


ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №7807

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШАЯ ЦИФРОВАЯ КОМАНДА взаимодействия с клиентами по цифровым – не голосовым каналам доступа

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	NEXT Contact
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Смоленск
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	250
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	http://nextcontact.ru
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Команда КЦ цепей поставок Леруа Мерлен Оксаны Сивцовой
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/msmJ8Hv_IV4

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Краткое описание команды (не более 1800 знаков с пробелами)

Когда шеф-повар создает свое фирменное блюдо, он проходит через огромное количество препятствий, терпит массу неудач, но в конечном счете создает свой шедевр. Это блюдо становится всемирно известным, и становится понятным, что огромное количество усилий было напрасным и результат стоил такого тяжелого пути.

Создание нашего проекта напоминает приготовление того самого уникального блюда. Проект по поддержке логистики является единственным по всей России. Представьте себе: не в контактном центре, не в городе, не в регионе, а в ОГРОМНОЙ стране, расположенной на 2х континентах. Представьте, 10 человек - на всю Россию!

У нас был нелегкий путь, в результате которого мы становились сильнее и опытнее. Наша команда состоит из настоящих профессионалов: 7 опытных операторов, супервайзера, верификатора и руководителя группы, которые 24/7 помогают поставщикам, магазинам, распределительным центрам и транспортным компаниям выстроить логистику таким образом, чтобы покупатели Леруа Мерлен смогли увидеть огромный выбор товаров на полках и своевременно их получить. Мы

являемся именно тем завершающим штрихом, необходимым ингредиентом блюда, который и создает шедевр.

Мы делаем большое дело, ведь речь идет не только о тех, с кем мы коммуницируем напрямую (а их - более 5000 участников процесса поставки), но и о тех, кто даже не догадывается о нашем существовании и, готовя на своей новой, купленной в Леруа Мерлен, кухне, не представляет, как наша команда всем составом помогала верно осуществить сложный процесс поставки товара на Распределительный Центр.

Почему всем составом? Да потому что задача в любой момент может обрасти новыми сложностями, именно поэтому вся команда полностью погружается в обращение клиента, и каждый оператор в любой момент может подключиться к решению задачи.

2. Положительное влияние на деятельность организации (не более 1800 знаков с пробелами)

Девиз Леруа Мерлен – дом для дома. В одном месте можно приобрести любой товар для жилья или дачи – начиная от фундамента, заканчивая декором комнаты. Ежегодно открываются новые магазины в разных городах страны. В связи с этим увеличивается количество поставщиков и транспортных компаний, везущих товар на РЦ. Но несмотря на это, наша команда продолжает тем же составом обрабатывать запросы и держать показатели на высоком уровне.

Ежемесячно 7 операторов обрабатывают и составляют около 13 000 писем и принимают порядка 1000 звонков. Что же это значит для наших партнеров? А это значит, что:

- нагрузка с сотрудников Распределительного Центра снята в плане общения с поставщиками;
- все вопросы можно адресовать в единое окно, не тратя время на размышление, кому написать запрос;
- собирается необходимая аналитика.

Дадим слово им самим: *«Что для нас КЦ??? Партнерская команда, единственный в своём роде Контактный Центр с поддержкой всех участников цепи поставок не только в России, но и во всём мире. Команда, которая смогла воплотить в жизнь масштабный проект, поддержку наших поставщиков и клиентов 24/7, с нуля создать CRM систему, что позволило нам управлять взаимоотношениями с клиентами и анализировать данные. Ценности нашей компании – работать вместе, для нас важно быстро и качественно помочь в решении проблемы клиента и КЦ нам в этом помогает.»*

Нам удалось сформировать настоящую команду, состоящую из профессионалов, опытных и знающих свою работу, сотрудников. Мы держим показатель текучки 0% уже более 1-го года.

Любая проблема, которая возникает у поставщика, поступает изначально к нам. Именно мы распределяем запросы по необходимым отделам, что позволяет получить информацию для быстрого и эффективного решения. Ведь чем быстрее мы ответим поставщику, тем быстрее товар окажется у покупателей.

3. Операционная эффективность (не более 3600 знаков с пробелами)

Контактный центр цепей поставок Леруа Мерлен открылся 3 года назад. Чего же мы успели достичь?

Немного истории: нам удалось оптимизировать количество операторов с 15-ти до 7-ми, но при этом мы не расстались ни с одним человеком. Они смогли вырасти в рамках компании в других направлениях или перепрофилировались в другие отделы. 40% штата проекта выросли по карьерной лестнице, остальные - продолжают удерживать показатели на высоких уровнях.

