



ТОП-5 изменений в контакт-центре при построении качественного customer success

Практическая конференция «Контакт-центры: лучшие практики»

Unisender



700 000+ клиентов



1,5 миллиарда писем в
месяц



140 человек в компании

Uni support в цифрах

Метрика	2020
DCSAT (оценки 1 и 2 по 5 бальной шкале)	2%
Обращений от одного клиента в месяц	1,77
NPS support	68
Customer efforts score (support)	85

Лояльный клиент = Успешный клиент



Что говорит клиент?



- *«Я не достигаю цели»*
- *«Сервис ок, мне просто нужно больше функций»*
- *«У меня нет времени отправлять рассылки»*
- *«Мой бизнес сезонный. Нет сезона - нет рассылок»*

Контекст обращения



ИЛИ?

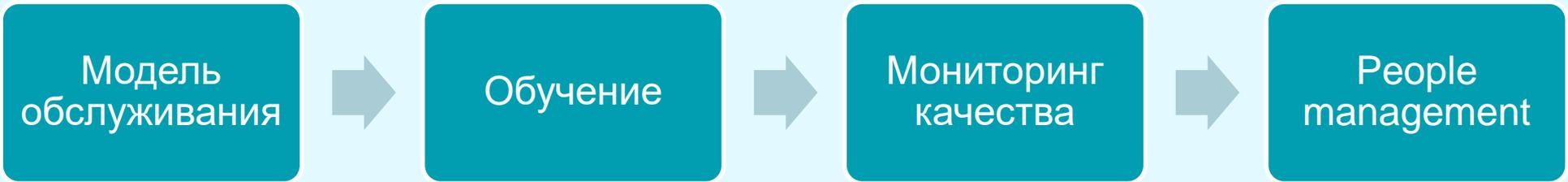




Customer support

Customer success

4 процесса, которые точно поменяются



Модель
обслуживания

Обучение

Мониторинг
качества

People
management

Два ключевые изменения

Больше активностей с клиентами

- Бизнес консультации для клиентов
- Знакомство с продуктом
- Кросс предложения
- Проактивная работа с негативным клиентским опытом

Все каналы в support



Модель
обслуживания



Обучение



Мониторинг
качества



People
management

Мы бизнес консультанты!

Программы обучения фокусируются
на бизнес результат клиента

Название тренинга

- **БЫЛО:**

Блочный редактор

- **СТАЛО:**

Техники резюмирования диалога с клиентом
при вопросах про блочный редактор

Вовлечение сотрудников в обучение

- *Это не про наставничество*
- *Сотрудник сам готовит тренинг*
- *Виден кадровый резерв*
- **А еще мы проводим обучение клиентов**

Модель
обслуживания



Обучение



Мониторинг
качества



People
management

Стандарты без стандартов - не наша тема)

Чек листы оставляем

Фокус оценки

- Выяснение потребности клиента
- Решение вопроса
- Резюме дальнейших шагов для клиента

Готовимся к возражениям сотрудников

- **Мы поддержка** и должны ответить на вопрос, а не сейлз/ биз дев
- **Зачем повторять клиенту** в конце то, о чем был весь диалог
- **У клиента вопрос - клиент просто хочет получить ответ.** Вот зачем это все потребности выяснять, бизнес цели и контекст

Модель
обслуживания



Обучение



Мониторинг
качества



People
management

«Саппорту нужен саппорт»

От менеджмента КЦ

- Понятные программы мотивации
- Вместе проходим изменения
- Работаем с факторами вовлеченности

От Продуктовых менеджеров

- Регулярные встречи с продуктовыми менеджерами
- Оперативный ответ на пожелания клиентов
- Вовлечение саппорта в разработку на ранних стадиях

Модель
обслуживания



Обучение



Мониторинг
качества



People
management

Uni customer success в цифрах

Метрика	2020	2021
DCSAT (оценки 1 и 2 по 5 бальной шкале)	2%	0,9%
Обращений от одного клиента в месяц	1,77	1,59
NPS support	69	78
Customer efforts score (support)	84	90
«После обращения ваш вопрос решен полностью?» <i>вопрос анкеты</i>	82%	91%
Service level. Chat. Цель 95%/300 sec	85%	94%
Количество переходов на другие роли в компании	1	11



Спасибо за внимание

