



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7091

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА АНАЛИТИКИ, ИЗУЧЕНИЯ И ПОНИМАНИЯ КЛИЕНТОВ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Самсунг Электроникс Рус Компани, ООО
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва, Киев
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	321
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://www.samsung.com/ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Практика аналитики, изучения и понимания клиентов
ИМИДЖ НОМИНАНТА	SAMSUNG
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание

Для любой сервисной компании одним из главных показателей успеха является определение и исполнение потребностей клиента. Цель нашего КЦ – обеспечить доступный, качественный и полезный сервис без дополнительных усилий и вопросов для клиента.

Определяющим для нашего КЦ является период 2014-2015гг., когда мы начали формировать систему сбора информации собственной разработки. За многолетний опыт работы накопилось огромная информационная база знаний. Она обобщает потребности клиентов, что дает возможность быстрой и качественной консультации без дополнительной нагрузки на консультантов.

Мы стремимся при обращении клиента через любой удобный ему канал поддерживать качество, скорость и единообразие процессов обслуживания. После консультации мы отслеживаем мнение клиента по всем каналам взаимодействия с КЦ: по телефону, в онлайн-чате, через мобильное приложение, по почте или в WhatsApp и не оставляем любое впечатление клиента без внимания.

Мы хотим не только оперативно решать вопросы клиентов, но и обеспечивать яркий положительный опыт, которым хочется делиться.

Анализируя пользовательские сценарии, комментарии и оценки, мы работаем над улучшением качества клиентского опыта. КЦ Samsung ежедневно обрабатывает обратную связь от клиентов,

что позволяет совершенствовать процессы обслуживания, делая сервис еще более привлекательным и удобным. Миссия команды Samsung – «Beyond expectations!»*

**Beyond expectations!* – «Превосходя ожидания!»

2. Заинтересованные участники (стейкхолдеры)

Сервисы, которыми пользуются клиенты нашего КЦ, возникли в результате совместной работы и коммуникации многих подразделений компании.

В развитии процессов и анализе результатов участвуют следующие команды:

Еженедельно **руководители КЦ** обсуждают идеи по улучшению процессов обслуживания. В основу трансформации сервиса может лечь не только идея сотрудника КЦ, но и единичный комментарий клиента.

Над переработкой Базы Знаний работает **отдел контент-менеджмента**. Контент-менеджеры учитывают комментарии клиентов после обращения в КЦ, прослушивают диалоги. Полученная информация становится триггером для улучшений статей в Базе Знаний.

Специалисты, которые напрямую взаимодействуют с клиентом и формируют его опыт, – **консультанты КЦ**. Для них важно быстро ориентироваться в вопросах клиента, иметь возможность обработать большой наплыв обращений и быть готовыми к неожиданному обновлению в процессе.

Компания Samsung непрерывно расширяет сервисы для своих клиентов. Инновации в сервисном обслуживании мы запускаем вместе с **департаментом развития сервисной сети**. После запуска КЦ поддерживает новые АСЦ* и ведет статистику по использованию и отзывам от клиентов.

Технический департамент следит за поддержкой умных сервисов техники. В департаменте установлен дашборд с количеством обращений в КЦ. При росте обращений по симптому инженеры проводят мгновенную проверку сервиса и берут на контроль его работоспособность.

Наши партнеры, **аутсорсинговые колл-центры** в России, Украине и Казахстане ежедневно совершают исходящие опросы клиентов для оценки обращения в наш КЦ.

* АСЦ - авторизованный сервисный центр

3. Подходы и решения

Наша практика включает несколько источников и инструментов, объединенных в централизованную систему.

Все обращения, поступившие по различным каналам коммуникации регистрируются с помощью нашей собственной разработки – программного комплекса **Miniweb**.