Хотелось бы обратить внимание, что несмотря на то, что мы сокращали штат, количество обращений росло, т.к. открывались новые магазины в разных городах, соответственно, увеличивалось и количество поставщиков, транспортных компаний, доставляющих товар на Распределительный Центр.

Так, например, с начала 2021 года к сентябрю 2021 количество обращений выросло на почти 50%. Можно сравнить это с тем, что поставщиков, везущих ингредиенты на кухню, становилось все больше, а повара-сотрудники справляются все тем же составом.

Слайд 3 Операционная эффективность

Цифры это подтверждают гораздо лучше любых слов.

А что же помогло нам добиться таких результатов: сокращая количество людей, сохранить при этом высокую скорость обработки увеличивающихся объемов обращений? Конечно, наш креативный подход и инновации, но об этом в следующем пункте

4. Инновации и креативность (не более 3600 знаков с пробелами)

Когда открывается ресторан, владельцы очень тщательно подходят к поиску поваров, поставщиков свежей продукции. Важно, чтобы все участники были профессионалами своего дела. И ресторан под названием ЛМ выбрал своими профессионалами нас.

Как только компания ЛМ начала с нами сотрудничать, одной из основных целей был сбор информации по поступающим кейсам, с помощью которой будут собираться аналитические и исторические данные.

Чтобы начать собирать эту информацию, нам необходимо было разработать свое программное обеспечение.

Начался большой и сложный процесс его создания. Сначала мы создали программу обработки, в которую поступают письма. Она позволила нам сделать основу – начать считать количество запросов, писем.

Поэтапно мы увеличивали основной отчет, позволяющий посмотреть на жизнь письма под микроскопом: когда пришло письмо, кому и что там было написано, через сколько мы взяли его в работу, когда ответили и сколько времени находились в письме, когда отправили запрос ответственным специалистам, а когда ответили они и выполнили ли они свой SLA?

Так мы проанализировали все линии на скорость ответов, ведь чем раньше мы предоставим ответ клиенту – тем быстрее товар окажется в доме покупателей.

Для улучшения результатов скорости мы разработали автоматическую отправку писем ответственным специалистам со сроками ответа и, если они не отвечают вовремя, письма эскалируют старшим специалистам. Но помимо скорости на первом месте всегда было и остается качество ответов. Ведь самая важная задача – это помочь клиенту, дать верное решение. Для контроля этого процесса мы верифицируем 100% писем.

Вернемся к нашему основному отчету, в котором уже были все необходимые данные по скорости ответов, осталось внедрить в него информацию о качестве. Как мы это сделали?

Разработали программу, которая помогает вычитать огромный объем писем и синхронизировали ее с отчетом. И вуаля - отчет, в котором можно посмотреть любую информацию (кто писал, что писал, когда писал, выполнен ли SLA, правильно ли мы ответили) готов!

Хотелось бы обратить внимание, что параллельно созданию и внедрению в отчет всех необходимых замеров мы редактировали интерфейс нашего ПО для удобства операторов, прислушивались к каждому комментарию, в ПО было внесено 96 правок.

Для сокращения ошибок и затрат времени на однотипную работу мы ввели:

1. Автоматическое проставление адресов, на которые будет отправляться запрос при заполнении полей с нужным маршрутом

· Было раньше: Оператор читает письмо -> проставляет классификатор -> заходит в базу знаний -> ищет этот классификатор -> копирует адреса -> возвращается в письмо -> вставляет адреса и отправляет письмо

Стало:

Оператор читает письмо -> проставляет классификатор -> письмо уходит по адресам, указанным именно в этом классификаторе

2. Вывели шаблоны, которые относятся только к ситуации, о которой пишут, программа выбирает один единственный шаблон, который нужен для ответа именно в этом письме.

· Было раньше: Оператор читает письмо -> проставляет классификатор -> заходит в базу знаний -> ищет этот классификатор -> копирует шаблон -> возвращается в письмо -> вставляет его и отправляет письмо

Стало:

Оператор читает письмо -> проставляет классификатор -> выходит шаблон, который относится именно к этому классификатору

Слайд 5 Инновации и креативность

21 век - век технологий, но без человеческого ума они не будут приносить никакой пользы. Все разработки добавлялись при грамотном анализе необходимых параметров и внедрении автоматизации процессов для сокращения количества ошибок и увеличения показателей SLA.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

Мы работаем с поставщиками и магазинами по всей России и есть регионы, в которых часовой пояс отличается от московского. Но для нас в этом нет проблемы, ведь мы работаем 24 часа в сутки, 365 дней в году. Есть вопрос - напишите нам, мы обязательно его решим в любое время!

