




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7527

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ АУТСОРСИНГОВЫЙ ПРОЕКТ, ПАРТНЕРСТВО

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Телесейлз Сервис
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Воронеж
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	800
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://telesales-service.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Команда аутсорсингового контакт-центра Телесейлз Сервис и OZON
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание

Помните, как баскетбольная сборная СССР за 3 секунды перевернула ход встречи в 1972 году и взяла Олимпийское золото, когда никто не верил, что это возможно, кроме команды, которая была на площадке и их тренера? Так же можно привести пример сборной России по футболу, когда в 2008 году никто не ждал от них чудес, а они дошли до полуфинала и взяли бронзовые медали Чемпионата Европы.

Нет, конечно же, ни Олимпийское золото, ни бронзу Чемпионата Европы мы не выигрывали, но история, которую хотим рассказать о себе, похожа по характеру. Много было против нас, но только вера команды и невероятные усилия привели нас к успеху.

В 2017 году мы начинали как небольшой контакт-центр на 50 человек, специализирующийся только на телемаркетинге. Данная услуга была востребована на рынке, мы хорошо с ней справлялись и в целом нас это устраивало.

Спустя время, мы заметили, что у наших клиентов есть масса других запросов, по которым наш КЦ совершенно не умеет работать. Мы поняли, что для того, чтобы быть максимально полезными для большинства партнеров, необходимо расширять спектр предоставляемых услуг.

Именно в этот момент мы познакомились с Ozon.

Ozon — одна из крупнейших российских e-commerce площадок, на которой представлено порядка 9 млн товарных наименований более чем в 20 категориях: от книг и одежды до продуктов питания и товаров для здоровья. Ozon активно развивается как интернет-платформа — уже более 90% ассортимента площадки формируют партнеры маркетплейса, свыше 18 тысяч компаний и предпринимателей активно продают свои товары на Ozon.

2. Цели и задачи

Какие вызовы стояли перед нами на пути к успеху:

- Как перестроить работу телемаркетингового колл-центра в многофункциональный?
- Как нарастить продуктивность и скорость работы операторов неголосовых каналах с 6 обработанных чатов в час до 15-20?
- Как научиться чувствовать клиента и его вопрос/проблему, чтобы поднять поставленную им оценку по итогам взаимодействия в чате с 55 до 87 из 100?
- Как наладить работу команды, чтобы при любой потребности партнера в нагрузке быть гибкими и предоставлять любое количество персонала в любой момент времени и днем, и ночью?
- Как стать лучшими в том, что никогда не приходилось делать?

Именно эти вопросы звучали на внутренних собраниях чаще всего, во время которых мы учились, перестраивались, наращивали опыт и искали пути решения. Ведь от того, как быстро и своевременно мы найдем ответ на каждый вопрос – будет зависеть уровень сервиса и качество предоставляемых услуг.

На решение поставленных задач у нас было 4 месяца.

Именно столько оставалось до конца 2019 года, до момента, когда компания Ozon должна была сделать выбор по партнерам, с которыми пойдет в 2020 год.

Забегая вперед, можно сказать, что нам удалось выполнить каждую задачу.

Но как? За счет чего? Здесь можно остановиться подробнее.

3. Добавленная стоимость/ценность от партнерства

В основе всех побед, лежит, конечно же - команда. И Ozon получил в свое распоряжение команду первоклассных специалистов!

Для решения поставленных задач, мы специально под партнера создали внутреннюю структуру, которая включает в себя:

- Выделенных тренеров, которые смогли бы проводить первичное обучение стажерам и развивать их навыки в дальнейшем.
- Команду руководителей, которая круглосуточно работала с операторами и всегда могла дать обратную связь, замотивировать и задать правильный вектор развития операторам.
- Службу HR, которая должна была обеспечить абсолютно любой запрос и потребность партнера.

- Службу контроля качества для непрерывной оценки работы наших сотрудников и определения точек роста.
- Службу IT. Стабильность предоставления услуг и помощи клиентам лежит в основе всего.

А также в нашем лице Ozon приобрел гибкого и отзывчивого партнера, который умеет решать срочные и нетипичные запросы.

