




ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №8784

НОМИНАЦИЯ: ЛУЧШИЙ БОЛЬШОЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР (более 500 мест)

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Делимобиль
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Волгоград
КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (ФТЕ) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА	600
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://delimobil.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Служба клиентской поддержки
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://www.youtube.com/watch?v=T9FGoszb5LI

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Описание контакт-центра (не более 3600 знаков с пробелами)

В дополнение см. сопроводительный файл 1 к Эссе

Делимобиль — это каршеринг с самым большим количеством городов и самым большим автопарком. Можно взять машину через приложение, поехать по делам или в путешествие, а потом припарковаться и закрыть ее тоже прямо через приложение. Пользователь сам выбирает тариф и маршрут поездки. Это может быть путь от работы до дома, поездка в другой город или целое путешествие.

Сейчас на делимобилях ездит **7,5 миллионов пользователей**. Для них важно, чтобы машина из приложения была не просто такой же удобной как своя, а даже лучше. **Делимобиль** — часть повседневности для многих пользователей. Чтобы помощь была всегда рядом, в службе клиентской поддержки в Волгограде работает **более 600 специалистов**. Мы работаем 24/7 — отвечаем в любое время на почте, в социальных сетях и по телефону.

У пользователя могут появиться любые вопросы. Например, как получить бонусы за заправку, или что делать, если забыл в машине ящерицу. Наша поддержка старается помочь каждому.

Структура клиентской поддержки:

Первая линия, голосовая поддержка. Сюда попадает большинство обращений пользователей — через первую линию проходит 60%. Для нас важно, чтобы проблема решалась с первого раза. В среднем на каждый звонок уходит 5 минут.

Вторая линия, голосовая поддержка. Эти сотрудники сопровождают пользователя, если произошло

ДТП, потерялась вещь или появился нестандартный вопрос. Специалисты курируют пользователя, пока проблема не решится.

Третья линия поддержки помогает разрешить конфликтные ситуации, в том числе по оспариванию штрафов. Здесь работают самые эмпатичные и понимающие специалисты. Они помогают сгладить конфликт и удержать пользователя в сервисе.

Письменные коммуникации. Сюда присылают фотографии, скриншоты и задают вопросы, как на первой линии. Отдел письменных коммуникаций отвечает за регистрацию и обработку персональных данных, сохранение и удаление пользователей. Мы получаем около 2000 обращений в день и отвечаем на них не дольше 12 часов, но обычно быстрее.

Отдел по работе с клиентами в соцсетях. Мы отвечаем пользователям в «Телеграме», «ВКонтакте», «Одноклассниках» и других соцсетях в течение 5 минут. А еще увидим, если о нас написали отзыв в Интернете и обязательно отреагируем.

Отдел компенсаций. Здесь пользователям начисляют бонусы, возвращают средства или пересчитывают аренду. В спорных ситуациях специалисты из отдела компенсаций всегда стараются стать на сторону пользователя.

Служба поддержки Anytime Prime. Это отдел по работе с пользователями долгосрочной аренды премиальных машин. Специалисты помогают пользователям на каждом этапе: от регистрации до окончания аренды.

Отдел логистики. В случае неполадок логисты помогают найти механиков. Они следят, чтобы делимобили были чистыми и вовремя переобувались, а также направляют машины на станции технического обслуживания.

В Делимобиле есть отделы, которые сопровождают службу клиентской поддержки. Это эксперты, которые погружены во все процессы поддержки. Они распределяют нагрузку, определяют зоны роста, обучают специалистов и следят, чтобы всем было комфортно работать.

Отдел планирования и мониторинга

Отдел контроля качества

Отдел обучения и развития персонала

Отдел по развитию корпоративной культуры

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

В дополнение см. сопроводительный файл 1 к Эссе

В 2022 году мы улучшили рабочие процессы специалистов поддержки:

Внедрили демонстрацию процессов. Познакомили команды продукта, маркетинга, IT, транспортного и юридического департамента с работой контакт-центра в режиме реального времени. Коллеги предложили свои решения.

В итоге выявили более 20 доработок со сроком внедрения до Q1 2023. Они улучшают автоматизацию процессов, пользовательский опыт, развивают селф-сервис и сокращают ФОТ.

Работаем с оттоком. За 2022 год мы сохранили 50,4% пользователей, которые собирались перестать пользоваться Делимобилем. Мы узнаем у них, что привело к такому решению и как это

исправить.