Запустился масштабный процесс идеализации проекта, у нас кипит работа: мозговые штурмы, доработка маршрутизации, автоматизация ПО. А что думает о нас наш клиент? Нравятся ли ему эти изменения?

Для получения этой информации мы решили уточнить у первоисточников. Ежегодно мы запускаем обзвоны NPS для магазинов и поставщиков для уточнения их мнения по удобству работы цепей

поставок Леруа Мерлен, пожелания к работе. Все это собирается в статистику, анализируется на предмет проблемных зон, далее идет работа над их устранением, чтобы коммуникации и процессы работы были максимально прозрачными и удобными.

Слайд 6 Клиентоориентированность

Как мы видим по высокому % положительных и низкому % отрицательных оценок, выбранный нами путь был верным.

Почему такие хорошие показатели? Да потому что у нас нет вопросов, на которые мы не имеем ответов, так как точно знаем, как можем помочь. Операторы компетентны в каждом вопросе, поступающем к нам. Что на самом деле важно? Безусловно важен каждый вопрос, но за любым вопросом в первую очередь стоит клиент со своими желаниями, проблемами, которые нужно решить не только быстро, но и качественно.

6. Вовлеченность сотрудников (не более 3600 знаков с пробелами)

Текучка за год составила 0%, а как нам этого удалось достичь? Ни для кого не секрет, что люди изначально приходят за деньгами и когда эти запросы удовлетворены, то на первый план выходят другие потребности – дружный коллектив, теплые отношения в команде, развитие.

Дружная команда

Развитие

Мы развиваем своих сотрудников не только по вертикальной лестнице, но и по горизонтальной. При этом в обоих случаях сотрудники посещают тренинги для повышения квалификации, развития компетенций и применения уже имеющихся навыков.

Все это является тем самым соусом, придающий гармоничный вкус созданному блюду.

Именно поэтому у нас хорошее настроение, компетентные сотрудники и довольные клиенты

7. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы являемся настоящей партнерской командой, т.к. все налаженные и выстроенные процессы заслуга не только административного состава НС, но и заказчиков со стороны ЛМ. Ведь все это выстраивалось с помощью мозгового штурма с обеих сторон, все пожелания и предложения обсуждались на совместных конференциях. Коллегам огромное спасибо за оперативные ответы при появляющихся у нас вопросах. На ежемесячной основе мы обсуждаем оптимизацию уже налаженных процессов, чтобы сделать нашу работу еще лучше.

Нашей инициативой в совместной работе было ежемесячное обсуждение существующих и появляющихся маршрутов и нам очень радостно отметить, что это предложение встретило полное понимание и поддержку со стороны заказчика. Мы настолько "взаимопроникли" друг в друга, что уже не представляем месяца без обсуждения ключевых слов и ситуации на проекте в целом: какие показатели улучшились и какие остались на месте, возможные пути улучшения - все это приближает уже готовое, вкусное, индивидуальное блюдо к получению звезды Мишлен.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы удерживаем низким процент ошибок на протяжении года. Достижение этого показателя в 4% – самый сложный процесс. В момент создания и автоматизации программ и отчетов мы создавали и

расширяли базу знаний-маршрутизацию. Ведь при запуске проекта в ней было суммарно порядка 360 маршрутов, на текущий день в ней – 103 маршрута на каждый из 6 РЦ и 2 линии, т.е. 1236 маршрутов.

Представьте себе: 1236 маршрутов (!!!), которые складывались из ежемесячной вычитки кейсов, не подходящих ни под один из существующих алгоритмов обработки, а т.к. структура и процессы периодически меняются, то нужно создавать новые маршруты по уже созданным.

Конечно, это увеличение не могло пройти без сложностей и непрерывных совместных усилий. Из-за нехватки информации, мы совершали ошибки. Сложность заключалась в том, что ответов не было, и каждый незнакомый кейс приходилось искать в огромных мануалах или инструкциях, уточнять у заказчика, собирать по крупицам.

В самом начале у нас было 36 % ошибок – очень много, нас это очень расстраивало, и мы сделали все возможное, чтобы сократить гигантскую цифру до 4-х% при цели 5% и далее удерживать ее в этих рамках. Достоверность показателя – 100%, т.к. мы осуществляем полную верификацию всех обращений.

Почему же у нас получилось лучшее блюдо, заслуживающее звезду Мишлен? Потому что мы организовали, запланировали, внедрили, выстроили все процессы. Собрали все основные ингредиенты и в процессе создали превосходное блюдо, добавив ему вкуса в виде приправ с автоматизацией ПО и соусов со вкусом заботы и теплого, дружного коллектива.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Сивцова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Оксана Сергеевна
ДОЛЖНОСТЬ	руководитель группы