



ЗДРАВСИТИ

маркетплейс
здоровья



**«Современные
контакт-центры 2024»**

03.12.2024

Клиентские метрики в оценке эффективности бизнеса

Юрий Оносовский

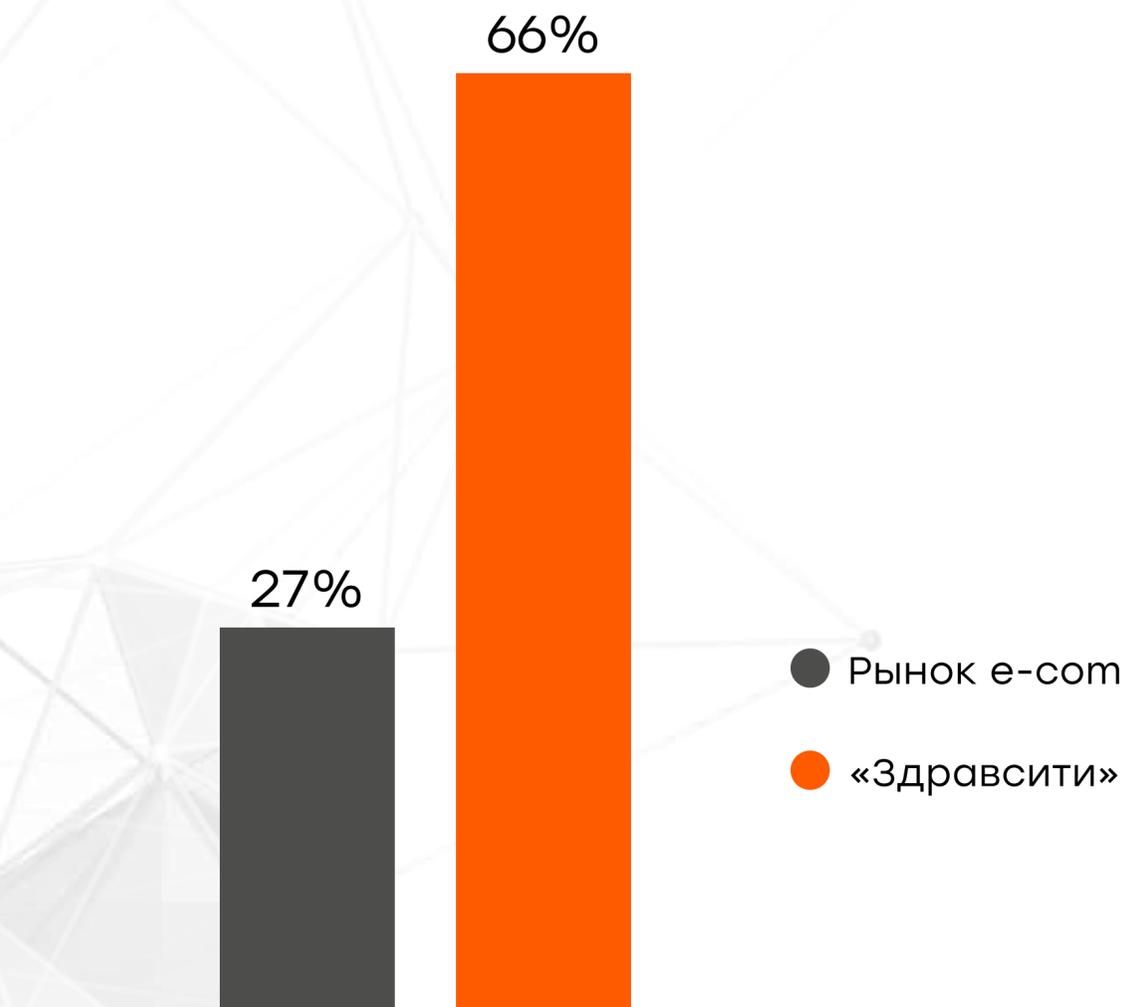
Руководитель клиентского сервиса «Здравсити»

Базовая e-com-платформа ГК «Протек»

Экосистема «ПРОТЕК»



Интеграция в рамках экосистемы гарантирует качество товаров, высокий уровень сервиса и экспертизы



Динамика роста рынка e-com* и «Здравсити» по итогам 1–3 кв. 2024 г. к 1–3 кв. 2023 г.