Уже при звонке клиента консультант КЦ видит в отдельном окне, из какого региона поступило обращение, к каком мобильному оператору относится номер клиента, доступность дополнительных сервисов. Консультант ищет решение в **Базе Знаний** нашей собственной разработки – **Smart Tree***. (см. СФ, слайд 3). Поиск работает по симптоматике вопроса клиента, по ключевым словам, а результаты ранжированы по частоте обращений, поэтому выдача результатов занимает считанные секунды. Если техника клиента недавно была в ремонте, в отдельном окне консультант видит

оповещение и предлагает клиенту на выбор: ремонт техники или запрос на детальное рассмотрение итогов предыдущего ремонта в Техническом департаменте Samsung. База знаний содержит 23,000 регулярно обновляемых статей, но если ответа не нашлось, консультант прямо в момент разговора может создать новое решение или передать запрос в отделы контроля качества и контента для предоставления решения.

Smart Tree подключена к нашей **CRM-системе** и переносит в нее данные по продукту, симптоматике обращения, шаги и итог консультации за один клик. Консультант также фиксирует, был ли решен вопрос клиента в процессе диалога. Таким образом, спустя некоторое время возможно выгрузить статистику нерешенных вопросов и настроить обзвон клиентов, чтобы убедиться, что наши рекомендации помогли.

Сразу после звонка клиент имеет возможность поставить **оценку в IVR CSS*** с помощью тонального набора, независимо от того, звонил ли клиент в КЦ сам или консультант проводил исходящую консультацию по запросу от клиента с сайта или через приложение.

Предложенные решения не всегда можно оценить сразу, поэтому случайная выборка клиентов из CRM автоматически передается для **CSS*-обзвона**, состоящего из нескольких вопросов в аутсорсинговые колл-центры России, Казахстана и Украины.

Клиентов из Грузии, Армении, Азербайджана, Казахстана, Узбекистана и Беларуси, обратившихся для ремонта техники, наши консультанты по соответствующим странам обзванивают самостоятельно, для того чтобы клиент оценил сервис, предоставленный в АСЦ.

Ежегодно наши клиенты участвуют в **опросе SNPS***, что позволяет нам отслеживать уровень нашего сервиса в сравнении с конкурентными компаниями и намечать точки роста.

Наша **система записи звонков** фиксирует не только длительность разговора, количество пауз, но и записи экрана консультанта во время диалога. Это позволяет нам анализировать путь консультанта при поиске решения и при необходимости улучшать и сокращать его, переоформляя как решения в статьях, так и сам интерфейс Базы Знаний Smart Tree.

Наш КЦ активно использует **удаленное подключение** для настройки телевизоров и мобильных телефонов, клиент имеет возможность оценить помощь после подключения прямо на экране устройства.

Детальный подход к хранению процесса консультации, записи экранов, оценок и комментариев от клиентов (**Big Data***) в Miniweb позволяет нам использовать полученные выводы для улучшения наших сервисов.

* *Smart Tree (англ.) – Дерево Решений*

* *IVR CSS = Interactive Voice Response Customer Satisfaction Survey – Опрос удовлетворенности клиента через автоматическое меню*

* *CSS = Customer Satisfaction Survey – Опрос удовлетворенности клиентов*

* *SNPS = Service Net Promoter Score – Индекс лояльности потребителя к сервису*

* *Big Data – Большие данные*

4. Результаты

В 2020г. компания Samsung стремительно развивала уникальные сервисные услуги. Сразу после объявления ограничительных мер на территории нашей страны сервисный департамент расширил

два проекта: «Скороход» и «Премьер Сервис». С помощью сервиса «Скороход» клиент может передать неисправное мобильное устройство в АСЦ курьером, а после ремонта он осуществит обратную доставку. В период пандемии к обслуживанию начали принимать технику, срок гарантии производителя на которую истек. Услуга «Премьер сервис» - выезд к клиенту минивена, оборудованного под мобильный сервисный центр, для ремонта смартфона на месте. В период пандемии услуга стала доступной владельцам не только флагманов, но и мобильных устройств всех ценовых сегментов. В нашем КЦ за две недели появились доработки интерфейсов оформления заявки на курьера или машину. Отдел контроля качества непрерывно контролирует оформление заявок и оценку услуг клиентами, а разработчики за короткий срок вносят доработки в Miniweb под нужды клиентов и владельцев проектов.