В первом полугодии мы работали с высокодоходными пользователями, которые не ездили на наших машинах около месяца и теми, кто не завершил регистрацию. Сотрудники рассказывали о преимуществах каршеринга, отработывали возражения и сомнения. В итоге 23,4% пользователей стали снова активно ездить на делимобилях, а 23,3% завершили регистрацию.

Расширили каналы взаимодействия. Теперь клиентская служба может не только звонить пользователям, но и писать им в соцсетях и мессенджерах. Если кто-то не завершил регистрацию, мы отправим сообщение или пуш и напомним об этом.

Провели ревью процессов. В этом году Team Lead компании внесли коррективы во внутренние регламенты и процессы и задействовали все департаменты. Как итог: полностью улучшили регламенты и 19 из 39 процессов клиентского сервиса.

Внедрили лестницу тренингов. Она помогает развиваться сотрудникам на каждом уровне поддержки и тем, кто перешел на новую ступень карьеры. Дополнительно на тренингах мы прорабатываем мотивацию и личностный рост. За 2022 год мы провели 962 тренинга. По итогам опроса удовлетворенности **89% сотрудников высоко оценили качество тренингов.**

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

В дополнение см. сопроводительный файл 2 к Эссе

Мы стремимся не только решить проблему пользователя, но и оставить приятное впечатление от общения с поддержкой. Это помогает нам повышать лояльность и быть лайфстайл-приложением.

В работе специалистов поддержки мы выделили основные показатели качества:

SL (уровень сервиса). Мы стараемся решать проблемы пользователей как можно быстрее. Первая линия голосовой поддержки принимает 70% пользовательских обращений за первые 30 секунд. За 2022 год среднее значение показателя — 78,9%

Письменные коммуникации обрабатывают 95% обращений в течение 12 часов. За текущий год значение показателя — 96,7%

Социальные сети реагируют на обращения в 97% за 5 минут. Средний показатель этого года составил 98,6%.

FCR (решение вопроса пользователя в одно касание). Служба поддержки старается каждый раз подсказать пользователю, как решить проблему самостоятельно, а не только ответить на вопрос. Это помогает углубить пользовательский опыт и лучше обучиться сервису.

В течение года значение FCR держалось на уровне 93%.

CSI (оценка удовлетворенности клиентов). После каждой консультации мы просим пользователя оценить нашу работу.

В 2022 году на первой линии средняя оценка составила 91,9% при таргете 89%. Это на 9 единиц выше, чем в прошлом году.

В письменных коммуникациях CSI составил 76,7 с таргетом 76. По сравнению с 2021 годом появился прирост на 8 пунктов.

В социальных сетях 93,9% удовлетворенных клиентов при таргете 90%.

QM (оценка качества). В октябре этот показатель составил 89,5% против значения января на уровне — 85,6%.

Attrition (отток). Это показатель текучести сотрудников. Мы оцениваем мотивацию специалиста, начиная с отбора, велком-презентаций, личного знакомства с руководителями и заканчивая экзит-интервью. И продолжаем учитывать потребности сотрудника, когда он приступил к работе.

В Волгограде высокая hr-конкуренция среди контактных центров. Несмотря на это, за 2022 год значение показателя составило 4,7%. Это на 6,1% меньше в сравнении с предыдущим годом.

Мы стараемся сохранять наших сотрудников, но понимаем, что текучесть не должна быть нулевой. Для здоровой и эффективной работы мы считаем допустимым значение на уровне 7%.

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

В дополнение см. сопроводительный файл 2 к Эссе

Для улучшения работы контакт-центра мы подключаем разные отделы и ищем новые решения. В том числе и технологические:

Бот Тео. Иногда пользователи забывают закрыть машину или завершить аренду. Чтобы не допускать спорных ситуаций и лишних трат, мы внедрили бота Тео. Он позвонит или отправит пуш пользователю, чтобы он проверил свою аренду.

Тео забирает на себя 40% таких ситуаций и освобождает ресурс специалистов поддержки.

Модерация повреждений машин. Раньше пользователи часто обращались в поддержку, чтобы сообщить о повреждениях на машине. В 2021 году поступало порядка 5000 звонков каждый месяц. Сейчас мы создали отдел, где сотрудники добавляют повреждения в базу. Теперь пользователи сразу в приложении видят недочеты, которые появились до их аренды и могут не тратить время, чтобы их сфотографировать. **А звонков в месяц стало на 2500 меньше.**

Калькулятор возврата. Он помогает сотрудникам отдела компенсаций мгновенно рассчитать сумму возврата, а пользователям — решить вопрос и получить бонусы. Быстрый возврат средств не только облегчает работу службы поддержки, но и положительно влияет на лояльность к сервису.

