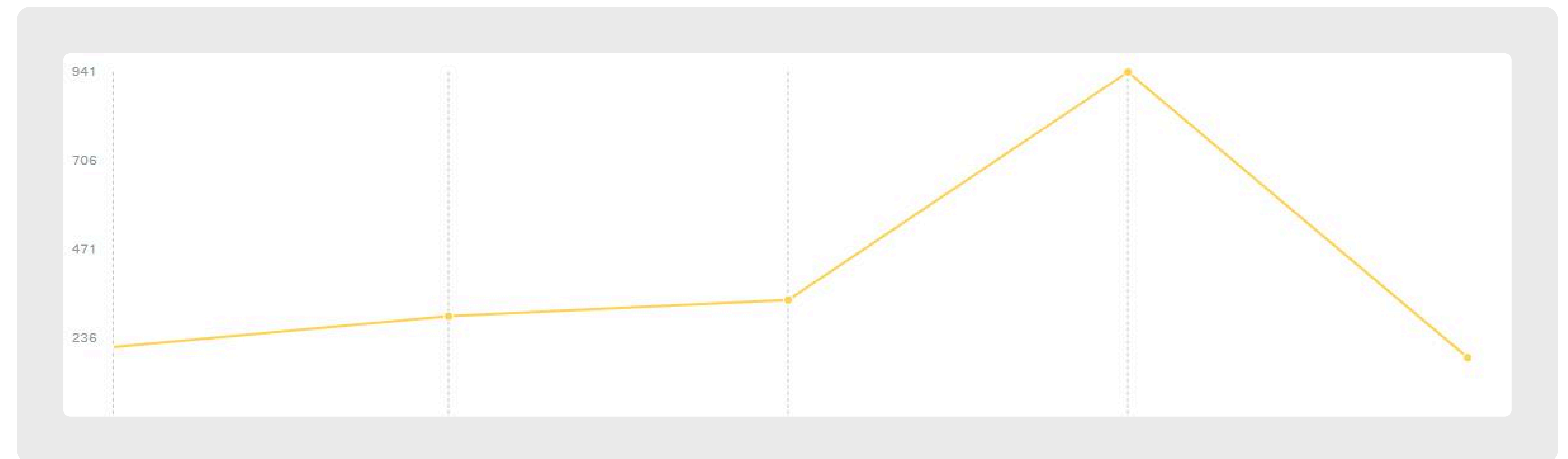
## КОНТРОЛЬ? НЕТ! КАЧЕСТВО!

### ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ КАЖДОМУ СОТРУДНИКУ СОДЕРЖИТ:

- Рекомендации по качеству
- Список всех оценок и доступ к их прослушке одним кликом
- Возможность оспорить оценку

## ЗАЧЕМ ЭТО РУКОВОДИТЕЛЮ?

- Автоматизация охвата записанных обращений
- Избавление от рутины менеджеров контроля качества
- Геймификация контроля качества и прозрачность оценок операторов



Пример тега "Молчание оператора" и динамика после работы с ним



# РАБОТА СО ШТАТОМ

Текучность 2023 год: **55%**

Текучность 2024 год: **40%**

## ИНСТРУМЕНТЫ:

### АДЕКВАТНАЯ И ПРОСТАЯ СТРУКТУРА ОТДЕЛОВ

**До:**

● 8 подотделов

● 13 должностей

**После:**

● 3 подотдела

● 7 должностей

### ПРОЗРАЧНАЯ СИСТЕМА МОТИВАЦИИ ТРУДА И КРІ

**До:**

● 1. КРІ

● 2. Качество

**После:**

● 1. Качество

● 2. Количество

● 3. КРІ

### РАЗВИТИЕ РАБОЧИХ ИНСТРУМЕНТОВ

● Регулярное обновление  
базы знаний

● Творческая свобода  
в принятии решений

● AI – помощник в работе

● Обучающие программы

● Тренинги

● Тимбилдинги (выездные/онлайн)



# БУДУЩЕЕ И ПЛАНЫ РАЗВИТИЯ

## ПЛАНОМЕРНАЯ СНИЖЕНИЕ % ТЕКУЧЕСТИ КАДРОВ

- Привлечение опытных специалистов
- Развитие сотрудников удаленного формата работы
- Карьерный рост внутри компании

## РАЗВИТИЕ AI ТЕХНОЛОГИЙ НЕ ТОЛЬКО ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ КЛИЕНТОВ, НО И ДЛЯ РАБОТЫ ТЕКУЩИХ СОТРУДНИКОВ

- AI-помощник оператора для голосовых каналов
- Развитие текстового AI-помощника
- Автоматизация 80% текстовых коммуникаций рутинных задач (В том числе маркетплейсы, отзывы)

## АВТОМАТИЗАЦИЯ И РАЗВИТИЕ САМООБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ БЕЗ УЩЕРБА КАЧЕСТВА

- Голосовое меню для клиентов
- Расширение сценариев автоматизации текстовых каналов с персонализированной информацией