* DSM Group

Структура работы клиентского сервиса

КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

1-я линия поддержки

- входящие / исходящие звонки
- чат-платформа
- соцсети
- обращения на почту
- работа с партнёрами

2-я линия поддержки

- зависшие обращения
- работа с возвратами
- работа с партнёрами, производителями

3-я линия поддержки

- технический саппорт
- работа с багами

Мониторинг

- прослушка
- отработка CES/NPS

Количество* обращений по каналам



Входящие обращения:
55 000 звонков



Телеграм:
100 обращений



Исходящие звонки:
8 000 звонков



E-mail:
1300 писем



Чат:
7 000 сообщений



NPS:
350 обращений



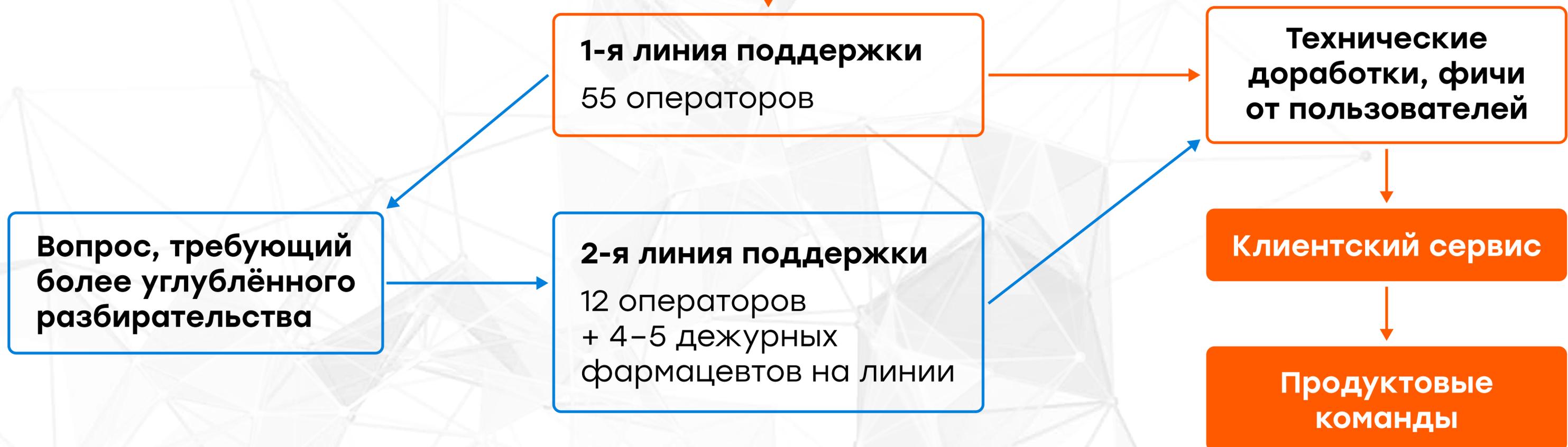
Соцсети:
250 обращений



CES:
600 обращений

*Среднемесячно

Как происходит разбор обращений

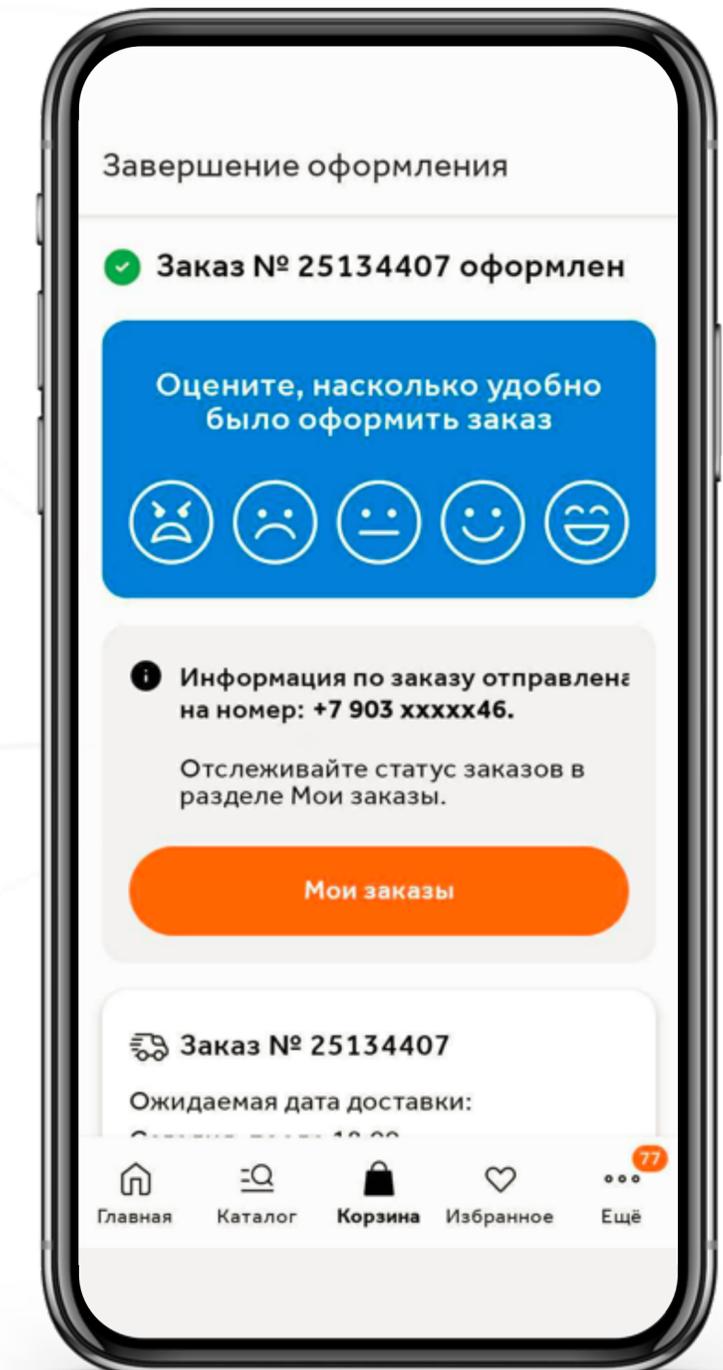
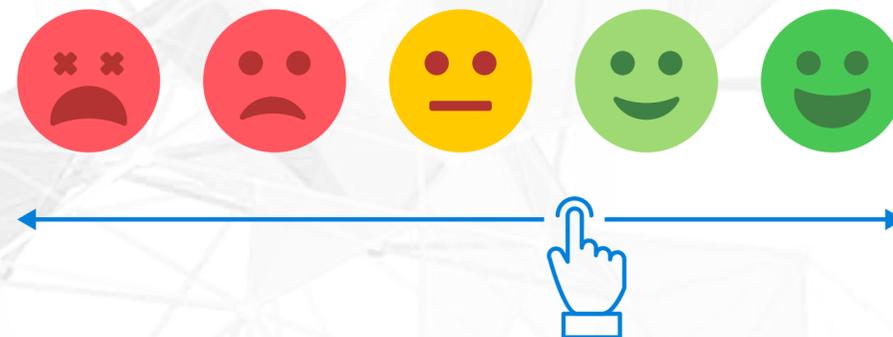


Customer Effort Score

Customer Effort Score или CES – это метрика, которая показывает насколько удобно клиенту на сайте или в мобильном приложении компании оформить заказ, оплатить покупку, зарегистрироваться в личном кабинете.