Пока нововведение на этапе тестирования, но эффект от него виден уже сейчас. **Время на компенсации сократилось в среднем на 40%.**

Согласование задач механиков. В нашем сервисе Guido логисты могут согласовать и приоритезировать задачи для механиков. С его помощью мы отслеживаем количество и тип задач в каждом городе, вовремя реагируем на техническое состояние автопарка и быстрее возвращаем машину в город. Чтобы увидеть машину на карте и забрать ее в сервис, механикам достаточно перейти в свое приложение. Итог: **процент автопарка в ремонте составляет 3,5%.**

Внедрили программное обеспечение Quolio.io. Это сервис для руководителей, сотрудников контроля качества и специалистов поддержки. Отдел контроля качества может в онлайн-режиме влиять на работу команды и заметить какие-либо ошибки. А сотрудники поддержки — увидеть сильные и слабые стороны в своей работе и улучшить качество ответов. Руководители следят за динамикой команды, определяют зоны проработки и при необходимости подают оценку на апелляцию.

5. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

В дополнение см. сопроводительный файл 2 к Эссе

Новый голос поддержки. Мы стремимся быть для наших пользователей не просто сервисом каршеринга, а другом. Простым, понятным и всегда готовым прийти на помощь.

Мы отказались от шаблонов и скриптов. Все ответы специалисты пишут сами, вникая в суть обращения. Мы встаем на сторону пользователя и обучаем его на будущее. Спорные и острые моменты обсуждаем открыто, а если ошиблись — признаем.

В результате **процент обоснованных жалоб от пользователей снизился с 5,37% в январе до 0,76% в октябре 2022 года.**

Внедрили формы сбора обратной связи от пользователей. Если во время звонка поддержка не помогла или ответ кажется неполным, пользователь может записать голосовое сообщение — его прослушают сотрудники из отдела контроля качества. Если окажется, что мы не правы, звонок отправится обратно специалисту поддержки. Мы перезвоним пользователю и попробуем еще раз решить его проблему. Мы повторно свяжемся с пользователем, даже если были правы.

Такое нововведение помогает не только отслеживать работу специалистов, но и повысить лояльность и улучшить пользовательский путь. По каждому вновь открытому кейсу мы даем объяснения пользователю, почему сервис работает именно так.

В письменных каналах эту роль выполняет опросник после консультации. Если оценка пользователя будет на уровне 1, 2 или 3 (из 5), ее проверит сотрудник контроля качества. Мы дополнительно узнаем у пользователя, хочет ли он что-либо еще обсудить. И если нужно, то позвоним или напишем.

Решение вопроса в одно касание. Мы компенсируем пользователю время ожидания, если в поездке пропала связь или в приложении не подгрузилась фотография. А сумму до 100 рублей вернем автоматически.

От всех заявок на компенсацию **автоматически закрываются 34,5%** кейсов в месяц.

Внедрили поддержку для англоговорящих пользователей. В штате около 10 сотрудников с уверенным знанием английского языка. Они на связи с иностранными пользователями 24/7 по телефону, в почте и социальных сетях.

6. Вовлеченность (не более 3600 знаков с пробелами)

В дополнение см. сопроводительный файл 3 к Эссе

Сотрудники контакт-центра — это больше 50% штата Делимобиля. Чтобы всем было комфортно работать и отдыхать, в 2022 году мы организовывали тренинги для специалистов, оборудовали комнату отдыха и продолжили развивать софт-скилы в команде.

Карьерная лестница. В компании выстроена прозрачная грейдовая система. Специалист получает повышение, если выполняет таргеты, качественно обрабатывает обращения и получает положительные оценки от пользователей. Уже через 3 месяца работы сотрудник может получить грейд старшего специалиста. Через год — стать главным специалистом. **С начала года 383 сотрудника перешли на грейд выше.**

Конкурсные ассесменты на открытые вакансии. Это проверка профессионализма сотрудника — на оценку влияет то, как он справляется с разнообразными кейсами пользователей.

Ассесмент-центр помогает специалистам расти внутри компании. На более высокие позиции мы стараемся искать сотрудников в штате, а не на рынке. Ассесмент-центр занимается конкурсным отбором и определением сильных и слабых сторон команды. В этом нам помогают: деловые игры, групповые кейсы с распределенными ролями, интеллектуальные викторины, индивидуальные кейсовые ситуации, анализ результатов и обратная связь.