Мы научились быть опорой в любом трудном вопросе, предоставляя гибкое и быстрое решение независимо от тематики:

1. Сотрудники с универсальным графиком работы.
2. Кратный рост численности за короткий период.
3. Взаимодействие с командой заказчика 24/7 для решения любых вопросов.
4. Начало пандемии, резкий переход на удаленную работу, в совокупности с ростом нагрузки партнера – снова новый вызов. За 2 недели весь штат сотрудников был переведен из офиса на домашнюю работу. Мы перестроились и в новом формате работы продолжили увеличивать численность на проекте без потери качества предоставления услуг.

Мнение нашего партнера.

"Что самое важное при выборе партнера по аутсорсингу для нас? Конечно же это надежность и ориентация на результат. Пожалуй, Телесейлз одни из немногих за всю историю взаимодействия с Ozon, который ни разу не подводил нас в отношении ресурсов и всегда четко выполнял поставленные проектные задачи. На сегодняшний день Телесейлз один из лучших партнеров Ozon, с которым мы не боимся экспериментировать. Мы точно уверены, что наши клиенты всегда будут внимательно выслушаны, получают ответы на все свои вопросы максимально доброжелательно. Безусловно мы ценим внимательность к деталям, полное погружение, огромное количество идей и всегда на 100% выполненные обещания." - **Ирина Никитенко**, руководитель направления по работе с аутсорсингом.

4. Результаты

Взаимодействие с командой Ozon стало одним из лучших за всю нашу практику!

Они делились накопленным опытом, учили нас не просто выполнять базовые функции, но и прививали нашей команде философию наилучшего клиентского сервиса и искренне помогали нам становиться лучше. Нам был передан профессиональный курс «золотые правила» работы с клиентом, который был проведен сначала для всего административного состава, а затем и всем операторам. После этого показатель клиентской оценки вышел на рекордные отметки и держится на них до сих пор.

Так же с командой Ozon мы проводим ежедневные встречи, на которых анализируем результаты вчерашнего дня и совместно определяем, как еще можно улучшить качество работы с клиентом.

Помимо ежедневных планерок, каждые 2 недели проходит конференция, где весь административный состав проекта делится достигнутыми результатами по своей группе. На данных конференциях мы обсуждаем проблемы отдельных групп, сотрудников и выработываем новые инструменты по улучшению показателей.

Численность штата на проекте:

3 квартал 2019 – 50 человек
1 квартал 2020 – 110 человек
3 квартал 2020 – 280 человек
4 квартал 2020 – 430 человек

Resolution Rate (клиентская оценка):

1 квартал 2020 – 81% (цель 82%)
2 квартал 2020 – 88% (цель 88%)
3 квартал 2020 – 87% (цель 88%)
4 квартал 2020 – 87% (цель 88%)

FCR (решение вопроса клиента с 1-го обращения)

2 квартал 2020 – 78% (цель 80%)
3 квартал 2020 – 83% (цель 85%)
4 квартал 2020 – 84% (цель 85%)

АНТ (время обработки вызова)

1 квартал 2020 – 11:00 мин (цель 14:00 мин)
2 квартал 2020 – 10:00 мин (цель 11:00 мин)
3 квартал 2020 – 8:00 мин (цель 8:00 мин)
4 квартал 2020 – 8:00 мин (цель 8:00 мин)

5. Итоги

Итоги:

Мы проделали большое и увлекательное путешествие, чтобы преобразиться и заявить о себе на всю страну.

У нас получилось:

- Подстроиться под любые задачи и условия бизнеса нашего заказчика;
- Нарастить команду для 1 партнера с 0 до 450 человек за 1 год;
- Несмотря на рост численности, наши показатели качества и продуктивности только росли, а это

- главное для клиента. Он же не знает, кто с ним общается, стажер или профессионал. Любой сотрудник – это лицо компании;

— Выстроить комфортное взаимодействие с партнером, который может положиться на нас в любой момент;

— Не останавливаться на достигнутом, ведь в каждом процессе взаимодействия мы можем и должны становиться лучше и развиваться быстрее, чем того требуют наши клиенты.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Трафимов
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Дмитрий Игоревич
ДОЛЖНОСТЬ	Операционный директор