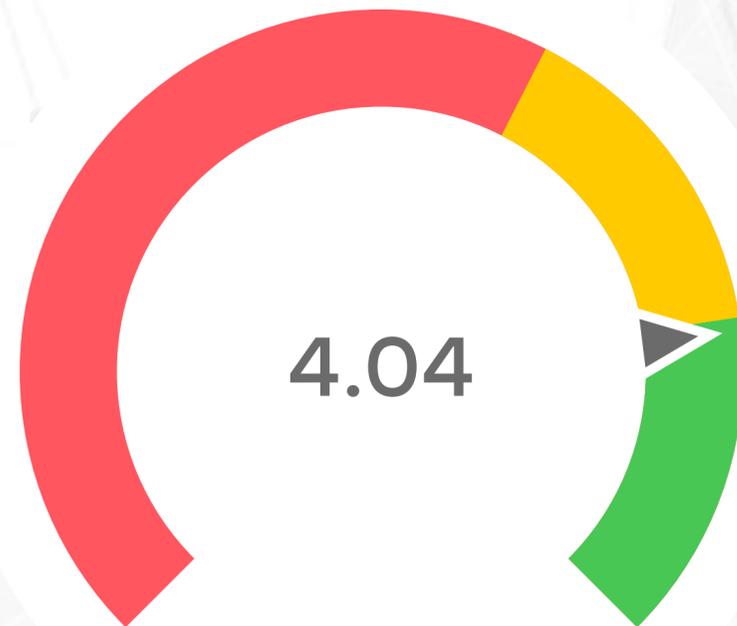
$$\text{CES} = \frac{\text{Количество довольных клиентов}}{\text{Количество опросов}} \times 100\%$$

Customer Effort Score

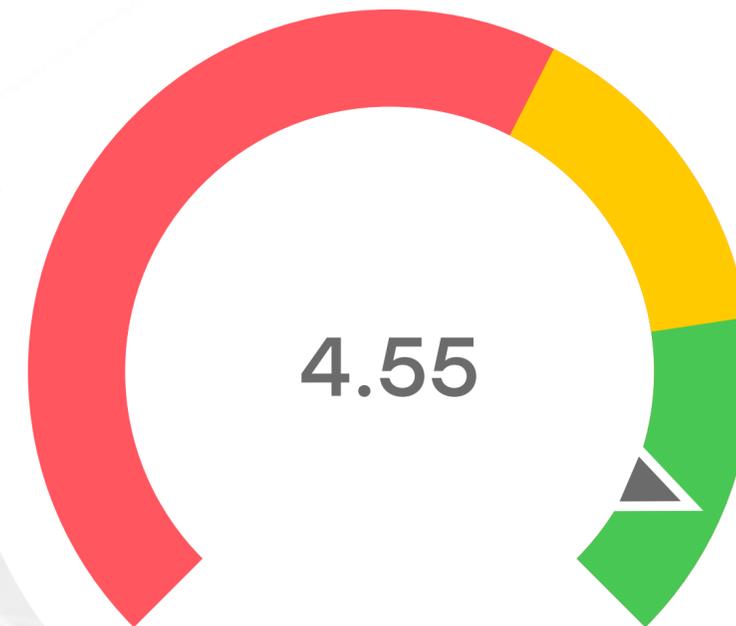


Customer Effort Score

Средняя оценка в 2024 году
(веб и мобильный веб)



Средняя оценка в 2024 году
(Мобильное приложение)