В результате за 2022 год **мы закрыли более 100 самых разных вакансий:** менеджер отдела, супервайзер, специалист отдела контроля качества, специалист отдела по работе с претензионными клиентами и многие другие.

Открытые вакансии появляются в общем доступе, чтобы сотрудники при желании могли пройти конкурсный ассесмент и попробовать себя в новой роли.

Тактическая мотивация. Кроме премий за выполнение таргета в компании есть и нематериальные поощрения. Лучших сотрудников награждают каждый месяц брендированным мерчем. По итогам опроса удовлетворенности **77% сотрудников высоко оценивают систему мотивации в компании.**

Продолжить работать в компании ближайший год планируют 92% сотрудников.

Мы заботимся об атмосфере в коллективе и стимулируем вовлеченность специалистов. Продуманные условия труда и отдыха, различные бенефиты и социальные проекты позволяют поддерживать **индекс eNPS на стабильно высоком уровне 63,4 %** (промоутеры 71,1 %, критики 7,7%).

Делипринципы. Принципы нашей корпоративной жизни помогают нам продуктивно работать и оставаться командой. Один из делипринципов — Быть социально ответственным. В этом году мы предложили коллегам поддерживать приют бездомных животных «Дино», и сотрудники поддержали идею. Вместе мы собрали 200 кг корма и помогли приюту как волонтеры.

Также мы присоединились к эколого-благотворительному проекту «Добрые крышечки». Цель проекта — сделать мир чище и помочь детям. Мы сдаем на вторичную переработку пластиковые крышечки, а средства с переработки отправляются детям, которым нужна поддержка.

Комфортный офис. В Делимобиле это опенспейсы, зонированные по отделам. У нас нет отдельных кабинетов и преград в коммуникации. Так специалисты могут свободно взаимодействовать друг с другом и супервайзерами или руководителями. Это не только облегчает общение, но и позволяет сохранить дружескую атмосферу.

Помощь психолога. В 2022 году в Делимобиле появился корпоративный психолог. Каждый сотрудник может бесплатно записаться на консультацию и получить профессиональную помощь. Психологу можно рассказать не только о рабочих моментах, но и о личных переживаниях. Такое нововведение действительно пригодилось сотрудникам. По результатам анонимных опросов **9 специалистов из 10 положительно оценивают качество консультации.**

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

Сейчас у нас нет сертификатов соответствия международным стандартам. Но мы на каждом шагу стараемся совершенствоваться и расти.

Мы ориентируемся на стандарты СОРС и каждый год улучшаем свои показатели.

Результаты работы клиентской службы показывают, что у нас получается применять современные практики и становиться лучше с каждым годом.

8. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы стараемся сделать сервис дружелюбным и максимально приятным. Чтобы все получилось, **для нас в приоритете:**

- 1. Постоянство цели.** Непрерывно улучшать сервис — наш главный ориентир. Мы строим долгосрочные планы и постоянно дорабатываем процессы. Поэтому ресурсы компании распределены так, чтобы совершенствоваться, сохраняя конкурентоспособность и рабочие места.
- 2. Контактный центр Делимобиля — неотъемлемая часть компании.** На него распространяется философия и принципы бренда при сопровождении пользователя от и до. Действие каждого специалиста поддержки формирует голос бренда.
- 3. Взаимодействие всех со всеми.** В отделах налажена коммуникация между специалистами. Клиентская служба, маркетинг, команда продукта, транспортный отдел непрерывно находятся в режиме межфункционального взаимодействия для достижения единой цели. Порой даже незначительные изменения в работе одного отдела могут улучшить работу другого, и наоборот. Поэтому мы постоянно отслеживаем результаты и вместе работаем на пользу бизнеса.
- 4. Не останавливаемся на достигнутом.** Мы стараемся найти слабые места прежде, чем они станут проблемой. Благодаря сильной команде у нас получается постоянно совершенствовать процессы и достигать результатов. Мы стремимся быть лучшим контакт-центром и лайфстайл-сервисом для наших пользователей.
- 5. Мы команда.** В этом году мы многое смогли реализовать — высокие показатели и довольные пользователи тому подтверждение. Мы продолжаем оставаться лидерами в своей нише и строить лучший сервис для наших пользователей.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Петрова
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Юлия Юрьевна
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель клиентского сервиса