В ракурсе операционной эффективности непрерывное совершенствование Базы Знание Smart Tree сокращает время на поиск решения для клиента и помогает удерживать ключевые показатели нашего КЦ (см.СФ, слайд 6):

- FCR* на уровне **95%**
- CSS на уровне **96%**
- NPS на уровне **70%**

В нашем КЦ отслеживается показатель NDF* (инженер не обнаружил дефект при выездном ремонте). В 2020г. запуск такого инструмента, как Visual Support* снизил показатель NDF с 14,2% до 12% до по сравнению с 2019г.

В конфигураторе отчетности в Miniweb любой руководитель группы консультантов может настроить дашборд по обращениям прямо на своем рабочем мониторе. Для руководящего состава КЦ дашборды по топ-10 вопросам, ключевым KPI и статистике обращений круглосуточно обновляются в Мобильном Центре Управления (см. СФ, слайд 4).

При росте обращений руководители, сотрудники отдела контроля качества и все заинтересованные лица получают уведомления на e-mail. Все сотрудники нашего КЦ всегда осведомлены о ситуации на всех фронтах поддержки.

В 2020 г. команда компании реализовала возможность интеграции Samsung Account с нашей CRM-базой для детального понимания пути клиента и возможности хранения единой истории по всем каналам коммуникации с компанией.

В первые минуты диалога консультанту доступна история обращений клиента, что позволяет ему не повторять вопросы, выяснить результативность предыдущих консультаций и предложить новое решение.

В момент коммуникации с клиентом или сразу после нее консультант прямо из Базы Знаний может отправить клиенту следующие ссылки:

- на дополнительные статьи по вопросу клиента на нашем сайте;
- на контакты АСЦ в его городе;
- в 2020г. добавлена отправка ссылки на мобильное приложение, в котором клиент может забронировать удобное для него время посещения фирменного сервисного центра (для городов: Москва, Санкт-Петербург, Новосибирск).

Консультантам удобно пользоваться Базой Знаний, но мы не останавливаемся на текущей версии и раз в полгода проводим опрос среди консультантов о том, что можно было бы улучшить. В 2020г. мы внедрили систему моментального оповещений об изменениях в статьях, это обеспечивает моментальный доступ к единой информации и обновлениям в процессах всем сотрудникам компании.

* *FCR – First Contact Resolution* - вопрос клиента, решенный при первом обращении

* *Visual Support* – визуальная поддержка (подключение к камере смартфона клиента для визуальной диагностики техники)

* *NDF – Non-defect found* – дефект не подтвердился

5. Итоги

С помощью нашей практики мы получаем объективную статистику с разделением по шагам **клиентского пути**, что дает возможность точно оптимизировать процессы обслуживания.

Благодаря конфигураторам дашбордов, мы контролируем **ключевые показатели** в режиме реального времени, моментально меняя скрипты и предоставляемые решения.

Выгрузка данных из Smart Tree и Miniweb позволяет без ручного поиска провести анализ любого обращения клиента в считанные секунды, включая: профиль клиента в CRM, тематику обращения и все выставленные оценки за обслуживание.

Реализуя пожелания после опросов, мы обнаруживаем **чуткую реакцию** на мнение наших клиентов.

Созданная нами комплексная система управления знаниями, опросами и отчетами позволяет нам управлять ожиданиями клиента и не только работать над улучшением клиентского опыта, но и предвосхищать его.

Современные тенденции в клиентском сервисе направляют вектор развития в сторону роботизации. В нашей практике изучения клиентского опыта участвует много людей. Поэтому мы стараемся, чтобы клиенты чувствовали нашу заботу. Комментарии и искренние отзывы вдохновляют нас на создание услуг и сервисов, основа которых - **индивидуальный подход к каждому клиенту!**

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Вашина
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Анастасия Анатольевна
ДОЛЖНОСТЬ	Менеджер по клиентскому опыту