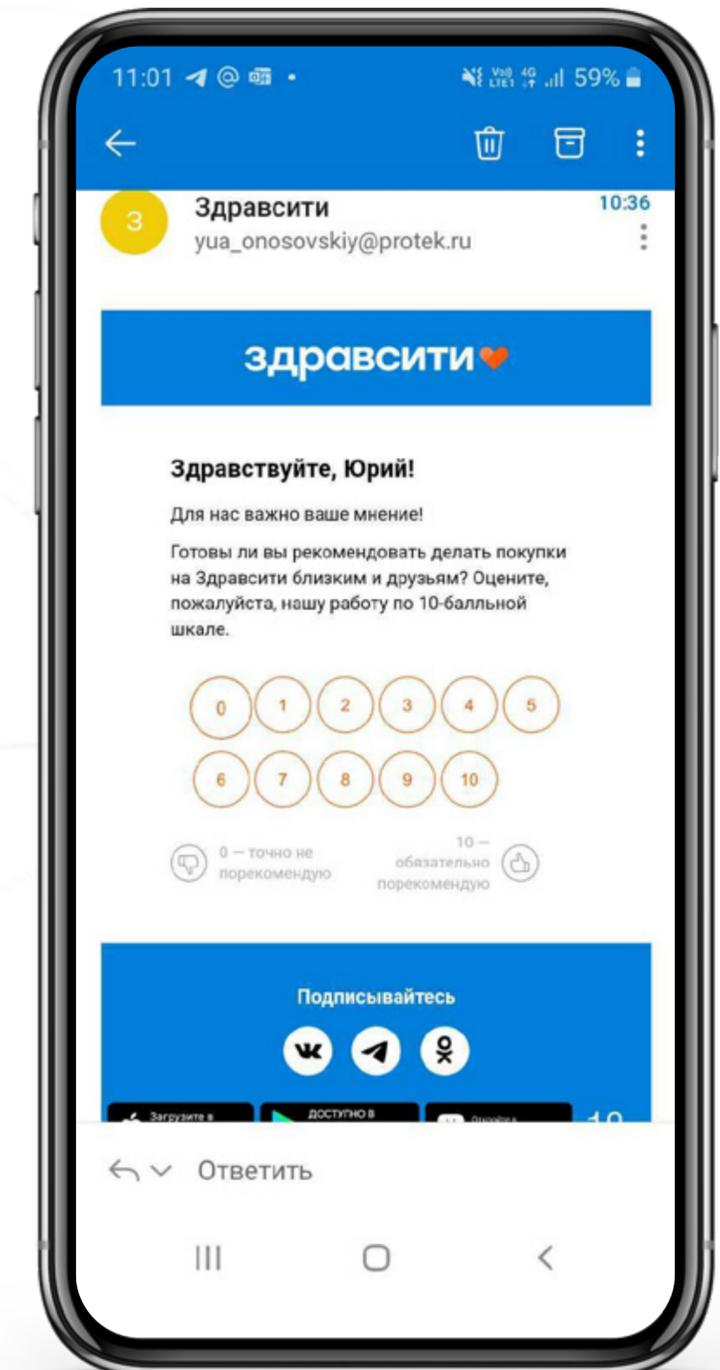


Net Promoter Score

Net Promoter Score или **NPS** – это метрика, которая показывает, как клиенты относятся к вашей компании. Индекс потребительской лояльности определяет: готовность пользователей рекомендовать ваш продукт; какая вероятность, что они купят у вас повторно.

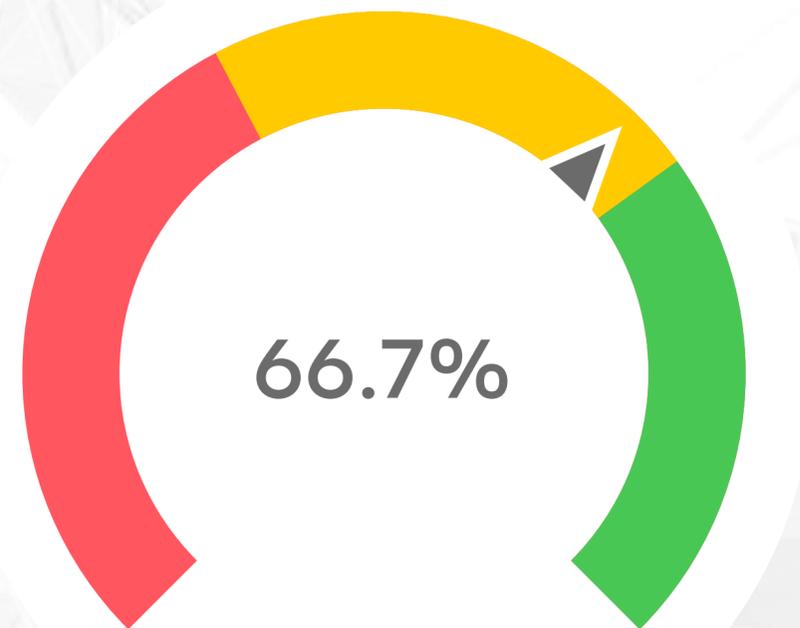
$$\text{NPS} = \% \text{ Промоутеров} - \% \text{ Критиков}$$

Net Promoter Score



Net Promoter Score

Средняя оценка в 2024 году



Проблематики сервиса

- Исполнение заказа
- Ассортимент
- Цена
- Работа аптеки, фармацевтов
- Уведомления, статусы
- Работа сайта / МП



Должно быть:

- **Быстро**
- **Всё в наличии**
- **Недорого**
- **Вежливо**
- **Понятно**
- **Легко**

Retention по метрикам

1. Разбор ВСЕЙ обратной связи от клиентов по CES и NPS
2. Создание регламентов по отработке обращений
3. «Подсвечивание» продуктовым командам «сервисных» болей
4. Защита задач клиентского сервиса
5. Сбор «Фич реквестов» клиентов по развитию сервиса



Более 55% клиентов
сделали повторные покупки
после негативного опыта
взаимодействия с сервисом

По NPS: более 1 млн руб.
повторных покупок

По CES: более 5 млн руб.
повторных покупок

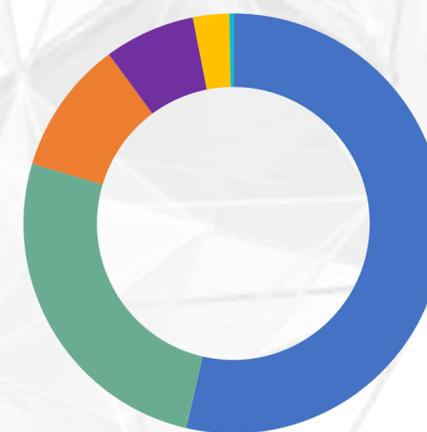


Ключевые показатели по упоминаниям «Здравсити» и конкурентов в отзывах*

Показатель	здравсити 	 ЕАПТЕКА	 Ютека	apteka.ru	 АПРЕЛЬ	 ПЛАНЕТА ЗДОРОВЬЯ	 РИГЛА	 МОНАСТЫРЁВ
Сообщения	2490	1777	1708	1540	1071	381	114	5
Авторы	1529	1649	1584	1309	1024	249	112	5
Вовлечённость	0	0	0	0	0	0	0	0
★★★★★	919	608	1320	702	516	101	49	4
★★★★	67	85	81	67	57	29	7	1
★★★	63	99	68	68	78	18	7	0
★★	61	142	40	74	76	23	7	0
★	301	763	157	482	316	110	42	0
Ответы представителей	1070	80	42	147	28	100	2	0

«Здравсити» занимает **первое место** по количеству упоминаний. Доля позитива составила 37%. Пользователи отзывались об удобстве приложения, быстрой доставке, хороших ценах. Среди негатива (14% от всех отзывов) – проблемы с заказом (разделение на 2 разных заказа), проблемы с промокодом, жалобы на доставку только дорогих заказов. Сервис продолжает показывать высокий уровень лояльности к клиентам: **43% сообщений – ответы представителей.**

Распределение упоминаний «Здравсити» по источникам



- play.google.com 53.6% (1 335)
- 2gis.ru 26% (648)
- apple.com 10.3% (256)
- otzovik.com 7% (174)
- irecommend.ru 2.8% (69)
- Другие 0.3% (8)

* Scan-Интерфакс, 3 кв. 2024 г.

Здравсити 
для бизнеса



**«Современные
контакт-центры 2024»
03.12.2024**

**спасибо
за внимание!**